



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima laboral y desarrollo personal de los colaboradores en la  
Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORES:**

Chang Carranza Elizabeth Carol (ORCID: 0000-0002-8375-6510)

Díaz Pérez Filomena (ORCID: 0000-0003-3514-9502)

**ASESOR:**

Mtro. José Eber Paz Vílchez (ORCID: 0000-0002-1711-3795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesis principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional, a nuestras familias por ser nuestros pilares más importantes y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

Nuestro más sincero agradecimiento a nuestro maestro José Eber Paz Vílchez, por brindarnos sus enseñanzas y ayudarnos a lograr esta meta, y a todas las personas que hicieron posible este trabajo de investigación (Jefe zonal, administrador, Jefa de recursos humanos y colaboradores) de la Zona Registral N° III sede Moyobamba.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS .....	31

## Índice de tablas

Tabla 1 Información sociodemográfica.....	16
Tabla 2 Prueba de normalidad .....	17
Tabla 3 Relación entre el clima laboral y el desarrollo personal.....	18
Tabla 4 Relación entre el sistema individual y el desarrollo personal .....	19
Tabla 5 Relación entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal.....	19
Tabla 6 Relación entre el sistema organizacional y el desarrollo personal .....	20

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020; siendo esta un estudio de tipo aplicada, nivel correlacional y de diseño no experimental, para la cual se ha tomado una muestra de 40 colaboradores de una población de 44; además, se ha optado por utilizar la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de los datos necesarios para analizar el comportamiento de las variables, instrumentos que han sido validados por Uribe (2015) para el clima laboral y Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017) para el desarrollo personal. De tal forma, el trabajo concluye que, existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores; lo cual es contrastada por un grado de significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,885. Al mismo tiempo, se ha determinado que las dimensiones sistema individual, interpersonal y organizacional se relacionan significativamente con el desarrollo personal, la cual ha sido corroborada por el coeficiente de correlación de 0,873; 0,899 y 0,860 respectivamente. Es decir, cuanto mejor este el clima laboral en la institución, mejor será el desarrollo personal de los colaboradores.

Palabras clave: Clima laboral; Desarrollo personal; Registros públicos.

## **Abstract**

The present investigation had as general objective to determine the relationship between the work environment and the personal development of the collaborators in the Registry Zone No. III, Moyobamba headquarters - 2020; This being an applied study, correlational level and non-experimental design, for which a sample of 40 collaborators has been taken from a population of 44; In addition, it has been chosen to use the survey technique and the questionnaire as an instrument for collecting the necessary data to analyze the behavior of the variables, instruments that have been validated by Uribe (2015) for the work environment and Cortéz, Petra , Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, and Piedra (2017) for personal development. Thus, the work concludes that there is a significant relationship between the work environment and the personal development of employees; which is contrasted by a degree of significance of 0.000 and corroborated by a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.885. At the same time, it has been determined that the individual, interpersonal and organizational system dimensions are significantly related to personal development, which has been corroborated by the correlation coefficient of 0.873; 0.899 and 0.860 respectively. That is, the better the work environment in the institution, the better the personal development of the collaborators.

Keywords: Work environment; Personal development; Public records.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito global, el clima laboral es visto como una parte de vital para las empresas públicas y privadas, ya que depende de ella para lograr un ambiente agradable, por lo que, es considerado uno de los componentes importantes para el crecimiento de las organizaciones, así como para el desarrollo del personal que la integra (Cardozo y Kwan, 2019). Por lo tanto, en la mayoría de los trabajos, existe un abismo entre lo que los empleados deben hacer para salir adelante y lo que pueden hacer si se desempeñan en su máximo potencial; entonces se dice que un clima laboral positivo es el catalizador que alentará este esfuerzo y compromiso discrecionales (Brito-Carrillo, Pitre-Redondo, y Cardona-Arbeláez, 2020). Dado ello, el clima laboral cobra más relevancia tras un mundo competitivo y globalizado, pues como lo señala Berto (2017), “mantener una buena relación entre el personal de una de una organización es un gran desafío, debido a la multiplicidad de personalidades, más aún es sostener una cordial comunicación entre los colaboradores son su jefe o personal jerárquico” (párr. 2).

Asimismo, en el Perú se observa los últimos años, inversiones onerosas para la administración del capital humano en las entidades públicas, pues depende de ello, para que la entidad logre sus objetivos y cumpla con sus metas programadas (Soto e Inga, 2019). Por lo tanto, es necesario que las organizaciones mantengan un adecuado clima laboral, para que el personal eleve sus expectativas y no se sienta agobiado con los problemas que se susciten en su entorno laboral, con relación a ello en la actualidad los CEO de Perú a partir de ahora consideran que es ambiente como una variable intangible de la organización, puesto que toma en cuenta en manejo o gestión del comportamiento de las personas (Szeinman, 2015). Sin embargo, el problema radica en el tiempo que los gerentes le ponen para gestionar su personal, pues según estudios realizados por HayGroup, los gerentes del Perú solo le dedican el 15% de su tiempo para la planificación de sus actividades (Pareja, 2015). Por lo tanto, ello perjudica bastante a la

adaptación del personal a los cambios, evidenciándose en la falta de creatividad, autoestima baja, bajo compromiso, falta de empatía (Gil, 2019).

Sin embargo, desde el punto de vista local, Zona Registral N° III sede Moyobamba, siendo la sede principal ubicada en el Jr. Callao N°587, no ha sido ajeno a la problemática explicada previamente, pues en cierto modo se ha identificado un ambiente tenso en los ambientes de dicha oficina registral, debido que los directivos poca importancia le dan a la satisfacción del personal, el crear buenas relaciones, al fomento del compañerismo, entre otros aspectos que afectan la integridad de los colaboradores, es la falta de desarrollo personal, pues tienen dificultades para crecer como personas, es decir desarrollar o mejorar sus comportamientos para afrontar las adversidades que se presentan en el entorno laboral.

Situación problemática que, además, nos ha llevado a formular las siguientes interrogantes. Como problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020? Y como problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación entre el sistema individual y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020?; ii) ¿Cuál es la relación entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020?; iii) ¿Cuál es la relación entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020?

De la misma forma, la presente investigación se justificó por su conveniencia, pues fue de utilidad para conocer las actitudes y los comportamientos de ambas variables de estudio, buscando conocer exactamente la relación que existe entre ellas. Asimismo, el presente estudio fue de gran relevancia para los colaboradores de la institución objeto de estudio, pues se analizó la percepción de estas personas, para posteriormente poder aplicar estrategias de mejora. Respecto a la implicancia práctica, cabe precisar que el estudio dio respuesta a diversas

interrogantes formuladas previamente, teniendo como base la situación problemática que se ha evidenciado, ello permitió conocer de manera estadística la correlación que existe entre las dos variables en el presente estudio. En la misma línea, la presente investigación tuvo valor teórico, pues se tomó en cuenta teorías e instrumentos validados y confiables para la evaluación de las variables, como es Uribe (2015) para la evaluación del clima laboral; al igual que se tomó a Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017) para la evaluación del desarrollo personal. Por otro lado, el estudio fue de utilidad metodológica, pues sirvió como un referente para futuras investigaciones, ya que, se aplicaron instrumentos que pueden ser adaptadas a diversos contextos.

De tal forma, se buscó a través del objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020. Y como objetivos específicos: i) Establecer la relación entre el sistema individual y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020. ii) Establecer la relación entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020. iii) Establecer la relación entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.

Del mismo modo, se estableció como hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020. Y como hipótesis específicas: i) Existe relación significativa entre el sistema individual y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020; ii) Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020; iii) Existe relación significativa entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para profundizar en el tema y las variables de estudio, se analizaron diversas investigaciones realizadas previamente, siendo estas una fuente para evaluar el clima laboral y el desarrollo personal en los colaboradores, estas siendo a nivel nacional como internacional, las cual nos ayudaron para la discusión de los resultados futuros de nuestra investigación.

Asimismo, Torres, E. y Zegarra, S. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú*. (Artículo). Revista de comunicación, Puno, Perú. Fue cuantitativo el tipo de estudio, diseño no experimental, la población y muestra fue de 133 colaboradores, siendo la técnica e instrumento empleado el cuestionario. Concluyó que, se logró establecer el 5% de nivel de significancia, es decir, existe una correlación directa estrecha ( $r = 0.828$ ) y significancia ( $t = 16.90$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral de las instituciones educativas de Bolívar, se determina que, para el mejor ambiente laboral, hay mejor ejecución rendimiento o desempeño laboral.

En la misma línea, Moreno, S. y Perez, E. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Relaciones en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. (Artículo). Revista CES Derecho. Colombia. Estudio transversal de tipo cuantitativa, la cual ha utilizado una muestra de 62 personas, aplicando una encuesta para recolectar datos. Entre sus conclusiones mencionada que, a partir de la percepción de los trabajadores el clima laboral es positivo, la cual se debe a las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, vista a través del apoyo mutuo, los buenos lazos de amistad, la cooperación y la empatía que se demuestran entre ellos, además, precisan que se sienten motivados por el liderazgo predominante en los jefes de área, pues normalmente reciben el apoyo para cumplir con sus metas y objetivos en común.

Además, Palacios, D., Villamrin, W., Villafuerte, W. y Ponce, J.(2019). En su trabajo de investigación titulado: *El clima laboral y su relación con el*

*rendimiento del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí – Ecuador.* (Artículo). Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Estudio cuantitativo, de diseño no experimental y tipo correlacional, tomo en cuenta la muestra de 312 trabajadores de una población de 420, utilizando técnicas de encuesta e instrumentos como cuestionario como recolección de datos. El trabajo concluyó que, el clima laboral tiene una relación con el rendimiento del personal, demostrada al alcanzar un nivel de 0,870 y un grado de significancia de 0,000. De manera similar, muestra que la autorrealización está significativamente relacionada con la confianza de los empleados (0,809), y está significativamente relacionada con la productividad de los empleados (0,809) además, se evidencia que el involucramiento del personal se relaciona significativamente con la comunicación (0,885), con el conocimiento de la labor (0,882) y con la responsabilidad del personal (0,882); hay evidencia de que la supervisión está estrechamente relacionada con la calidad del servicio del empleado (0,853).

Por su parte, Brito-Carrillo,C; Pitre-Redondo,R. y Cardona-Arbeláez, D. (2020). En su trabajo de investigación titulado: *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio.* (Artículo). Revista de información tecnológica, Colombia. El tipo de exploración fue descriptivo correlacional, diseño no experimental, se contó con una población y muestra fue de 90 colaboradores, siendo la técnica e instrumento empleado el cuestionario. Concluyó que, tanto los planes como los programas para los trabajadores deben actualizar canales viables de comunicación, a través de los cuales atender las inquietudes y sugerencias planteadas por las actividades productivas diarias. Asimismo, la combinación de factores de control, supervisión y autoridad es temporal para formar un ambiente de trabajo adecuado, lo que a su vez afecta el desempeño de la empresa y el logro de metas. Potenciar el espacio de cooperación dinámica es un factor que afecta la inspiración y ejecución de los empleados. Desarrollar la confianza en los compañeros de equipo construye su fortalecimiento y obligación de abordar las dificultades presentes y futuras. Los ejecutivos deben garantizar los activos esenciales para construir y

mantener el ambiente autoritario más adecuado, que fomente la exhibición ideal de los representantes.

El **clima laboral** es creado directa o indirectamente por personas que viven y trabajan en este entorno, un conjunto de atributos medibles del entorno laboral perceptible que afectan la motivación y el comportamiento de estos individuos (Szeinman, 2015). En pocas palabras se refiere a las políticas y prácticas de una organización o unidad organizativa. Por tanto, el ambiente organizacional es la calidad relativamente permanente de la experiencia de sus integrantes, el ambiente interno que incide en su comportamiento, y puede ser descrito por el valor de un conjunto de características organizacionales específicas (Charry, 2018). Es por ello que el clima organizacional:

Puede influir en gran medida en cómo se siente acerca de su trabajo. Por esto, es importante encontrar un empleador que fomente una atmósfera positiva y lo aliente constantemente. Cuando tiene un ambiente de trabajo positivo, puede mejorar su felicidad, aumentar su productividad y motivar a quienes lo rodean. (Szeinman, 2015, p. 18)

El clima laboral se considera una parte multidimensional porque se divide en varias **estructuras**, estilos de administración, tamaño de la asociación y tipos de correspondencia. “Todos los componentes referenciados estructuran un ambiente específico donde ganan sus propios atributos, que de alguna manera presenta, el carácter de una asociación e impacta en la conducta de las personas en el trabajo” (Charry, 2018, p. 645).

El clima organizacional forma parte de la participación de los empleados en su propio trabajo, como las relaciones con colegas y jefes, cultura organizacional, espacio de desarrollo personal, etc. (Torres y Zegarra, 2015, p. 23). Por lo tanto, un clima laboral positivo hace que los empleados se sientan bien para ir a trabajar, y el clima tiene las siguientes **características** señalada por Berto (2017): a) Comunicación transparente y abierta (permite que el personal se sienta que pertenece a la empresa); b) Equilibrio en la vida personal y laboral (deberá existir un equilibrio entre la vida personal y

laboral); c) Centrado en la formación y el desarrollo (se requiere que las empresas se encuentren actualizados a los cambios y que realicen capacitación a su personal); d) Reconocimiento por trabajo duro (recompensar al personal que trabaja duro, lo que promoverá un comportamiento similar en el futuro), e) Fuerte espíritu de equipo (el equipo debería apoyarse para hacer frente a posibles problemas que surjan).

Según Margahana (2019) y Hadian (2018), menciona que existe cuatro **tipos** de clima laboral en una empresa e institución, siendo: a) autoritario, este tipo está direccionado a la obediencia de las órdenes, es decir, se enfoca a una jerárquica, pero sin flexibilidad. “Los directivos no tienen confianza en la labor de sus colaboradores y por cuanto la comunicación es pésima” (Yanakiev, Georgieva, & Grozdanova, 2019, p. 3); b) ambiente de trabajo paternalista, este es un ambiente que se da en aquellas organizaciones más organizadas; (c) ambiente de trabajo consultivo, la junta cree en sus representantes y tiene un pensamiento extraordinario en su trabajo; d) ambiente de trabajo participativo, este tipo de clima ocurre en organizaciones donde no existe un sistema vertical, incluso progresivo.

De acuerdo a los aspectos teóricos analizados previamente, se toma en cuenta la **teoría** propuesta por Uribe (2015), establece que el clima laboral es la disposición de atributos observados por una empresa y sus ambientes, o ambos, que determinan el comportamiento y la conducta de los colaboradores y que se pueden iniciar para que tanto la asociación como sus subsistemas, o ambos, estén de acuerdo con sus individuos o el clima (p. 47). Por lo tanto, dicho autor mencionado determina que para la evaluación del clima laboral se toma en cuenta tres sistemas: Sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional.

Por lo tanto, Uribe (2015) precisa que, para el *sistema individual* son los factores a la percepción de manera personal que tiene el trabajador referente al grado de satisfacción que le provoca el trabajo y la autonomía que ejerce para realizar sus actividades dentro de la empresa. Asimismo, el *sistema interpersonal* consiste en los aspectos de las relaciones interpersonales entre todos los integrantes de la empresa o entidad, ya que puede ocurrir la

existencia o la falta de esta respecto al apoyo que se genere entre los miembros del grupo de trabajo (Uribe, 2015, p. 49). Por último, está el *sistema organizacional*, la cual se logra determinar las actitudes de los directivos cuando se relacionan con los colaboradores, si la organización emplea beneficios y recompensas para el personal o el área que realiza mejor sus actividades, provocando que los colaboradores se motiven y se esfuercen para lograr los objetivos y el liderazgo en que los directivos emplean para guiar a personal.

El **desarrollo personal** también se conoce como autodesarrollo, desarrollo humano, cambio personal o crecimiento personal. Implica el crecimiento y la mejora de todos los aspectos de la persona, los sentimientos que la persona tiene sobre sí misma y su eficacia para vivir. Incluye el desenvolvimiento de destrezas positivas para la vida y el desarrollo de una autoestima realista y saludable. (Pozo, 2020) (Lejeune, Beausaert, & Raemdonck, 2018). Según Charry (2018) define que “el desarrollo personal es un procedimiento que perdura toda la vida” (p. 5); un proceso continuo de superación personal, ya sea a través del aprendizaje de nuevas habilidades, la obtención de nuevas calificaciones o, a un nivel más personal, el desarrollo o la profundización de su lado más espiritual. (Gulua & Kharadze, 2017).

Según Cardozo y Kwan (2019), sostuvo que el desarrollo personal es una forma de reconocer nuestras destrezas y cualidades, evaluar nuestros objetivos en la vida y determinar metas para realizar y maximizar nuestro potencial” (p. 107). Es decir, el desarrollo personal se refiere a aquellas actividades que mejoran los talentos, el potencial, la empleabilidad, la conciencia y la capacidad de una persona para realizar sueños y crear riqueza. Asimismo, Szeinman (2015) y Tayyaba, Muhammad, & Muhammad (2016) menciona que el desarrollo personal es el acto continuo de evaluar los objetivos y valores de su vida y desarrollar sus habilidades y cualidades para alcanzar su potencial, pueden contribuir a su madurez, éxito y satisfacción.

Cuando el desarrollo personal se realiza en el contexto de una institución, se refiere a las estrategias, planes, herramientas, procedimientos y marcos de

evaluación que contribuyen al desarrollo de las personas de la asociación (Uribe, 2015, p. 23 - 24). En cuanto a Pareja (2015) señalo que a nivel del individuo, incorpora las siguientes acciones que lo acompañan: ayuda a mejorar la autoconciencia y el autoconocimiento, construir o restablecer el carácter / confianza, crear cualidades o habilidades, mejorar la abundancia, reconocer el giro profundo de eventos, produciendo empleabilidad, mejorando el modo de vida o la satisfacción personal, mejorando el bienestar y cumplir aspiraciones (Martínez, García, García y Martí, 2018).

En cuanto Ganghua y Songshan (2017), señalan que el desarrollo personal radica en el proceso de mejorar sus habilidades y aumentar la cantidad de experiencia en lo laboral, por se destacan los siguientes **objetivos**: i) estimulación del autoconocimiento y la conciencia con el propósito de controlar nuestras emociones y sentimientos; ii) mejorar las relaciones mecánicas mediante correspondencia segura, autoridad y estándares de confiabilidad y autenticidad; iii) reforzar el alma y el afán de esperar cualquier objetivo y iv) mejorar la satisfacción personal desde una perspectiva apasionada, competente, física y sólida en cuerpo y cerebro.

El desarrollo personal es un proceso poderoso que puede permitir un cambio profundo, positivo y duradero en cómo nos vemos a nosotros mismos y vemos el mundo. Según señala Gil (2019), que los **beneficios de invertir en el desarrollo personal** de uno son muchos, las 3 áreas centrales son: i) Conciencia de sí mismo, es el primer paso del desarrollo personal es la autoconciencia, ii) Desarrolla la dirección, el proceso de iluminarnos más sobre quiénes somos, lo que queremos y una nueva creencia de que podemos lograr nuestros objetivos y estar dispuestos a tomar decisiones sobre nuestro futuro, iii) Motivación y acción. Una vez que se ha tomado una decisión clara, el material de desarrollo personal puede ayudarnos a mantenernos enfocados y motivados en el camino hacia el logro de nuestras metas (Milicic y Aron, 2017).

El propósito del desarrollo personal o crecimiento personal es simple, para pensar y decidir ser más. Los procesos de desarrollo de uno mismo son muchos, desde libros de autoayuda hasta programas de entrenamiento,

meditación y diarios personales, desde poesía hasta pintura (Díaz y Gil, 2016).

En cuanto a la teoría de Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017), para la evaluación del desarrollo personal, en la cual señalo que “es una parte vital del crecimiento y la progresión de un individuo” (p. 68). Por lo tanto, se precisa bajo la dimensión de crecimiento personal, basándose en los siguientes indicadores: la a) *autoestima*, este es básico para la integración y el rendimiento del trabajador en las distintas labores de su trabajo; b) el *autoconocimiento y expresión emocional*, es la capacidad de trabajador se expresar sus afectos y sentimientos ante cierta situación; c) el *compromiso*, es mostrar esta actitud frente las distintas situaciones que se presenten; d) la *creatividad*, consiste desarrollar ideas creativas que ayuden a mejorar en el entorno laboral; asimismo, e) la *resiliencia y afrontamiento*, consiste en que los colaboradores deben tener la capacidad de enfrentar circunstancias dolorosas en su vida pero siempre reponerse rápidamente; f) la *autocrítica*, permite al trabajador juzgarse a sí mismo y también que los demás lo juzguen; g) la *perspectiva positiva*, es la actitud que el trabajador toma sobre su vida, para seguir adelante; h) la *confianza en sí mismo*, consiste en el que el trabajador debe entregarse a su trabajo; i) *asertividad-liderazgo*, es el comportamiento que los colaboradores deben mostrar uno a otros, demostrando características de liderazgo frente sus actividades, j) mostrar *empatía* es fundamental para poder comprender y reconocer las necesidad y deseos de otros, finalmente k) el *trabajo y apoyo en equipo*, consiste en la capacidad de los colaboradores interactuar de manera armónica entre ellos en la actividades encomendadas.

### III. METODOLOGÍA

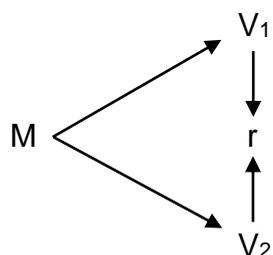
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el presente informe de tesis, el tipo de investigación que se empleo fue aplicada, pues según el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018) se aplicaron conocimientos básicos sobre la evaluación del clima laboral y el desarrollo personal, es decir, se tomaron en cuenta teorías e instrumentos ya existentes, validados y confiabilidades para ser aplicados a una población de estudio.

Así mismo, la investigación fue de nivel correlacional, pues se pretendió determinar la relación entre el clima laboral y el desarrollo personal en los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020, procedimiento que fue contrastada de manera estadística. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018)

Por lo tanto, el diseño de investigación fue no experimental, por tanto, se observó y analizó los fenómenos en su ambiente natural, sin maniobrar deliberadamente las variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018)

Esquema del diseño:



Donde:

M: muestra del estudio

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

V<sub>2</sub>: Desarrollo personal

r: relación entre las variables.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Definición conceptual.**

***Clima laboral (VI):*** Es la disposición de atributos observados por una empresa y sus ambientes, o ambos, que determinan el comportamiento y la conducta de los colaboradores y que se pueden iniciar para que tanto la asociación como sus subsistemas, o ambos, estén de acuerdo con sus individuos o el clima. (Uribe, 2015, p. 47).

***Desarrollo personal (VD):*** Progreso de las potencialidades humanas que la persona puede realizar (Cortés, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra, 2017).

#### **Definición operacional.**

***Clima Laboral.*** Esta variable es evaluada por la Teoría de Uribe (2015), lo cual conto con 3 dimensiones, siendo: el Sistema individual, Sistema interpersonal y Sistema organizacional. Esta estuvo compuesta en total de 8 indicadores, siendo: Satisfacción de los colaboradores, Autonomía en el trabajo, Relaciones sociales entre los miembros de la organización, Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo, Consideración de directivos, Beneficios y recompensas, Motivación, esfuerzo y Liderazgo de directivos), el cual será destinado a los colaboradoresde dicha institución.

***Desarrollo personal.*** La variable fue evaluada a partir de una dimensión (Crecimiento personal) y 11 indicadores (Autoestima, Autoconocimiento y expresión emocional, Compromiso, Creatividad, Resiliencia y afrontamiento, Autocrítica y heterocrítica, Perspectiva de la vida, Confianza en sí mismo, Asertividad – liderazgo, Empatía y Trabajo en equipo) establecidos por Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017), el cual fue aplicado a los colaboradores de dicha institución.

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:** Estuvo compuesto por colaboradores de la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020, pues en la actualidad suman 44 colaboradores.

**Muestra:** De lo anterior mencionado, la muestra estuvo constituida por 40 personas, la cual ha sido calculada a partir de la aplicación de la fórmula muestra, tal y como se evidencia a continuación.

**Datos:**

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(p) Probabilidad: 50% = 0.5

(q) (1 – p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 44

**Formula:**

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{44 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(44 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{42.2576}{1.07}$$
$$n = 40$$

**Muestreo:** Además, se aplicó el muestreo probabilístico, ya que toda la población tuvo las mismas posibilidades de ser seleccionados.

**Unidad de análisis:** Estuvo conformada por los colaboradores de la Zona Registral N° III sede Moyobamba.

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

Como técnica de recojo de datos que se empleo fue la encuesta, la cual estuvo elaborado a partir de las dimensiones e indicadores estipuladas por cada teoría, es así que en el caso de la variable clima laboral se usó como base teórica lo planteado por Uribe (2015) y en el caso de la variable desarrollo personal se usó como base teórica lo planteado por Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017).

Asimismo, como instrumento para el recojo de los datos en la presente indagación se utilizó para ambas variables el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 29 ítems con opciones de respuesta estilo Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre) en el caso de la variable clima laboral; y 56 ítems con opciones de respuesta estilo Likert (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre) en el caso de la variable desarrollo personal.

### **3.5. Procedimientos**

La recolección de la información se realizó en 3 fases, la primera de coordinación con los directivos de la Zona Registral N° III sede Moyobamba para solicitar el permiso y coordinar los días para realizar la recolección de la información, la segunda de capacitación y preparación de los encuestadores en los cuidados y medidas de protección a tomar durante la recolección de la información y la tercera en la cual se procedió a digitalizar la información obtenida de los encuestados.

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

Para analizar los datos se ejecutó a través de los programas Microsoft Excel e IBM SPSS, de manera que permitieron elaborar tablas para los resultados del estudio, determinando la confiabilidad de los instrumentos y el grado de correlación entre variables de estudio.

Dado ello, se ha realizado el análisis de fiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, determinándose los siguientes resultados:

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
Instrumentos	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima laboral	,985	29
Desarrollo personal	,995	56

Se observó un alfa de 0,985 para el instrumento del clima laboral, y un alfa de 0,995 para el instrumento de desarrollo personal, el cual al ser mayor a 0,75 se determinó que los datos recolectados en los instrumentos aplicados a los 40 colaboradores son confiables y por ende se puede continuar con el procesamiento del mismo.

### **3.7. Aspectos éticos**

Fue un trabajo investigado y estudiado, que muestra originalidad ya que no contiene plagio, pues se desarrolló teniendo en cuenta la normatividad de la Universidad Cesar Vallejo y bajo los estándares de la Norma APA, además el manejo de los datos que se recolectaron a través de los instrumentos fue manejado bajo estrictos estándares de confidencialidad, por lo que, la información recolectada no perjudica ni a la entidad ni a sus colaboradores.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

Tabla 1

*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	22	55,0
	Masculino	18	45,0
	Total	40	100,0
Años de servicio	1 a 5 años	28	70,0
	5 a 10 años	8	20,0
	Más de 10 años	4	10,0
	Total	40	100,0
Estado civil	Soltero (a)	28	70,0
	Casado (a)	8	20,0
	Conviviente (a)	4	10,0
	Total	40	100,0
Edad	20 – 30 años	19	47,5
	31 – 40 años	14	35,0
	41 – 50 años	5	12,5
	51 – 60 años	1	2,5
	61 años a más	1	2,5
	Total	40	100,0
Grado de instrucción	Estudio superior técnico concluido	2	5,0
	Estudio universitario sin concluir	4	10,0
	Estudio universitario concluido	19	47,5
	Maestría sin concluir	7	17,5
	Maestría concluida	7	17,5
	Doctorado concluido	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: cuestionario aplicada a los colaboradores

En la tabla 1 se observa que del total de colaboradores encuestados en la Zona Registral N° III sede Moyobamba, el 55% son del sexo femenino, asimismo, el 45% son del sexo masculino. Por otro lado, en la tabla 2 se

observa que el 70% de los colaboradores encuestados tienen entre 1 a 5 años de servicio en la institución, al mismo tiempo se observa que, el 20% tiene una permanencia de 5 a 10 años y solo el 10% tiene más de 10 años de servicio. Al mismo tiempo, se observa que, el 70% de colaboradores encuestados son solteros, el 20% son casados y solo el 10% es conviviente. Además, se evidencia que, el 47,5% de colaboradores tienen edades entre 20 a 30 años, el 35% tiene edades entre 31 a 40 años, el 12,5% tienen edades entre 41 a 50 años, el 2,5% tiene edades entre 51 a 60 años y el 2,5% tiene 61 años más. Por último, se observa que el 47,5% de los colaboradores encuestados tienen estudios universitarios concluidos, el 17,5% tiene estudios maestría sin concluir y otro 17,5% tiene estudios de maestría concluida, el 10% tiene estudios universitarios son concluir, el 5% tiene estudios superiores técnico concluido y solo el 2,5% tiene estudio de doctorado concluido.

## **Análisis inferencial**

Tabla 2

### *Prueba de normalidad*

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,830	40	,000
Sistema individual	,888	40	,001
Sistema interpersonal	,857	40	,000
Sistema organizacional	,845	40	,000
Desarrollo personal	,816	40	,000

Fuente: resultados extraídos del programa SPSS

Tal y como se observa en la tabla 2, se ha realizado la prueba de normalidad a través del estadístico Shapiro - Wilk (considerado al tener 40 datos analizados); por lo tanto, se evidencia una significancia de 0,00 para cada uno de las variables y dimensiones analizadas, que al ser menor al p-valor esperado (0,05) se determina que los datos analizados no mantienen una distribución normal, lo cual implica que se trabaje las correlaciones y las pruebas de hipótesis a través del estadísticos Rho de Spearman.

## Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020.

Tabla 3

*Relación entre el clima laboral y el desarrollo personal*

	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman	N
Clima laboral			
Desarrollo personal	,000	,885**	40

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

Fuente: cuestionario aplicada a los colaboradores

En la tabla 3 se percibe un grado de significancia de 0,000 el cual ser menor al margen esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi), el cual determina que existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020. Por lo tanto, existe una relación de 0,885(88.5%) la cual es positiva considerable, es decir, a mejor clima laboral, mejor será el desarrollo personal de los colaboradores.

## Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación significativa entre el sistema individual y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el sistema individual y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.

Tabla 4

*Relación entre el sistema individual y el desarrollo personal*

	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman	N
Sistema individual Desarrollo personal	,000	,873**	40

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

Fuente: cuestionario aplicada a los colaboradores

En la tabla 4 se evidencia el grado de significancia de 0,000 el cual ser menor al margen esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi), el cual determina que existe relación significativa entre el sistema individual y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020. Por lo tanto, existe una relación de 0,873 (87.3%) la cual es positiva considerable, es decir, a mejor sistema individual del clima, mejor será el desarrollo personal de los colaboradores.

**Hipótesis específica 2**

Hi: Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.

Tabla 5

*Relación entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal*

	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman	N
Sistema interpersonal Desarrollo personal	,000	,899**	40

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

Fuente: cuestionario aplicada a los colaboradores

Tal como se evidencia en la tabla 5, un grado de significancia de 0,000 el cual ser menor al margen esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi), el cual determina que existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020. Por lo tanto, existe una relación de 0,899 (89.9%) la cual es positiva considerable, es decir, a mejor sistema interpersonal del clima, mejor será el desarrollo personal de los colaboradores.

### **Hipótesis específica 3**

Hi: Existe relación significativa entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.

Ho: No existe relación significativa entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.

Tabla 6

#### *Relación entre el sistema organizacional y el desarrollo personal*

	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman	N
Sistema organizacional Desarrollo personal	,000	,860**	40

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

Fuente: cuestionario aplicada a los colaboradores

Como se percibe en la tabla 6, el grado de significancia de 0,000 el cual ser menor al margen esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi), el cual determina que existe relación significativa entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020. Por lo tanto, existe una relación de 0,860 (86%) la cual es positiva considerable, es decir, a mejor sistema organizacional del clima, mejor será el desarrollo personal de los colaboradores.

## V. DISCUSIÓN

Es importante que las organizaciones se interesen por conocer los factores que motivan a sus colaboradores a ofrecer lo mejor de sí mismo, por tanto, investigar el clima organizacional es importante, ya que los individuos a través de su comportamiento en la institución traen como consecuencias que se genere un ambiente que afecta tanto al desarrollo personal de los individuos como a los objetivos. Tal como lo señala Szeinman (2015) quien afirma que el clima organizacional influye en gran medida en el sentir del trabajador en su espacio laboral, por lo tanto, es importante que el empleado o jefe fomente una atmosfera positiva y lo aliente de forma contante, pues al existir un entorno armonioso, contribuye a genera felicidad, incrementar la productividad y motivar a quienes lo rodean.

En nuestro estudio, tras procesar los datos, analizar e interpretar las representaciones gráficas, se logró identificar que existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo personal, el cual fue corroborado por el grado de significancia obtenido de 0,000 que al ser menor al margen esperado (0,05) rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), demostrando un nivel de relación de 0,885 la cual es positiva considerable. Cuyo resultado tiene similitud a lo obtenido por Palacios, Villamrin, Villafuerte, y Ponce (2019) quienes determinaron que entre el clima laboral y el rendimiento de los trabajadores guarda una correlación, demostrada al alcanzar un nivel de 0,870 y un grado de significancia de 0,000. De la misma forma, pone en evidencia que la autorrealización con la confianza de los trabajadores guardan una relación, al igual con la productividad, además se evidencia que el involucramiento del personal se relaciona significativamente con la comunicación. Claramente se observa similitud en los resultados obtenidos en ambos estudios, pues coinciden en el nivel de relación determinada, además se evidencia en las dos situaciones un comportamiento positivo, que influye una variable sobre otra. Ello a su vez es corroborada por Berto (2017) quien señala que las principales características del clima organizacional es la comunicación transparente y abierta, la misma que permite al personal se

sienta cómodo y que pertenece a la empresa, tal cual se evidencia en los resultados obtenidos.

Asimismo se observó que existe relación significativa entre el sistema individual y el desarrollo personal, ello fue corroborado por el grado de significancia obtenido de 0,000 que al ser menor al margen esperado (0,05) rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), determinando el nivel de relación de 0,873 la cual es positiva considerable, dicho resultado tiene similitud con el obtenido por Palacios, Villamrin, Villafuerte, y Ponce (2019) quienes señalan la existencia el clima laboral y el rendimiento tiene una correlación estrecha, demostrada al alcanzar un nivel de 0,870 que pone en evidencia que la autorrealización guarda una correlación significativa en la confianza de los trabajadores, al igual se evidencia que el involucramiento del personal tiene una relación con la comunicación significativa, con el conocimiento de la labor y con la responsabilidad del personal. Se consideran similares los resultados pues en ambas situaciones los aspectos individuales generados por ambiente laboral afectando en desarrollo personal, centrándose principalmente en la autorrealización o autonomía que el personal requiere para el crecimiento para la ejecución de sus labores y para la toma de decisiones. Ello es refutado por Yanakiev, Georgieva, & Grozdanova (2019) quienes afirman que los directivos no tienen confianza en la labor de sus colaboradores y la comunicación es pésima, todo lo contrario, a lo obtenido en los resultados, pues en la situación anterior se evidencia otra realidad, y es que existe un nivel de confianza por parte del personal además de existir una buena comunicación. Tal cual lo plantea la teoría de Uribe (2015) quien señala que el clima laboral se evalúa en base a tres sistemas, siendo uno de estos el sistema individual, que se refiere a aquellos factores personales que tiene el colaborador referente al grado de satisfacción que le genera su trabajo y la autonomía que ejerce para el desarrollo de sus actividades. Siendo esta información apoyada por la teoría de Pareja (2015) quien señalo que a nivel del individuo, incorpora las siguientes acciones que lo acompañan: ayuda a

mejorar la autoconciencia y el autoconocimiento, construir o restablecer el carácter / confianza, crear cualidades o habilidades, mejorar la abundancia,

Del mismo modo se identificó que existe una relación significativa y positiva de 0,899 entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores, ello fue corroborado por el grado de significancia obtenido de 0,000 que al ser menor al margen esperado (0,05) rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), resultado contrario a lo obtenido por Brito-Carrillo, Pitre - Redondo, y Cardona - Arbeláez (2020) quienes determinaron una correlación negativa entre el clima y el desempeño, además de evidenciar algunos factores deficientes que afectan el ambiente laboral, motivo por el cual han visto la necesidad de potenciar los espacios de cooperación en dinámica, desarrollar la confianza en los compañeros de equipo construye su fortalecimiento y obligación de abordar las dificultades presentes y futuras, como también que los ejecutivos garanticen los activos esenciales para construir y mantener el ambiente autoritario más adecuado, que fomente la exhibición ideal de los representantes.

Por otro lado, resulta similar los resultados obtenidos de la investigación con el estudio de Moreno y Pérez (2018) quienes determinaron que el clima laboral es positivo, la cual se debe a las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, vista a través del apoyo mutuo, los buenos lazos de amistad, la cooperación y la empatía que se demuestran entre ellos, además, precisan que se sienten motivados por el liderazgo predominante en los jefes de área, pues normalmente reciben el apoyo para cumplir con sus metas y objetivos en común. Ello a su vez es corroborado por la teoría de Uribe (2015) donde se afirma que el *sistema interpersonal* consiste en los aspectos de las relaciones interpersonales entre todos los integrantes de la empresa o entidad, ya que puede ocurrir la existencia o la falta de este respecto al apoyo que se genere entre los miembros del grupo de trabajo. De igual modo este sistema se relaciona con el fuerte espíritu de equipo una de las características del clima laboral planteado por Berto (2017) quien refiere que el equipo de trabajo debe apoyarse mutuamente para hacer

frente a los problemas que surjan en el ambiente laboral y en el momento. Siendo este parte del ambiente de trabajo participativo, tal cual lo cita Yanakiev, Georgieva, & Grozdanova (2019) quienes mencionan que este tipo de clima se suscita en organizaciones donde no existe un sistema vertical e incluso progresivo.

Finalmente se percibió que existe relación significativa entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores, tal como lo indicad el grado de significancia de 0,000 obtenido, que al ser menor al margen esperado (0,05) rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por lo tanto, existe una relación de 0,860 la cual es positiva considerable, es decir, a mejor sistema organizacional del clima, mejor será el desarrollo personal de los colaboradores. Resultado que tiene similitud con el trabajo presentado por Moreno y Pérez (2018) quienes mencionan que, a partir de la percepción de los trabajadores el clima laboral es positivo, la cual se debe a las buenas relaciones entre compañeros de trabajo, vista a través del apoyo mutuo, los buenos lazos de amistad, la cooperación y la empatía que se demuestran entre ello, además, precisan que se sienten motivados por el liderazgo predominante en los jefes de área, pues normalmente reciben el apoyo para cumplir con sus metas y objetivos en común. El análisis de ambas investigaciones ha permitido evidenciar que existen algunas similitudes, como en el caso del apoyo que reciben los colaboradores por parte de sus jefes, y la participación de estos en las actividades del personal, pero además el trabajo en equipo que se desarrolla. Ello es apoyado por la teoría de Uribe (2015) quien plantea el sistema organizacional como parte del clima laboral, el mismo que logra determinar las actitudes de los directivos cuando se relacionan con los colaboradores, si la organización emplea beneficios y recompensas para el personal o el área que realiza mejor sus actividades, provocando que los colaboradores se motiven y se esfuercen para lograr los objetivos y el liderazgo en que los directivos emplean para guiar a personal.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se determina que existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020; lo cual es contrastada por un grado de significancia de 0,000 y corroborada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,885.
- 6.2. Al mismo tiempo, se determina que el sistema individual se relaciona significativamente con el desarrollo personal de los colaboradores, decisión que ha sido contrastada por un grado de significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,873.
- 6.3. Asimismo, se determina que el sistema interpersonal se relaciona significativamente con el desarrollo personal de los colaboradores, decisión que ha sido contrastada por un grado de significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,899.
- 6.4. Por último, se determina que el sistema organizacional se relaciona significativamente con el desarrollo personal de los colaboradores, decisión que ha sido contrastada por un grado de significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,860.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Se sugiere al gerente general de la Zona Registral N° III sede Moyobamba, diseñar y aplicar programas de ascensos para promover desafíos y competencia entre miembros de la institución, lo cual permitirá a que se esfuercen por realizar correctamente sus funciones, actividades y desempeñarse bien dentro de la organización, así mismo se logrará un clima laboral optimo, el desarrollo personal de los miembros y un desempeño eficiente y eficaz.
- 7.2. Se recomienda a los jefes departamentales de la Zona Registral N° III sede Moyobamba, crear incentivos y estrategias motivacionales para todos los colaboradores, además reconocerlos de manera más constante ya sea verbal o escrito el buen desempeño que realizan día a día.
- 7.3. Se sugiere al Gerente General de la Zona Registral N° III sede Moyobamba, promocionar el trabajo grupal mediante la creación de pequeños proyectos, con el propósito de fomentar buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la institución, construir la integración entre las diferentes áreas, promover el compañerismo y el compromiso con la organización.
- 7.4. Se sugiere al Gerente General de la Zona Registral N° III sede Moyobamba, establecer un programa de apoyo como el desarrollo de línea de carrera dentro de la institución, a fin de que todos los colaboradores incrementen sus conocimientos, capacidad y puedan aprovechar las oportunidades que la organización les ofrece.

## REFERENCIAS

- Berto, G. (2017). *Llévate bien con tu jefe, todo un desafío personal*. Obtenido de Agencias del Diario Río Negro: <http://www.rionegro.com.ar/sociedad/el-respeto-ante-todo-para-que-durante-la-jornada-reine-la-armonia-BA2561047>
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., y Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Cardozo, S., y Kwan, C. K. (2019). Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. *Población y Desarrollo*, 25(49), 106-129. <http://scielo.iics.una.py/pdf/pdfce/v25n49/2076-054x-pdfce-25-49-106.pdf>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Revista de comunicacion*, 9(1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: CONCYTEC. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cotéz, T., Petra, I., Acosta, E., Reynaga, J., Fouilloux, M., García, R., y Piedra, E. (2017). Desarrollo y crecimiento personal. Construcción y validación de un instrumento para evaluar esta competencia en alumnos de medicina. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 20(2), 65-73. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2014-98322017000200005#2](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322017000200005#2)
- Díaz, J. K., y Gil, Z. L. (2016). *Desarrollo del personal y su contribución a la mejora de la satisfacción laboral en la Gerencia de Personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2330/1/RE\\_ADMI\\_JACKELIN.DIAZ\\_ZAIRA.GIL\\_DESARROLLO.DEL.PERSONAL.Y.SU.CONTRIBUCION.A.LA.MEJORA\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2330/1/RE_ADMI_JACKELIN.DIAZ_ZAIRA.GIL_DESARROLLO.DEL.PERSONAL.Y.SU.CONTRIBUCION.A.LA.MEJORA_DATOS.PDF)

- Ganghua, C., & Songshan, H. (2017). Toward a theory of backpacker personal development: Cross-cultural validation of the BPD scale. *Tourism Management*, 59(2), 630-639. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.017>
- Gil, F. (2019). *Aptitus: "86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes"*. Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- Gulua, E., & Kharadze, N. (2017). Impact of Time Management on Personal Development of Master's Degree Students. *European Journal of Social Science Education and Research*, 4(6), 110-118. <https://dx.doi.org/10.26417/ejser.v11i2.p110-118>
- Hadian, D. (2018). The effect of work climate and work discipline on employee performance (study on one of the 3 star hotels in bandung). *Jurnal Computech & Bisnis*, 12(2), 162-170. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3232926>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. [https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION%3%93N\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/41957962/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION%3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)
- Lejeune, C., Beusaert, S., & Raemdonck, I. (2018). The impact on employees' job performance of exercising self-directed learning within personal development plan practice. *The International Journal of Human Resource Management*, 110 - 118. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1510848>
- Margahana, H. (2019). The effect of placement and work climate on employee work productivity in national education authorities east oku district. *Journal of Humanities and Social Studies*, 3(2), 121 - 123. <https://doi.org/10.33751/jhss.v3i2.2404>

- Martínez, R., García, L., García, J., y Martí, L. (2018). Desarrollo personal y aprendizaje: desafíos a la escuela desde una mirada longitudinal a los patrones de aprendizaje. *Revista Contextos de Educación*(25), 54-66. <http://www2.hum.unrc.edu.ar/ojs/index.php/contextos/article/view/764>
- Milicic, N., y Aron, A. M. (2017). *Clima social escolar y desarrollo personal* (Primera ed.). Ediciones UC. <https://doi.org/10.2307/j.ctt1trkk9z>
- Moreno, S. I., y Perez, E. O. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. <http://dx.doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>.
- Palacios, D., Villamrin, W., Villafuerte, W., y Ponce, J. (2019). El clima laboral y su relación con el rendimiento del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí – Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-15. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/rendimiento-personal-administrativo.html>
- Pareja, J. M. (2015). *HayGroup: Gerentes en Perú solo dedican hasta 15% de su tiempo al planeamiento en sus empresas*. Diario Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/haygroup-gerentes-peru-dedican-15-planeamiento-empresas-92816-noticia/>
- Pozo, J. V. (2020). *Programa de reconocimientos y desarrollo personal para mejorar el clima laboral en una empresa pública, Lima 2020*. Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3918/T061\\_43147274\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3918/T061_43147274_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Soto, M. C., y Inga, A. K. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117. <http://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
- Szeinman, P. (2015). *Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio*. Diario Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286-noticia/>
- Tayyaba, A., Muhammad, J. H., & Muhammad, W. A. (2016). Emotional Intelligence and Personal Development in Employees: A Case Study of

- Zigron Corporation, Pakistan. *Humanior* , 7(3), 293 - 305 .  
<https://doi.org/10.21512/humaniora.v7i3.3582>
- Torres, E., y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Revista de comunicacion*, 6(2).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001)
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales* (Primera ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Clima-y-ambiente-organizacional-1ed-Jes%C3%BAs-Felipe-Uribe.pdf>
- Yanakiev, Y., Georgieva, T., & Grozdanova, T. (2019). Organizational Climate Assessment of the Bulgarian Armed Forces: Implications for the Military Leaders. *Evidence-based Leader Interventions for Health and Wellness*, 6(1), 5 - 24. <https://doi.org/10.14339/978-92-837-2235-9>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Declaratoria de autenticidad de autores:



### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS AUTORES

Nosotros, Chang Carranza Elizabeth Carol y Díaz Pérez Filomena, alumnas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Académica Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo – Moyobamba, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado “Clima laboral y desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba-2020”, son:

1. De nuestra autoría.
2. El presente Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El Trabajo de Investigación / Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación / Tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Moyobamba, 31 de enero de 2021.



Chang Carranza Elizabeth Carol  
DNI. 71890019



Díaz Pérez Filomena  
DNI. 42877224

## **Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)**

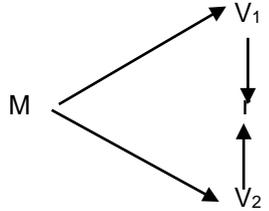
### Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición				
Clima laboral (VI)	Es la disposición de atributos observados por una empresa y sus ambientes, o ambos, que determinan la conducta y el comportamiento de los colaboradores y que se pueden iniciar para que tanto la asociación como sus subsistemas, o ambos, estén de acuerdo con sus individuos o el clima. (Uribe, 2015, p. 47).	La variable será evaluada a través de los 8 indicadores validados por Uribe (2015), teniendo en cuenta la percepción de los colaboradores.	Sistema individual	Satisfacción de los colaboradores	Ordinal				
				Autonomía en el trabajo					
			Sistema interpersonal	Relaciones sociales entre los miembros de la organización					
				Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo					
			Sistema organizacional	Consideración de directivos					
				Beneficios y recompensas					
				Motivación y esfuerzo					
				Liderazgo de directivos					
			Desarrollo personal (VD)	Progreso de las potencialidades humanas que la persona puede realizar (Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra, 2017).		La variable será evaluada a partir de los 11 componentes que ha establecido Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017).	Crecimiento personal	Autoestima	Ordinal
								Autoconocimiento y expresión emocional	
Compromiso									
Creatividad									
Resiliencia y afrontamiento									
Autocrítica y heterocrítica									
Perspectiva de la vida (optimismo)									
Confianza en sí mismo									
Asertividad-liderazgo									
Empatía									
Trabajo y apoyo en equipo									

### Anexo 4: Matriz de Consistencia

#### Título: Clima laboral y desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre el sistema individual y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020?; ii) ¿Cuál es la relación entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020?; iii) ¿Cuál es la relación entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> i) Establecer la relación entre el sistema individual y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020. ii) Establecer la relación entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020. iii) Establecer la relación entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el clima laboral y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> i) Existe relación significativa entre el sistema individual y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020. ii) Existe relación significativa entre el sistema interpersonal y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020; iii) Existe relación significativa entre el sistema organizacional y el desarrollo personal de los colaboradores en la Zona Registral N° III sede Moyobamba – 2020.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones								
<p><b>Tipo aplicada</b></p> <p><b>Diseño no experimental</b></p> <p>Esquema del diseño:</p> 	<p><b>Población</b></p> <p>44 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>40 colaboradores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1137 225 1341 261">Variables</th> <th data-bbox="1341 225 1684 261">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1137 261 1341 357" rowspan="3">Clima laboral</td> <td data-bbox="1341 261 1684 298">Sistema individual</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1341 298 1684 335">Sistema interpersonal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1341 335 1684 357">Sistema organizacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1137 357 1341 416">Desarrollo Personal</td> <td data-bbox="1341 357 1684 416">Crecimiento personal</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Clima laboral	Sistema individual	Sistema interpersonal	Sistema organizacional	Desarrollo Personal	Crecimiento personal
Variables	Dimensiones									
Clima laboral	Sistema individual									
	Sistema interpersonal									
	Sistema organizacional									
Desarrollo Personal	Crecimiento personal									

## Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL CLIMA LABORAL

Estimado colaborador, con el propósito de conocer el clima laboral en la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020, se aplica el siguiente cuestionario, la cual debe llenar y/o marcar su respuesta de acuerdo a la escala de medición que se presenta, precisando que, la información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónimo.

#### Datos generales:

Sexo:

- Femenino
- Masculino

Años de servicio:

- 1 a 5 años
- 5 a 10 años
- Más de 10 años

Estado civil:

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Viudo (a)
- Divorciado (a)
- Conviviente (a)

Edad:

- 20 – 30
- 31 – 40
- 41 – 50
- 51 – 60
- 61 a más

Grado de instrucción:

- Estudio superior técnico sin concluir.
- Estudio superior técnico concluido.
- Estudio universitario sin concluir.
- Estudio universitario concluido.
- Maestría sin concluir.
- Maestría concluida.
- Doctorado sin concluir.
- Doctorado concluido.

Escala de valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<b>Sistema individual</b>			<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>				
Satisfacción de los colaboradores	1	Los colaboradores se sienten satisfechos con sus actividades	1	2	3	4	5
	2	Los colaboradores se sienten realizados en su trabajo	1	2	3	4	5
	3	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades	1	2	3	4	5
	4	Los colaboradores realizan con desagrado sus actividades	1	2	3	4	5
Autonomía en el trabajo	5	Los colaboradores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades	1	2	3	4	5
	6	Cada colaborador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades	1	2	3	4	5
	7	A cada colaborador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en la cual desea realizar sus actividades	1	2	3	4	5
<b>Sistema interpersonal</b>			<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>				
Relaciones sociales entre los miembros de la organización	8	Los colaboradores se llevan bien entre ellos	1	2	3	4	5
	9	En la organización hay compañerismo entre los colaboradores	1	2	3	4	5
	10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema	1	2	3	4	5
Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	11	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los colaboradores de inmediato lo integran al grupo	1	2	3	4	5
	12	Los colaboradores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo	1	2	3	4	5
	13	En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales	1	2	3	4	5
	14	En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable	1	2	3	4	5
<b>Sistema organizacional</b>			<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>				
Consideración de directivos	15	El director trata a su personal de la manera más humana posible	1	2	3	4	5
	16	El trato de los superiores hacia sus colaboradores es con respeto	1	2	3	4	5
	17	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades	1	2	3	4	5

	18	El jefe trata con indiferencia a su personal	1	2	3	4	5
	19	Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada	1	2	3	4	5
Beneficios y recompensas	20	La organización emplea incentivos para que los colaboradores realicen mejor sus actividades	1	2	3	4	5
	21	Dentro de la organización, todos los colaboradores tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo	1	2	3	4	5
	22	La organización otorga estímulos a los colaboradores para mejorar su desempeño	1	2	3	4	5
	23	Existen distintas formas de recompensar a los colaboradores	1	2	3	4	5
Motivación y esfuerzo	24	Cada colaborador realiza sus actividades con entusiasmo	1	2	3	4	5
	25	Los colaboradores muestran agrado en realizar sus tareas	1	2	3	4	5
	26	Los colaboradores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo	1	2	3	4	5
Liderazgo de directivos	27	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo	1	2	3	4	5
	28	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas	1	2	3	4	5
	29	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización	1	2	3	4	5

Fuente: Jesús Felipe Uribe Prado(2015)

## INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL DESARROLLO PERSONAL

Estimado colaborador, con el propósito de conocer el desarrollo personal de los colaboradores de la Zona Registral N° III sede Moyobamba - 2020, se aplica el siguiente cuestionario, la cual debe llenar y/o marcar su respuesta de acuerdo a la escala de medición que se presenta, precisando que, la información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónimo.

### Datos generales:

Sexo:

- Femenino
- Masculino

Años de servicio:

- 1 a 5 años
- 5 a 10 años
- Más de 10 años

Estado civil:

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Viudo (a)
- Divorciado (a)
- Conviviente (a)

Edad:

- 20 – 30
- 31 – 40
- 41 – 50
- 51 – 60
- 61 a más

Grado de instrucción:

- Estudio superior técnico sin concluir.
- Estudio superior técnico concluido.
- Estudio universitario sin concluir.
- Estudio universitario concluido.
- Maestría sin concluir.
- Maestría concluida.
- Doctorado sin concluir.
- Doctorado concluido.

Escala de valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

<i>Crecimiento personal</i>			ESCALA DE MEDICIÓN				
Autoestima	1	Me siento una persona competente	1	2	3	4	5
	2	Mi desempeño es tan bueno como el de mis compañeros	1	2	3	4	5
	3	Me considero una persona agradable	1	2	3	4	5
	4	Le doy la importancia adecuada a lo que hago	1	2	3	4	5
	5	Puedo dar mi opinión cuando me la piden	1	2	3	4	5
Autoconocimiento y expresión emocional	6	Me doy cuenta con facilidad de lo que siento	1	2	3	4	5
	7	Me doy cuenta cuando estoy triste	1	2	3	4	5
	8	Me doy cuenta de las cosas que me molestan	1	2	3	4	5
	9	Puedo expresar claramente mis sentimientos	1	2	3	4	5
Compromiso	10	Soy capaz de completar las actividades que inicio	1	2	3	4	5
	11	Me satisface realizar mis tareas laborales	1	2	3	4	5
	12	Cumplo con las metas que establezco para el futuro	1	2	3	4	5
	13	Me esfuerzo para ser mejor colaborador	1	2	3	4	5
	14	Hago con oportunidad las actividades asignadas	1	2	3	4	5
Creatividad	15	Aporto mis propias opiniones y reflexiones en clases, seminarios o conferencias	1	2	3	4	5
	16	Me considero capaz de iniciar proyectos por mi cuenta	1	2	3	4	5
	17	Acepto e incorporo cambios y nuevas exigencias cuando considero que éstos son útiles	1	2	3	4	5
	18	Puedo encontrar diversas alternativas para solucionar un problema	1	2	3	4	5
Resiliencia y afrontamiento	19	Supero las dificultades de mi vida con cierta rapidez	1	2	3	4	5
	20	Me recupero con rapidez después de vivir momentos difíciles	1	2	3	4	5
	21	Sé cómo enfrentar los problemas sin importar cuán graves o desagradables sean	1	2	3	4	5
Autocrítica y heterocrítica	22	La gente me juzga según me ve	1	2	3	4	5
	23	Acepto escuchar críticas sobre mi desempeño	1	2	3	4	5
	24	Soy capaz de juzgarme con la severidad necesaria	1	2	3	4	5
	25	Estoy a la defensiva cuando me siento juzgado(a) por los demás	1	2	3	4	5
	26	Cuando algo sale mal, analizo mis errores y rectifico	1	2	3	4	5
	27	Cuando alguien me hace una crítica agresiva, analizo si vale la pena tomarla en cuenta	1	2	3	4	5
	28	Acepto de buen agrado la crítica constructiva	1	2	3	4	5
Perspectiva de la vida (optimismo)	29	Valoro e intento darle el mejor sentido a mi vida	1	2	3	4	5
	30	Pienso que mi futuro es prometedor	1	2	3	4	5
	31	En tiempos difíciles, busco el lado bueno de las cosas 0	1	2	3	4	5
	32	Lo malo le puede pasar a cualquiera	1	2	3	4	5
	33	Soy paciente para que las cosas me salgan bien 0	1	2	3	4	5

Confianza en sí mismo	34	Me siento seguro(a) de mí mismo(a)	1	2	3	4	5
	35	Expreso mi opinión, aunque me juzguen	1	2	3	4	5
	36	Puedo enfrentar las responsabilidades de mi vida	1	2	3	4	5
	37	Puedo tomar decisiones personales, con o sin la opinión de otros	1	2	3	4	5
	38	Asumo la responsabilidad de las decisiones importantes de mi vida	1	2	3	4	5
Asertividad-liderazgo	39	Me es fácil decir a los demás lo que pienso, sin faltarles al respeto	1	2	3	4	5
	40	Puedo decir 'no' cuando es necesario	1	2	3	4	5
	41	Procuro hacer valer mis derechos	1	2	3	4	5
	42	Cuando una persona frecuentemente hace algo que me resulta molesto, le pido que deje de hacerlo	1	2	3	4	5
Empatía	43	Cuando me disgusto con alguien, intento ponerme en su lugar por un momento	1	2	3	4	5
	44	Al resolver un caso, hay que pensar en la gente involucrada	1	2	3	4	5
	45	Puedo considerar las cosas desde el punto de vista de otra persona	1	2	3	4	5
	46	Me resulta fácil ponerme en el lugar de otra persona	1	2	3	4	5
Trabajo y apoyo en equipo	47	Yo participo activamente en grupos nuevos	1	2	3	4	5
	48	Las personas dicen que soy sociable	1	2	3	4	5
	49	Me gusta participar con personas, aunque no sean mis amigos	1	2	3	4	5
	50	Puedo llevarme bien con cualquier persona	1	2	3	4	5
	51	Mantengo buenas relaciones con los demás	1	2	3	4	5
	52	Aprendo de otras personas	1	2	3	4	5
	53	Apoyo a mis compañeros	1	2	3	4	5
	54	Las personas confían en mí	1	2	3	4	5
	55	En trabajos grupales cumplo con mi parte	1	2	3	4	5
56	Cuando existe algún conflicto con los integrantes de mi equipo, logro superarlo	1	2	3	4	5	

Fuente: Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017)

## Anexo 6: Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : ALVAREZ RIOS LIN  
 Institución donde labora : GREEN SOLUCIONES S.R.L  
 Especialidad : Mg. GESTION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desarrollo Personal.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cuestionario de Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017).

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESARROLLO PERSONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESARROLLO PERSONAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la Investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESARROLLO PERSONAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

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

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Mg. Lin Alvarez Rios  
 C.I.A.D. N° 39939

Sello personal y firma

Tarapoto, 04 de Diciembre de 2020

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

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : ALVAREZ RIOS LIN  
 Institución donde labora : GREEN SOLUCIONES S.R.L  
 Especialidad : Mg. GESTION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Laboral.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Cuestionario de Gómez y Vicario (2010). Adaptado y validado por Uribe (2015)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:CLIMA LABORAL					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							<b>47</b>

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 04 de Diciembre de 2020

Mg. Lin Alvarez Rios  
 CL. D N° 99949

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Clavo Zumba Icela Baneza

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Marketing y Gestión

Instrumento de evaluación : ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.

Autor (s) del instrumento (s): Cuestionario de Gómez y Vicario (2010). Adaptado y validado por Uribe (2015)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:CLIMA LABORAL				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 04 de diciembre de 2020



 .....  
 Mg. Icela Baneza Clavo Zumba  
 CLAD - 07769

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

Apellidos y nombres del experto: Clavo Zumba Icela Baneza

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Marketing y Gestión

Instrumento de evaluación : ENCUESTA DE DESARROLLO PERSONAL.

Autor (s) del instrumento (s): Cuestionario de Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017).

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESARROLLO PERSONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESARROLLO PERSONAL					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESARROLLO PERSONAL				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 04 de diciembre de 2020


  
 .....
   
**Mg. Icela Baneza Clavo Zumba**
  
 CLAD - 07769



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

Apellidos y nombres del experto: Tohangullo Sepúlveda J. J.  
 Institución donde labora : UCV - I. E. STP "AM"  
 Especialidad : Lic. en Administración  
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA DE CLIMA LABORAL.  
 Autor (s) del instrumento (s): Cuestionario de Gómez y Vicario (2010). Adaptado y validado por Uribe (2015)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>41</b>

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento fue coherente con: problema - objetivos - hipótesis  
varios ítems por lo tanto se considera su aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1

Tarapoto, 24 de Diciembre de 2020

  
 Dr. Julián de Tena Sepúlveda  
 LIC. EN AD. A  
 CLAD N° 7025

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Toledo Ovallo Sepúlveda JULTON  
 Institución donde labora : UCV - I.E.S.T.P.A.H.  
 Especialidad : L.P.C. en Administración.  
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA DE DESARROLLO PERSONAL.  
 Autor (s) del instrumento (s): Cuestionario de Cortéz, Petra, Acosta, Reynaga, Fouilloux, García, y Piedra (2017).

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESARROLLO PERSONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESARROLLO PERSONAL</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESARROLLO PERSONAL</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					41	

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

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento tiene coherencia entre: problema - objetivos - hipótesis - variables por lo tanto es aplicable en aplicabilidad.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.1

Tarapoto, 04 de Diciembre de 2020

  
 Dr. Julton Toulangui UAS.  
 LIC. EN ADM.  
 CLAD N° 7095

Sello personal y firma

**Anexo 7: Carta de autorización para realizar el proyecto en la institución:**



**PERÚ**

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la Universalización de la Salud"*

Moyobamba, 04 de noviembre de 2020

**CARTA N°010-2020-SUNARP-ZRN°III/JEF**

**Señoritas:**

**FILOMENA DIAZ PEREZ y**

**ELIZABETH CAROL CHANG CARRANZA**

Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de  
Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

Dirección Electrónica: fdiaz\_85@hotmail.com

**Asunto** : Autorización para realización de proyecto de investigación  
en la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba.

**Referencia** : Solicitud recepcionado con fecha 30.10.2020.  
(H.T.N°0301-2020-012483)

De mi especial consideración:

Por la presente y en atención a su solicitud de autorización para realización del proyecto de investigación en nuestra institución, se les comunica que la misma ha sido acogida, quedando autorizado el acceso a la información necesaria para la conclusión del desarrollo de su proyecto denominado: "Clima Laboral y Desarrollo Personal en los Trabajadores de la Zona Registral N°III – Sede Moyobamba 2020".

Asimismo, se precisa que la evaluación para el otorgamiento de la información que requiera para su proyecto y la oportunidad para hacerlo, estará a cargo de la CPC. Sofia Eugenia Gonzales Regis – Coordinadora de la Oficina de Recursos Humanos de nuestra Entidad, a quien podrá contactar a través de nuestra central telefónica 042-561335 – Anexo 4225.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Atentamente.



**ALBERTO A. CRUETA MERCIS**  
**JEFE ZONAL**  
Zona Registral N° III - Sede Moyobamba

AAUM / cmch

C. RR HH