



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**Clima Laboral y Desempeño de los Colaboradores de una
Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021.**

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

AUTORA:

Rodriguez Castillo, Monica Milagros (ORCID: 0000-0003-3494-5670)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijas quienes me dan fuerzas para seguir adelante en mi carrera. A mi esposo, fiel compañero, quien a través de este proceso de estudio supo comprender mis ausencias y silencios. A mis hermanos por su apoyo y comprensión. Muy en especial a mi padre que en esta etapa se fue al cielo y a mi madre por su amor infinito.

Agradecimiento

A Dios por bendecirme en mi camino de vida. A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de una profesión de calidad. A mis docentes, quienes contribuyeron en cuanto a conocimientos necesarios para mi formación. A mi asesor por la paciencia y apoyo incondicional en la culminación de la presente investigación.

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	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
4.1. Resultados descriptivos	21
4.2. Resultados inferenciales	31
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	54
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	55
Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables	56
Anexo 3 Instrumentos	57
Anexo 4 Validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos ..	59
Anexo 5 Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.	68
Anexo 6 Autorización de Instrumento.....	78

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla de frecuencia variable Clima laboral(agrupados) y sus dimensiones	21
Tabla 2 Tabla de frecuencia variable Desempeño laboral(agrupados) y sus dimensiones	23
Tabla 3 Tabla cruzada Clima laboral*Desempeño laboral	25
Tabla 4 Tabla cruzada Autorrealización *Desempeño laboral	26
Tabla 5 Tabla cruzada Involucramiento laboral *Desempeño laboral	27
Tabla 6 Tabla cruzada Supervisión *Desempeño laboral	28
Tabla 7 Tabla cruzada Comunicación *Desempeño laboral	29
Tabla 8 Tabla cruzada Condiciones laborales *Desempeño laboral	30
Tabla 9 Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov	31
Tabla 10 Tabla de Rho de Spearman*Hipótesis general	32
Tabla 11 Tabla de Rho de Spearman*Hipótesis específica1	33
Tabla 12 Tabla de Rho de Spearman *Hipótesis específico 2	34
Tabla 13 Tabla de Rho de Spearman*Hipótesis específica3	35
Tabla 14 Tabla de Rho de Spearman *Hipótesis específica4	36
Tabla 15 Tabla de Rho de Spearman *Hipótesis específica5	37

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar el nivel de relación entre Clima Laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima 2021, para lo cual, se aplicó como técnica de recolección de datos el cuestionario y como instrumento de medición se aplicó la escala de opiniones CL-SPC, de la PhD. Sonia Palma Carrillo, para determinar el clima laboral de la empresa antes citada, el método de investigación fue de alcance correlacional, con un enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental, el corte de estudio fue transversal.

Los cuestionarios, estuvo conformada con 50 ítems para la variable clima laboral, asimismo, para la variable desempeño laboral, tuvo 20 ítems. Fue validado por 3 expertos en RR.HH.

La investigación concluye con un P. valor = 0,000 < 0,05, asimismo un coeficiente de Rho positivo de 0,336 según la escala es positiva baja, se comprueba que si existe una relación significativamente entre clima laboral y desempeño laboral. Asimismo, existe una relación entre autorrealización y comunicación, debido a que, el desarrollo de su corporación está sujeto sobre todo al personal con las que labora.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral, autorrealización, comunicación.

Abstract

The general objective of this research was to determine the level of relationship between work climate and performance of the collaborators of a COOPAC, District of Lima 2021, for which the questionnaire was applied as a data collection technique and the CL-SPC scale of opinions was applied as a measurement instrument, by PhD. Sonia Palma Carrillo, to determine the work climate of the aforementioned company, the research method was of correlational scope, with a quantitative approach, its design was non-experimental, the cut of the study was transversal.

The questionnaires consisted of 50 items for the work climate variable, and 20 items for the work performance variable. It was validated by 3 HR experts.

The research concludes with a P. value = $0.000 < 0.05$, also a positive Rho coefficient of 0.336 according to the scale is low positive, it is proved that there is a significant relationship between work climate and work performance. Likewise, there is a relationship between self-fulfillment and communication, because the development of your corporation is subject mainly to the personnel with whom you work.

Keywords: work climate, work performance, self-fulfillment, communication.

I. INTRODUCCIÓN

Es necesario resaltar que el personal es la causa principal, que tiene un impacto en la adquisición de resultados, lo mismo que para la organización, al igual que para los recursos humanos y la sociedad. Por ese motivo, es preciso proveer todo lo que sea necesario, con el fin, de su correcto desempeño laboral.

En la actualidad ,surgen entidades internacionales responsables de garantizar lo referente al trabajo, como La Organización Internacional del Trabajo [OIT]; entidades que emergen al considerar los recursos humanos como factor decisivo en el ámbito laboral, y que presumen el reconocimiento de condiciones posiblemente afectando el desempeño es decir positivamente o negativamente; esto respaldado por continuos estudios internacionales que proveen gran parte de las industrias y centros de trabajos en diferentes áreas, y que por consiguiente estudian a poblaciones diversas en ámbitos distintos (OIT, 2019).

La propagación del coronavirus (COVID-19) ha interpuesto a las organizaciones, una paralización sin antelación. No obstante, también ha concedido un esfuerzo más intenso, para valorar a los integrantes afectados respecto con el colapso sanitario, como por la economía ocasionada durante este suceso. En EE.UU. se elabora, protege e impulsa una sociedad internacional que perfecciona al mundo, actualmente se está ejecutando una gran cantidad de programas de respaldo técnico, ya están en 90 países hasta el momento. A través de estos programas, el Consejo Mundial quien participa como soporte, Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a captar recursos del público [COOPAC], para facilitar a que la población forjan su existencia de forma independiente y dentro de sus localidades, además de proveer soluciones de negocio para lograr margen de ganancia y permanencia, convertirse en potencial constructivo en los territorios que están en tendencia desde la intromisión respecto a la paz y la emancipación monetario(WOCCU, 2019).

Respecto a la realidad a nivel local, desde 1992 se le otorgaron las facultades de supervisión de las COOPAC - Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú [FENACREP] labor que han realizado hasta el año 2018 de manera efectiva y orientada a contribuir con el buen desempeño del Movimiento, (FENACREP, 2021).

Con respecto a la problemática que nos impulsa realizar esta investigación, inicia con el bajo rendimiento del personal, tal parece que están siendo afectada, debido a lo que se está transmitiendo continuamente, entre los colaboradores existe indiferencia por el logro de objetivos, asimismo, carencia de empeño para lograrlo, no se transmite ningún estímulo y falta de formación al recurso humano.

Por otro lado, al parecer el personal de diversas áreas, transmiten continuamente malestar, por los elevados movimientos del personal. Del mismo modo la gerencia no puede adaptarse cómodamente, esto sucede porque el nivel de autonomía es limitado, ya que dependen del consentimiento de la comisión de administración.

Así mismo, la actual investigación tiene por propósito, informar de qué manera, el clima laboral se relaciona con el desempeño de los colaboradores de una COOPAC, distrito de Lima, 2021.

A partir de lo mencionado tenemos como problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre Clima Laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?

Así también tenemos los específicos:

¿Cuál es el nivel de relación entre Autorrealización y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre Involucramiento laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre Supervisión y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre Comunicación y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre Condiciones laborales y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?

La investigación se justifica desde una perspectiva teórica, debido a que se facilitará, tener un escenario más evidente y una óptima interpretación de la conducta de ambas variables dentro del entorno de estudio tratado, teniendo como sustento, las diversas teorías y definiciones en relación a clima laboral y desempeño laboral, mediante sus resultados podrá fortalecer y mejorar la teoría acerca de ambas variables, para perfeccionamiento de la auditoría interna.

En lo que respecta a la práctica, este estudio se justifica con relación a que se podrá precisar el nivel de cumplimiento que tienen los empleados de la COOPAC, así como su percepción de sus conocimientos y puntos de vista, de esta manera, se podrá proponer mejoras y aprovechar recursos para promover el clima laboral, de igual modo que, se alcance un adecuado ambiente, igualmente, plantear estrategias para alcanzar una eficaz administración y a su vez disminuir las brechas suscitadas en su desempeño de los colaboradores.

Asimismo, este estudio es justificado desde un enfoque metódico, cuya virtud de que proveerán instrumentos para su ejecución en otros estudios bajo un contexto similar, lo cual contribuye a su repetibilidad, por otro lado, también será útil, para sustento de posteriores investigaciones.

A partir de lo mencionado, la investigación determina como hipótesis general:

Existe relación significativa entre Clima Laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Así también tenemos los específicos

Existe relación significativa entre Autorrealización y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Existe relación significativa entre Involucramiento laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Existe relación significativa entre Supervisión y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Existe relación significativa entre Comunicación y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Existe relación significativa entre Condiciones laborales y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

La investigación también plantea como Objetivo general:

Determinar el nivel de relación entre Clima Laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima 2021.

Asimismo, tenemos específicos:

Determinar el nivel de relación entre Autorrealización y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Determinar el nivel de relación entre Involucramiento laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021.

Determinar el nivel de relación entre Supervisión y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima 2021.

Determinar el nivel de relación entre Comunicación y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, distrito de Lima ,2021.

Determinar el nivel de relación entre Condiciones laborales y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, distrito de Lima ,2021.

II. MARCO TEÓRICO

El principal reto del paradigma humano-productivo, es ampliar su mirada en el proceso productivo, para ir más allá del pragmatismo empresarial, este nuevo paradigma, es revalorizar al empleado por un ser humano, definido con un autorretrato que traspan la percepción del hombre por una fortaleza de trabajo, en otras palabras es apenas al índole técnico de la producción. Para cerrar la idea, en esta convencional humanista, se considera al empleado, antes que un activo o un objeto de la producción, igual que el generador del proceso-producto, idóneo de alcanzar su autorrealización espiritual ,con un permanente perfeccionamiento constante de los procesos de trabajo, por ende, el incremento de la condición de vida (Romero, 2019).

Las COOPAC son asociaciones de personas, no permitidas a recaudar financiamientos públicos .Los socios usan los servicios en las condiciones que ellos establecen, gestionan y controlan su organización.Los riesgos lo asumen los socios (Ley 30823, 2018).

A continuación, tenemos como antecedentes nacionales;

Quicaño (2021) realizó su tesis para maestría titulada “Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores del comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020” cuyo propósito fue identificar el vínculo entre sus dos variables. El diseño fue descriptivo, su enfoque cuantitativo. La muestra fue probabilística y representada por 44 empleados a los cuales se les aplicó el cuestionario. El estudio concluye que si hay vínculo entre desempeño laboral y clima laboral. Donde se aplicó, método Delta Somers ($\delta = 0.626$) por lo que se confirma la hipótesis del estudio. Por tal motivo el autor del estudio recomienda que se debe invertir en software que permitan reforzar al respecto de ambas variables.

León (2021) realizó su tesis para maestría titulada “El Clima Institucional en Relación con el Desempeño Docente de un Instituto Superior, Los Olivos, 2018 – II” tuvo como objeto definir qué relación hay entre clima laboral y el desempeño docente. El diseño fue descriptivo; su enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional. La muestra fue 225 estudiantes a los que se puso en práctica, un cuestionario con su escala de Likert. Su estadística fue la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, debido a que su población supera los 50, además utilizó el

coeficiente de Spearman. Para finalizar se comprobó que se relaciona significativamente el clima institucional en el desempeño docente.

Natividad, et al. (2020) en su estudio de maestría titulada “Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Docente en Instituciones Educativas Públicas del Nivel Secundario, SINSICAP – 2019”. Su finalidad era identificar qué relación hay entre clima laboral y desempeño docente. El diseño fue descriptivo correlacional, se empleó método deductivo, teniendo como población a 32 docentes, su instrumento fue el cuestionario para cada variable de estudio. Se concluyó que hay una elevada relación entre clima laboral y el desempeño docente.

Vásquez (2019) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral docente en la Institución Educativa Bella Unión Jesús María- La Encañada, 2017”. Su objeto era comprobar qué relación hay entre el clima organizacional y el desempeño docente. Su metodología fue no experimental, con características descriptivas correlacionales, tuvo una muestra con 30 docentes. Finalizando que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño docente.

Huaita, et al. (2018) en su artículo titulada “El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas.” Con el propósito de identificar qué relación hay entre clima laboral, la satisfacción laboral en el desempeño docente. Su metodología fue descriptiva, no experimental. Se buscó estudiar los vínculos causales entre las variables. Su población estuvo conformada con 103 docentes. Su instrumento fue un cuestionario para cada variable. Para finalizar, en definitiva, el clima laboral y la satisfacción laboral influyen significativamente; asimismo influye en el desempeño de los docentes; para culminar también la satisfacción es significativamente importante para el desempeño. Además, tenemos los Internacionales

Aguiar, (2021) en su tesis de maestría titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco”. Con el propósito de identificar qué conexión hay entre clima organizacional y el desempeño laboral. Su enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, se aplicó el instrumento de la encuesta. La muestra fue tomada a 95 funcionarios, su instrumento fue el Alfa de Cronbach; se finaliza comprobando que hay una fuerte conexión entre clima y desempeño de los Gobiernos, es

recomendable realizar encuestas continuamente, sobre motivación, para que mejore el clima organizacional, en consecuencia, el desempeño laboral.

Rubio (2020) en su estudio de maestría titulada “El clima laboral y su incidencia en el desempeño docente en los Institutos Tecnológicos Superiores de la ciudad de Latacunga”. Cuyo propósito era conocer el impacto del clima laboral y el desempeño docente. Tuvo, como metodología un enfoque cuantitativo, su diseño fue descriptivo, no experimental, el muestreo fue probabilístico, se utilizó el software SPSS, su instrumento fue cuestionario. Para finalizar, en conclusión, incide negativamente el clima laboral afectando a su desempeño de la docencia. Se propone la implementación de un plan de integración, frecuentemente, haciendo un seguimiento continuo.

Herrera (2019) en su tesis de maestría titulada “Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS, ubicada en la ciudad de Quito”. Cuya finalidad era determinar su impacto del clima laboral en el desempeño. Su metodología fue enfoque cuantitativo y cualitativo, el diseño correlacional, descriptivo, exploratorio. Su instrumento fue la encuesta que se realizó a la muestra constituida por 30 servidores públicos, su estadística fue mediante el software SPSS y el Coeficiente de Pearson. Finalizando se encontró que el clima laboral no impacta con el desempeño y conforme a la hipótesis - Likert, se logra establecer un clima laboral autoritario paternalista.

Niebles, et al., (2019) en su artículo titulada “Clima Organizacional y Desempeño Docente en Universidades Privadas de Barranquilla”. Su finalidad era analizar el clima organizacional y el desempeño docente. Su estudio enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional. Su población fue con 107 docentes. Su instrumento fue el cuestionario. Asimismo, se determinó la relación entre las variables en estudio, con el coeficiente estadístico de Pearson. Finalizando que el clima organizacional incide en el desempeño docente.

Pardo (2017) en su tesis titulada “Clima Laboral y Desempeño Docente en el Colegio Fundación Manuel Aya Fusagasugá- Cundinamarca”. Cuyo propósito era hacer una evaluación sobre la relación entre el clima laboral y el desempeño docente. Su estudio fue de enfoque cualitativo. Su instrumento fue la entrevista, que se aplicó a 10 docentes. Se utilizó el software Atlas Ti, donde se verificó el

grado de satisfacción laboral. En consecuencia, se ratifica la relación entre el clima laboral y el desempeño docente.

Respecto, con las teorías relacionadas, entorno a Clima Laboral;

Desde los primeros trabajos de investigación, el clima se ha convertido en una de las temáticas más impactantes en el estudio sobre la conducta organizacional (Lewin, et al., 1939, como se citó en Pecino, et al., 2015).

Ante todo, clima organizacional se define, con opiniones inmediatas o indirectamente de las personas, es decir la totalidad de características del entorno organizacional, en el cual, los colaboradores trabajan y que se presume incide en sus motivaciones y actitudes (Litwin y Stringer, 1968, como se citó en Moreira, 2018).

El aspecto humanitario de la organización, se relaciona con la conducta de los individuos, "teoría X", basada en el control externo de la conducta humana; mientras que la "teoría Y", es sobre todo, el autodominio y la autonomía; es así que se requiere tener al personal motivado, con un ambiente óptimo, para que sea de forma natural su compromiso con la organización y faciliten cumplir con los objetivos solicitados (McGregor, 1986).

Por lo antes expuesto, esta teoría permite a las organizaciones, tener en cuenta al ser humano, para mejorar el ambiente laboral y proveer de instrumentos apropiados que permitirá el progreso del personal, así tendrán motivados a los colaboradores y se concretará la llamada integración (Ruíz, 2021).

En este punto, nos encontramos con el concepto de "Clima Organizacional". Es un término, la cual define como psicológico relevante para las organizaciones, y se refiere a la condición que tienen con el vínculo humano. En resumen, el entorno psicológico de la organización se denomina clima organizacional (Serdar, 2015).

En una revista de Brasil, es necesario resaltar, el clima para el aprendizaje en equipo lo construyen los líderes y otras personas clave, que aprenden de su experiencia, influyen en el aprendizaje de los demás, y crear un entorno de expectativas que moldee y apoye los resultados deseados que, a su vez, son medidos y recompensados (Onça, et al., 2018).

Asimismo, tenemos la teoría de Likert, quien afirma que el personal asume una conducta apoyándose de manera directa al respecto de la conducta

administrativa y el ambiente organizacional, el cual perciben, en efecto, la respuesta estará definido por similar opinión (como se citó en Ruíz, 2021).

Es importante destacar, clima organizacional refleja el estado momentáneo de la organización, el cual puede cambiar debido a cualquier cambio en el entorno o contexto y, por lo tanto, se puede decir que las encuestas de clima organizacional son capaces de afinar las percepciones que las personas tienen sobre una realidad en un momento dado (Ferrari , et al., 2019).

La raíz de cada uno de los males, de la comunidad actual radica en la inconsistencia entre el nivel de moralidad personal y el grado de productividad y consumo de bienes materiales de la educación. En el desequilibrio ecológico actual, solo un nuevo humanismo puede satisfacer las demandas del mundo moderno formando una personalidad (auto) reflectante. Observaciones recientes muestran que las medidas organizativas por sí solas no pueden resolver los problemas globales de hoy (Nurullin, 2020).

El compromiso organizacional de los empleados es fundamental para la realización de los propósitos de la empresa. Asimismo, es un vínculo emocional el cual, permite al personal, comprometerse con los valores de la organización y tiene efectos positivos como mejor desempeño, mayor satisfacción y menor rotación. Los empleados dedicados tienden a tener una mayor satisfacción laboral y, como resultado, una mayor productividad. Estudios ya han demostrado que un mayor compromiso organizacional puede estar relacionado con un buen clima ético (Monteiro, et al., 2021).

Conviene destacar, la escala CL-SPC, en efecto, se consideran cinco dimensiones que favorecen las labores en las empresas: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales.

A continuación, los conceptos de las dimensiones:

La autorrealización, es la consideración con los empleados, que relaciona su crecimiento interno, logrando fidelizarlos con la organización.

En relación con lo antes mencionado, la autorrealización se comprende por la realización de objetivos a través del empleo de sus propias fortalezas, para el disfrute propio y de los demás beneficiarios, guarda relación con la perspectiva de evolución a lo largo de todo el ciclo vital Miller y Taylor (citados en Arguedas, 2019).

Involucramiento laboral, en el contexto organización, está relacionado a la existencia de infraestructura o instrumentos organizacionales, que aprovechan el talento humano, con la intención de participar en las decisiones en su sitio de trabajo, Wanyonyi (2014 citado en Zepeda, et al., 2016).

Supervisión, es la eficacia y el sentido común de los directivos y jefaturas, quienes llevan el control eficaz, tanto del personal a cargo como el soporte para cumplir con las normas y procedimientos para un buen desempeño. Al respecto, se menciona en un artículo, que, si hay apoyo del supervisor, este influye en la percepción de sentirse respaldado por la organización. Es así que los resultados evidencian que si se brinda un buen liderazgo contribuye la autonomía, la armonía y la opinión de la supervisión ,no simplemente es capacitar y encomendar al personal, un líder en ningún momento estará exonerado de la autoría de dar respuesta por el rendimiento de todo su equipo de trabajo (Máñez, 2021).

Respecto a comunicación, es la prioridad, para la toma de decisiones, así mismo es recibir y transmitir el mensaje, de forma horizontal. Se precisa que la comunicación, dentro de una empresa, involucra una relación mutua entre el personal y las jerarquías. Es el esfuerzo competente de reunir y alinear a la organización en deber de su evolución y alcance de los objetivos organizacionales (Oyarvide y Reyes, 2017).

Con lo antes expuesto, tener una buena comunicación implica, vencer la complicación del entorno que está en permanente evolución y la interrelación dentro de la estructura organizacional, se requiere que las jerarquías, trabajan en equipo con el personal, de modo que cada individuo que labora en la organización está compartiendo lo que notan, y los grupos están digiriendo y comprender juntos nuevos conocimientos, para así caminar en un mismo sentido y tomar mejores decisiones (Renecl, et al., 2020).

Las condiciones laborales, son las que se ofrece a los empleados para que puedan cumplir con sus responsabilidades, abasteciéndose de sus materiales, cumpliendo con sus honorarios y todo lo necesario para cumplir con las funciones encargadas. “Es la gratitud con la cual las organizaciones proveen los componentes tangibles, asequibles, precisos para la ejecución de labores designadas” (como se citó en Castro, 2019).

A continuación, tenemos la teoría del desempeño laboral,

Ante todo, el desempeño del hombre en el mundo, viene dado por actos emocionales intencionales. No se puede perder de vista la gran influencia que Blaise Pascal ejerció sobre el pensamiento de Scheler; porque, así como Pascal sostiene que "el corazón posee motivos que la lógica misma desconoce", Scheler sostiene que los valores solo pueden ser aprehendidos por la percepción emocional intencional, porque la razón por sí sola no tiene una cierta legalidad para comprender y acceder al núcleo del valor manifestado en el mundo de la experiencia (Newton y Maiara, 2017).

Por otro lado, el desempeño es un logro o nivel de éxito alcanzado por un individuo o una organización que lleva a cabo trabajar en un tiempo definido. Es decir, tal vez, interpretar como el logro de servicios prestados para la sociedad en un tiempo determinado, es decir, se define como una visión completa del estado de una institución durante un período determinado y es un resultado o logro que está influenciado por las actividades operativas de la institución (Hayati, et al., 2021).

El desempeño laboral, funciona igual que piedra angular, con el objeto del logro de la eficacia y el éxito de las organizaciones; por esta razón los directivos se interesan, no simplemente evaluarlo, sino del mismo modo, mejorar el desempeño de sus colaboradores. En este sentido, el desempeño laboral está basada en las actitudes observadas o las actuaciones aplicadas por los colaboradores, para poder ser evaluados a través de sus habilidades y el nivel de contribución que éstos brindan a la empresa (Pedraza, et al., 2010, como se citó en Bautista, 2020).

Se podría tener en cuenta, el comportamiento organizacional, debido a varias características, que prepara el ámbito del saber humanitario, con el objeto de captar su funcionamiento de las organizaciones, en pocas palabras una disciplina científica, con la intención de contribuir hacia el desempeño del ser humano, por ese motivo las empresas obtienen las categorías de desempeño apropiado y así las personas se sientan contentos en su centro laboral. En consecuencia la conexión de los enfoques y comportamientos lo llevan a la disconformidad con su trabajo, así mismo, la resolución de no esforzarse, afectando a la organización y a sus propios intereses (Morejón, 2018).

Según una revista, el autor Norton, quien dio origen al método (DACUM), que precisa ser una técnica de análisis, que facilita una descripción ocupacional,

que tiene un sencillo lenguaje para todos , lo cual se refiere a un método de capacitación para los colaboradores ,dónde se podrá identificar los conocimientos ,habilidades, comportamientos, es unir experiencia más desempeño idóneo, lo cual es recomendable utilizar para reforzar el desempeño (El Assafiri,et al., 2019).

El desempeño refleja esencialmente la eficiencia, esto es, concretar las metas al mismo tiempo, que se aprovechan debidamente los presupuestos, existen de sobra parámetros que permitirán evaluarse al analizar el rendimiento. Como, aptitudes, capacidades, atributos, aspectos personales, los cuales, se relacionan sobre la esencia del empleo y la empresa, con el propósito de generar conductas, por lo cual, perjudica el rendimiento (Chiang y San Martín, 2015).

Una revista realiza, una pregunta esencial es, si el ser humano habrá adquirido reputación tanto ética, intelectual y empeño adecuados, como aspectos importantes, durante la evaluación del desempeño laboral, para corregir el método planteado, con el objeto de estar confiado, si bien es cierto, sí se puede proveer soluciones a los obstáculos que nos ofrece el futuro y que hace falta responder para la subsistencia de la raza humana (Álvarez, et al., 2018).

Si los empleados están altamente incentivados, no solo serán felices en su centro de trabajo, además estarán propensos a brindar un mejor desempeño, esta suposición se encuentra en el corazón de lo que a menudo se denomina “empleado-compromiso”. Son fuerzas dinámicas que se originan, por dentro y fuera del individuo, una conducta vinculado con el trabajo (Wietrak , et al., 2021).

Asimismo, una revisión del desempeño, se debería realizar por medio de algunos criterios: lo que un individuo puede ser competente para producir; la manera en que permite evaluarse, si se realizó correctamente; la capacidad de proveer respuesta a la evolución tecnológica y los enfoques de trabajo; con destreza , para transmitir el rendimiento de la coyuntura de empleo a otra; y el cumplimiento se debe hacer, en un ambiente idóneo , con el objeto de relacionarse con externos, Ninahuanca (2017, citado por Ruíz, 2021).

Con lo antes expuesto, se presentan cuatro dimensiones del desempeño según la necesidad de estudio; responsabilidad, productividad, habilidades, y comunicación, a continuación, se describirán las dimensiones.

La Responsabilidad, es la ética y la valoración de la conducta, entusiasmo de las personas; es la efectividad de los deberes y la precaución al decidir.

Por lo antes expuesto, responsabilidad, también se encuentra sugerida en la formación de personalidad, como una cualidad o factor ligado a una conducta deseada en un contexto específico que impone el logro de una meta. Con este fin, puede ser auto detectada o evaluada por un encargado tercero como padres, docentes, compañeros de trabajo, jefes y organizaciones (Tobón, 2018).

La productividad, ante todo, es la utilización eficiente de la creatividad, como los presupuestos, con el objeto de incrementar el adicional agregado de productos y servicios. El desarrollo de su corporación, está sujeto sobre todo al personal con las que labora. Si los tiene contentos, van a ser más eficientes y su corporación va a desarrollarse, a fin de, ser más provechoso (OIT, 2016).

La productividad laboral, entendida como el valor de la producción producida por unidad de trabajo, es un determinante crucial a largo plazo de los salarios reales de los trabajadores. Sin embargo, la productividad laboral y la dinámica salarial a menudo divergen sustancialmente en la práctica, debido a una serie de fuerzas institucionales y de mercado, y esta divergencia puede tener importantes implicaciones para el desarrollo económico de un país (Katovich y Maia, 2018).

Habilidades, es la capacidad natural, ingenio, experiencia que hace alarde de una persona, para ejercer con éxito una determinada tarea, labor o profesión. En otras palabras, las habilidades facilitan desarrollar y emplear un conjunto de valores laborales personalmente significativos que motivan a las personas a querer trabajar; asimismo, las habilidades contribuyen para humanizar el lugar de trabajo, entre otros (Kurotus, et al., 2021).

La comunicación parece ser más evidente cuando se trata de mostrar cómo el yo está constituido por el Otro en una relación original entre dos interlocutores totalmente separados que no se comunican a través del discurso, sino a través del respeto y la responsabilidad que el yo asume por el Otro, la hospitalidad del “Otro en mí”(Sá Martino y Salgueiro, 2019).

El modelo positivista interpreta cierto perfil, es esencial especificar; la importancia de aclarar, vigilar, pronosticar, la esencia de lo real la define por hecho, peculiar, tangible, fraccionable y coincido; el vínculo individuo – propósito, la describe por autónomo, imparcial , libre con reputación; su finalidad primordial es la expansión a través de enfoques deductivos, cuantitativos, orientada respecto similitud; la más reciente justificación se encuentra enfocado con las acciones

auténticas provisionalmente previos, paralelos; por último está disponible de valores que hacen posible mancillar los resultados (Pérez, 2015).

Por otro lado, una epistemología basada en la interacción, engloba la propia indeterminación del objeto científico en el campo de la comunicación, que no se puede entender con claridad, dadas las relaciones siempre impredecibles y asimétricas que caracterizan la comunicación (De Oliveira, 2016).

Se puede concluir reconociendo que la pertinencia epistemológica de la relación entre ciencia y religión no puede asegurarse a priori mediante un gran esquema teórico. Dado el mundo plural en el que vivimos hoy, debido a la expansión y complejidad del conocimiento y la autorreflexión al respecto, siempre tenemos ante nosotros teologías y ciencias, con innumerables posibilidades de relación (Rodrigues da Cruz, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Mediante el vigente estudio que fue tipo aplicada porque se dirigió a alcanzar un reciente conocimiento y que proporcione remedio a la problemática factible (Álvarez, 2020).

Su enfoque fue cuantitativo, es consecutivo y convincente, punto de partida es una idea, que una vez identificada, surgen objetivos e interrogantes de estudio, además, este método científico se pone en práctica, sobre todo para sustentar; explicar y apoyar hipótesis específicas que se extraen de un marco teórico (Sánchez y Murillo, 2021).

Se precisa que el estudio fue de alcance correlacional, su principal objetivo es exhibir o analizar la conexión entre las variables o resultados de las mismas.

Al respecto del estudio fue de alcance correlacional dado que se procura estudiar y especificar las variables para posteriormente establecer el nivel de dependencia existente entre ambos. A partir de ello, el actual estudio identificará si existe relación entre las variables del vigente estudio.

Su diseño fue no experimental, porque, los datos los cuales encontramos no se manipularon, es decir solo se observará el comportamiento de las variables en un determinado contexto. El corte del estudio, fue transversal, dado que, los datos se recopilaron en un plazo determinado.

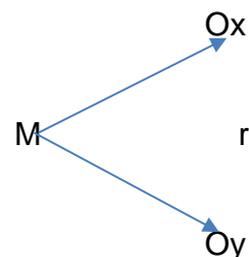
Donde:

M = Muestra estudiada.

Ox= Observaciones del clima laboral

Oy= Observaciones del desempeño de los colaboradores

r = Correlación



Se utilizó el método analítico para resumir la búsqueda de información y analizar los antecedentes y proceso de información tanto empírica, teórica y metodológica; por lo cual permitirá adquirir mayor conocimiento y poder clasificar dicha información. Asimismo, se utilizó el método inductivo-deductivo, que nos permitirá observar, formular la hipótesis, verificar tesis, teorías, etc., (Rodríguez y Pérez, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

V1-: Clima Laboral

Ante todo, es un activo intangible capaz de determinar el triunfo o quiebra organizacional, mediante los procedimientos de integración social e incorporación del recurso humano que lo conforman. Es decir, se elabora desde dos acercamientos conceptuales: la interpretativa que precisa que las corporaciones “son culturas” y el funcionalismo que informa que “tienen cultura”, aprovechados igual que, valores intrínsecos para operar e incorporarse. Se debate el criterio de métodos para meditar respecto a la relevancia de originar valor dentro de la compañía (García y González, 2018).

La variable se midió conforme a los indicadores de sus cinco dimensiones, así mismo se utilizará la escala de Likert.

D1-autorrealización

D2-involucramiento laboral

D3-supervisión

D4-comunicación

D5-condiciones laborales

V2-: Desempeño laboral

Chiavenato, planteó la definición de desempeño laboral de manera que las actitudes, conductas, verificados con los trabajadores, los cuales son esenciales a fin de lograr las metas organizacionales, donde se reconocen los niveles de competencias para el personal interno (Goicochea, 2019).

La variable se midió conforme a los indicadores de sus cuatro dimensiones, según la percepción de los colaboradores, asimismo se utilizó el nivel de medición, Likert.

D1- responsabilidad

D2- productividad laboral

D3- habilidades

D4- comunicación

3.3. Población, muestra y muestreo

Población es la totalidad de los integrantes de quienes se habla en el estudio; asimismo, es la totalidad de los participantes de todas las secciones de muestreo.

La muestra es la que tiene la posibilidad de precisar la problemática ya que, es apto de producir la evidencia, con los cuales se detecta la insuficiencia en el interior del proceso. De acuerdo con Tamayo, el cosmos de análisis es un conjunto de personas que se puede identificar como la totalidad de integrantes a estudiar; donde cada persona tiene perfiles semejantes, por lo cual, estas consecuencias son examinados y evaluados (Penachi, 2019).

Respecto a la población de estudio estuvo constituida por 154 empleados de una COOPAC, distrito de Lima,2021. En este aspecto es de tipo finita, debido a que se deja contar a todos los integrantes, que toman parte en el mencionado estudio y que voluntariamente aceptan formar parte de esta investigación.

La técnica de muestreo, fue probabilístico, debido a que es expuesto a los parámetros del estudiante, identificar a las compañías propósito de análisis, debido a ser representante de dichas entidades, el cual, forman parte del segmento.

La muestra fue constituida por 110 trabajadores de una COOPAC, distrito de Lima, 2021. El muestreo fue probabilístico, porque, todos los elementos disponen de igual oportunidad, a ser escogidos y por medio de una designación al azar o dispositivo de los elementos de muestreo – estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Técnica estadística utilizada para la obtención de la muestra.

$$n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{E^2(N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

$$n = \frac{(0.5 * 0.5)1.96^2 * 154}{0.05^2(154 - 1) + (0.5 * 0.5)1.96^2} = 110.14$$

$$N = 110.14$$

Unidad de análisis: Estuvo conformado por los 110 empleados de la COOPAC, distribuida en las áreas:

- Administración:40,
- Operaciones:30,
- Negocios:40.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Es importante, recopilar documentación, las cuales resaltan la puntualización, de las encuestas. Los datos son términos que comunican algo hipotético del mundo real, vulnerable de ser detectado por los sentidos de manera directa o indirecta, donde todo lo experimental es medible (Hernández y Duana, 2020).

Para clima laboral, se utilizó el instrumento del cuestionario de la PhD. Sonia Palma Carrillo del año 2004, que es la “Escala de opiniones- CL-SPC”, para determinar las características del clima laboral de la COOPAC, ubicada en el Distrito de Lima. Este cuestionario consiste en 50 ítems agrupadas en 5 dimensiones, fue medible mediante escala Likert: Nunca (1), Casi Nunca (2), Regular (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).

Acerca de la escala Likert, es un grupo de categorías, el cual, permite desglosar. Por consiguiente, estos elementos no solo deben ser cuantificables, sino que tendrá un impacto en la conducta de los empleados (Espinoza, 2018).

Para la variable Desempeño Laboral se utilizó el instrumento de la encuesta. Este formulario precisa 20 ítems agrupadas en 4 dimensiones, mostrando una perspectiva consecuente de su apreciación, sentir, pensar sobre su lugar de trabajo y su capacidad de mejora, por lo que, este desempeño es situacional, ya que, variará dependiendo del trabajador y los factores condicionantes dentro del entorno laboral que influyen en el mismo (Gabini & Salessi, 2016).

Los ítems del cuestionario estuvieron dirigidos a medir sus dimensiones y sus respectivos indicadores. Asimismo, se tuvo la percepción del personal con escala Likert, así como, los niveles: Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Excelente (4).

Primero se examinó una buena alternativa de documentación para realizar la recopilación de información sobre las 2 variables de estudio. Se realizó una inspección profunda de las bibliografías para realizar un constructo de toda información con sustentos, posterior a ello, se realizó el estudio de las variables y sus relevantes dimensiones e ítems para determinar la claridad y comprensión de la misma. Luego se realizó la búsqueda de 3 expertos del RR.HH., para que proporcione sus observaciones y comentarios, en este momento, se cuenta con la validación de 3 expertos, por tal motivo ya se realizó el piloto.

La confiabilidad fue hallada mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, es el cual mide la conexión entre la contestación de la encuesta, a través, del estudio del esquema de la contestación dada por los entrevistados, cuya valoración varían de 0 a 1, mientras más próximo de 1, más alta es la confiabilidad de los indicadores (Donato, et al., 2018).

Asimismo, se utilizó el Software SPSS. Este cuestionario se aplicó internamente, donde se analizó la correlación de las variables. En efecto, se realizaron los estadísticos de fiabilidad con el total de la muestra, que fueron 110 encuestados.

La muestra, arrojó el resultado del cuestionario, para la variable 1 una fiabilidad de 0,950 con 50 ítems y para el cuestionario de la variable 2 se obtuvo 0,804 con 20 ítems. Lo que pone en evidencia la fiabilidad de los cuestionarios (anexo 5).

3.5. Procedimientos

Los datos fueron recolectados empleando un formulario de Google, el cual fue enviado mediante un enlace a los colaboradores del estudio. Las respuestas generaron automáticamente una base de datos que luego, fue corregida y sometida a análisis estadístico. La investigación, utilizó los instrumentos de cuestionarios. Asimismo, previa a la puesta en práctica del instrumento, se llevó a cabo, la prueba piloto en la COOPAC del distrito de Lima 2021, donde se obtuvo la fiabilidad de los instrumentos, también, se contaba con la aprobación de tres expertos, donde tres especialistas en la materia fueron los que colocaron cierto puntaje a cada pregunta de los cuestionarios, para encontrar cuanta validez tienen.

Se utilizó para el clima laboral, la escala de CL- Sonia Palma Carrillo, cuestionario la cual, precisan de 50 preguntas, bajo la escala Likert con 5 opciones de respuesta y permitió obtener informe vinculada a criterios del personal respecto a su ambiente laboral. Para fijar, la decisión sobre si hay o no, un buen clima laboral, iniciamos con el instrumento del cuestionario de preguntas, con la evaluación de comportamientos o perspectivas del 1,2,3,4,5; al que se tuvo como posición intermedia 3 y más adelante se le concedió una puntuación de niveles de

baremación del 1 al 3, la cual será 50-89 no hay un buen clima laboral y del 3 al 5 será de 210-250 si existe un clima laboral apropiado.

Asimismo, con objeto de justificar el desempeño de los colaboradores, se utilizó el cuestionario con 20 interrogantes, mediante las categorías de Likert del 1 a las 5 opciones de respuestas.

Para probar la conclusión, si existe excelente desempeño o deficiente desempeño, iniciamos con un cuestionario de 20 preguntas, con la medición por niveles de baremación 1,2,3, al que se tuvo como posición intermedia-moderada 3 y más adelante se le concedió una puntuación del 1 al 2 el cual será 20-46,67 deficiente desempeño y del 4 al 5 será de 73,33-100 eficiente desempeño laboral.

3.6. Métodos de análisis de datos

La revisión del informe, se realizó mediante un procesador de datos que se requiere ser procesado a través de métodos y paquetes de software como Excel y SPSS, que nos permitan interpretar comportamientos, predecir eventos e identificar patrones (González y de Macedo, 2021).

Asimismo, la revisión estadística con la descripción de cada variable, se utilizaron tablas en Excel para una mejor apreciación de los resultados, asimismo la prueba de hipótesis utilizará correlación Spearman, por ser dos variables cualitativas.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo el permiso correspondiente al autor del instrumento a utilizar para la variable 01. Igualmente, mantendremos en el anonimato las respuestas de las encuestas de los colaboradores, brindando la información necesaria para nuestra tesis. “Es el método que garantiza que el individuo ha declarado conscientemente su voluntad de intervenir en el estudio, después de haber contemplado la documentación que sustenta el estudio” (Gómez, et al. ,2015, p. 291).

Finalmente, para la preparación del vigente estudio se respetaron los parámetros de acuerdo y en conformidad con las reglas dadas por las normas American Psychological Association (APA),(Moreno y Carrillo, 2019).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Ante todo, un diagnóstico descriptivo es esencial reanudar los propósitos del estudio, así como localizar las escalas de valoración de las diversas variables que estuvieron constatados en la investigación (Rendón , et al., 2016).

Tabla 1

Tabla de frecuencia variable Clima laboral(agrupados) y sus dimensiones

	Muy desfavorable		Desfavorable		Regular		Favorable		Muy favorable	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	h%
Clima laboral	0	0.0%	65	59.10%	41	37.30%	0	0.0%	4	3.60%
Autorrealización	10	9.10%	91	82.70%	5	4.50%	0	0.0%	4	3.60%
Involucramiento laboral	0	0.00%	13	11.82%	92	83.64%	1	0.90%	4	3.64%
Supervisión	0	0.00%	33	30.00%	72	65.50%	1	0.90%	4	3.60%
Comunicación	0	0.00%	86	78.20%	20	18.20%	1	0.90%	3	2.70%
Condiciones laborales	0	0.00%	77	70.00%	29	26.40%	0	0%	4	3.60%

Fuente: Encuestas realizadas a los colaboradores de la COOPAC, Distrito de Lima, 2021

Tal como se observa en la Tabla 1, los resultados descriptivos con respecto a la variable Clima laboral y sus dimensiones, con el total de los encuestados que fueron 110 colaboradores, donde el 59,1% indica que el clima laboral no es óptimo para el crecimiento y desarrollo de los colaboradores, mientras que el 40,9%, indican que si cuentan con un ambiente agradable y con posibilidades de crecimiento profesional.

Del mismo modo, la dimensión con mayor puntuación negativo es la Autorrealización, ya que el 91.8% opinan que hay pocas posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la COOPAC, mientras que solo el 8.1% consideran que si tienen posibilidades de crecimiento profesional.

Por otro lado, la dimensión Comunicación, que tiene un puntaje negativo del 78.2% que opinan que hay carencia de diálogo con la alta dirección, asimismo perciben que no escuchan sugerencias, solo se limitan a dar órdenes, mientras que solo el 21.8% indican que si hay comunicación y son escuchados.

Al mismo tiempo, la dimensión condiciones laborales, con un puntaje negativo del 70% que tiene relación con la dimensión anterior debido a que si no hay comunicación fluida con sus superiores sienten que las condiciones laborales en las que trabajan no son las más idóneas y solo un 30% opinan que si laboran en buenas condiciones laborales.

Habría que decir también, que la dimensión Supervisión, tiene un puntaje positivo del 70% que indican que la supervisión de las jerarquías es término medio que aún no llega a ser excelente, en vista de que, no reciben un completo apoyo y tampoco el total compromiso para guiar en las labores diarias, debido a que se perciben preferencias, mientras que un 30% está convencido que no reciben ningún apoyo y tampoco asesoramiento en las tareas.

Por consiguiente, tenemos la dimensión Involucramiento laboral, con un puntaje del 88.18% que indican que el involucramiento laboral se encuentra en término medio, porque aún no llega a ser excelente, debido a que los colaboradores se comprometen con la COOPAC y cumplen órdenes por obligación y necesidad de empleo, y un 11.82% sienten que no los valoran como se debe, debido a que no se sienten totalmente identificados con la COOPAC, la escasez de trabajo en equipo y motivación, la falta de gestión de talento hace que se debiliten las áreas involucradas; lo cual nos muestra una aceptación negativa del Clima Laboral de los Colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021.

Tabla 2*Tabla de frecuencia variable Desempeño laboral (agrupados) y sus dimensiones*

	Deficiente		Moderado		Eficiente	
	F	%	F	%	F	%
Desempeño laboral	0	0.0%	106	96.40%	4	3.60%
Responsabilidad	1	0.90%	84	76.40%	25	22.70%
Productividad laboral	50	45.50%	56	50.90%	4	3.60%
Habilidades	0	0.00%	108	98.20%	2	1.80%
Comunicación	104	94.55%	2	1.81%	4	3.64%

Fuente: Encuestas realizadas a los colaboradores de la COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Tal como se observa en la Tabla 2, los resultados descriptivos con respecto a la variable desempeño laboral y sus dimensiones, con el total de los encuestados 110 colaboradores, donde el 96,40%, indican que el desempeño laboral no alcanza aun la excelencia, debido a la falta de cumplimiento total de las metas organizacionales, debido a la falta de trabajo en equipo y falta de interacción de las jerarquías con los subordinados, mientras que solo el 3,60% percibe que hay una eficiencia en el compromiso de los colaboradores en base a logro de resultados.

Por otro lado, la dimensión con mayor puntuación negativa es la Comunicación con el 94,55% que perciben la falta de diálogo fluido o vertical entre las jerarquías y subordinados de la COOPAC, y solo un 5,45% percibe que si tienen comunicación vertical entre las jefaturas y los empleados.

Del mismo modo, tenemos la dimensión con puntuación negativa es la Productividad laboral con el 45,45% que opina que no se utiliza eficientemente la creatividad de los colaboradores al mismo tiempo de una mala gestión presupuestal, debido a la falta de escala de comisiones, como parte motivacional, mientras que el 54,5% opinan que se encuentran a término medio debido a que la productividad laboral todavía no llega a la eficiencia esperada.

Además, tenemos la dimensión Responsabilidad con un mínimo puntaje negativo del 0,9%, que opina que hay falta de compromiso con la COOPAC, mientras que el 99,1%, opina que los colaboradores cumplen con efectividad las labores encomendadas a un término medio ya que productividad laboral es el

45,45% de los encuestados y se encuentran en el nivel deficiente, mientras que el 54,5% en el nivel moderado y eficiente no se logra lo esperado.

Para concluir tenemos la dimensión Habilidades, con el 98.2%, opina que los colaboradores contribuyen y generan valor con su experiencia e ingenio para el logro de los objetivos, aunque todavía no se alcanza la excelencia esperada, mientras que el 1.8% opina que los colaboradores son excelentes, lo cual nos muestra una deficiencia en la variable desempeño laboral de los Colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021.

✓ Tablas de contingencia

Una de las principales tareas de cualquier investigador consiste en validar los modelos construidos para dar cuenta de los datos, y los modelos ajustados a tablas de contingencia bidireccionales no son la excepción. Creemos firmemente que este método es útil en la evaluación de modelos y el análisis de datos, fácil de interpretar y totalmente adaptable a cualquier dato representado en forma de Tabla de Contingencia bidireccionales (Vélez , et al., 2016).

Tabla 3

*Tabla cruzada Clima laboral*Desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL		
		(Agrupada)		
		Moderado	Eficiente	Total
CLIMA LABORAL (Agrupada)	Desfavorable	65	0	65
		62,6	2,4	65,0
		59,1%	0,0%	59,1%
	Regular	40	1	41
		39,5	1,5	41,0
		36,4%	0,9%	37,3%
	Muy favorable	1	3	4
		3,9	,1	4,0
		0,9%	2,7%	3,6%
Total	106	4	110	
	106,0	4,0	110,0	
	96,4%	3,6%	100,0%	

Fuente: *elaboración propia*

En la tabla 3 de contingencia, de un total de 110 encuestados, 65 manifestaron que el clima laboral era desfavorable, asimismo, 41 regular y 4 muy favorable; de estos mismos 110, 106 manifestaron que el desempeño laboral estuvo en un nivel moderado, asimismo, 4 indicaron que el desempeño laboral era eficiente. De los 65 que manifestaron que el clima era desfavorable, los mismos, indicaron que el desempeño laboral estuvo en un nivel moderado; de los 41 que indicaron que el clima estuvo en un nivel regular ,40 indicaron que el desempeño laboral estuvo en un nivel moderado, 1 nivel eficiente; de los 4 que indicaron que el clima era muy favorable, 1 indicó que el desempeño era moderado, 3 eficiente.

Tabla 4*Tabla cruzada Autorrealización *Desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)		
		Moderado	Eficiente	Total
AUTORREALIZACIÓN (Agrupada)	Muy desfavorable	10	0	10
		9,6	,4	10,0
		9,1%	0,0%	9,1%
	Desfavorable	91	0	91
		87,7	3,3	91,0
		82,7%	0,0%	82,7%
	Regular	4	1	5
		4,8	,2	5,0
		3,6%	0,9%	4,5%
	Muy favorable	1	3	4
		3,9	,1	4,0
		0,9%	2,7%	3,6%
Total	106	4	110	
	106,0	4,0	110,0	
	96,4%	3,6%	100,0%	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 de contingencia, de un total de 110 encuestados, 10 manifestaron que la autorrealización era muy desfavorable, asimismo, 91 desfavorable, 5 regular; de estos mismos 110, 106 manifestaron que el desempeño laboral estuvo en un nivel moderado, asimismo, 4 en un nivel eficiente. De los 10 que manifestaron que la autorrealización era muy desfavorable, los mismos, indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado; de los 91 que manifestaron que la autorrealización estuvo en un nivel moderado, los mismos, indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado; de los 5 que indicaron que la autorrealización estuvo regular, 4 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado, 1 eficiente; de los 4 que indicaron que la autorrealización era muy favorable, 1 indicó que el desempeño estuvo en un nivel moderado, 3 eficiente.

Tabla 5*Tabla cruzada Involucramiento laboral *Desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)		
		Moderado	Eficiente	Total
INVOLUCRAMIENTO LABORAL (Agrupada)	Desfavorable	13	0	13
		12,5	,5	13,0
		11,8%	0,0%	11,8%
	Regular	92	0	92
		88,7	3,3	92,0
		83,6%	0,0%	83,6%
	Favorable	0	1	1
		1,0	,0	1,0
		0,0%	0,9%	0,9%
	Muy favorable	1	3	4
		3,9	,1	4,0
		0,9%	2,7%	3,6%
Total	106	4	110	
	106,0	4,0	110,0	
	96,4%	3,6%	100,0%	

Fuente: *elaboración propia*

En la tabla 5 de contingencia, de un total de 110 encuestados, 13 manifestaron que el involucramiento era desfavorable, asimismo, 92 regular, 1 favorable, 4 muy favorable; de estos mismos 110, 106 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado, 4 eficiente. De los 13 encuestados, que manifestaron que el involucramiento era desfavorable, los mismos, indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado; de los 92 encuestados que manifestaron que el involucramiento era regular, los mismos, indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado; 1 que indicó que el involucramiento era favorable, indicó que el desempeño era eficiente; de los 4 que manifestaron que el involucramiento era muy favorable, 3 indicaron que el desempeño era eficiente, 1 moderado.

Tabla 6*Tabla cruzada Supervisión *Desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL		
		(Agrupada)		
		Moderado	Eficiente	Total
SUPERVISIÓN (Agrupada)	Desfavorable	33	0	33
		31,8	1,2	33,0
		30,0%	0,0%	30,0%
	Regular	71	1	72
		69,4	2,6	72,0
		64,5%	0,9%	65,5%
	Favorable	1	0	1
		1,0	,0	1,0
		0,9%	0,0%	0,9%
	Muy favorable	1	3	4
		3,9	,1	4,0
		0,9%	2,7%	3,6%
Total	106	4	110	
	106,0	4,0	110,0	
	96,4%	3,6%	100,0%	

Fuente: *elaboración propia*

En la tabla 6 de contingencia, de un total de 110 encuestados, 33 manifestaron que la supervisión era desfavorable, 72 regular, 1 favorable, 4 muy favorable; de estos mismos 110, 106 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado, 4 eficiente. De los 33 encuestados, que manifestaron que la supervisión era desfavorable, los mismos, indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado; de los 72 encuestados que manifestaron que la supervisión estuvo regular, 71 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado, 1 eficiente; 1 que indicó que la supervisión era favorable, el mismo indicó que el desempeño estuvo en un nivel moderado; de los 4 encuestados, que manifestaron que la supervisión era muy favorable, 3 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel eficiente, 1 moderado.

Tabla 7*Tabla cruzada Comunicación *Desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL		
		(Agrupada)		Total
		Moderado	Eficiente	
COMUNICACIÓN (Agrupada)	Desfavorable	86	0	86
		82,9	3,1	86,0
		78,2%	0,0%	78,2%
	Regular	19	1	20
		19,3	,7	20,0
		17,3%	0,9%	18,2%
	Favorable	1	0	1
		1,0	,0	1,0
		0,9%	0,0%	0,9%
	Muy favorable	0	3	3
		2,9	,1	3,0
		0,0%	2,7%	2,7%
Total	106	4	110	
	106,0	4,0	110,0	
	96,4%	3,6%	100,0%	

Fuente: *elaboración propia*

En la tabla 7 de contingencia, de un total de 110 encuestados, 86 manifestaron que la comunicación era desfavorable, 20 regular, 1 favorable, 3 muy favorable; de estos mismos 110, 106 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado, 4 eficiente. De los 86 encuestados que manifestaron que la comunicación era desfavorable, los mismos, indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado; de los 20 encuestados que manifestaron que la comunicación era regular, 19 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado, 1 eficiente; 1 indicó que la comunicación era favorable, el mismo indicó que el desempeño estuvo en un nivel moderado; de los 3 encuestados que manifestaron que la comunicación era muy favorable, los mismos indicaron que el desempeño estuvo en un nivel eficiente.

Tabla 8*Tabla cruzada Condiciones laborales *Desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL		
		(Agrupada)		Total
		Moderado	Eficiente	
CONDICIONES LABORALES (Agrupada)	Desfavorable	76	1	77
		74,2	2,8	77,0
		69,1%	0,9%	70,0%
	Regular	29	0	29
		27,9	1,1	29,0
		26,4%	0,0%	26,4%
	Muy favorable	1	3	4
		3,9	,1	4,0
		0,9%	2,7%	3,6%
	Total	106	4	110
106,0		4,0	110,0	
96,4%		3,6%	100,0%	

Fuente: *elaboración propia*

En la tabla 8 de contingencia, de un total de 110 encuestados, 77 manifestaron que las condiciones laborales eran desfavorables, 29 regular, 4 muy favorable; de estos mismos 110, 106 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado, 4 eficiente. De los 77 encuestados que manifestaron que las condiciones eran desfavorables, 76 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado, 1 eficiente; de los 29 encuestados que manifestaron que las condiciones estuvieron regulares, los mismos indicaron que el desempeño estuvo en un nivel moderado; de los 4 encuestados los cuales manifestaron que las condiciones eran muy favorables, 3 indicaron que el desempeño estuvo en un nivel eficiente ,1 moderado.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad: La prueba de Kolmogórov-Smirnov (KS) de una muestra es una evidencia de bondad de ajustamiento enormemente empleado, compara la función de distribución empírica y acumulativa, ante todo, para datos continuos, la prueba KS tiende a ser más poderosa que otras pruebas (Blain, 2014).

Para tomar una decisión, primero debemos saber si la estadística es paramétrica o no paramétrica. Es necesario conocer la conducta estadística de las variables: La información tiene una difusión normal, serán pruebas paramétricas: Pearson. La información no tiene una difusión normal, serán pruebas no paramétricas: Rho de Spearman.

Teniendo en cuenta que, el nivel de significancia debe ser: sí $p > 0,05$ -Pearson; si $p > 0,05$ - Rho de Spearman. Entonces, se aplica la prueba de Kolmogórov-Smirnov, porque los datos superan los $p > 50$, siendo 110, con el uso del SPSS se logró estos resultados:

Tabla 9

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral-V1	,341	110	,000
Desempeño laboral-v2	,272	110	,000
Autorrealización	,265	110	,000
Involucramiento laboral	,218	110	,000
Supervisión	,195	110	,000
Comunicación	,270	110	,000
Condiciones laborales	,232	110	,000
Responsabilidad	,195	110	,000
Productividad laboral	,234	110	,000
Habilidades	,160	110	,000
Comunicación	,273	110	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En vista de que como $\text{sig.} = 0 < 0,05$ entonces las variables y dimensiones del actual estudio no presentan una distribución normal. Por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica, con el coeficiente Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general: teniendo en cuenta que son 110 colaboradores como muestra y de conformidad con lo observado, en conclusión, es necesario una evaluación estadística, Rho de Spearman, cuyo propósito es comprobar la relación existente entre las variables de estudio, con los niveles de significancia de 0,05.

Para el análisis se aplicaron las pruebas de Correlación de Rho de Spearman, quien permite medir estadística no paramétrica y así poder identificar si dos variables se relacionan (Álvarez et al., 2018).

H₀: no hay relación entre las variables (hipótesis nula).

H₁: si hay relación entre las variables (hipótesis alterna).

Si la significancia es <0,05 rechazaremos H₀ y acepto H₁,

Si la sig.= 0>0,05 aceptamos la H₀ y rechazamos H₁.

H₀: No existe relación significativa entre Clima Laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima,2021.

H₁: Si existe relación significativa entre Clima Laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima,2021.

Tabla 10

*Tabla de Rho de Spearman*Hipótesis general*

		Desempeño laboral (agrupada)	
Rho de Spearman	Clima laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,336**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 se puede observar el resultado en SPSS, donde el P. valor = 0,000 < 0,05, asimismo, el coeficiente de correlación entre las variables clima laboral y desempeño laboral verificando la escala se determina que son positiva baja, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,336. Para concluir, existe una relación positiva baja entre el clima laboral y desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021. En conclusión, rechazamos la H₀ y acepto la H₁.

Prueba de hipótesis específica 1:

H₀: No existe relación significativa entre Autorrealización y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

H₁: Si existe relación significativa entre Autorrealización y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Tabla 11

*Tabla de Rho de Spearman*Hipótesis específica 1*

		Desempeño laboral (Agrupada)	
Rho de Spearman	Autorrealización (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,482**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	110

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se puede observar el resultado en SPSS, donde el P. valor = 0,000 < 0,05, asimismo, el coeficiente de correlación entre las variables autorrealización y desempeño laboral verificando la escala determina que la correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,482. Para concluir, según la estadística, existe una relación positiva moderada entre autorrealización y desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021. En conclusión, se rechaza la **H₀** y aceptamos la **H₁**.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₀: No Existe relación significativa entre Involucramiento Laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

H₁: Si Existe relación significativa entre Involucramiento Laboral y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Tabla 12

*Tabla de Rho de Spearman *Hipótesis específico 2*

		Desempeño laboral (Agrupada)	
Rho de Spearman	Involucramiento laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,498*
		Sig. (bilateral)	,011
		N	110

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12 se puede observar el resultado en SPSS, donde el P. valor = 0,011 > 0,05, asimismo, el coeficiente de correlación entre las variables involucramiento laboral y desempeño laboral verificando la escala determina que la correlación es positiva moderada, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,498. Para concluir, según la estadística, existe relación significativa positiva baja entre el involucramiento laboral y desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021. Para concluir, **rechazamos la H₁ y acepto la H₀.**

Prueba de hipótesis específica 3:

H₀: No Existe relación significativa entre Supervisión y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

H₁: Si Existe relación significativa entre Supervisión y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Tabla 13

*Tabla de Rho de Spearman*Hipótesis específica3*

		Desempeño laboral (Agrupada)	
Rho de Spearman	Supervision (Agrupada)	,318**	
		Sig. (bilateral)	,001
		N	110

** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 13 se puede observar el resultado en SPSS, donde el P. valor = 0,001 < 0,05, asimismo, el coeficiente de correlación entre las variables supervisión y desempeño laboral, verificando la escala se determina que la correlación en ambas variables es positiva baja, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,318. Para concluir, según la estadística, existe relación significativa positiva baja, entre la supervisión y desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021. En conclusión, rechazamos la H₀ y acepto la H₁.

Prueba de hipótesis específica 4:

H₀: No Existe relación significativa entre Comunicación y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

H₁: Si Existe relación significativa entre Comunicación y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Tabla 14

*Tabla de Rho de Spearman *Hipótesis específica4*

		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,429**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	110

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14 se puede observar el resultado en SPSS, donde el P. valor = $0,000 < 0,05$, asimismo, el coeficiente de correlación entre las variables comunicación y desempeño laboral, verificando la escala se determina que la correlación en ambas variables es positiva moderada, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,429. Para concluir, según la estadística, existe relación significativa positiva moderada, entre la comunicación y desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021, Para concluir, rechazamos la H₀ y acepto la H₁.

Prueba de hipótesis específica 4:

H₀: No Existe relación significativa entre Condiciones Laborales y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

H₁: Si Existe relación significativa entre Condiciones Laborales y Desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.

Tabla 15

*Tabla de Rho de Spearman *Hipótesis específica5*

		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	
Rho de Spearman	CONDICIONES LABORALES (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,273**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	110

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

En la tabla 15 se puede observar el resultado en SPSS, donde el P. valor = 0,004 < 0,05, asimismo, el coeficiente de correlación entre las variables condiciones laborales y desempeño laboral, verificando la escala se determina que la correlación en ambas variables es positiva baja, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,273. Para concluir, según la estadística, existe relación significativa positiva baja, entre las condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021, Para concluir, rechazamos la H₀ y acepto la H₁.

V. DISCUSION

En el siguiente punto trata de evaluar los resultados obtenidos que examinaremos con lo interpuesto en el capítulo de teoría vigente de estudio.

Con respecto a, **hipótesis general**, se sostiene que, si existe relación significativa entre clima laboral y desempeño de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021, donde la correlación da como resultante r_s es =0,336 y un P. valor= 0,000 < 0,05, siendo una correlación positiva y estadísticamente significativa, a pesar de que, es baja. Puesto que, hay un 40.9% de colaboradores que han observado un nivel regular o de vez en cuando hay un buen ambiente laboral, porque no cubre el total de las exigencias individuales, como la autorrealización en el crecimiento individual y laboral, asimismo ese porcentaje se sienten menos y afecta la ética de los colaboradores, por lo tanto, esto es algo perjudicial para la COOPAC debido a que, están sujetos al clima laboral que logren tanto internamente como externa para que logren su evolución, ambas partes.

Este resultado coincide con lo encontrado por León (2021), quien en su resultado llega a la misma conclusión de una correlación positiva, según el análisis de coeficiente de Spearman. Así mismo, Vásquez (2019), quien concluye con que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño docente. Por otro lado, Huaita, et al. (2018), concluye que la satisfacción es significativamente importante para el desempeño. Además, Aguiar, (2021), también concluye, con una fuerte conexión entre clima y desempeño de los Gobiernos. Conforme a, Rubio (2020), que incide negativamente el clima laboral afectando a su desempeño de la docencia. Finalmente, Niebles, et al., (2019), que también concluyen, que el clima organizacional incide en el desempeño docente.

En realidad, que el entorno de las organizaciones tiene un impacto en los empleados que dejan la gran parte de su tiempo en los centros laborales, de por sí y de su idea será reforzada tanto favorable o desfavorablemente, por si percibe que se encuentra en un agradable escenario o desagradable para sí mismo. No pasan por alto otros aspectos, pero si señala este estudio que clima laboral tiene un impacto en el desempeño.

En una revista de Brasil, es necesario resaltar, el clima para el aprendizaje en equipo lo construyen los líderes y otras personas clave, que aprenden de su

experiencia, influyen en el aprendizaje de los demás, y crear un entorno de expectativas que moldee y apoye los resultados deseados que, a su vez, son medidos y recompensados (Onça, et al., 2018).

El compromiso organizacional de los empleados es fundamental para la realización de los propósitos de la empresa. Asimismo, es un vínculo emocional el cual, permite al personal, comprometerse con los valores de la organización y tiene efectos positivos como mejor desempeño, mayor satisfacción y menor rotación.

En cuanto la **hipótesis específica 1**, el cual fue representado con una correlación positiva moderada, de 0,482. Debido a un 91.8% de colaboradores, los cuales, aprecian que no hay oportunidad de realizarse profesionalmente dentro de la COOPAC, porque no hay línea de carrera, por tal motivo, se sustenta por qué se encontró mayor puntuación desfavorable para la COOPAC, esto genera inestabilidad, así como la falta de compromiso de los colaboradores, además, carecen de bonificaciones.

Teniendo en cuenta que la dimensión **Autorrealización** que comprende por la realización de objetivos a través del empleo de sus propias fortalezas, para el disfrute propio y de los demás beneficiarios, guarda relación con la perspectiva de evolución a lo largo de todo el ciclo vital Miller y Taylor (citados en Arguedas, 2019). Sin embargo, en la COOPAC, la mayor parte de los colaboradores, opinan que hay muy pocas posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional, de igual modo, consideran que su trabajo es de rutina y restringido, además, no reconocen los logros alcanzados de los colaboradores, logrando hacerlos conformistas, sin deseos de superación y compromiso.

En otras palabras, sienten que las jerarquías, en este caso la comisión de administración, no escucha opiniones de los subordinados, debido a que es restringida las reuniones solo son para las jefaturas, debido a esto nadie puede opinar o participar en la solución, que quizás no lo notan, pero se aprende desde la persona más pequeña para lograr ser grande.

Con respecto a la **hipótesis específica 2**, el cual fue representado con una correlación positiva moderada, de 0,498. donde el P. valor = 0,011 > 0,05, asimismo se acepta H_0 , no existe relación significativa. Puesto que, hay un 83.6% de colaboradores que observaron un nivel regular en cuanto a involucramiento del

personal, al respecto los colaboradores demuestran estar un poco identificados con la COOPAC, también, necesitan cubrir sus expectativas económicas.

En vista de que, la dimensión **Involucramiento laboral**, en el contexto organización, está relacionado a la existencia de infraestructura o instrumentos organizacionales, que aprovechan el talento humano, con la intención de participar en las decisiones en su sitio de trabajo, Wanyonyi (2014 citado en Zepeda, et al., 2016). Sin embargo, en la presente investigación muestra que, en la COOPAC los colaboradores se sienten identificados a término medio, se requiere fortalecer los objetivos organizacionales, para un mayor compromiso con la COOPAC. En tal sentido, resulta como aspecto vital fortalecer la participación de los subordinados en los objetivos organizacionales, es decir, mejorar el trabajo en equipo y motivarlos, la falta de gestión de talento hace que se debiliten las áreas involucradas. Además, la limitada disposición para exponer iniciativas en beneficio de la COOPAC.

En cuanto a, la **hipótesis específica 3**, el cual fue representado con una correlación positiva baja de 0,318. Puesto que, hay un 65.5% de colaboradores que observaron un nivel regular y un 30% desfavorable, generando que la COOPAC no pueda ofrecer un servicio de excelencia, la falta de liderazgo afecta directamente al personal. Debido a que las jerarquías de dirección son limitados para la toma de decisiones.

Con respecto a la **Supervisión**, es la eficacia y el sentido común de los directivos y jefaturas, quienes llevan el control eficaz, tanto del personal a cargo como el soporte para cumplir con las normas y procedimientos para un buen desempeño. Al respecto, se menciona en un artículo, que, si hay apoyo del supervisor, este influye en la percepción de sentirse respaldado por la organización. Es así que los resultados evidencian que si se brinda un buen liderazgo contribuye la autonomía, la armonía y la opinión de la supervisión ,no simplemente es capacitar y encomendar al personal, un líder en ningún momento estará exonerado de la autoría de dar respuesta por el rendimiento de todo su equipo de trabajo (Máñez, 2021).

No obstante, aquí es vital con el fin de tomar decisiones, en tal sentido, las jefaturas, están limitadas, en cuanto a la autonomía para tomar decisiones, frente a una situación complicada, tiene que informar al comité de administración, previo

escrito, tampoco se tiene en cuenta las propuestas o quejas. Por último, las capacitaciones solo las imparten a las jefaturas, si capacitan, pero no cuenta con equipamiento adecuado que posibilitan a los colaboradores llevar a cabo sus labores, al pasar por alto, entre ellos la magnitud de logro en el progreso de las labores es reducido o escaso.

En definitiva, la posición determinante a describir dentro de esta dimensión, se dan forma cuando los colaboradores expresan que no hay un reconocimiento por logros alcanzados, por alguna parte de las jerarquías, así mismo, indican que las jefaturas no los apoyan a dar solución a las problemáticas diarias, en situaciones difíciles, lo que provoca la percepción de que no hay un líder quien guíe, acompañe y oriente lo necesario; es decir, los colaboradores no identifican cuándo hacen las cosas bien y cuándo se equivocan.

Con respecto a la **hipótesis específica 4**, el cual fue representado con una correlación positiva moderada de 0,429. Puesto que, hay un 78.2% de colaboradores que observaron un nivel desfavorable, se comprueba que involucra una relación mutua entre el personal y las jerarquías, en relación con el desempeño, mientras no se perjudique los derechos que tiene los colaboradores, porque influye directamente con los objetivos organizacionales y la falta de canales de difusión tanto verticales igual que horizontales, afecta directamente a la COOPAC, a su vez al personal.

En cuanto a la **Comunicación**, es decir a mayor comunicación se logrará mejorar el clima laboral. Se precisa que la comunicación, dentro de una empresa, involucra una relación mutua entre el personal y las jerarquías. Es el esfuerzo competente de reunir y alinear a la organización en deber de su evolución y alcance de los objetivos organizacionales. Esto confirma lo dicho por (Oyarvide y Reyes, 2017), respecto a la comunicación, es la prioridad, para la toma de decisiones, así mismo es recibir y transmitir el mensaje, de forma horizontal. No obstante, se observó que los aspectos muy decisivos, vinculados por ende son: la mala gestión del informe, debido a que, hay carencia de dialogo con la alta dirección, la información llega como teléfono malogrado, debido a que no se mantienen actualizada la información, solo sacan conclusiones de lo que se comenta, asimismo perciben que no escuchan sugerencias.

Con respecto a, la **hipótesis específica 5**, el cual fue representado con una correlación positiva baja de 0,273. Puesto que, hay un 70% de colaboradores que observaron un nivel desfavorable, como se afirma arriba, por lo que afecta directamente a los colaboradores de la COOPAC ya que provoca un ambiente en el cual, se sienten disconformes con sus labores, así mismo, con las remuneraciones que se recibe de parte del empleador.

En cuanto a las **Condiciones laborales**, son las que se ofrece a los empleados para que puedan cumplir con sus responsabilidades, abasteciéndose de sus materiales, cumpliendo con sus honorarios y todo lo necesario para cumplir con las funciones encargadas. “Es la gratitud con la cual las organizaciones proveen los componentes tangibles, asequibles, precisos para la ejecución de labores designadas” (como se citó en Castro, 2019).

En este aspecto, los colaboradores no disponen de trabajo en equipo, debido a que solo hay un interés personal por mantenerse en la COOPAC, el personal nuevo debe observar para autocapacitarse en las funciones, ya que hay mucha rotación de personal o personal con falta de capacitación.

No obstante, el compromiso organizacional de los empleados es fundamental para la realización de los propósitos de la empresa. Asimismo, es un vínculo emocional el cual, permite al personal, comprometerse con los valores de la organización y tiene efectos positivos como mejor desempeño, mayor satisfacción y menor rotación. Los empleados dedicados tienden a tener una mayor satisfacción laboral y, como resultado, una mayor productividad. Estudios ya han demostrado que un mayor compromiso organizacional puede estar relacionado con un buen clima ético (Monteiro, et al., 2021).

Ante todo, el desempeño del hombre en el mundo, viene dado por actos emocionales intencionales. No se puede perder de vista la gran influencia que Blaise Pascal ejerció sobre el pensamiento de Scheler; porque, así como Pascal sostiene que "el corazón posee motivos que la lógica misma desconoce", Scheler sostiene que los valores solo pueden ser aprehendidos por la percepción emocional intencional, porque la razón por sí sola no tiene una cierta legalidad para comprender y acceder al núcleo del valor manifestado en el mundo de la experiencia (Newton y Maiara, 2017).

El desempeño refleja esencialmente la eficiencia, esto es, concretar las metas al mismo tiempo, que se aprovechan debidamente los presupuestos, existen de sobra parámetros que permitirán evaluarse al analizar el rendimiento. Como, aptitudes, capacidades, atributos, aspectos personales, los cuales, se relacionan sobre la esencia del empleo y la empresa, con el propósito de generar conductas, por lo cual, perjudica el rendimiento (Chiang y San Martín, 2015).

Se puede concluir reconociendo que la pertinencia epistemológica de la relación entre ciencia y religión no puede asegurarse a priori mediante un gran esquema teórico. Dado el mundo plural en el que vivimos hoy, debido a la expansión y complejidad del conocimiento y la autorreflexión al respecto, siempre tenemos ante nosotros teologías y ciencias, con innumerables posibilidades de relación (Rodrigues da Cruz, 2018).

El modelo positivista interpreta cierto perfil, es esencial especificar; la importancia de aclarar, vigilar, pronosticar, la esencia de lo real la define por hecho, peculiar, tangible, fraccionable y coincidente; el vínculo individuo – propósito, la describe por autónomo, imparcial, libre con reputación; su finalidad primordial es la expansión a través de enfoques deductivos, cuantitativos, orientada respecto similitud; la más reciente justificación se encuentra enfocado con las acciones auténticas provisionalmente previas, paralelos; por último está disponible de valores que hacen posible mancillar los resultados (Pérez, 2015).

VI. CONCLUSIONES

- ✓ En Primer lugar: Existe relación significativamente entre clima laboral y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021; de los resultantes logrados se comprueban que existe una correlación importante entre clima laboral y desempeño laboral, en consecuencia, un adecuado clima laboral logra un máximo desempeño.
- ✓ En segundo lugar: Existe relación significativamente entre autorrealización y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021; de los resultantes logrados se comprueban que existe una correlación importante entre autorrealización y desempeño laboral, en consecuencia, a mayor oportunidad de crecimiento profesional se logra un máximo desempeño.
- ✓ En tercer lugar: No existe relación significativamente entre involucramiento laboral y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021; de los resultantes logrados se comprueban que no existe una correlación suficiente entre involucramiento laboral y desempeño laboral, en consecuencia, con un correcto involucramiento laboral se alcanza un mejor desempeño.
- ✓ En cuarto lugar: Existe relación significativamente entre supervisión y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021; de los resultantes logrados se comprueban que existe una correlación importante entre supervisión y desempeño laboral, en consecuencia, con un mejor liderazgo se alcanza un máximo desempeño.
- ✓ En quinto lugar: Existe relación significativamente entre comunicación y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021; de los resultados logrados se comprueban que existe una correlación importante entre comunicación y desempeño laboral, en consecuencia, con una mayor comunicación tanto vertical como horizontal se alcanza un máximo desempeño.

- ✓ En sexto lugar: Existe relación significativamente entre condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021; de los resultados logrados se comprueban que existe una correlación importante entre condiciones laborales y desempeño laboral, en consecuencia, con mejores condiciones laborales se alcanza un máximo desempeño.

VII. RECOMENDACIONES

- ✓ La primera recomendación va dedicada a la COOPAC, se recomienda una reunión con las jefaturas para una retroalimentación y reestructuración, para lo cual se brinde mayor información sobre los cambios a realizar para la mejora continua sobre cultura y el ambiente de la organización, de tal manera que, impresione favorablemente y así lograr lluvia de ideas con la intervención de los integrantes de la COOPAC, para empezar a trabajar en equipo y lograr los objetivos trazados.

- ✓ Con respecto al primer punto, tener en cuenta, que, si al personal los tienen contentos, van a ser más eficientes y su corporación va a desarrollarse, a fin de, lograr ser más provechoso, para el cumplimiento de sus metas organizacionales, deben ser recompensados de forma económica o de manera social para motivarlos y así puedan asumir con dedicación y lograr su compromiso con la organización.

- ✓ Como segunda recomendación, de acuerdo a la dimensión Autorrealización, es imprescindible que las jefaturas tengan un curso de mentoría personalizada, para lograr mejorar su liderazgo más firme y tenga la posibilidad de ponerse en contacto, de una manera más óptima con sus colaboradores, del mismo modo, dicha mentoría debe ser ampliada a los colaboradores de la COOPAC.

- ✓ Seguidamente, se recomienda a la COOPAC que elaboren un innovador esquema normativo, por el cual, se involucre a la totalidad de los colaboradores, de este modo, tengan la posibilidad de intervenir en el logro de los compromisos asumidos con la organización. Las jefaturas de dicha COOPAC, tendrán que elaborar un cronograma de sesiones para todas las áreas involucradas, con la intención de que cada integrante pueda transmitir sus ideas e intercambiar puntos de vista o conocimientos, obteniendo así la permanencia de la comunicación entre ellos, pero que a la vez incrementaría sustancialmente su ambiente laboral.

- ✓ Dicho lo anterior, se debe coordinar previamente para llevar un buen control del cronograma y se debe mantener la continuidad, con la intención de, llevar a cabo estrategias de mejora, prepararlos y examinar la eficiencia, así como la eficacia de las mismas. En efecto, ayudará a la COOPAC, poder formar un entorno laboral adecuado donde todos los integrantes tenga las oportunidades a diseñar múltiples actividades y lo realicen por pasión, fortalecer la vocación de servicio.

- ✓ En particular, se sugiere a la COOPAC desarrolle un método de incentivos a los lideres, donde tengan que competir entre las áreas involucradas y lograr cada mes un objetivo, donde en cada competencia se logre en equipo mejorar las debilidades ya encontradas, todo esto será posible, con una previa autorización de consejo de administración, esto sin lugar a duda, impulsará la realización de las metas organizacionales, siendo la COOPAC mayor beneficiado y a su vez se logrará un ideal clima laboral y por consiguiente, un mayor desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Aguiar. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco*. Universidad Técnica de Ambato.
- Álvarez. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*, 5.
- Álvarez, et al. (2018a). El Desempeño Laboral: Un Problema Social de la Ciencia. *Revista Didasc@lia*, VI, 45–62.
<http://victoryepes.blogs.upv.es/files/2012/10/Yepes-et-al-2009.pdf>
- Álvarez, et al. (2018b). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *REIRE. Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 11(11 (2)), 45–60. <https://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>
- Arguedas. (2019). Autorrealización en personas adultas jóvenes :fuentes y estrategias para su construcción. *Revista de Educación y Desarrollo*, 51., 10.
- Bautista. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/index
- Blain. (2014). Revisiting the critical values of the Lilliefors test: towards the correct agrometeorological use of the Kolmogorov-Smirnov framework. *Bragantia*, 73(2), 192–202. <https://doi.org/10.1590/brag.2014.015>
- Castro, E. (2019). Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de Seguridad y Vigilancia. *Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo*, 4.
- Chiang y San Martín. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000300001>
- De Oliveira. (2016). A epistemologia da comunicação entre mediação e interação. *Significação: Revista de Cultura Audiovisual*, 43(45), 350.
<https://doi.org/10.11606/issn.2316-7114.sig.2016.111757>
- Donato, et al. (2018). Good practices in normal childbirth: Reliability analysis of an instrument by cronbach's alpha. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2234.3000>
- El Assafiri, et al. (2019). Método Developing A Curriculum para el análisis ocupacional. Acercamiento a la Gestión del Conocimiento. *Ingeniería*

- Industrial*, 40(2), 161–170.
- Espinoza. (2018). Clima Organizacional predictor del Desempeño docente en Centros Educativos Iniciales. *Tzhoecoen*, 75–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rtzh1810.125145>
- Fenacrep. (2021). *Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros. Modificado por el artículo 2 de la Ley N° 30822*.
- Ferrari , et al. (2019). Climate and organizational support: Evaluation and relationship between the thematic areas | Clima e suporte organizacional: Avaliação e relação entre as temáticas. *Revista CES Psicologia*, 12(2), 65–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.6> Disponible
- García y González. (2018). *Reflexiones sobre la cultura organizacional desde el paradigma positivista y funcionalista de la ciencia*. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 6(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/icea.v6i12.3049>
- Goicochea. (2019). *The Organizational Climate Laboral Performance Of The Personnel Of The human Resources Area. Case: International Outsourcing*. 2(2), 87–99.
- González y de Macedo. (2021). Data and information in online environments. *Transinformacao*, 32. <https://doi.org/10.1590/2318-0889202032E200073E>
- Hayati, et al. (2021). Information System's Implementation and its Impact on University Organization Performance in West Java. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 26(1), 343–357. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4556291>
- Hernández y Duana. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, Vol. 9, No. 17 (2020), 9(17), 51–53.
- Hernández y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa ,cualitativas y mixtas*.
- Herrera. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos de la Subdirección Nacional de Gestión de Talento Humano del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) ubicada en la ciudad de Quito*.
- Huaita; Luza. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño

- docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 300–312. <https://n9.cl/lju9b>
- Katovich y Maia. (2018). The relation between labor productivity and wages in Brazil: A sectoral analysis. *Nova Economia*, 28(1), 7–38. <https://doi.org/10.1590/0103-6351/3943>
- Kurotusch, et. al. (2021). Habilidades socioemocionais: da BNCC às salas de aula. *Educação Formação*, 6(2), e4406. <https://doi.org/10.25053/redufor.v6i2.4406>
- León. (2021). *El Clima Institucional en Relación con el Desempeño docente de un Instituto Superior, Los Olivos, 2018 – II*.
- Ley30823. (2018). Normas Legales. *El Peruano*, 4–20.
- Máynez. (2021). Apoyo del supervisor: su influencia en la autonomía, cohesión y percepción de apoyo organizacional en una dependencia del gobierno. *Estudios Gerenciales*, 448–459. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4195>
- McGregor. (1986). La teoría X y la teoría Y. *Untref Virtual*, 134–144.
- Monteiro, et al. (2021). The influence of the ethical climate on procedural justice and organizational commitment: the interaction of budgetary participation *Journal of Accounting and Organizations. Revista de Contabilidade e Organizações*, 15, 174754. <https://doi.org/https://doi.org/10.11606/issn.1982-6486.rco.2021.174754>
- Moreira. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí Ecuador* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7763>
- Morejón. (2018). Comportamiento organizacional: Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública. *Universidad Estatal Del Sur de Manabí-Ecuador*, 1–17. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ComportamientoOrganizacionalAnalisisAPartirDeSuApl-7428977 \(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ComportamientoOrganizacionalAnalisisAPartirDeSuApl-7428977%20(1).pdf)
- Moreno y Carrillo. (2019). Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.). In *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.)*. (7°). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Natividad y Rocano. (2020). *Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño*

Docente en Instituciones Educativas Publicas del Nivel Secundario, SINSICAP – 2019.

- Newton y Maiara. (2017). O modelo religioso e o progresso ético da comunidade de Mateus na perspectiva de Max Scheler. *Interações*, 12(21), 137. <https://doi.org/10.5752/p.1983-2478.2017v12n21p137>
- Niebles, et al. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Docente en Universidades Privadas de Barranquilla. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 283–294. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5893>
- Nurullin. (2020). Philosophical Foundations of Post-Non- Classical Ideas. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.3984237>
- OIT. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- OIT. (2019). Declaración Del Centenario De La Oit Para El Futuro Del Trabajo. *Conferencia Internacional Del Trabajo*, 1–8. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711699.pdf
- Onça, et al. (2018). Clima e comportamentos de aprendizagem grupal. *Organizações & Sociedade*, 25(86), 392–412. <https://doi.org/10.1590/1984-9250863>
- Oyarvide, et al. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3, 296–309.
- Pecino, Mañas , Díaz ,López, L. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario Introducción. *Anales de Psicología*, 31, 658–666.
- Penachi. (2019). Artículos originales Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22, 85–93.
- Pérez. (2015). El Positivismo y la Investigación Científica. *Revista Empresarial*, 9(1390), 29–34.
- Quicaño. (2021). “*Relacion entre el clima laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores del comedor Universitario de la UNSA Arequipa 2020.*” Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

- Rendón , et al. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397–407. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i4.230>
- Renecle. (2020). Developing Mindful Organizing in Teams: A Participation Climate is not Enough, Teams Need to Feel Safe to Challenge their Leaders. *Journal of Work and Organizational Psychology*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231365058001>
- Rodrigues da Cruz. (2018). Pertinência epistemológica da relação entre religião e ciência. *Reflexão*, 43(1), 11. <https://doi.org/10.24220/2447-6803v43n1a4194>
- Rodríguez-Pérez. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179–200.
- Romero. (2019). Aproximación a un paradigma humano-productivo. *Espacio Abierto*, 28(4), 188–201. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12264392010>
- Rubio. (2020). “El clima laboral y su incidencia en el desempeño docente en los Institutos Tecnológicos Superiores de la ciudad de Latacunga.” Universidad Técnica de Ambato.
- Ruíz. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque-Perú, 2019* [Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Sá Martino y Salgueiro. (2019). A comunicação como ética da alteridade: pensando o conceito com Lévinas. *Intercom: Revista Brasileira de Ciências Da Comunicação*, 42(3), 21–40. <https://doi.org/10.1590/1809-5844201931>
- Sánchez y Murillo. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica : cuantitativa , cualitativa y comparativa. *Debates Por La Historia*, 9, 147–181. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-8348-6883>
- Serdar. (2015). Investigation of Relationship between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behavior: A Research on Health Sector. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation*, 9(10), 3628–3635. <https://publications.waset.org/10003243/investigation-of-relationship-between-organizational-climate-and-organizational-citizenship-behavior-a-research-on-health-sector>
- Tobón. (2018). Responsabilidad en psicología: tradición moral y existencial. *Katharsis*, 1–34.
- Vásquez. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral docente en la*

Institución Educativa Bella Unión Jesús María- La Encañada, 2017. SAN PEDRO.

Vélez , et al. (2016). A Graphical Diagnostic Test for Two-Way Contingency Tables.

Revista Colombiana de Estadística, 39(1), 97.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15446/rce.v39n1.55142> A

Wietrak et al. (2021). Work Motivation. *Scientific Summary, January.*

WOCCU. (2019). Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro Y Crédito. *Informe Anual, 12.*

Zepeda. (2016). Involucramiento Laboral y Productividad en un Agronegocio en Sinaloa, México. *TEACS, 71–80.*

[https://www.redalyc.org/busquedaArticuloFiltros.oa?q=involucramiento laboral](https://www.redalyc.org/busquedaArticuloFiltros.oa?q=involucramiento+laboral)

ANEXOS

ANEXOS: se adjuntó:

- Anexo. Matriz de consistencia
- Anexo. Matriz de operacionalización de variables
- Anexo. Instrumentos de recolección de datos
- Anexo. Validación de expertos
- Anexo. Validez y confiabilidad
- Anexo. Autorización de instrumento estandarizado.

Además, se incluyó: Cálculo del tamaño de la muestra, validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad, consentimiento informado, tablas, figuras, fotos, para esclarecer más la investigación.

Anexo 1 Matriz de consistencia

Clima Laboral y el Desempeño de los Colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Distrito de Lima, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables	Metodología
	General			
¿Cuál es el nivel de relación entre clima laboral y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021?	Determinar el nivel de relación entre clima laboral y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima 2021.	Existe relación significativa entre clima laboral y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima,2021.	CLIMA LABORAL	Diseño de investigación Está basada en un estudio de carácter no experimental, transversal.
ESPECIFICOS				
¿Cuál es el nivel de relación entre autorrealización y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?	Determinar el nivel de relación entre autorrealización y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.	Existe relación significativa entre autorrealización y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima,2021.		Tipo de estudio Corresponde a una investigación de tipo Correlacional-transaccional
¿Cuál es el nivel de relación entre involucramiento laboral y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?	Determinar el nivel de relación entre involucramiento laboral y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021.	Existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.	DESEMPEÑO LABORAL	
¿Cuál es el nivel de relación entre supervisión y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021?	Determinar el nivel de relación entre supervisión y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima 2021.	Existe relación significativa entre supervisión y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.		Se utilizará el muestro probabilístico. Instrumento -encuesta
Cuál es el nivel de relación entre comunicación y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?	Determinar el nivel de relación entre comunicación y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, distrito de Lima ,2021.	Existe relación significativa entre comunicación y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.		
¿Cuál es el nivel de relación entre condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima ,2021?	Determinar el nivel de relación entre condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, distrito de Lima ,2021.	Existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de una COOPAC, Distrito de Lima, 2021.		La Muestra 110 colaboradores

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODOLOGIA
Clima Laboral	Por su parte Chiavenato, (2009) precisa el clima organizacional el cual establece el entorno dentro de las empresas, es el ambiente emocional que subsisten en las empresas	Es un Conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable (Hernandez,2014) La variable se medirá conforme a los indicadores de sus cinco dimensiones, así mismo se utilizará la escala, Likert. Palma (2004),	Autorrealización Involucramiento laboral. Supervisión. Comunicación. Condiciones Laborales	La empresa brinda facilidades para el desarrollo Línea de carrera Grado de identificación con la empresa Evaluación de actividades Información veraz. Ambiente optimo	1,6,11,16, 21 ,26 ,31,36, 41, 46 2, 7, 12,17, 22,27, 32,37, 42,47 3, 8 ,13, 18, 23,28, 33 ,38, 43,48 4 ,9, 14, 19, 24, 29, 34,39, 44 ,49 5 .10,15, 20, 25, 30, 35,40, 45, 50.	El cuestionario está compuesto por 50 reactivos de opción múltiple: CL-SP-2004 Escala Likert Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A veces = 3 Casi Siempre =4 Siempre = 5 Nivel muy alto = 210 –250 Nivel alto = 170 –209 Nivel medio = 130 –169 Nivel bajo = 90 –129 Nivel muy bajo = 50 – 89 Muestra 110 colaboradores
Desempeño Laboral	De acuerdo con Chiavenato (2002), es la conducta del personal en la búsqueda de las metas fijadas, el cual forjan la postura personal y así lograr las metas.	La variable se medirá conforme a los indicadores de sus cuatro dimensiones, así mismo se utilizará La escala Likert	Responsabilidad Productividad laboral Habilidades Comunicación	Es el cumplimiento de las obligaciones y la prudencia al tomar decisiones, dentro del su puesto de trabajo. Capacidad de producir, ser útil o provechoso. Capacidad natural que conservan las personas para mostrar su talento. Fomentar la comunicación Horizontal y vertical	51,52, 53,54, 55. 56,57, 58,59, 60 61,62, 63,64, 65. 66,67, 68,69,70.	El cuestionario está compuesto por 20 reactivos de opción múltiple: Escala de Likert, asimismo con los niveles Nivel excelente = 80 –100 Nivel Bueno = 60 –79 Nivel Regular = 40 –59 Nivel Deficiente = 20 –39

Anexo 3 Instrumentos

TEST DEL CLIMA LABORAL -SONIA PALMA

Edad: _____ Sexo: _____ Cargo: _____ Área _____ Fecha: _____ Empresa: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad. Escala Likert, con cinco opciones de respuesta: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3.	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8.	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13.	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño					
17.	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18.	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19.	Existen suficientes canales de comunicación.					
20.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30.	Existe buena administración de los recursos.					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38.	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.					
42.	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48.	Existe un trato justo en la empresa.					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Test de Desempeño Laboral

Edad: _____ Sexo: _____ Área: _____ Fecha: _____ Empresa: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Nunca
 2 = Casi Nunca
 3 = A veces
 4 = Casi Siempre
 5 = Siempre

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Cumple Ud. con los horarios establecidos por la organización					
2.	Mantiene Ud. una buena actitud de compromiso con la organización					
3.	Cumple Ud. con sus funciones establecidas para su área de trabajo					
4.	Se preocupa Ud. por autocapacitarse demostrando compromiso y pasión por su trabajo					
5.	Cumple Ud. con brindar una atención de calidad a los clientes					
6.	El trabajo que desempeña Ud. se ajusta con los tiempos de entrega o solicita extensión de tiempo					
7.	Su jefe se interesa por capacitar a su personal					
8.	Se siente Ud. capaz de trabajar bajo presión					
9.	Tiene Ud. la capacidad de efectuar múltiples tareas					
10.	Colabora Ud. con sus compañeros de trabajo para llegar a sus metas de la organización					
11.	Considera Ud. que trabaja junto a sus compañeros para cumplir lo solicitado					
12.	Considera Ud. que tiene la capacidad de lidiar con el estrés del día a día en el trabajo					
13.	Se siente Ud. capacitado para asumir los retos que surgen en su área de trabajo					
14.	Considera Ud. que aporta con su talento para la organización					
15.	Comparte Ud. de sus habilidades para dar un valor agregado al cliente					
16.	Se imparte y propicia la comunicación horizontal entre las jerarquías, originando el trabajo en equipo					
17.	Existe la posibilidad de una comunicación vertical, para obtener lluvia de ideas, participando todo el personal					
18.	Existe la facilidad de obtener canales digitales para conocimiento interno					
19.	Se realizan reuniones de integración para lluvia de ideas					
20.	Existe la posibilidad de un buzón de sugerencias para el colaborador					

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4 Validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Mgtr. María Elena Elizabeth, Coronado De la Cruz.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Posgrado del programa de Maestría Administración de Negocios (MBA) de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de Magister en Administración de Negocios.

El título del proyecto de investigación es: "**Clima Laboral y el Desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito del distrito de lima, 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Gestión de Talento Humano.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Mónica Milagros Rodríguez Castillo
D.N.I: 40041559

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Clima Laboral

N.º	DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		S	N	S	N	S	N	
DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN								
1	Existe oportunidad de progresar en la empresa	x		x		x		
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	x		x		x		
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	x		x		x		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	x		x		x		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	x		x		x		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	x		x		x		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	x		x		x		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	x		x		x		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	x		x		x		
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL								
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	x		x		x		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	x		x		x		
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	x		x		x		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	x		x		x		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	x		x		x		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	x		x		x		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	x		x		x		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	x		x		x		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	x		x		x		
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN								
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	x		x		x		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	x		x		x		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	x		x		x		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	x		x		x		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	x		x		x		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	x		x		x		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	x		x		x		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	x		x		x		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	x		x		x		

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

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dra: **María Elena Coronado de la Cruz**

DNI: **07364352**

Especialidad del validador: **Maestra en Administración con especialidad en Gestión de Recursos Humanos.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



10 de octubre del 2021

Dra. María Elena Coronado de la Cruz
Especialidad en Gestión de Recursos Humanos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral

N.º	DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL / Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Requerimiento
		S	N	S	N	S	N	
Responsabilidad								
81	¿Cumple Ud. con los horarios establecidos por la organización?	X		X		X		
82	¿Mantiene Ud. una buena actitud de compromiso con la organización?	X		X		X		
83	¿Cumple Ud. con sus funciones establecidas para su área de trabajo?	X		X		X		
84	¿Se preocupa Ud. por autoapoyarse demostrando compromiso y pasión por su trabajo?	X		X		X		
85	¿Cumple Ud. con brindar una atención de calidad a los clientes?	X		X		X		
Productividad laboral								
86	¿El trabajo que desempeña Ud. se ajusta con los tiempos de entrega o solicita extensión de tiempo?	X		X		X		
87	¿Se pide su atención por capacitar a su personal?	X		X		X		
88	¿Se siente Ud. capaz de trabajar bajo presión?	X		X		X		
89	¿Tiene Ud. la capacidad de efectuar múltiples tareas?	X		X		X		
90	¿Colabora Ud. con sus compañeros de trabajo para llegar a sus metas de la organización?	X		X		X		
Habilidades								
91	¿Considera Ud. que trabaja junto a sus compañeros para cumplir lo solicitado?	X		X		X		
92	¿Considera Ud. que tiene la capacidad de tomar con el ánimo del día a día en el trabajo?	X		X		X		
93	¿Se siente Ud. capacitado para asumir los retos que surgen en su área de trabajo?	X		X		X		
94	¿Considera Ud. que aporta con su talento para la organización?	X		X		X		
95	¿Cumple Ud. de sus habilidades para dar un valor agregado al cliente?	X		X		X		
Comunicación								
96	¿Se inspira y propone la comunicación horizontal entre las personas, organizando el trabajo en equipo?	X		X		X		
97	¿Existe la posibilidad de una comunicación vertical, para obtener fuera de ideas, participando todo el personal?	X		X		X		
98	¿Existe la facilidad de obtener canales digitales para conocimiento interno?	X		X		X		
99	¿Se realizan reuniones de integración para fuera de ideas?	X		X		X		
79	¿Existe la posibilidad de un flujo de sugerencias para el colaborador?	X		X		X		

Observaciones: Ninguna

Opción de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dra.: **María Elena Coronado de la Cruz** DNI: 87364352.

Especialidad del validador: **Maestra en Administración con especialidad en Gestión de Recursos Humanos.**

Lima, 19 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Subítemo, se dice subítemo cuando los ítems planteados en subítemo para medir la dimensión.



Dra. María Elena Coronado de la Cruz
Especialidad en Gestión de Recursos Humanos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Mgtr. Yalile Annabella, Espejo Pezzini.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Posgrado del programa de Maestría Administración de Negocios (MBA) de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de Magister en Administración de Negocios.

El título del proyecto de investigación es: "***Clima Laboral y el Desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito del distrito de Lima, 2021***" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Gestión de Recursos Humanos.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Mónica Milagros Rodríguez Castillo
D.N.I: 40041559

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Clima Laboral

N.º	DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		S	N	S	N	S	N	
DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN								
1	Existe oportunidad de progresar en la empresa	X		X		X		
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.	X		X		X		
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	X		X		X		
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	X		X		X		
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	X		X		X		
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	X		X		X		
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	X		X		X		
10	Los objetivos de trabajo son retos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL.								
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	X		X		X		
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	X		X		X		
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	X		X		X		
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	X		X		X		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	X		X		X		
16	Se valora los altos niveles de desempeño	X		X		X		
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	X		X		X		
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	X		X		X		
19	Existen suficientes canales de comunicación.	X		X		X		
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN.								
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	X		X		X		
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	X		X		X		
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	X		X		X		
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	X		X		X		
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	X		X		X		
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	X		X		X		
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	X		X		X		
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN.								
30	Existe buena administración de los recursos.	X		X		X		
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	X		X		X		
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	X		X		X		
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	X		X		X		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	X		X		X		
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	X		X		X		
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	X		X		X		
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	X		X		X		
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	X		X		X		
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	X		X		X		
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: CONDICIONES LABORALES.								
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		
42	Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	X		X		X		
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	X		X		X		
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	X		X		X		
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	X		X		X		
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	X		X		X		
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	X		X		X		
48	Existe un trato justo en la empresa.	X		X		X		
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X		X		X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X		X		X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Yalile Annabella Espejo Pezzini** **DNI: 15724416**

Especialidad del validador: **Gestión de Recursos Humanos**

Lima 10 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

N.º	DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		S	N	S	N	S	N	
Responsabilidad								
51	¿Cumple Ud. con los horarios establecidos por la organización?	X		X		X		
52	¿Mantiene Ud. una buena actitud de compromiso con la organización?	X		X		X		
53	¿Cumple Ud. con sus funciones establecidas para su área de trabajo?	X		X		X		
54	¿Se preocupa Ud. por autocapacitarse demostrando compromiso y pasión por su trabajo?	X		X		X		
55	¿Cumple Ud. con brindar una atención de calidad a los clientes?	X		X		X		
Productividad laboral								
56	¿El trabajo que desempeña Ud. se ajusta con los tiempos de entrega o solicita extensión de tiempo?	X		X		X		
57	¿Su jefe se interesa por capacitar a su personal?	X		X		X		
58	¿Se siente Ud. capaz de trabajar bajo presión?	X		X		X		
59	¿Tiene Ud. la capacidad de efectuar múltiples tareas?	X		X		X		
60	¿Colabora Ud. con sus compañeros de trabajo para llegar a sus metas de la organización?	X		X		X		
Habilidades								
61	¿Considera Ud. que trabaja junto a sus compañeros para cumplir lo solicitado?	X		X		X		
62	¿Considera Ud. que tiene la capacidad de lidiar con el estrés del día a día en el trabajo?	X		X		X		
63	¿Se siente Ud. capacitado para asumir los retos que surgen en su área de trabajo?	X		X		X		
64	¿Considera Ud. que aporta con su talento para la organización?	X		X		X		
65	¿Comparte Ud. de sus habilidades para dar un valor agregado al cliente?	X		X		X		
Comunicación								
66	¿Se imparte y promueve la comunicación horizontal entre las jerarquías, originando el trabajo en equipo?	X		X		X		
67	¿Existe la posibilidad de una comunicación vertical, para obtener flujos de ideas, participando todo el personal?	X		X		X		
68	¿Existe la facilidad de obtener canales digitales para conocimiento interno?	X		X		X		
69	¿Se realizan reuniones de integración para flujos de ideas?	X		X		X		
70	¿Existe la posibilidad de un buzón de sugerencias para el colaborador?	X		X		X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / M^g: Yalile Annabella Espejo Pezzini DNI: 15724416
 Especialidad del validador: Gestión de Recursos Humanos

Lima 10 de octubre del 2021...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. José Luis Vera La Torre.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Posgrado del programa de Maestría Administración de Negocios (MBA) de la UCV, en la sede de Lima Norte, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el grado de Magister en Administración de Negocios.

El título del proyecto de investigación es: *"Clima Laboral y el Desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito del distrito de Lima, 2021"* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Gestión de Talento Humano.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Mónica Milagros Rodríguez Castillo
D.N.I: 40041559

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Clima Laboral

N.º	DIMENSIONES DE CLIMA LABORAL y ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		S	N	S	N	S	N	
DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN								
1	Existe oportunidad de progresar en la empresa.							
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.							
3	El superior brinda apoyo para superar las dificultades que se presentan.							
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.							
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.							
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.							
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.							
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.							
9	En su oficina, la información fluye adecuadamente.							
10	Los objetivos de trabajo son retadores.							
DIMENSIÓN 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL								
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.							
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.							
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.							
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armónica.							
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.							
16	Se valora los altos niveles de desempeño.							
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.							
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.							
19	Existen suficientes canales de comunicación.							
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.							
DIMENSIÓN 3: SUPERVISIÓN								
21	Los superiores expresan reconocimiento por los logros.							
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.							

23	Los responsables de las unidades administrativas definen...							
24	Se pueden establecer con personas de otras áreas...							
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.							
26	Los actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.							
27	Cooperar con los líderes dentro del trabajo, permitir el desarrollo del personal.							
28	Se obtiene de un sistema parte el compromiso y control de las actividades.							
29	En la institución, se esfuerza y apoyan los objetivos.							
30	Existe buena administración de los recursos.							
DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN								
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.							
32	Cooperar con las actividades laborales en una tarea interrelacionada.							
33	Existen normas y procedimientos como guía de trabajo.							
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.							
35	La remuneración es adecuada en comparación con la de otras organizaciones.							
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.							
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.							
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.							
39	El superior asegura las prioridades que se tienen que cumplir.							
40	Los objetivos de trabajo permiten establecer metas claras en las actividades.							
DIMENSIÓN 5: RESPONSABILIDAD ORGANIZACIONAL								
41	Se promueve la generación de ideas innovadoras y creativas.							
42	Hay una clara definición de roles, metas y valores en la institución.							
43	El trabajo se realiza en función de estándares o planes establecidos.							
44	Existe colaboración entre el personal de las diferentes oficinas.							
45	Se dispone de tecnología para facilitar el trabajo.							
46	Se reconocen los logros en el trabajo.							
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.							

48	Existe un trato justo en la empresa.	X			X			X		
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	X			X			X		
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	X			X			X		

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. José Luis Vera la Torre

DNI: 07502682

Especialidad del validador: Psicólogo organizacional

11 de Octubre de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Dr. José Luis Vera La Torre
 Psicólogo
 C.Ps.P. 11618

Firma del Experto Informante.

N.º	DIRECCIONES DE DESEMPEÑO LABORAL / Ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		S	N	S	N	S	N	
Responsabilidad								
81	¿Cumple Ud. con los horarios establecidos por la organización?	x		x		x		
82	¿Mantiene Ud. una buena actitud de compromiso con la organización?	x		x		x		
83	¿Cumple Ud. con sus funciones establecidas para su área de trabajo?	x		x		x		
84	¿Se preocupa Ud. por autocapacitarse demostrando compromiso y pasión por su trabajo?	x		x		x		
85	¿Cumple Ud. con brindar una atención de calidad a los clientes?	x		x		x		
Productividad laboral								
86	¿El trabajo que desempeña Ud. se ajusta con los tiempos de entrega o solicita extensión de tiempo?	x		x		x		
87	¿Su jefe se interesa por capacitar a su personal?	x		x		x		
88	¿Se siente Ud. capaz de trabajar bajo presión?	x		x		x		
89	¿Tiene Ud. la capacidad de efectuar múltiples tareas?	x		x		x		
90	¿Colabora Ud. con sus compañeros de trabajo para llegar a sus metas de la organización?	x		x		x		
Habilidades								
91	¿Considera Ud. que trabaja junto a sus compañeros para cumplir lo solicitado?	x		x		x		
92	¿Considera Ud. que tiene la capacidad de lidiar con el estrés del día a día en el trabajo?	x		x		x		
93	¿Se siente Ud. capacitado para asumir los retos que surgen en su área de trabajo?	x		x		x		
94	¿Considera Ud. que aporta con su talento para la organización?	x		x		x		
95	¿Comparte Ud. de sus habilidades para dar un valor agregado al cliente?	x		x		x		
Comunicación								
96	¿Se imparte y promueve la comunicación horizontal entre las jerarquías, originando el trabajo en equipo?	x		x		x		
97	¿Existe la posibilidad de una comunicación vertical, para obtener lluvia de ideas, participando todo el personal?	x		x		x		
98	¿Existe la facilidad de obtener canales digitales para conocimiento interno?	x		x		x		
99	¿Se realizan reuniones de integración para lluvia de ideas?	x		x		x		
100	¿Existe la posibilidad de un botón de sugerencias para el colaborador?	x		x		x		

Observaciones: La variable debe ser autopercepción del desempeño laboral

Opción de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Ms. José Luis Vera la Torre DNI: 07902682

Especialidad del validador: Psicólogo organizacional

11 de octubre del 2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, en cuanto a modo y fondo.

Nota: Si faltan, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Dr. José Luis Vera la Torre
 Psicólogo
 C.P. N. 11998

Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Anexo 5 Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima laboral	,950	50
Desempeño laboral	,804	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Existe oportunidad de progresar en la empresa	131,10	438,054	,740	,948
Se siente comprometido con el éxito en la organización.	128,96	460,311	,173	,951
El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	130,55	446,965	,450	,950
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	129,44	456,303	,351	,950
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	130,16	451,789	,493	,949
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	130,26	450,398	,591	,949
Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	129,29	459,731	,276	,950
En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	130,23	450,838	,551	,949
En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	130,60	447,398	,494	,949
Los objetivos de trabajo son retadores.	130,82	443,875	,534	,949
Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	130,81	447,000	,464	,950

Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	130,08	450,241	,332	,951
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.	131,16	438,138	,746	,948
En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	129,75	456,797	,263	,951
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	130,68	444,457	,542	,949
Se valora los altos niveles de desempeño	130,52	445,426	,513	,949
Los trabajadores están comprometidos con la organización	129,36	455,885	,401	,950
Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	130,56	443,386	,561	,949
Existen suficientes canales de comunicación.	131,17	441,887	,695	,948
El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	129,90	454,366	,342	,950
Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	129,26	457,664	,370	,950
En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	129,74	450,912	,518	,949
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	129,35	454,359	,496	,949
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	131,05	444,603	,666	,948
cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	129,20	453,831	,293	,951
las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	129,70	445,203	,467	,950

Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	130,21	449,470	,602	,949
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	131,09	444,505	,597	,949
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	129,43	458,027	,356	,950
Existe buena administración de los recursos.	129,29	456,997	,397	,950
Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	130,55	443,882	,607	,949
Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	130,53	442,435	,626	,948
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	128,32	462,090	,172	,951
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	131,08	437,324	,792	,948
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	131,31	441,005	,757	,948
La empresa promueve el desarrollo del personal.	130,98	437,413	,797	,947
Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	129,65	456,907	,312	,950
Los objetivos de trabajo están claramente definidos.	129,35	453,788	,534	,949

El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	129,28	455,690	,415	,950
Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	130,05	445,181	,723	,948
Se promueve la generación de ideas creativas o innovadora.	130,83	440,456	,642	,948
Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.	129,42	452,264	,595	,949
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	129,25	452,485	,569	,949
Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	130,08	447,140	,699	,948
Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	129,39	461,396	,186	,951
Se reconocen los logros en el trabajo.	131,10	441,082	,692	,948
La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	130,79	441,121	,593	,949
Existe un trato justo en la empresa.	129,24	452,659	,534	,949
Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	130,35	441,956	,603	,949
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	131,01	443,862	,703	,948

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cumple Ud. con los horarios establecidos por la organización.	49,60	32,095	,006	,813
Mantiene Ud. una buena actitud de compromiso con la organización.	49,56	31,312	,156	,805
Cumple Ud. con sus funciones establecidas para su área de trabajo.	49,50	30,106	,339	,797
Se preocupa Ud. por autocapacitarse demostrando compromiso y pasión por su trabajo.	49,58	31,236	,145	,807
Cumple Ud. con brindar una atención de calidad a los clientes.	49,55	31,864	,058	,810
El trabajo que desempeña Ud. se ajusta con los tiempos de entrega o solicita extensión de tiempo.	51,41	27,730	,521	,785
Su jefe se interesa por capacitar a su personal.	50,53	29,848	,341	,797
Se siente Ud. capaz de trabajar bajo presión.	50,43	30,541	,288	,799
Tiene Ud. la capacidad de efectuar múltiples tareas.	49,57	30,100	,379	,795
Colabora Ud. con sus compañeros de trabajo para llegar a sus metas de la organización.	51,41	27,106	,606	,779
Considera Ud. que trabaja junto a sus compañeros para cumplir lo solicitado.	50,06	30,280	,177	,810
Considera Ud. que tiene la capacidad de lidiar con el estrés del día a día en el trabajo.	49,97	30,394	,211	,805

Se siente Ud. capacitado para asumir los retos que surgen en su área de trabajo.	50,53	30,160	,340	,797
Considera Ud. que aporta con su talento para la organización.	49,39	31,690	,103	,807
Comparte Ud. de sus habilidades para dar un valor agregado al cliente.	49,39	31,616	,117	,807
Se imparte y propicia la comunicación horizontal entre las jerarquías, originando el trabajo en equipo.	51,52	26,527	,681	,773
Existe la posibilidad de una comunicación vertical, para obtener lluvia de ideas, participando todo el personal.	51,87	26,241	,866	,764
Existe la facilidad de obtener canales digitales para conocimiento interno.	51,80	26,510	,748	,770
Se realizan reuniones de integración para lluvia de ideas.	51,38	27,504	,622	,779
Existe la posibilidad de un buzón de sugerencias para el colaborador.	51,49	28,784	,437	,791

ENCUESTA	dimension1					dimension2					dimension3					dimension4					DESEMPEÑO LABORAL				
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	D1	D2	D3	D4	V2
Persona1	1	4	1	1	4	3	4	3	4	2	1	3	3	4	3	2	2	1	1	4	11	16	14	10	51
Persona2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	2	2	2	1	18	16	15	8	57
Persona3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	15	15	15	9	54
Persona4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	20	19	18	19	76
Persona5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	19	20	20	79
Persona6	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	20	16	16	15	67
Persona7	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	1	18	17	16	14	65
Persona8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	80
Persona9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	15	15	15	9	54
Persona10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	20	19	18	19	76
Persona11	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	1	2	1	19	11	17	6	53
Persona12	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	1	1	2	2	18	13	17	8	56
Persona13	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	19	13	15	5	52
Persona14	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	1	2	17	12	18	7	54
Persona15	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	1	2	1	18	11	18	6	53
Persona16	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	17	12	15	8	52
Persona17	4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	18	11	16	5	50
Persona18	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	17	11	14	7	49
Persona19	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	17	9	16	7	49
Persona20	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	16	13	14	6	49
Persona21	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	1	2	1	19	11	17	6	53
Persona22	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	1	1	2	2	18	13	17	8	56
Persona23	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	19	13	15	5	52
Persona24	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	1	2	17	12	18	7	54
Persona25	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	1	2	1	18	11	18	6	53
Persona26	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	17	12	15	8	52
Persona27	4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	18	11	16	5	50
Persona28	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	17	11	14	7	49
Persona29	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	17	9	16	7	49
Persona30	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	16	13	14	6	49
Persona31	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	1	2	1	19	11	17	6	53
Persona32	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	1	1	2	2	18	13	17	8	56
Persona33	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	19	13	15	5	52
Persona34	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	1	2	17	12	18	7	54
Persona35	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	1	2	1	18	11	18	6	53
Persona36	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	17	12	15	8	52
Persona37	4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	18	11	16	5	50
Persona38	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	17	11	14	7	49
Persona39	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	17	9	16	7	49
Persona40	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	16	13	14	6	49
Persona41	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	1	2	1	19	11	17	6	53
Persona42	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	1	1	2	2	18	13	17	8	56
Persona43	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	19	13	15	5	52
Persona44	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	1	2	17	12	18	7	54
Persona45	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	1	2	1	18	11	18	6	53
Persona46	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	17	12	15	8	52
Persona47	4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	18	11	16	5	50
Persona48	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	17	11	14	7	49
Persona49	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	17	9	16	7	49
Persona50	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	16	13	14	6	49
Persona51	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	1	2	1	19	11	17	6	53
Persona52	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	2	1	2	2	18	13	17	9	57
Persona53	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	19	13	15	5	52
Persona54	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	1	2	17	12	18	7	54
Persona55	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	1	2	1	18	11	18	6	53

Persona56	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	17	12	15	8	52
Persona57	4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	18	11	16	5	50
Persona58	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	17	11	14	7	49
Persona59	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	17	9	16	7	49
Persona60	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	16	13	14	6	49
Persona61	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	1	2	1	19	11	17	6	53
Persona62	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	2	1	2	2	18	13	17	9	57
Persona63	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	19	13	15	5	52
Persona64	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	1	2	17	12	18	7	54
Persona65	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	1	2	1	18	11	18	6	53
Persona66	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	17	12	15	8	52
Persona67	4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	18	11	16	5	50
Persona68	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	17	11	14	7	49
Persona69	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	17	9	16	7	49
Persona70	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	16	13	14	6	49
Persona71	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	1	2	1	19	11	17	6	53
Persona72	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	2	1	2	2	18	13	17	9	57
Persona73	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	19	13	15	5	52
Persona74	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	1	2	17	12	18	7	54
Persona75	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	1	2	1	18	11	18	6	53
Persona76	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	17	12	15	8	52
Persona77	4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	18	11	16	5	50
Persona78	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	17	11	14	7	49
Persona79	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	17	9	16	7	49
Persona80	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	16	13	14	7	50
Persona81	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	1	2	1	19	11	17	6	53
Persona82	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	1	1	2	2	18	13	17	8	56
Persona83	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	19	13	15	5	52
Persona84	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	1	2	17	12	18	7	54
Persona85	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	1	2	1	18	11	18	6	53
Persona86	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	17	12	15	8	52
Persona87	4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	18	11	16	5	50
Persona88	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	17	11	14	7	49
Persona89	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	17	9	16	7	49
Persona90	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	16	13	14	6	49
Persona91	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	1	2	1	19	11	17	6	53
Persona92	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	2	1	1	2	2	18	13	17	8	56
Persona93	4	3	4	4	4	2	3	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	19	13	15	5	52
Persona94	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	1	2	17	12	18	7	54
Persona95	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	1	2	1	18	11	18	6	53
Persona96	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	17	12	15	8	52
Persona97	4	3	3	4	4	2	2	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	18	10	16	5	49
Persona98	3	4	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	2	17	10	14	7	48
Persona99	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	1	2	2	17	9	16	7	49
Persona100	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	16	12	14	6	48
Persona101	4	3	4	4	4	1	2	3	4	1	3	4	2	4	4	1	1	2	2	1	19	11	17	7	54
Persona102	3	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	4	3	4	4	2	1	2	2	2	18	12	17	9	56
Persona103	4	3	4	4	4	2	2	3	4	1	4	2	2	4	3	1	1	2	1	1	19	12	15	6	52
Persona104	3	4	4	3	3	1	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	2	2	1	2	17	12	18	9	56
Persona105	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	4	4	2	4	4	1	1	2	2	1	18	11	18	7	54
Persona106	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	17	12	15	9	53
Persona107	4	3	3	4	4	2	3	2	3	1	3	3	3	3	4	1	1	2	1	1	18	11	16	6	51
Persona108	3	4	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	1	2	1	2	17	11	14	8	50
Persona109	3	4	3	3	4	1	2	2	3	1	3	3	2	4	4	1	1	2	2	2	17	9	16	8	50
Persona110	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	16	13	14	7	50

Anexo 6 Autorización de Instrumento

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Mónica Milagros Rodríguez Castillo – DNI 40041559

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima, Norte.

Motivo: Tesis: "Clima Laboral y el Desempeño de los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito del distrito de Lima"

Instrumento autorizado: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004)

Muestra de investigación: 110 colaboradores de COOPAC

Asesor: Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo

La presente autorización es para uso de la solicitante como autora única de la tesis en referencia y se extiende por única vez para los propósitos específicos de la tesis en referencia y en la muestra mencionada en dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Clima Laboral CL-SPC (2004); y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad con el uso de los baremos establecidos por la autora.

Octubre 8, 2021



Sonia Palma Carrillo, PhD

La transgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, DISTRITO DE LIMA, 2021.", cuyo autor es RODRIGUEZ CASTILLO MONICA MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME DNI: 09225053 ORCID 0000000312412785	Firmado digitalmente por: AJZUNIGAC el 01-01- 2022 20:02:58

Código documento Trilce: TRI - 0249530