

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

El clima organizacional y las competencias laborales en la empresa E&E
SAC Trujillo año 2022

Línea de Investigación

Relaciones Humanas Laborales

Autores

Chacón Sánchez, Cristian Yoel

Meléndez Rodríguez, Marjorie Melissa

Jurado evaluador:

Presidente : Castañeda Nassi, José

Secretario : Fiestas Dejo, Iris Paola

Vocal : Mendoza Otiniano, Roger

Asesor

Vidalon Moreno Rosa Beatriz

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4606-7185>

TRUJILLO – PERÚ

2023

Fecha de sustentación: 2023-04-27

El clima organizacional y las competencias laborales en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	6%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	

		1 %
10	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas	Activo	Exclude assignment template	Activo
Excluir bibliografía	Activo	Excluir coincidencias	< 1%



Vidalón Moreno, Rosa Beatriz
DNI: 18122105
Orcid: 0000-0002-4606-7185



.....
Dr. José Castañeda Nassi
Presidente



.....
Mg. Iris fiestas Dejo
Secretario



.....
Mg. Royer Mendoza Otiniano
Vocal



.....
Mg. Rosa Vidalón Moreno
Asesor

Declaración de originalidad

Yo; Vidalón Moreno Rosa Beatriz, docente del Programa de Estudio de Administración, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada “El clima organizacional y las competencias laborales en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022”, cuya autoría pertenece a los bachilleres Chacón Sánchez Cristian Yoel y Meléndez Rodríguez Marjorie Melissa, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 18%, así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 22 de abril de 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 22 de abril de 2024



Vidalón Moreno, Rosa Beatriz

DNI: 18122105

Orcid: 0000-0002-4606-7185



Chacón Sánchez, Cristian Yoel

DNI: 72839488



Meléndez Rodríguez, Marjorie

Melissa

DNI: 76847711

PRESENTACIÓN


Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “*EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA EMPRESA E&E SAC TRUJILLO AÑO 2022*”.

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es *determinar la relación del clima organizacional y el compromiso laboral en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022*.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.

Atentamente,



Br. Chacón Sánchez, Cristian Yoel



Br. Meléndez Rodríguez, Marjorie
Melissa

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres, por su apoyo incondicional, por confiar en mis decisiones y forjarme sus deseos de superación. A mi abuelo Carlos que esta en el cielo, por sus enseñanzas y consejos. A mi hermano Anthony y a mi sobrino que cada día me impulsan a salir adelante, saber que mis logros también son los suyos. A toda mi familia que me acompañan en todos mis sueños y metas. Gracias infinitas a ustedes y, por supuesto, a Dios por ponerlos en mi camino.

Meléndez Rodríguez Marjorie Melissa

Dedico mi tesis especialmente a Dios por haberme dado sabiduría, a mis padres Alejandro y Susana por haber confiado en mi en todo momento y nunca dejar rendirme para lograr mis metas. A mis hermanos por sus enseñanzas y consejos. En especial a mi mamá Angelica y papa Javier por haberme criado e inculcado valores, a mi mamá Elisa que siempre fue mi gran apoyo en cada paso de mi vida, también a mis sobrinas Gia y Rafaella. Este nuevo logro es gracias a ustedes, termino con éxito esta etapa de mi vida.

Cristian Yoel Chacón Sánchez

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre con nosotros y por haber puesto en nuestros caminos a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de estudio

Agradecer especialmente a nuestros padres, por su amor y apoyo, el esfuerzo para sacarnos adelante y lograr nuestros objetivos, siempre serán los mejores guías de la vida.

A nuestros amigos y compañeros que desde el primer momento nos brindaron todo el cariño, colaboración, apoyo sin ningún interés y por compartir horas de estudio. Gracias por estar siempre allí.

De igual manera expresar nuestro sincero reconocimiento a nuestro Asesor durante todo este proceso que con su enseñanza nos orientó y permitió el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, a nuestra Universidad Privada Antenor Orrego y a todos los docentes por brindarnos sus conocimientos y experiencias para nuestra formación profesional.

Los autores

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “*El clima organizacional y las competencias laborales en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022*”, está orientado a determinar la relación que existe entre ambas variables: Clima organizacional y Competencias laborales. El tipo de estudio fue el descriptivo - correlacional, puesto que el propósito es determinar cómo el clima organizacional se relaciona con la competencia laboral. El diseño de Investigación fue el no experimental, porque no se manipularon deliberadamente las variables de estudio. Transeccional, porque los datos se recopilaron en un tiempo único y determinado. Correlacional, porque se describieron las relaciones entre las variables. Para la realización de la investigación se utilizó como población a 31 colaboradores de la empresa E&E SAC de la ciudad de Trujillo en el 2022. Como instrumentos para la recolección de la información se usó análisis de documentos y el cuestionario. Para el análisis de la información se empleó la estadística descriptiva y para la contrastación de la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Para el procesamiento se usó el software estadístico SPSS v20. Concluyendo que el clima organizacional se relaciona con las competencias laborales, presentando una correlación alta, positiva y significativamente.

Palabras clave: Clima organizacional, competencia laboral, E&E SAC.

ABSTRACT

The present research work entitled "The organizational climate and labor competencies in the company E&E SAC Trujillo year 2022", is aimed at determining the relationship that exists between both variables: Organizational climate and Labor competencies. The type of study was descriptive - correlational, since the purpose is to determine how the organizational climate is related to job competence. The research design was non-experimental because the study variables were not deliberately manipulated. Transactional, because the data was collected at a single and determined time. Correlational, because the relationships between the variables were described. To carry out the research, 31 employees of the company E&E SAC of the city of Trujillo in 2022 were used as a population. Document analysis and the questionnaire were used as instruments for the collection of information. Descriptive statistics were used to analyze the information and Spearman's Rho correlation coefficient was used to test the hypothesis. Statistical software SPSS v20 was used for processing. Concluding that the organizational climate is related to job skills, presenting a high, positive, and significant correlation.

Keywords: Organizational climate, labor competition, E&E SAC.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Formulación del Problema	12
1.1.1. Realidad problemática.....	12
1.1.2. Enunciado del problema.....	13
1.2. Justificación.....	13
1.2.1. Teórica	13
1.2.2. Práctica	13
1.2.3. Metodológica	14
1.2.4. Social	14
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
II. MARCO DE REFERENCIA	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.2. A nivel nacional	15
2.1.3. A nivel local	16
2.2. Marco teórico	18
2.2.1. Clima organizacional	18
2.2.2. Competencias laborales.....	19
2.3. Marco conceptual.....	21
2.4. Hipótesis	22

2.5. Variables	23
2.5.1. Operacionalización de variables.....	23
III. MATERIAL Y MÉTODOS	24
3.1. Material	24
3.1.1. Población.....	24
3.1.2. Marco de muestreo	24
3.1.3. Unidad de análisis	24
3.1.4. Muestra	24
3.2. Métodos	24
3.2.1. Diseño de investigación	24
3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación.....	25
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	25
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	27
4.1. Presentación de resultados.....	27
4.2. Discusión de resultados	37
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Operacionalización de las variables	23
Tabla 2. Nivel de clima organizacional en E&E SAC.....	27
Tabla 3. Nivel de relaciones en E&E SAC.....	28
Tabla 4. Nivel de autorrealización en E&E SAC.....	29
Tabla 5. Nivel de estabilidad en E&E SAC.....	30
Tabla 6. Competencia laboral en E&E SAC	31
Tabla 7. Nivel de conocimiento en E&E SAC	32
Tabla 8. Nivel de habilidad en E&E SAC.....	33
Tabla 9. Nivel de actitud en E&E SAC	34
Tabla 10. Prueba de normalidad del clima organizacional y la competencia laboral	35
Tabla 11. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión conocimiento	35
Tabla 12. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión habilidad.....	36
Tabla 13. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión Actitud	36
Tabla 14. Correlación clima organizacional – competencia laboral.....	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Clima organizacional en E&E SAC	27
Figura 2. Nivel de relaciones en E&E SAC	28
Figura 3. Nivel de autorrealización en E&E SAC	29
Figura 4. Nivel de estabilidad en E&E SAC	30
Figura 5. Nivel de competencia laboral en E&E SAC.....	31
Figura 6. Nivel de conocimiento en E&E SAC.....	32
Figura 7. Nivel de habilidad en E&E SAC	33
Figura 8. Nivel de actitud en E&E SAC	34

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

Las organizaciones a nivel mundial toman mayor interés a los sistemas sociales en los que las personas establecen estas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo durante, al menos, ocho horas consecutivas de esa manera generaran aspectos positivos o negativos que pueden afectar al desarrollo de la organización, en este sentido se considera que las personas pasan gran parte de su tiempo sumergido en actividades laborales.

A medida que se va desarrollando un clima organizacional crea un constante intercambio de recursos con base en ciertas perspectivas, así como, el logro de expectativas personales y grupales. Chiavenato (2002) desde esta perspectiva el aspecto humano forma un elemento clave en toda organización integra valores, actitudes, generan cambios, estilos de liderazgo que pueden llegar a ser constructivos y vinculantes para las organizaciones.

Según Sandoval y Pernalette (2014), las organizaciones necesitan promover la gestión del conocimiento y la aplicación de las competencias laborales. Esto implica que los empleados comprendan su perfil laboral y el perfil requerido para su puesto, con el fin de identificar y llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar las competencias esperadas por la organización. En consecuencia, la competitividad organizacional actual se basa principalmente en las competencias de los individuos, es decir, en sus conocimientos, habilidades y cualidades, como lo señala Lugo et al. (2017).

En el Perú existe diversas iniciativas por arte del sector privado en promover buenas prácticas para desarrollar y potenciar a sus colaboradores impulsando tácticas que ayudan al cumplimiento de sus objetivos, fomentando el compromiso a este respecto resulta elemental las empresas peruanas propicien el respeto, reconociendo, orgullo en el trabajo, creación de valores de sus trabajadores, si bien es cierto la pandemia Covid-19 menguo muchos aspectos emocionales y aspectos

interpersonales de los colaboradores peruanos que vivieron el teletrabajos, en la actualidad ya se vienen generando la normalidad en la mayoría de los sectores distintivos del Perú esto ha conllevado a retomar las buenas prácticas hacia la gestión humana.

En nuestra localidad la empresa E&E, es una organización con experiencia de 7 años en la industria de automotriz presenta una alta rotación de personal a pesar que los salarios están dentro de la media que regula el mercado laboral local, estos problemas de rotación inducen a identificar que puedan existir problemas que van más allá de una remuneración, generando interrogantes acerca de los aspectos sociales que pueden estar perjudicando o siendo una barrera que impide ejecutarse dentro del compromiso laboral, en este sentido se percibe diferentes desmotivadores en los colaboradores con problemas de alto ausentismo, poco trabajo en equipo y falta de competencia.

Por tanto, la presente investigación busca determinar el estado del clima social organizacional y su relación, con el compromiso laboral.

1.1.2. Enunciado del problema

¿De qué manera se relaciona el clima social organizacional y las competencias laborales en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022?

1.2. Justificación

1.2.1. Teórica

La investigación se justifica teóricamente pues aporta conocimientos sobre el clima social de las organizaciones, centrándose en la teoría de Davis y Newstrom (1991), Herrigel y Slocum (2009), y la teoría de la competencia laboral de Marina (2017), por lo que se busca profundizar en su conceptualización.

1.2.2. Práctica

La investigación se justifica en un nivel práctico, dado que busca establecer la relación entre el clima social organizacional y el compromiso laboral de los empleados en la empresa E&E SAC. Su propósito es servir como punto de referencia para mejorar las prácticas laborales, destacando la importancia del clima social organizacional y el compromiso laboral.

1.2.3. Metodológica

La investigación encuentra su justificación en el plano metodológico, dado que emplea técnicas y diseños de investigación para abordar el problema planteado. Por lo tanto, este estudio podría servir como un modelo y una orientación para futuras investigaciones, así como para aplicar las teorías y herramientas presentadas en la resolución de problemas similares que puedan surgir en el entorno laboral.

1.2.4. Social

En la actualidad el entorno social constituye un elemento psicológicamente que conlleva a la investigación generar reflexiones según los hallazgos y conducirse a tomar decisiones que permitan mejorar las condiciones de trabajo y relaciones basados en individuos como parte de una sociedad que necesita mejoras sociales y laborales.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación del clima organizacional y el compromiso laboral en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación del clima organizacional con la dimensión conocimiento en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.
- Determinar la relación del clima organizacional con la dimensión habilidad en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.
- Determinar la relación del clima organizacional con la dimensión Actitud en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Rodríguez (2017), en su tesis titulada *“El clima organizacional y su relación con la productividad en una industria productora de plásticos”*, presentado en la Universidad Católica de Ecuador, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad en la industria de producción de plásticos. El estudio es de tipo no experimental, utilizando un enfoque estructurado, medido en 28 trabajadores de un área de producción con pruebas estandarizadas validadas en presencia de variables de clima organizacional, para estudiar la realidad de la organización se utilizaron tablas de observación y Rudolf H. Moos Work Escala Ambiental (WES), se evaluó el clima organizacional, dividido en 3 dimensiones y 10 subdimensiones, con un total de 90 ítems. También se aplicaron medidas de productividad a través del insumo laboral, y finalmente se concluyó que efectivamente existía algún grado de relación entre ambas variables, aunque los valores obtenidos fueron lo suficientemente bajos como para establecer una correlación.

Lugo et al. (2017), en su artículo titulado *“Competencias laborales en el banco occidental”*, publicado en el Sistema de Información Científica Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. El estudio fue descriptivo, no experimental, transaccional y de diseño presencial, y concluyó que los empleados de VP tienen altos niveles de competencias laborales genéricas, orientación al cliente, trabajo en equipo, comunicación efectiva, innovación, inteligencia emocional y capacidad de toma de decisiones, constituyen así la fortaleza de la institución, pues los empleados que las cuentan serán los que mejor contribuyan al desarrollo de la institución.

2.1.2. A nivel nacional

Mamani (2019), en su tesis titulada *“Clima organizacional y competencia laboral de los colaboradores de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019”*, presentado en la Universidad Peruana Unión, Perú. Su principal objetivo fue determinar la relación entre el clima

organizacional y la competencia laboral de los empleados de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019. El estudio utilizó métodos cuantitativos, un diseño no experimental transversal y de tipo descriptivo relativo, la herramienta utilizada fue el Cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral con un total de 69 preguntas y una población de 80 trabajadores. empresa. Los resultados mostraron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la competencia laboral ($r=.416$), una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio ($r=.272$), y una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad ($r=, 353$), ($r= ,386$) entre clima organizacional y toma de decisiones, ($r= 324$) entre clima organizacional y conocimiento. La conclusión es que cuanto más adecuado es el clima organizacional, mejor es el desempeño laboral.

Vásquez y Bustamante (2020), tesis de licenciatura titulado "*Competencias laborales y su relación en la productividad de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Jepelacio*", presentado en la Universidad César Vallejo. El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las competencias laborales y la productividad de los empleados en el distrito y municipio de Jepelacio en el año 2020. El tipo de estudio fue básico, el diseño del estudio fue no experimental, correlacional, transversal, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores, las técnicas empleadas fueron las encuestas y cuestionarios como herramientas, y como resultado se obtuvo la correlación positiva promedio entre la capacidad laboral y la correlación de productividad fue (0,415), valor de p o menos significativo ($0,003 < 0,005$) y prueba bilateral. Se concluyó que existe una correlación positiva significativa entre las habilidades laborales y la productividad, es decir, las habilidades laborales tienen un efecto favorable del 17,22% en la productividad de los empleados en el municipio de Jepelacio.

2.1.3. A nivel local

Miranda (2018), en su tesis de licenciatura titulada "*Clima social laboral y compromiso organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO*", presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú. Con diseño

descriptivo - correlacional entre Clima Social Laboral y Compromiso organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo. Para ello se trabajó con una muestra de 111 docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo, con edades entre 26 y 60 años, de ambos géneros, con contrato vigente en el año 2017, empleando para su evaluación a la Escala de Clima Social Laboral (WES) de Moos, Moos y Trickett (1979), y la Escala de Compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), los resultados muestran que predomina en los sujetos de estudio, un nivel medio de Clima Social Laboral a nivel general y en sus dimensiones (Relaciones, Autorrealización, Estabilidad/Cambio); y un nivel medio Compromiso Organizacional, a nivel general y en sus dimensiones (Compromiso Afectivo, Compromiso Normativo, Compromiso de Continuidad). En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva, en grado medio entre Clima Social Laboral y Compromiso Organizacional, ocurriendo lo mismo entre las dimensiones de ambas variables de estudio.

Burneo y Moreno (2022), en su tesis de licenciatura titulado *“El síndrome de Burnout y las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 202”*, presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego. Donde concluyeron que el síndrome de burnout incide negativamente en las competencias laborales de los colaboradores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020, en base a la prueba Chi – cuadrado que arrojó un valor de 148,518 a con 12 grados de libertad y una significancia de $0.000 < 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada. Además, se encontró que el nivel de burnout presente en los trabajadores de la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020, según un 45% de los encuestados es medio, así mismo, se encontró que el nivel de competencias laborales presentes en la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2020, según un 46% de los encuestados es alto, así mismo y existe una correlación alta entre el síndrome de burnout y las competencias laborales en la empresa Tomografía Computarizada SAC de Trujillo año 2022.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Clima organizacional

- Definición de clima organizacional

Según Maldonado et al. (2006), la dinámica evolutiva del trabajo se deriva, entre otros factores, de los procesos experimentados en las organizaciones para adaptarse a un entorno multicultural. Esto implica que las políticas y prácticas de recursos humanos deben impulsar cambios con el objetivo de mantener o identificar una fuerza laboral más diversa.

Según Vargas (2010), los cambios en las organizaciones tienen un impacto significativo en el comportamiento de los individuos que las componen, así como en sus estructuras y las interacciones que se establecen en ellas. Por otro lado, Barrera (2009) indica que el clima organizacional influye en diversos procesos tanto organizacionales como psicológicos, y tiene un efecto directo en la productividad, la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores. Por ende, es esencial proponer modelos que guíen la implementación de estrategias para fortalecer el desarrollo humano, mejorando la percepción que los empleados tienen sobre su entorno laboral. Rodríguez et al. (2016) señalan que al estudiar el clima organizacional se promueve la mejora continua del ambiente laboral en todas las empresas, ya que es un factor determinante en los procesos organizacionales y en las motivaciones de las personas. La relevancia de analizar esta variable radica en generar resultados que faciliten la implementación de programas de desarrollo integral para mejorar las condiciones laborales y la calidad de vida personal, así como aumentar la participación de los colaboradores en el éxito de las instituciones, tanto del sector público como privado (Segredo y Reyes, 2004; Vargas, 2010).

- Dimensiones de clima organizacional

Según Vargas (2010), el capital humano constituye el principal impulsor de la competitividad, ya que permite aprovechar la sinergia entre las habilidades y competencias de los empleados. Este aspecto es crucial, ya que se considera que el capital intelectual es un recurso de gran valor en el cual se debe invertir constantemente. Por otro lado, según Marina (2017), es fundamental contar con buenas condiciones laborales, es decir, un clima

organizacional adecuado, para enfrentar con éxito la competencia y aprovechar al máximo las características individuales de los empleados, como sus habilidades, valores, emociones y convicciones, que influyen en su comportamiento en el lugar de trabajo:

- ❖ Relaciones

La compañía debe cultivar vínculos emocionales con individuos externos. Esto se logra al crear un ambiente propicio que fomente la colaboración y el contacto entre los diferentes grupos. Por ejemplo, se pueden promover la formación de equipos, la realización de actividades culturales, deportivas y recreativas, (Marina, 2017).

- ❖ Autorrealización

Surge después de que todas las necesidades fundamentales hayan sido atendidas. Se relaciona con el anhelo universal de cada individuo de alcanzar su pleno desarrollo mediante la realización de sus capacidades, (Marina, 2017).

- ❖ Estabilidad

La necesidad de no sentirse amenazado por las circunstancias del medio; incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable, pensiones, salud, seguros de vida, higiene y seguridad entre otras, (Marina, 2017).

2.2.2. Competencias laborales

- Definición de competencias laborales

Naranjo et al, (2004) en general, la noción de competencias dentro del ámbito empresarial se vincula con la eficacia en la utilización de conocimientos, habilidades, destrezas y características individuales en la realización de una tarea con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Este término se asoció con las siguientes atribuciones:

- ❖ Se crean sobre la base de mantener ventajas competitivas sostenibles.
- ❖ Están relacionadas no solo con la eficacia de los resultados, sino también con el crecimiento personal.

- ❖ Se centran en fortalecer las habilidades empresariales, como la productividad interna, la gestión del valor, la efectividad en el mercado y la capacidad de adaptación.
- ❖ Son el enfoque alrededor del cual se estructuran los procedimientos relacionados con la gestión del personal: reclutamiento, incorporación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, planificación de carreras y sucesión, gestión del cambio y la cultura, y comunicación interna.

En esta perspectiva según Alles (2005), implica poseer la habilidad de realizar acciones, es decir, el conocimiento práctico o las habilidades intelectuales y físicas necesarias para llevar a cabo las tareas sobre el objeto. En última instancia, ser competente requiere tener la disposición o actitud (conocimiento actitudinal) para desear aplicar el conocimiento teórico y práctico, actuando de acuerdo con lo considerado como apropiado.

- Importancia de las competencias laborales

Según Chiavenato (2002), el análisis de puestos es un proceso organizado que recopila información para identificar las funciones, responsabilidades y requisitos de un puesto, en relación con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñarlo, tanto a nivel intelectual como físico y en términos de condiciones laborales. Por otro lado, para Naranjo et al. (2004), el concepto de competencias en el ámbito empresarial está asociado con la eficacia en la aplicación de conocimientos, habilidades, destrezas y características individuales para llevar a cabo una tarea con el objetivo de alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Estas cualidades se relacionan con los siguientes atributos:

- ❖ Se fundamentan en mantener ventajas competitivas de manera duradera.
- ❖ No solo se vinculan con la eficacia de los resultados, sino también con el crecimiento individual.

- ❖ Se enfocan en fortalecer las habilidades empresariales, como la productividad interna, la gestión del valor, el rendimiento en el mercado y la capacidad de adaptación.
- ❖ Constituyen el marco alrededor del cual giran los procedimientos propios de la gestión del personal: reclutamiento, incorporación, capacitación y desarrollo, evaluación de desempeño, planificación de carrera y sucesión, gestión del cambio y la cultura, y comunicación interna.

Por último, el rendimiento adecuado del personal es crucial en cualquier empresa, dado que todas las funciones de la organización dependen de él. Las labores y acciones realizadas están influenciadas por las condiciones laborales en las que se llevan a cabo, lo que influye en el comportamiento global de la organización, (Palmar et al., 2014).

- Dimensiones de las competencias laborales

Según la investigación de Palmar et al. (2014), las competencias implican la combinación estratégica de diversos elementos, que incluyen las habilidades individuales, los conocimientos técnicos de la organización y la cultura de la dirección. Por lo tanto, las competencias actúan como un punto de conexión entre las características personales y las aptitudes necesarias para realizar tareas profesionales específicas, tal como lo explica Caja (2019), quien las describe de la siguiente manera:

- ❖ En la dimensión del conocimiento, los empleados pueden llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva, lo que les brinda las habilidades necesarias para su crecimiento profesional (Caja, 2019, p.32). Esto se refiere a la capacidad cognitiva de las personas para reconocer, internalizar, organizar, procesar, comprender, absorber, expandir, transformar, analizar y aceptar información (Díaz & Vega, 2006, p. 36).
- ❖ En la dimensión de habilidades, los individuos pueden desempeñar sus responsabilidades laborales de manera eficiente (Caja, 2019, p.37).

2.3. Marco conceptual

- Competencias laborales

Es la combinación integrada de conocimientos, habilidades y actitudes que se ponen en acción para un desempeño adecuado en un contexto dado. Más aún, se habla de un saber actuar movilizándolo todos los recursos, (Irigoin y Vargas, 2002).

- **Habilidad**

Según Irigoin y Vargas (2002), se espera que todos los profesionales tengan la capacidad de obtener información, reconocer a los usuarios, explicar conceptos fundamentales y utilizar de manera efectiva las nuevas tecnologías para ofrecer un servicio de calidad.

- **Capacidad**

Según Sen (2000), existen múltiples opciones que una persona puede considerar en términos de acciones, cualidades o logros, así como diversas combinaciones de logros que una persona puede alcanzar.

- **Motivación**

Es el desarrollo de actividades importantes y significativas para el sujeto, debe estar considerada como la aptitud positiva para aprender de manera autónoma o con la guía de un maestro, (Naranjo, 2009).

- **Compensación laboral**

Significa remuneración, recompensa o reconocimiento por los servicios prestados. La remuneración es el elemento fundamental en la gestión en términos de retribución o reconocimiento por su cumplimiento en la organización, (Chiavenato, 2009).

2.4. Hipótesis

H₀: El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

H₁: El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
El clima social organizacional	Según Moro y Medina (2010), el clima organizacional se caracteriza por una serie de atributos concretos y relativamente estables en la organización, los cuales pueden influir en diversos aspectos laborales, como el comportamiento individual, los métodos de liderazgo, las reglas, políticas y, en general, en la estructura de la organización.	Es el conjunto de presunciones, inclinaciones, valores, sentimientos, prejuicios, emociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de una persona que define el modo como se comporta en su centro laboral (Marina,2017)	Relaciones	Implicación	1,11,21,31,41,51,61,71,81	Ordinal
				Cohesión	2,12,32,42,52,62,72,82	
				Apoyo	3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73,83	
			Autorrealización	Autonomía	4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74,84.	
				Organización	5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75,85.	
				Presión	6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76,86	
			Estabilidad Cambio	Claridad	7, 17, 27,37, 47, 57, 67, 77,87	
				Control	8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88. 49, 59, 69, 79, 89.	
				Innovación	9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89.	
				Desarrollo	10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90	
Competencia laboral	El conjunto de conocimientos, habilidades y enfoque en la gestión se dirige hacia la facilitación del flujo interno del talento humano según las demandas organizacionales y la implementación de medidas para fortalecer las competencias requeridas para el puesto (Sandoval & Pernalete, 2014).	Según Irigoien y Vargas (2002), se define como la fusión integral de conocimientos, habilidades y disposiciones que se emplean para lograr un rendimiento efectivo en un entorno específico. Además, se hace referencia a la capacidad de actuar movilizand o todos los recursos disponibles (p. 43).	Conocimientos	Capacidad	1 al 5	Ordinal
			Habilidad	Toma de decisiones	6,7,8,9,10,11	
				Soluciones de problemas		
				Proceso		
			Actitud	Valores	12,13,14,15	
Comportamiento						

Fuente: Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

Según Alfaro (2016), la población se define como el conjunto de elementos del cual se desea recopilar información con el objetivo de llegar a conclusiones.

En este estudio, la población consistió en todos los empleados de la empresa E&E SAC Trujillo durante el año 2022.

3.1.2. Marco de muestreo

Conformado por todos los trabajadores de la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

3.1.3. Unidad de análisis

Conformado por cada colaborador de la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

3.1.4. Muestra

De acuerdo con Ballestrini (2017), una muestra estadística se define como una porción o subgrupo seleccionado aleatoriamente de unidades representativas, las cuales son objeto de observación científica con el propósito de obtener resultados confiables.

En esta situación específica, al tener una población de menos de 100 individuos, se opta por incluir a todos los miembros de la población en el estudio; es decir, $N=n$. En consecuencia, se llevó a cabo un estudio censal para recopilar la información relevante para la investigación.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de investigación

El estudio adoptó un enfoque de investigación cuantitativo, dado que se recolectaron datos para poner a prueba la hipótesis, lo que permitió realizar un análisis estadístico y una medición numérica de la información recopilada y organizada mediante los instrumentos utilizados (Sánchez et al., 2018). El diseño fue no experimental, dado que ambas variables no fueron manipuladas intencionalmente, sino que fueron observadas en su entorno natural y luego analizadas (Hernández et al., 2014). Respecto al

tipo de investigación, fue correlacional, dado que se buscó determinar la relación entre las dos variables (Bisquerra, 2009).

3.2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

- Técnica de recolección de datos

De acuerdo con Bernal (2016), la técnica se utiliza para recopilar datos, la cual se emplea de acuerdo con el público y en función de los sujetos de investigación, asimismo esta debe ser clara y comprensible cuando se aplica en el campo. Por lo tanto, la técnica de recolección de datos de la presente investigación fue la encuesta cuyas interrogantes serán claras y precisas y estarán dirigidas a los 31 trabajadores.

- Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario utilizado en la investigación fue desarrollado por Muños (2019) como parte de su tesis sobre competencias laborales para mejorar las colocaciones en el "Área de Counter del Banco Interbank agencia Pucallpa 2018". Este cuestionario fue validado con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.832, lo que indica una correlación altamente confiable y muy aceptable entre las respuestas a los 22 ítems considerados en el instrumento por las 13 unidades de análisis como parte de la evaluación.

Para la variable de Clima Organizacional (WES) se empleó The Work Environment Scale, que consiste en 90 afirmaciones relacionadas con el entorno laboral. Cada afirmación se evalúa marcando una "X" en la casilla correspondiente a "V" (Verdadero) si se considera que la afirmación es verdadera o casi siempre verdadera en el lugar de trabajo, y en la casilla correspondiente a "F" (Falso) si se cree que la afirmación es falsa o casi siempre falsa.

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

- Procesamiento de datos

Para procesamiento de la información, primero se identificó a los sujetos que participaran en el estudio teniendo en cuenta la muestra, y se exploraran desde la perspectiva de los participantes en su entorno natural (Hernández et al., 2014). De acuerdo con el método científico, estos procedimientos se mencionan a continuación.

- ❖ Identificación y descripción del problema de investigación: a partir de la realidad de la organización.
- ❖ Planificar la investigación: Desarrollar un plan como guía para completar la investigación de principio a fin dentro de un plazo establecido.
- ❖ Análisis de la Información: El análisis de datos que puedan explicar los resultados obtenidos, admitir o refutar la hipótesis planteada en la investigación.
- ❖ Redactar y presentar el informe, cumpliendo con las reglamentaciones de la séptima edición de Apa, discutiendo con los antecedentes enfrentados.

- Análisis de datos

Para analizar los datos se utilizará como metodología la estadística descriptiva que de acuerdo con Hernández et al. (2014), pretende especificar las características de las personas que son sometidos a un análisis, en la cual se mide la referencia información de modo independiente o conjunta acerca de los juicios que se desea estudiar. En cuanto a los estudios de correlación, este vincula variables a través de modelos poblacionales predecibles, el propósito es comprender el parentesco encontrado a través de dos o más variables en un área, medirlo previamente y luego cuantificar y analizar posibles vínculos.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Por medio de tablas y figuras se muestran los resultados que se obtienen de la medición de las variables clima organizacional y competencia laboral.

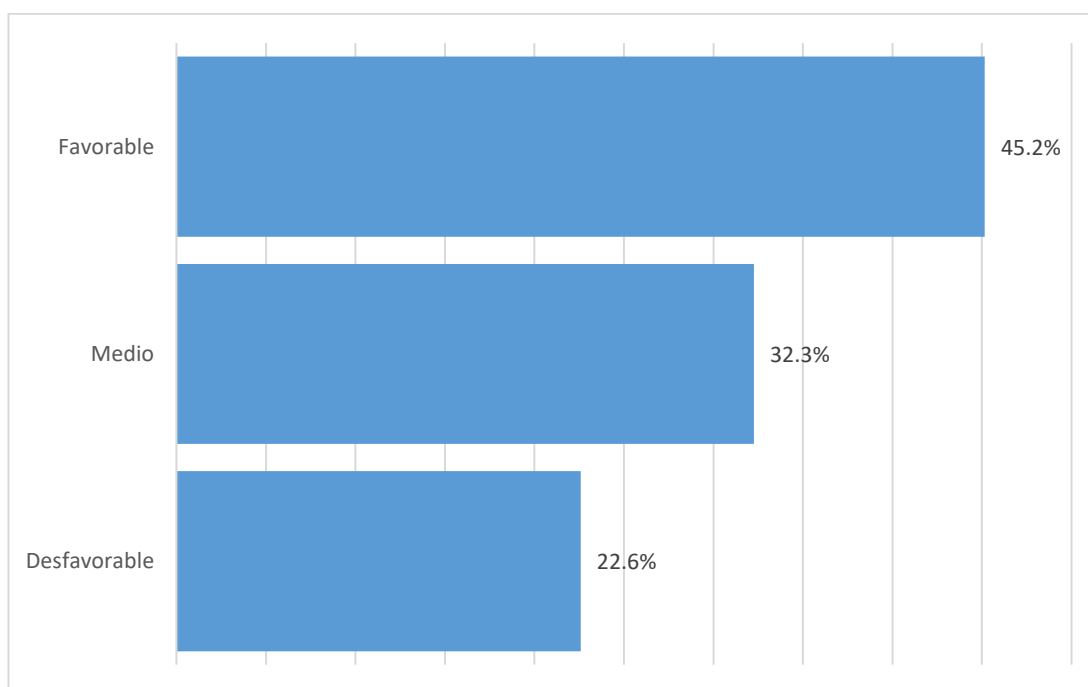
- Estadística descriptiva de la variable: *Clima organizacional*

Tabla 2. Nivel de clima organizacional en E&E SAC

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Favorable	[336 - 416]	14	45.2
Medio	[254 - 335]	10	32.3
Desfavorable	[174 - 254]	07	22.6
TOTAL		31	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 1. Clima organizacional en E&E SAC



Fuente: *Elaboración propia, a partir de la tabla 2*

Interpretación

El clima organizacional muestra un nivel más que aceptable pues el 45.2% percibe que es favorable; 32.3%, medio, y el 22.6% considera que es de un nivel desfavorable. Esto perfila a que el recurso humano que labora en E&E SAC se encuentra satisfecho tanto de las relaciones, la autorrealización y la estabilidad en la empresa.

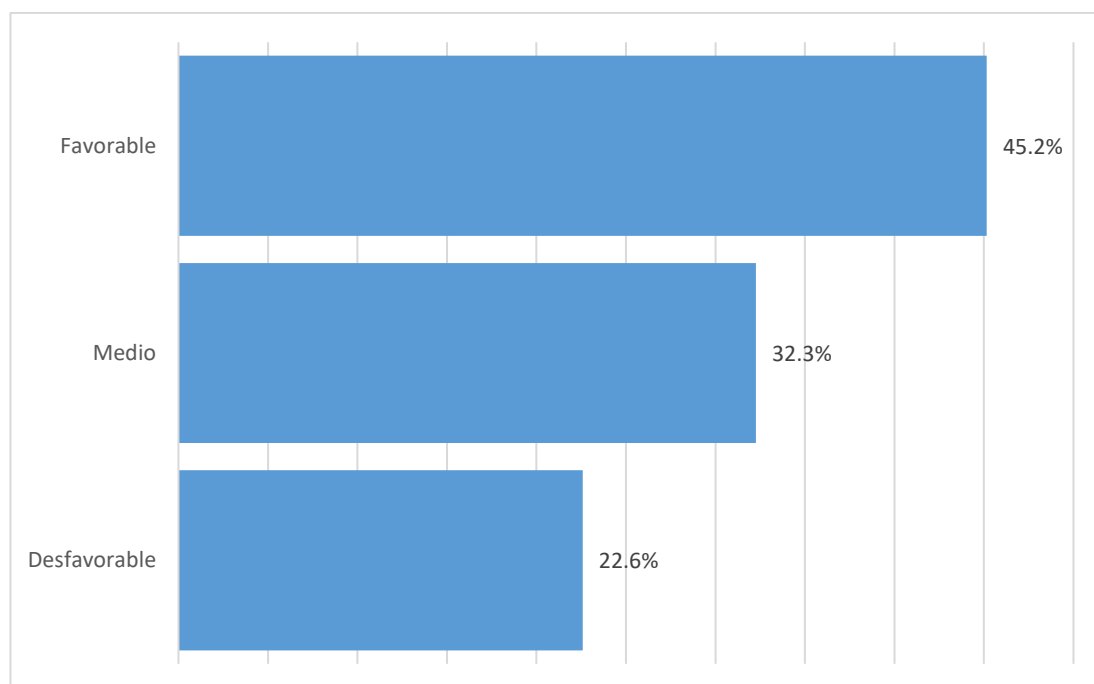
Dimensión uno: *Relaciones*

Tabla 3. Nivel de relaciones en E&E SAC

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Favorable	[98 - 120]	14	45.2
Medio	[73 - 97]	10	32.3
Desfavorable	[48 - 72]	07	22.6
TOTAL		31	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 2. Nivel de relaciones en E&E SAC



Fuente: *Elaboración propia, a partir de la tabla 3*

Interpretación

Conforme a lo que se observa en la figura 2, en esta dimensión una gran mayoría considera (45.2%) considera que el nivel es favorable; el 32.3% reporta que está en nivel medio, y apenas un 22.6% que es desfavorable. Esto indica que la apreciación que se tiene respecto a las relaciones y elementos de implicación, cohesión y apoyo que ofrece la organización, se constituyen como facilitadores en la realización del trabajo diario y que estos son satisfactorios.

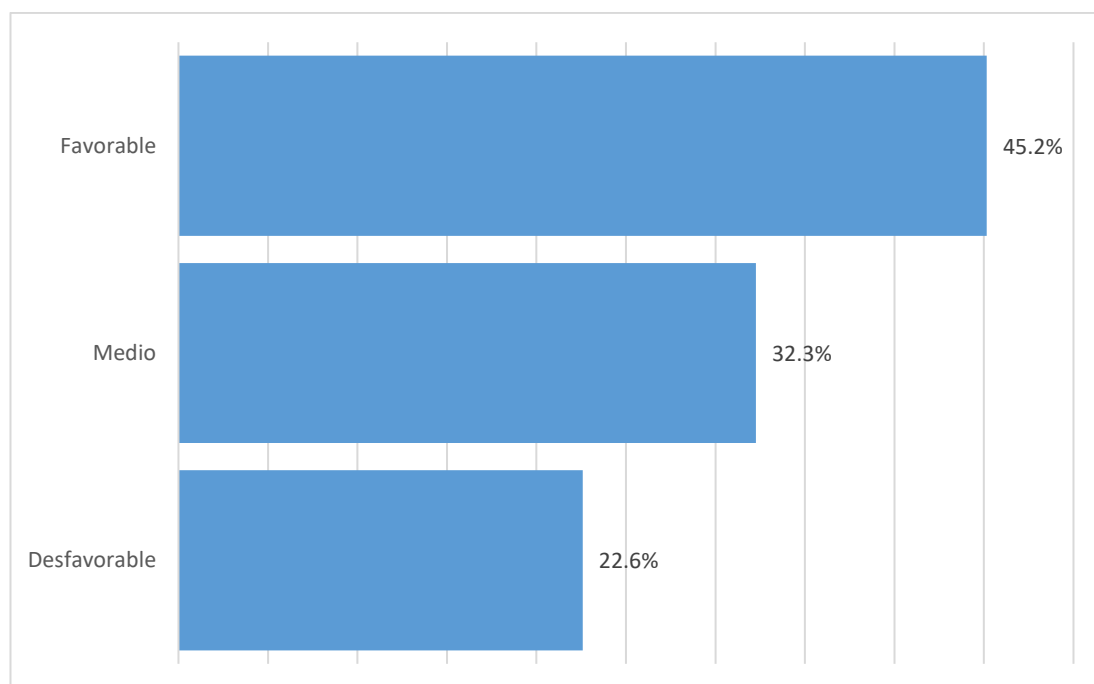
Dimensión uno: *Autorealización*

Tabla 4. Nivel de autorrealización en E&E SAC

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Favorable	[102 - 126]	14	45.2
Medio	[76 - 101]	10	32.3
Desfavorable	[50 - 75]	07	22.6
TOTAL		31	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 3. Nivel de autorrealización en E&E SAC



Fuente: *Elaboración propia, a partir de la tabla 4*

Interpretación

Conforme a lo que se observa en la figura 3, en esta dimensión una gran mayoría considera (45.2%) considera que el nivel es favorable; el 32.3% reporta que está en nivel medio, y apenas un 22.6% que es desfavorable. Esto indica que la apreciación que se tiene respecto a la autorrealización y sus elementos de autonomía, organización y presión que ofrece la organización, se constituyen como facilitadores en la que los empleados tiene un grado de satisfacción, permiten felicidad en su trabajo, permitiendo realizar su trabajo con un alto grado de compromiso y sin conflictos con sus compañeros.

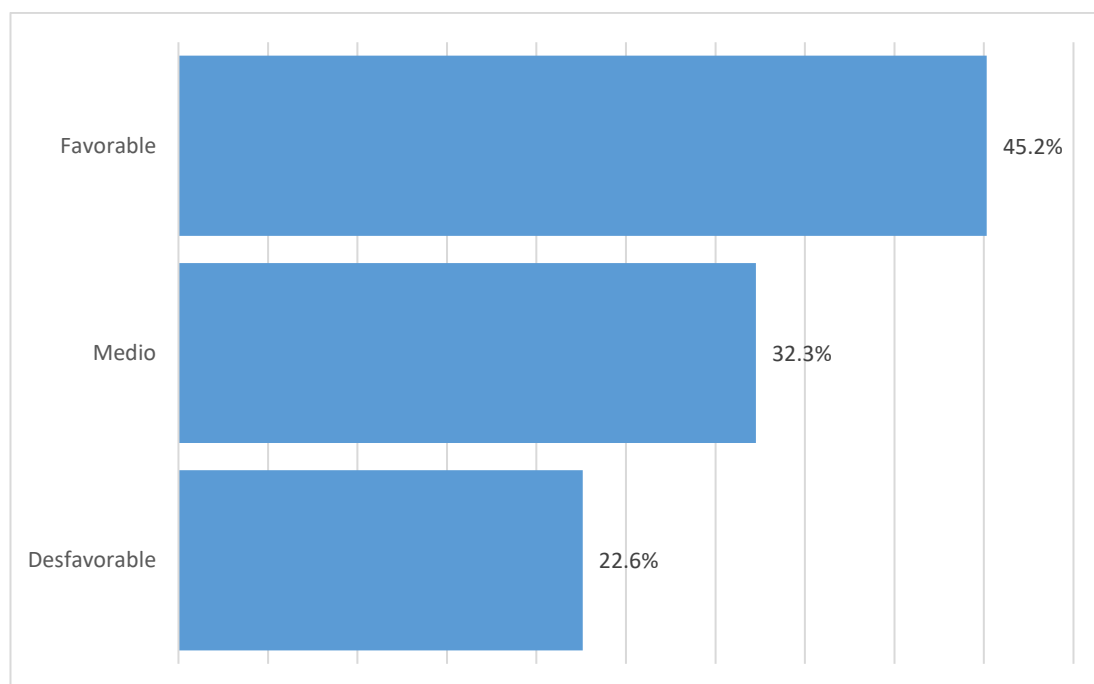
Dimensión uno: *Estabilidad*

Tabla 5. Nivel de estabilidad en E&E SAC

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Favorable	[140 - 173]	14	45.2
Medio	[104 - 139]	10	32.3
Desfavorable	[68 - 103]	07	22.6
TOTAL		31	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 4. Nivel de estabilidad en E&E SAC



Fuente: *Elaboración propia, a partir de la tabla 5*

Interpretación

Conforme a lo que se observa en la figura 4, en esta dimensión una gran mayoría considera (45.2%) considera que el nivel es favorable; el 32.3% reporta que está en nivel medio, y apenas un 22.6% que es desfavorable. Esto indica que la apreciación que se tiene respecto a la estabilidad y sus elementos de claridad, control, innovación y desarrollo que ofrece la organización, se constituyen como facilitadores para mantener la motivación de un empleado. De esta forma, permite generar un sentimiento de pertenencia a la empresa y así aumentar su rendimiento al sentir que forma parte de una familia.

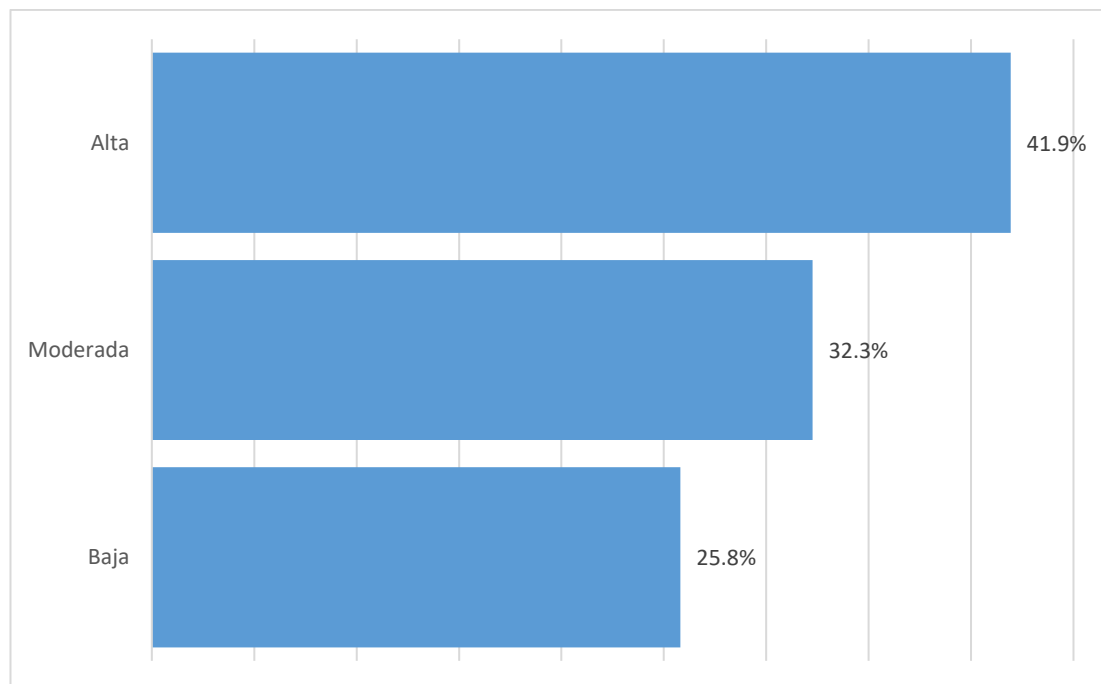
- Estadística descriptiva de la variable: *Competencia laboral*

Tabla 6. Competencia laboral en E&E SAC

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alta	[58 - 71]	13	41.9
Moderada	[42 - 57]	10	32.3
Baja	[26 - 41]	08	25.8
TOTAL		31	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 5. Nivel de competencia laboral en E&E SAC



Fuente: *Elaboración propia, a partir de la tabla 6*

Interpretación

La competencia laboral muestra un nivel más que aceptable pues el 41.9% percibe que es alto; el 32.3%, moderado, y el 25.8% considera que es de un nivel bajo. Esto perfila a que el recurso humano que labora en E&E SAC se encuentra satisfecho tanto de las actitudes, el conocimiento y la actitud en la empresa.

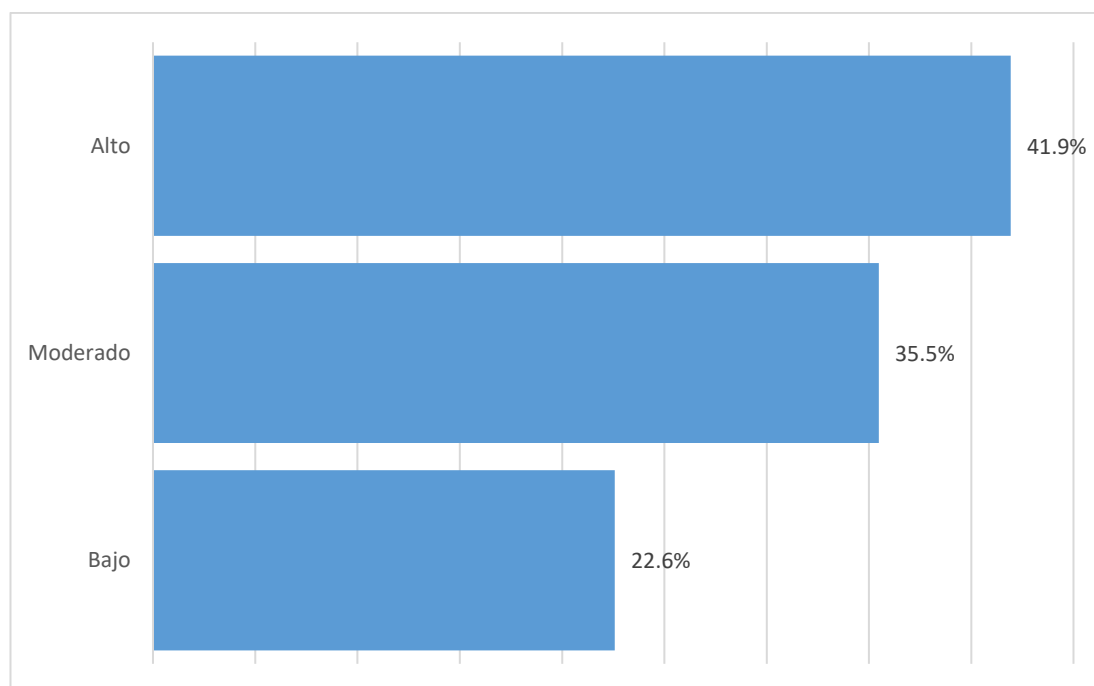
Dimensión cuatro: *Conocimiento*

Tabla 7. Nivel de conocimiento en E&E SAC

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[20 - 24]	13	41.9
Moderado	[14 - 19]	11	35.5
Bajo	[08 - 13]	07	22.6
TOTAL		31	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 6. Nivel de conocimiento en E&E SAC



Fuente: *Elaboración propia, a partir de la tabla 7*

Interpretación

Conforme a lo que se observa en la figura 6, en esta dimensión una gran mayoría considera (41.9%) considera que el nivel es alto; el 35.5% reporta que está en nivel moderado, y apenas un 22.6% que es bajo. Esto indica que la apreciación que se tiene respecto al conocimiento y sus elementos como la capacidad, se constituyen como facilitadores para mantener la competencia laboral de un empleado. Sin duda, la importancia de las competencias laborales en las organizaciones adquieren mayor interés, porque estas competitividades se tratan de tener capacidades efectivas que permitan llevar a cabo las tareas y las asignaciones diarias del trabajo.

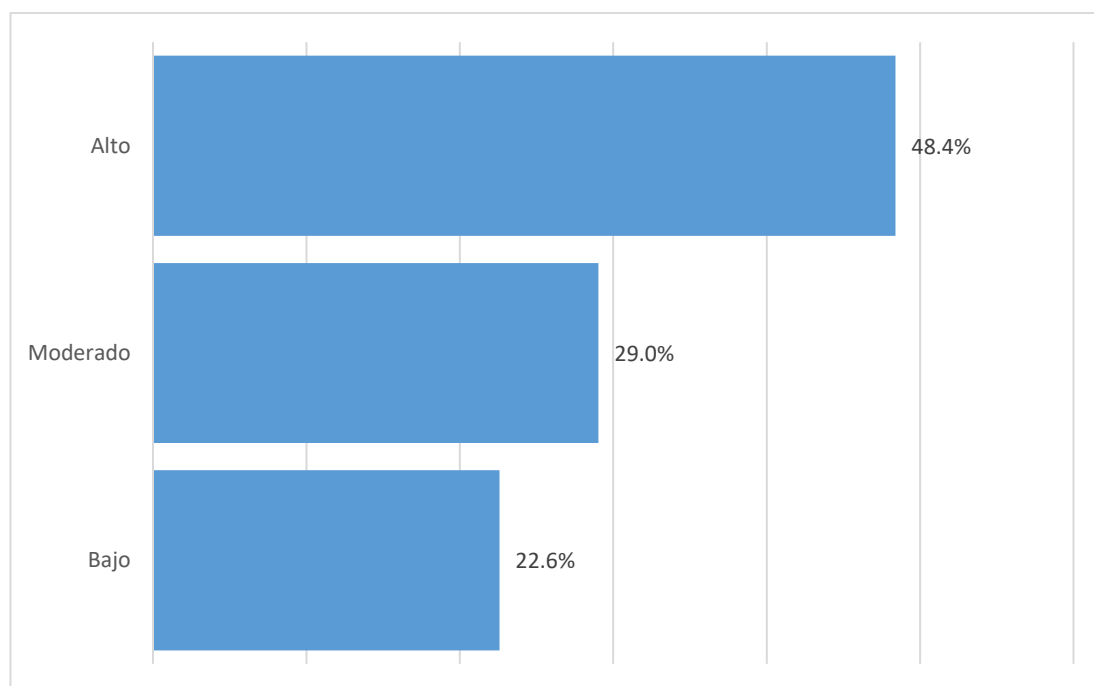
Dimensión cinco: *Habilidad*

Tabla 8. Nivel de habilidad en E&E SAC

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[23 - 28]	15	48.4
Moderado	[16 - 22]	09	29.0
Bajo	[09 - 15]	07	22.6
TOTAL		31	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 7. Nivel de habilidad en E&E SAC



Fuente: *Elaboración propia, a partir de la tabla 8*

Interpretación

Conforme a lo que se observa en la figura 7, en esta dimensión una gran mayoría considera (48.4%) considera que el nivel es alto; el 29.0% reporta que está en nivel moderado, y apenas un 22.6% que es bajo. Esto indica que la apreciación que se tiene respecto a la habilidad y sus elementos como la toma de decisiones, solución de problemas y los procesos, se constituyen como facilitadores para mantener la competencia laboral de un empleado. Por lo tanto, las habilidades son aquellas inherentes a la propia persona, que no tiene que ver con su conocimiento técnico sino con su carácter y que, por lo tanto, diferencia a un trabajador de otro que, a priori, están igual de preparados técnicamente para un puesto.

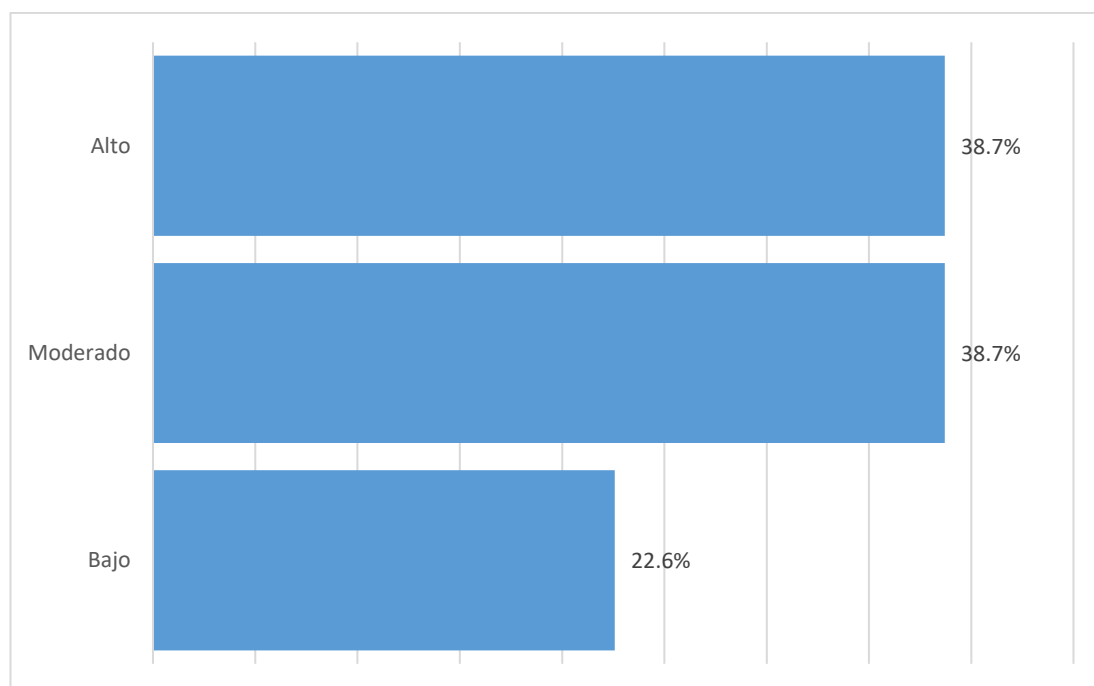
Dimensión seis: *Actitud*

Tabla 9. Nivel de actitud en E&E SAC

Niveles	Rango	Frecuencia (Fi)	Porcentaje (%)
Alto	[17 - 20]	12	38.7
Moderado	[11 - 16]	12	38.7
Bajo	[05 - 10]	07	22.6
TOTAL		31	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 8. Nivel de actitud en E&E SAC



Fuente: *Elaboración propia, a partir de la tabla 9*

Interpretación

Conforme a lo que se observa en la figura 8, en esta dimensión una gran mayoría considera (38.7%) considera que el nivel es alto; el 38.7% reporta que está en nivel moderado, y apenas un 22.6% que es bajo. Esto indica que la apreciación que se tiene respecto a la actitud y sus elementos como los valores y el comportamiento, se constituyen como facilitadores para mantener la competencia laboral de un empleado. Por lo tanto, las actitudes permiten motivar a las personas frente a la acción, por lo que, el desarrollar actitudes adecuadas requiere de un proceso de formación que capacite a la persona para anticipar las consecuencias de sus acciones y de sus omisiones.

- Estadística inferencial de los resultados

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Tabla 10. Prueba de normalidad del clima organizacional y la competencia laboral

	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,800	31	,000
Competencia laboral	,857	31	,001

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Dado el tamaño reducido de la muestra (menos de 50 individuos), se evaluó la normalidad de los datos utilizando la prueba de Shapiro-Wilk. Los resultados indicaron un nivel de significancia inferior a 0,05 para tanto la variable del clima organizacional como la variable de competencia laboral, lo que sugiere una falta de distribución normal en los datos. Por lo tanto, se decidió utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para determinar la posible relación entre el clima organizacional y la competencia laboral en la empresa E&E SAC en la ciudad de Trujillo en el año 2022.

Objetivos específicos de investigación

Objetivo específico uno: Determinar la relación del clima organizacional con la dimensión conocimiento en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

Tabla 11. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión conocimiento

		Conocimiento	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,932
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

Fuente: SPSS v.20

Interpretación

En la tabla 11, se observa que, sí existe relación entre el clima organizacional y la dimensión conocimiento puesto que el nivel de significancia es 0.000, menor a 0,05. El grado de correlación es positiva fuerte. Esto se debe a que el conocimiento se presenta como una función primaria, al considerarse como un activo fundamental para el desempeño y por su capacidad de crear valor agregado.

Objetivo específico dos: Determinar la relación del clima organizacional con la dimensión habilidad en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

Tabla 12. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión habilidad

			Habilidad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,868
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

Fuente: SPSS v.20

Interpretación

En la tabla 12, se observa que, sí existe relación entre el clima organizacional y la dimensión actitud puesto que el nivel de significancia es 0.000, menor a 0,05. El grado de correlación es positiva alta. Esto se debe a que las habilidades contribuyen a la optimización de recursos, asignando tareas de forma eficiente, de esta manera, se obtienen mejores resultados a corto y largo plazo.

Objetivo específico tres: Determinar la relación del clima organizacional con la dimensión actitud en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022

Tabla 13. Correlación entre el clima organizacional y la dimensión Actitud

			Actitud
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,901
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

Fuente: SPSS v.20

Interpretación

En la tabla 13, se observa que, sí existe relación entre el clima organizacional y la dimensión actitud puesto que el nivel de significancia es 0.000, menor a 0,05. El grado de correlación es positiva fuerte. Esto se debe a que la actitud permite comprender y orientar el desempeño del factor humano dentro de la empresa, pues contribuye a fomentar buenas relaciones laborales entre los miembros de la organización dentro de un clima organizacional agradable.

- Contrastación de hipótesis

Objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional y el compromiso laboral en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022

Planteamiento general

H₀: El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

H₁: El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el compromiso laboral en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Criterio de decisión:

- ❖ Si $p > 0.05$, entonces se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alterna (H₁).
- ❖ Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁)

Tabla 14. Correlación clima organizacional – competencia laboral

			Competencia laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,954
		Sig. (bilateral)	,000
		N	31

Fuente: SPSS v.20

Interpretación

En la tabla 14, muestra la prueba de correlación de Spearman entre el clima organizacional y la competencia laboral en E&E SAC de la ciudad de Trujillo, de los cuales de acuerdo al valor sig. (Bilateral) igual a 0.000, inferior al nivel de significancia del 5%, brinda criterio empírico suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación que afirma que existe relación significativa entre el clima organizacional y la competencia laboral en los trabajadores de la empresa E&E SAC de la ciudad de Trujillo. Además, también de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman igual a 0.954 muestra que dicha relación es positiva en un nivel considerable, por lo cual es factible mencionar que ante una mejora en el clima organizacional en la empresa se generará una mejora en las competencias laborales.

4.2. Discusión de resultados

Determinar la relación del clima organizacional y el compromiso laboral en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

Los hallazgos de esta investigación respaldan el objetivo general planteado, dado que demuestran la existencia de una relación positiva, sólida y significativa entre el clima laboral y la competencia laboral en la empresa E&E SAC en la ciudad de Trujillo. Por lo tanto, es razonable afirmar que una mejora en el clima organizacional en la empresa conllevará a una mejora en las competencias laborales. Este resultado concuerda con lo encontrado por Rodríguez (2017), quien identificó una relación directa, positiva y fuerte entre el clima organizacional y la productividad laboral en una industria del sector plástico. Además, Mamani (2019) también sugiere una relación significativa y positiva entre ambas variables, al evidenciar una alta correlación entre el Clima Organizacional y la competencia laboral en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco. Se concluye que la posesión de habilidades por parte de los colaboradores facilita su integración al grupo, lo que genera un clima organizacional adecuado. Por otro lado, el estudio también destaca que el 20% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco está influenciada por la competencia laboral y el clima organizacional, lo que subraya la importancia de comprender la interdependencia entre estas variables en el comportamiento del trabajador.

Determinar la relación del clima organizacional con la dimensión conocimiento en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

Según Díaz y Vega (2006), el conocimiento es la capacidad humana que permite a los empleados llevar a cabo sus funciones de manera eficiente, proporcionándoles las habilidades necesarias para su desarrollo. Además, el conocimiento influye en el comportamiento y el pensamiento, así como en los procesos de toma de decisiones, tanto a nivel individual como organizacional, para alcanzar los objetivos previstos. En relación con el objetivo específico de la investigación, se encontró una relación significativa entre el clima organizacional y el conocimiento en la empresa E&E SAC, como lo indica el valor de significancia (bilateral) de la prueba de correlación de Spearman, que fue igual a 0.000, por debajo del nivel de significancia del 5%. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, igual a 0.932, muestra una relación positiva fuerte entre ambas variables. Por lo tanto, es plausible

afirmar que una mejora en el clima organizacional conducirá a una mejora en el conocimiento de los empleados de la empresa E&E SAC en la ciudad de Trujillo. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Muñoz (2018), quien también encontró una relación significativa entre el clima organizacional y el conocimiento, argumentando que una mejora en la calidad del clima organizacional motiva a los trabajadores a desarrollar sus conocimientos de manera más efectiva.

Determinar la relación del clima organizacional con la dimensión habilidad en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

Según Caja (2019), las habilidades son indispensables para llevar a cabo eficazmente las tareas asignadas en un entorno laboral. Por esta razón, las habilidades laborales son esenciales para contribuir al éxito empresarial, lo que lleva a los empleadores a buscarlas activamente entre los colaboradores. En consonancia con el objetivo específico de la investigación, se encontró una relación significativa entre el clima organizacional y las habilidades en la empresa E&E SAC. Esto se evidencia en el valor de significancia (bilateral) obtenido en la prueba de correlación, que fue de 0.000, por debajo del nivel de significancia del 5%. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, igual a 0.868, indica una relación positiva de alto nivel entre ambas variables. Por lo tanto, es razonable afirmar que una mejora en las habilidades en la empresa conducirá a una mejora en el clima organizacional. Estos resultados concuerdan con lo planteado por Mamani (2019), quien sugiere que no existen diferencias significativas, lo que subraya la importancia de que los administradores dispongan de indicadores de rendimiento para dirigir capacitaciones destinadas a mejorar las competencias y habilidades específicas que los colaboradores aplican en su trabajo diario.

Determinar la relación del clima organizacional con la dimensión Actitud en la empresa E&E SAC Trujillo año 2022.

De acuerdo con Chiavenato (2012), la actitud es un medio para satisfacer las necesidades, generando un comportamiento de búsqueda e investigación para identificar objetivos e incentivos que, una vez alcanzados, reducen la tensión y proporcionan la energía necesaria para alcanzar los objetivos. Según el objetivo específico de la investigación, se encontró una relación

significativa entre el clima organizacional y la actitud en la empresa E&E SAC de Trujillo. Esto se basa en los resultados de la prueba de correlación de Spearman, donde el valor de significancia bilateral fue de 0.000, por debajo del nivel de significancia del 5%. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que fue igual a 0.901, indica una relación positiva fuerte entre ambas variables. Por lo tanto, es plausible afirmar que una mejora en el clima organizacional generará una mejora en la actitud laboral. Estos hallazgos coinciden con los de Miranda (2018), quien también encontró una relación significativa entre el clima organizacional y la actitud laboral, argumentando que una mejora en la calidad del clima organizacional aumentará la actitud de los trabajadores. Es importante destacar que, aunque el conocimiento y la preparación de los colaboradores son fundamentales para el funcionamiento de una empresa, la actitud de estos puede determinar su éxito o fracaso.

CONCLUSIONES

- Los resultados indican que existe una correlación fuerte ($Rho=0.954$) y significativa ($p=0.000<0.05$) entre las variables clima organizacional y competencia laboral de los colaboradores de la empresa E&E SAC, Trujillo 2022.
- Los resultados indican que existe una correlación fuerte ($Rho=0.932$) y significativa ($p=0.000<0.05$) entre el clima organizacional y el conocimiento de los colaboradores de la empresa E&E SAC, Trujillo 2022.
- Los resultados indican que existe una correlación alta ($Rho=0.868$) y significativa ($p=0.000<0.05$) entre el clima organizacional y la habilidad de los colaboradores de la empresa E&E SAC, Trujillo 2022.
- Los resultados indican que existe una correlación fuerte ($Rho=0.901$) y significativa ($p=0.000<0.05$) entre el clima organizacional y la actitud de los colaboradores de la empresa E&E SAC, Trujillo 2022.

RECOMENDACIONES

- Después de identificar una relación entre el clima organizacional y las competencias laborales de los empleados de la empresa E&E SAC en Trujillo en 2022, se sugiere a los directivos y coordinadores que implementen talleres, cursos de capacitación y charlas que propongan mejorar las competencias laborales, lo que a su vez contribuirá a mejorar el clima organizacional.
- Es fundamental que la empresa lleve a cabo evaluaciones periódicas de las competencias laborales y el clima organizacional, con el fin de fortalecer su desarrollo y corregir posibles desviaciones que puedan surgir.
- Es necesario que la empresa difunda de manera amplia entre todos sus colaboradores y usuarios del servicio la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo. Esto garantizará que estos elementos estén presentes en todas las actividades y proyectos realizados por los miembros de la organización y la población en general.
- Fomentar la motivación del personal mediante el reconocimiento de los logros y resultados obtenidos, así como facilitar el crecimiento y desarrollo tanto personal como profesional para abordar desafíos, fortaleciendo así su compromiso laboral y estimulando su participación en la gestión institucional.

REFERENCIAS

- Alfaro, H. (2016). *Metodología de Investigación Científica aplicado a la Ingeniería*. Lima, Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Alles, M. (2005), *Desarrollo del Comportamiento*, México, Granica, 3ª edición
- Ballestrini, S. (2017). *Metodología de la investigación, guía práctica, (4ta. Ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Barrera, M., Arciniegas, Y. & Cárdenas, L. (2009). *Modelo de intervención en clima organizacional*. *International Journal of Psychological Research*, 2(2),121-127. [fecha de Consulta 22 de junio de 2022]. ISSN: 2011-2084. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299023513005>
- Bernal, A. (2016). *Metodología de la investigación*.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. 2. ed. Madrid: La Muralla.
- Burneo, M. y Moreno, M. (2022). *El síndrome de Burnout y las competencias laborales de los colaboradores de la empresa tomografía computarizada SAC de Trujillo año 2020*. [Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8725>.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill, Bogotá.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Fidias, G. (2016). *El proyecto de investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6. ed. México: Mc Graw-Hill.
- Irigoin, C. y Vargas, M. (2002). *Competencia laboral*. Montevideo, Uruguay: Organización Internacional del Trabajo (Cinterfor/OIT).
- Lugo, Z., Zambrano, E, & García, C. (2017). *Competencias laborales en el banco occidental de descuento*. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 12(36),45-64. [fecha de Consulta 21 de Junio de 2022]. ISSN: 1856-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70950101003>
- Maldonado, M., Bustamante, S. & Pérez, I. (2006). *Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional*. Investigación y Postgrado,

- 21(2),231-248. [fecha de Consulta 20 de Junio de 2022]. ISSN: 1316-0087. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65821209>
- Mamani, C. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A, Agencias Juliaca-2019*. [Tesis, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2954>
- Marina, L. (2017). *Clima organizacional y motivación laboral del usuario interno en el Cap I-3 Melitón Salas Tejada De Essalud – Arequipa 2017*” UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA
- Muñoz, R. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente: El caso de las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Morococha – Junin, en el año 2013*. Repositorio Andina. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1975>
- Naranjo, J. & Calderón, G. (2004). *Competencias laborales de los gerentes de talento humano. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, (23),79-97* [fecha de Consulta 21 de Junio de 2022]. ISSN: 0121-5051. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802308>
- Naranjo, M. (2009). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Revista educación, 33(2), 153-170. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Palmar G., Rafael S., & Valero U., Jhoan M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia*. Espacios Públicos, 17(39),159-188. [fecha de Consulta 21 de Junio de 2022]. ISSN: 1665-8140. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2016). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Salud & Sociedad, 2(2), 219-234. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2011.0002.00007>
- Rodríguez, Y. (2017). *El clima organizacional y su relación con la productividad en una industria productora de plásticos*. Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/76443.pdf>

- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sandoval, F., & Pernaletе, D. (2014). *Marco de trabajo para gestionar las competencias laborales*. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 11(3),11-32. [fecha de Consulta 21 de Junio de 2022]. ISSN: 1690-7515. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=82332932002>
- Sanhueza, C., Chiang, M. y Rivera, C. (2022). *Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública*. Revista Academia & Negocios, 8(1),43-54. [fecha de Consulta 20 de Junio de 2022]. ISSN: 0719-6245. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560869828004>
- Segredo, A. y Reyes, D. (2004). *Clima organizacional en salud pública*. Consideraciones generales. Revista Correo Científico Médico de Holguín, 8(3) [online] [consultado 12 Jul 2013]. Disponible en: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo como libertad*. Barcelona, Planeta.
- Vargas, J. (2010). *Propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal* [proyecto para obtención de grado]. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira
- Vásquez, D., Bustamante, A. (2020). *Competencias laborales y su relación en la productividad de los colaboradores en la municipalidad distrital de Japelacio, 2020* [Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58894>.

ANEXOS

ENCUESTA PARA LA EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado Sr. (a), Srta.:

Sírvase responder con veracidad las siguientes preguntas. La finalidad es conocer el Clima Organizacional de su Centro Asistencial. Anote las contestaciones al margen derecho, si cree que la frase aplicada a su lugar de trabajo es verdadera o casi siempre verdadera, anote una X en el espacio correspondiente a la V (Verdadero). Si cree que a frase es falsa o casi siempre falsa, anote una X en el espacio correspondiente a la F (Falso) Siga la enumeración que tienen las frases.

N°	Ít	V	F
1	El trabajo es realmente estimulante.		
2	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que		
3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario		
4	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo		
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.		
6	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.		
7	Las cosas están a veces bastante desorganizadas		
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.		
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente		
10	Al personal se le brinda facilidades para el estudio.		
11	No existe mucho espíritu de grupo.		
12	El ambiente es bastante impersonal		
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.		
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean		
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia		
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes		
17	Las actividades están bien planificadas		
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante, si se quiere		
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes		
20	El personal que se prepara o estudia, tiene oportunidades de progreso		
21	Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo		
22	La gente se ocupa personalmente por los demás		
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados		
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones		
25	Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día		
26	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse)		
27	Las reglas y normas son bastantes vagas y ambiguas		
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas		
29	Esta empresa sería una de las primeras ensayar nuevas ideas		

30	Se da importancia al personal capacitado para mejores cargos.		
31	La gente parece estar orgullosa de la organización		
32	Los empleados raramente participan, juntos en otras actividades fuera de trabajo		
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados		
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas		
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico		
36	Aquí nadie trabaja duramente		
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas		
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los		
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí		
40	Es importante capacitarse, para ascender a otros puestos superiores		
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen		
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa		
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca		
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismo, cuando surge un problema		
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo		
46	No se "Meten prisas" para cumplir las tareas		
47	Normalmente se explica, al empleado, los detalles de las tareas		
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas		
49	Se han utilizándolos mismos métodos durante mucho tiempo		
50	La empresa da importancia a la capacitación de su personal		
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.		
52	A menudo los empleados comen juntos al medio día		
53	Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de		
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o		
55	Se toma enserio la frase, el trabajo antes que el juego		
56	Es difícil mantener, durante tiempo, el esfuerzo que requiere el		
57	Muchas veces los empleados tienen duda porque no saben exactamente lo que tienen que hacer		
58	Los jefes tan siempre controlando al personal y les supervisan muy estrechamente		
59	En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas		
60	El personal, en general, está interesado en capacitarse para mejorar		
61	En general aquí se trabaja con entusiasmo		
62	Los empleados, de diferentes puestos en esta organización no se llevan bien entre si		
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados		
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo		
65	Los empleados trabajan muy intensamente		
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo		
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos		
68	Los jefes nos suelen ceder a las presiones de los empleados		
69	Las cosas tienen a continuar siempre del mismo modo		

70	La empresa tiene mucho interés en capacitar a su personal		
71	Es difícil conseguir que el personal haga su trabajo extraordinario		
72	Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas		
73	Los empleados tratan con los jefes sus problemas personales		
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes		
75	El personal parece ser muy poco eficiente		
76	Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer		
77	Las normas y los criterios cambian constantemente		
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres		
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios		
80	El personal participa activamente en las actividades de capacitación		
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante		
82	A menudo la gente crea problemas, hablando de otros a sus espaldas		
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados		
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus colaboradores para coordinar aspectos de su trabajo		
85	Los empleados suelen llegar tarde a su trabajo		
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo, que hay que hacer en horas		
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean disciplinados y		
88	Si un empleado llega tarde, pueden compensarlo saliendo también		
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre, para lograr mejores resultados		
90	Estoy muy motivado en capacitarme y superarme cada día mas		

INSTRUCTIVO DEL INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

Moos e Insel elaboraron el cuestionario, titulado The Work Environment Scale, susceptible de ser utilizado en la mayoría de las organizaciones (privadas, públicas, escolares). Este instrumento se compone de 90 preguntas y mide el clima en función de las 10 dimensiones siguientes:

1. **Implicación (IM).** Grado en que los empleados se preocupan por su actividad se entregan a ella
2. **Cohesión (CO).** Grado en que los empleados se ayudan entre si y se muestran amables con los compañeros.
3. **Apoyo (AP).** Grado en que los jefes ayudan y motivan al personal para crear un buen clima social.
 - a. Autorrealización:
4. **Autonomía (AU).** Grado en que se motiva a los empleados a ser autosuficientes y tomar iniciativas propias.
5. **Organización (OR).** Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.
6. **Presión (PR).** Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo dominan el ambiente laboral.
 - b. Estabilidad/Cambio:
7. **Claridad (CL).** Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y planes para el trabajo.
8. **Control (CN).** Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados
9. **Innovación (IN).** Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques de trabajo y cultura organizacional.
10. **Desarrollo (DS).** Grado en que se realiza y resumen la capacitación del personal. Tales dimensiones se ubican es los siguientes ítems:

N	RELACION	ÍTE
1	Implicaciones (IM)	1,11,21,31,41,51,61,71,81
2	Cohesión (CO)	2,12,22,32,42,52,62,72,82
3	Apoyo (AP)	3,13,23,33,43,53,63,73,83
	AUTORREALIZACIÓN	
4	Autonomía (AU)	4,14,24,34,44,54,64,74,84
5	Organización (OR)	5,15,25,35,45,55,65,75,85
6	Presión (PR)	6,16,26,36,46,56,66,76,86
	ESTABILIDAD/CAMBIO	
7	Claridad (CL)	7,17,27,37,47,57,67,77,87
8	Control (CN)	8,18,28,38,48,58,68,78,88
9	Innovación (IN)	9,19,29,39,49,59,69,79,89
1	Desarrollo (DS)	10,20,30,40,50,60,70,80,90

Para la calificación final, se asignará un punto a cada respuesta verdadera, y cero puntos a cada ítem que haya sido respondido como falso. La clasificación final determinara:

- Buen clima laboral: 60 a 90 puntos.
- Regular clima laboral: 30 a 59 puntos.
- Inadecuado clima laboral: -30 puntos.

DIMENSIONES

1. Relaciones

- Implicación (IM). Grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella. Los ítems 1,11,21,31,41,51,61,71,81
- Cohesión (CO). Grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros. Los ítems 2,12,32,42,52,62,72,82
- Apoyo (AP). Grado en que los jefes ayudan y motivan al personal para crear un buen clima social. Los ítems 3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73,83.

2. Autorrealización

- Autonomía (AU). Grado en que se motiva a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias. Los ítems 4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74,84.
- Organización (OR). Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea. Los ítems 5, 15, 25, 35, 45, 55, 65, 75,85.
- Presión (PR). Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo dominan el ambiente laboral. Los ítems 6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76,86.

3. Estabilidad/Cambio

- Claridad (CL). Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes para el trabajo. Los ítems 7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77,87.
- Control (CN). Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados. Los ítems 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, 88.
- Innovación (IN). Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques de trabajo y cultura organizacional. Los ítems 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79, 89.
- Desarrollo (DS). Grado en que se realiza y resume la capacitación del personal. Los ítems 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90.

I.- DIMENSION CONOCIMIENTO:

1.1. Las capacitaciones recibidas a su ingreso a la institución le han permitido conocer, desarrollar habilidades y actitudes de manera integral para la labor eficiente.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

1.2. Las capacitaciones deben permitir fortalecer sus conocimientos sobre los productos que vende.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

1.3. Considera ud. Importante conocer los programas de gestión de venta.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

1.4. Las capacitaciones deben permitir ampliar sus conocimientos sobre los procesos de venta.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

1.5 Considera necesario conocer la gestión documentaría para brindar un mejor servicio al cliente.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

II.- DIMENSION HABILIDADES.

2.1. Ud. a su ingreso a esta labor le dotaron de capacitación y empoderamiento para poder tomar decisiones que le permitirán cerrar ventas.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

2.2. En esa oportunidad Ud. tenía la capacidad de tomar decisiones para una oportuna respuesta al cliente.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

2.3. Considera que aprender a solucionar problemas debe ser en la capacitación de ingreso.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

2.4 La oportuna solución de problemas le permiten evitar futuros riesgos.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

2.5. Los procesos de atención de cada uno de los productos lo aprendí en el trabajo cotidiano.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

2.6. Los Tiempo de los proceso de venta: aprobación, desembolso, y otros te ayudan a brindar un buen servicio.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

III.-DIMENSION –ACTITUDES

3.1. Usted conoce y practica los valores corporativos desde el proceso de inducción al Banco.

()Total mente de acuerdo ()De acuerdo () Indiferente ()En desacuerdo ()Totalmente en desacuerdo

3.2. Usted considera que los valores transmitidos al cliente le ayudan a cerrar ventas.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

3.3. En la inducción al Banco se trató sobre su comportamiento en el manejo de las conductas ante los diversos tipos de clientes.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

3.4. Aplica los elementos de inteligencia emocional para manejar de manera eficiente las relaciones con el cliente.

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo