



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del

Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Araujo Palma, Katherine Beatriz (orcid.org/0000-0002-4028-5755)

Sanchez Infante, Delia Aurorita (orcid.org/0000-0002-5052-3200)

ASESOR:

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (orcid.org/0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHEPÉN – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a mis padres y familiares que con su esfuerzo y dedicación hicieron posible nuestro crecimiento tanto personal como profesional. A Dios por darnos la salud y el conocimiento necesario para poder cumplir cada uno de nuestros objetivos pactados. Mi gratitud también a la escuela de administración, mi asesor de tesis quien gracias a su apoyo constituyeron la base de mi vida profesional.

Delia Aurorita.

A quienes me allanaron el camino, a mi Padre Celestial que me acompañó y apoyó en mis constantes tropiezos, a mis padres y seres queridos, con mimás sincero amor.

Katherine Beatriz

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, dedicamos la presente investigación al forjador de nuestro camino, A nuestro padre celestial.

A nuestros familiares, en especial a nuestros padres y hermanos por creer en nosotras.

A los docentes que nos guiaron en el proceso para obtener el anhelado título universitario.

A mis amigos por apoyarnos y darnos fuerzas para seguir adelante.

Las Autoras.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Variables y operacionalización	27
3.3 Población y muestra.....	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	30
3.5 Procedimiento	33
3.6 Métodos de análisis de datos	33
3.7 Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	48

VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables y Operacionalización.....	43
Tabla 2. Dimensiones de la variable independiente clima organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.....	53
Tabla 3. Nivel de Satisfacción la variable independiente clima organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.....	54
Tabla 4. Dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.....	56
Tabla 5. Nivel de logro de la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.....	57
Tabla 6. Correlación de las dos variables evaluadas independiente y dependiente clima organizacional y desempeño laboral respectivamente.....	59
Tabla 7. Prueba de normalidad aplicada a las variables independiente y dependiente clima organizacional y desempeño laboral respectivamente.	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Diseño Correlacional	41
Figura 2. Dimensiones de la variable independiente clima organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.....	54
Figura 3. Nivel de Satisfacción independiente clima organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.....	55
Figura 4. Dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.....	57
Figura 5. Nivel de logro de la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.....	58
Figura 6. Correlación de las variables independiente y dependiente clima organizacional y el desempeño laboral respectivamente de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.....	60

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo establecer la influencia de la variable independiente del clima organizacional sobre la variable dependiente el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Cajamarca, 2022, igualmente se estableció el nivel de la variable clima organizacional y del desempeño laboral, así la investigación que se ejecuto es de tipo descriptivo-explicativo, correlacional y fenomenológica; en la investigación se aplicó dos cuestionarios para recolectar datos de cada una de las variables de estudio a 40 colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca , y para el análisis de datos se empleó la estadística descriptiva; los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS, Excel y Minitab. Los hallazgos más relevantes fueron que existe una correlación significativa entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral con un resultado $Rho=0.447$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir que, a mejor clima organizacional, mejor desempeño laboral.

Palabras clave: Clima Organizacional, desempeño laboral, relaciones interpersonales, entidad, bancaria, minitab.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to establish the influence of the independent variable of the organizational climate on the dependent variable, the work performance of the employees of the Banco de Crédito del Perú, Cajamarca agency, 2022, the level of the climate variable was also established. organizational and job performance, so the research that was carried out is of a descriptive-explanatory, correlational and phenomenological type; In the investigation, two questionnaires were applied to collect data from each of the study variables to 40 employees of the Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca, and descriptive statistics were used for data analysis; the data were processed using the statistical software SPSS, Excel and Minitab. The most relevant findings were that there is a significant correlation between the organizational climate variable and the job performance variable with a result $Rho=0.447$, so the alternative hypothesis is accepted, that is, the better the organizational climate, the better job performance.

Keywords: Organizational Climate, work performance, interpersonal relations, entity, banking, minitab.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, cuando hablamos del mundo empresarial y en especial de entidades financieras, cuya labor es brindar bienes y servicios que involucran la atención al cliente, observamos el constante cambio en el cual están inmersos estas entidades, la modernización acelerada de tecnología y comunicación son aspectos fundamentales que se deben tener en cuenta para la correcta gestión y funcionamiento de las mismas, esta implementación fundamental recae en los directivos de las organizaciones, quienes son los que les atañe desenvolver y potencializar las destrezas gerenciales, buscar ideas nuevas e innovadoras que resalten resultados sobre otras entidades y permitan brindar bienes y servicios de calidad.

En el sector financiero mundial, se viene fomentando y tomando en cuenta primordialmente cómo se comportan y desarrollan los colaboradores dentro de las organizaciones, este estudio es un factor primordial a tener en cuenta debido a que el factor humano y social que se presenta en los entes bancarios de los países en especial el sector financiero, conlleva a aumentar la productividad en los mismos, en ese sentido es fundamental que los directivos de las entidades (gerentes), sean capaces de tener las capacidades que motive a sus trabajadores a la intervención activa en un ambiente acogedor donde se tenga en cuenta el buen trato, liderazgo, estimulación, empeño y satisfacción de todos los colaboradores, para de esta manera lograr las metas de las entidades y ofrecer un servicio de calidad a los clientes.

Hoy en día algunas empresas no prestan mucha atención al clima organizacional, al comportamiento de los colaboradores en el área de trabajo, a como se sienten

durante las horas laborables, a si están cómodos con los horarios, con la remuneraciones, siendo estos factores determinantes al momento de influir en la productividad de un trabajador, teniendo en cuenta que en el centro de trabajo, nos encontramos con colaboradores con caracteres diferentes y niveles de cultura distintos, con conocimientos y habilidades diferentes, y que se deben de tomar en cuenta para tener un clima organizacional adecuado y cumplir con los objetivos trazados por las entidades.

Internacionalmente los estudios consideran que una buena entidad financiera no solo abarca aspectos relacionados con procesos económicos donde se tienen en cuenta las ganancias y productividad de ventas, hacer empresa hoy en día es también atender como recurso importante y primordial la comprensión entre los trabajadores de una misma empresa, que a largo plazo son los que van a permitir que una empresa sea más productiva. Pues un correcto clima laboral donde haya agrado entre colaboradores, es un elemento de vital importancia para acrecentar la producción y competencia de una entidad, el buen clima laboral se mide teniendo en cuenta el entorno en el que se encuentra el colaborador, un correcto clima laboral permitirá que el trabajador que forma parte de una empresa, se identifique con la misma y de esta manera concrete las metas planteadas por la entidad, ya que un empleado motivado será competente y desempeñara su trabajo de una mejor forma, internacionalmente este pensamiento ha cobrado énfasis en países como Brasil, Colombia este último está dando un enfoque diferente al que dan otros países con respecto al clima organizacional de las empresas, las entidades financieras colombianas se enfocan primordialmente en incentivar, influir, incitar a cada miembro de la organización para que realice de manera óptima su trabajo, cada directivo (gerente) está encomendando de hacer recordar a los participantes

(trabajadores) lo bueno que tienen dentro de cada organización y lo que intentan lograr a futuro, realizan eventos para socializar, se guían en las reglas internas de la entidad, ya que creen que este aspecto muy significativo, pues respetar las normas internas, y tenerlas claras y definidas mejora el clima organizacional, ya que estas empresas consideran que las instrucciones bien estructuradas son una ventaja de gran jerarquía para optimizar los niveles del clima organizacional dentro de las empresas (entidades financieras).

En el año 2015, Adecco una empresa dedicada a realizar soluciones en el área de recursos humanos realizó una indagación a los trabajadores colombianos, que básicamente evaluaba como ellos aprecian su entorno laboral, como son sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, supervisores y las facilidades que dan las empresas para poder escalar en el tema de salario y ascender en puestos de trabajo, la encuesta fue realizada a una población de 503 personas de todos los estratos sociales y con un rango de edad de entre 24 y 50 años. La conclusión fundamental de la encuesta fue que el 50% de los encuestados aprecia un óptimo ambiente de trabajo, comparado con un 27 % que lo calificó como regular y un 23 % que lo mostró como malo, otra conclusión positiva que se plantea en la investigación es que en el campo laboral colombiano el 63 % de las personas encuestadas manifestó que se sienten a gusto con su empleo y un porcentaje análogo indicó que también se identifica con la empresa donde labora. La incomodidad de los colombianos es visible en otros componentes, como en la remuneración y los planes de surgimiento laboral. En relación a lo descrito, el informe de Adecco con respecto a esta problemática indicó que “es una labor diferida para las entidades, ya que el recurso humano de una empresa es la transformación más fundamental y, por consiguiente, impulsar las capacidades de

un empleado y estimularlo provocará un mejor clima laboral y fortalecerá la estructura organizacional de las empresas". (Revista Semana, 2015)

Según Carmona (2016) refiere que es fundamental cuantificar el clima organizacional en las entidades, pero no es suficiente con estudiarlo sino que se debe tomar acciones para implantar mejoras que beneficien el clima organizacional, este autor también reflexiona que hay dos actores en el clima organizacional, las personas y la entidad, Carmona interpreta al clima laboral como la percepción de los colaboradores en una realidad organizacional, es decir le da al clima organizacional un carácter subjetivo de interpretación, para este autor el clima organizacional está dado en 70% por los colaboradores y un 30% por la empresa. Ese 30% primordialmente en las entidades financieras colombianas está dado por aspectos subjetivos que afectan en el clima organizacional, por ejemplo, el trato de los directivos hacia los colaboradores, lo cual genera en el trabajador el pensamiento de que si el trato es malo provocará una disminución de su productividad y si es el apropiado una profunda identificación con la empresa que genera crecimiento y logro de metas trazadas por la entidad.

En México, durante los últimos años el clima organizacional es un tema de suma importancia y que genera bastante preocupación entre las entidades financieras, ya desde el año 2013 se viene reportando un alto porcentaje de insatisfacción laboral que sienten los pobladores aztecas, y que confrontado con el de otros países de la región es mucho mayor. Según este reporte realizado por los medios de comunicación del país mexicano solo el 13% de los colaboradores mexicanos se halla orgulloso en su lugar de trabajo, el estudio también informa que las personas que están entre el rango de edad de 16 a 36 años dan mucha importancia al clima

laborar al momento de escoger o buscar un trabajo, los jóvenes resaltan este aspecto como fundamental para laborar, pero en México pocos se encuentran cómodos en sus centros de labores, los porcentajes son alarmantes ya que tan solo un 13% de la población se encuentra cómodo al momento de laborar, mientras que el 54% de la población presencia un mal clima organizacional. Pero a que se debe tanta insatisfacción, según las encuestas, es porque en las entidades financieras, hay bastante favoritismo por parte de los directivos hacia los empleados, y estos no dan valor al trabajo que realizan los trabajadores, es decir no hay una meritocracia para la superación sino todo se simplifica a recomendaciones y favoritismos. (Simetrical, 2017)

Según Santa Rita (2016) nos menciona que en México el factor por el cual la población no se encuentra cómoda en su trabajo, es debido a la baja capacitación que reciben los colaboradores, que en promedio se capacitan entre 6 a 20 horas al año, y que solo lo realizan cuando hay un mínimo de 50 colaboradores. Esta cifra es alarmante ya que solo el 2% de las empresas mexicanas cumplen con estas capacitaciones. Otro factor que considera Rita es que, para el buen clima organizacional, el respeto es fundamental, aceptar las opiniones de los demás y saber que siempre habrá discrepancias en el trabajo, es primordial para remontar estos porcentajes desalentadores, tenemos que reconocer que para lograr las metas de las entidades debemos tener respeto entre empleado y empleador ya que es un factor muy importante en las organizaciones. Además, Santa Rita indica que las entidades financieras mexicanas tienen que ser específicas y muy claras al momento de decir si verdaderamente les interesa el factor humano de sus empresas, ya que un colaborador es el eje fundamental para el engranaje de una entidad financiera si se ve vulnerado en sus derechos provocara un deterioro en las

empresas que originara mala atención a los clientes, baja productividad de la empresa por parte de los trabajadores y un sin número de disconformidades que no ayudaran a dar un servicio de calidad al cliente, es por ello que a las empresas mexicanas les falta dar el debido respeto al factor humano que es el engranaje fundamental para tener un buen clima organizacional.

En el viejo continente, investigadores de UNADE nos dicen que se necesitan competencias de gestión para liderar correctamente una empresa, y que es en los directivos de la empresa en donde recae esta implementación, para la Unade los líderes empresariales no solo deben enfocarse en la parte operativa de la gestión de una entidad, sino también en fortalecer el recurso humano que es quien fundamentalmente conllevara a cumplir los objetivos y metas de una empresa, en ese sentido son los líderes gerenciales son quienes tiene que tener las habilidades directivas adecuadas, tienen que ser personas que con su creatividad, postura analítica y creativa lideren de forma correcta una empresa que entiendan que el óptimo trato al recurso humano, es lo fundamental para ser eficientes como empresa y ser competitivos con respecto a otras . (Unade, 2019)

Según Ramírez (2018) nos dice que en general la mayor parte del día, donde ocupas más horas, es el lugar donde trabajas por consiguiente dicho centro debe ser especial donde se espere un ambiente de sosiego, paz, conformidad, para poder ser creativo, estar a gusto, en tal sentido el centro de labores debería ser un lugar donde el clima organizacional sea óptimo, donde cada trabajador se sienta satisfecho de llegar, haya hermandad entre compañeros de trabajo y jefes, donde los trabajadores se sientan útiles y respetados por la empresa que representan, pero lamentablemente la realidad es otra en muchas entidades se percibe lo contrario entre colaboradores como malos tratos entre compañeros, carencia de

empatía por parte de los jefes hacia los trabajadores, maltratos de directivos con respecto a las remuneraciones y horarios de trabajo, todo ello ocasionado por no priorizar como factor fundamental para el buen clima laboral el bienestar del factor humano.

En el contorno nacional, El clima laboral puede establecerse mediante ambientes en donde haya consideración entre compañeros de trabajo y jefes, empatía para situarse en la situación de otra persona, construcción de entornos de trabajo agradables entre trabajadores, favores para el trabajador como un horario flexible, desarrollo profesional y forjándole un crecimiento entre lo profesional y personal. En el Perú se ha realizado estudios que nos permiten dilucidar como es que nuestro país está avanzando con respecto al clima organizacional en especial, las entidades financieras que es el punto fundamental donde nos centraremos en la presente investigación y que no solo se debe tomar en cuenta en el sector financiero sino en todos aquellos sectores que brindan un servicio al público.

El autor (Gubbins 2014), Apoderado Frecuente de Great Place to work, empresa dedicada a realizar encuestas de clima organizacional, plantea que cada vez son más las empresas a las cuales les interesa como se relaciona su personal durante las horas de trabajo, en ese sentido están poniendo como parte fundamental de su crecimiento el factor humano, y lo plantean un objetivo estratégico y fundamental el bienestar de los colaboradores, para que de esta manera las entidades sean sostenibles en el tiempo.

Hacia el año 2018, según reseñas obtenidas por APTITUS, encuestadora que analiza averiguaciones de rubros como marketing y ventas en el sector salud, educación, minas, telecomunicaciones, entidades financieras, nos resume lo

siguiente, de los encuestados el 86% de nuestros compatriotas estaría prevenido a desistir a su trabajo por mal clima laboral, frente a un 14% que consideró que este aspecto no tiene mayor dominio en sus funciones. Según APTITUS, que también evaluó otros criterios, determino que uno de los aspectos más importante para que un peruano acepte o busque un nuevo puesto de trabajo es la remuneración con un 27%, en segundo lugar, con un 23% está el buen ambiente laboral, en tercer lugar, tenemos que los peruanos también buscan favores profesionales a los que tiene derecho un colaborador formal con 22%, el cuarto lugar lo ocupan las oportunidades de desarrollo profesional dentro de la entidad con 19%, y finalmente la oportunidad de tener horarios flexibles con un 9%. Según esta encuesta como podemos observar el porcentaje de clima laboral para que un trabajador se sienta cómodo y explote todas sus capacidades en veneficio de la empresa es alto, es por ello el énfasis en implementar de mara optima en las empresas el buen trato al recurso humano. (El Comercio, 2018)

En el ámbito local se tiene los datos estadísticos de la tesis desarrollada por MENDOZA, A, realizada en la Universidad Nacional de Cajamarca: Dicho artículo tuvo como población los 39 trabajadores de la entidad, utilizaron una encuesta para determinar lo siguiente: las variables se relacionan entre sí, ya que se alcanzó una correlación de Spearman moderada de 0.49 y una significancia de 0.002 ($p < 0.05$), es decir se acepta la hipótesis trazada la cual decía que el clima organizacional influye en el rendimiento de los colaboradores, con respecto al clima organizacional que tiene la entidad el 23% de la población dijo que la relación entre colaboradores era buena, mientras que el 77% considero que era regular, así también la percepción de los colaboradores respecto a su desempeño laboral es de 77% regular y 23% buena.

Según, Sandoval (2004) en su artículo publicado, plantea lo siguiente: cada empresa y/o entidad tiene diferentes características y propiedades únicas que la diferencian de las demás, y la manera de cómo se manifiestan en el clima organizacional repercute en los colaboradores de la empresa, primordialmente en la productividad de los trabajadores. Para Sandoval estas peculiaridades de las organizaciones son respectivamente permanentes en el tiempo, se desigualan de una entidad a otra y de un puesto a otro dentro de una misma empresa. Es por ello que para entender estas características plantea estudiar las dimensiones del clima organizacional que son las características susceptibles a ser medidas en una entidad y que influyen en el comportamiento de los colaboradores, Sandoval toma como referencia a diferentes autores quienes según sus estudios dividen en varias dimensiones el clima organizacional como: Likert, Litwin y Stringer, Pritchard y Karasick, y finalmente Bowers y Taylor, para el existente estudio se aplicó la teoría de Litwin y Stringer quienes resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones. **Estructura** que tiene que ver con el organigrama y funciones de cada trabajador dentro de una organización. **Responsabilidad individual** que se refiere a la autonomía de cada trabajador en sus decisiones, las cuales debe hacerlo con profesionalismo y sin necesidad de que un jefe le esté diciendo que debe hacer. **Remuneración** factor muy importante que se refiere a como la empresa califica la meritocracia de cada colaborador, según su rendimiento en su área de trabajo. **Riesgos y toma de decisiones** conocimiento del nivel de reto y de riesgo tal y como se muestran en una situación de trabajo. **Apoyo** que se refiere a como se ayudan mutuamente según el grado de amistad los colaboradores de una empresa. **Tolerancia** que indica el conflicto que se puede dar dentro de un ambiente de trabajo, debido a las discrepancias de opiniones,

asimismo el mencionado autor plantea que para cuantificar el desempeño laboral se debe considerar las siguientes dimensiones. Supervisión, que implica conocer el nivel de trabajo del colaborador, la confianza con sus jefes y compañero de labores, el nivel de comunicación dentro de la empresa y como es la supervisión de su jefe, otra dimensión es la de la Remuneración que implica saber si los colaboradores se sienten satisfechos con los pagos por el trabajo que realizan, La dimensión oportunidades y asensos plantea el estudio si los trabajadores sienten que no hay favoritismos dentro de la entidad, es decir los asensos son por meritocracia, y finalmente la dimensión compromiso, que evalúa si el colaborador se siente identificado con su empresa y lugar de trabajo.

Con respecto a lo investigado, y teniendo en cuenta todos los estudios realizados anteriormente analizamos para esta investigación, como influye la variable independiente clima organizacional en la variable dependiente desempeño laboral de los coadjutores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Cajamarca, 2022. En ese contexto, este estudio dará respuesta al planteamiento del problema: ¿cómo influye la variable independiente el clima organizacional en la variable dependiente el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Cajamarca - 2022?

Asimismo, se dará respuesta a las siguientes dificultades específicas: ¿Cuál es el nivel de la variable dependiente clima organizacional del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022?, ¿Cuál es el nivel de la variable independiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022? y finalmente ¿Cuál es la relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral del Banco de
19
Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022?

Para la justificación de la presente investigación se formuló lo siguiente: diagnosticar una empresa es fundamental al momento de evaluar la productividad de la misma, en ese sentido la importancia de saber cómo es su clima organizacional es prioridad, más aun sabiendo que la mayoría de empresas carece de este conocimiento o simplemente no lo implementa, según lo estudiado anteriormente, este factor es la columna vertebral para el buen funcionamiento de una empresa ya que teniendo un buen clima laboral las empresas serán más productivas y eficientes, más aún en aquellas entidades que brindan servicio al cliente. Pero como es que logramos el buen clima laboral para una óptima productividad en una empresa, la teoría nos dice que el factor humano es lo más relevante para tener en cuenta al instante de valorar el clima laboral y recae en los directivos de las entidades dar el correcto trato al personal calificado que labora en su empresa, los gerente deben tener bien en claro que el motor que sirve de empuje en las entidades son el factor humano y los colaboradores teniendo un excelente clima laboral con sus compañeros y jefes, siendo bien remunerados, teniendo horarios accesibles y acorde al estrés que genera la atención al cliente, se sentirán bien tratados y se identificarán con la empresa de esta manera serán más eficientes en su trabajo, y se beneficiara la empresa pues esta cumplirá sus objetivos y metas trazados.

Ahora que sabemos que el factor humano de las empresas, es fundamental para el correcto diagnóstico del clima organizacional, se tiene que entender cómo es que se evaluara al personal para saber si está teniendo un correcto clima laboral, para ello tenemos que recurrir a las dimensiones del clima organizacional, que son los instrumentos cuantificables que permitirán medir como están las relaciones entre el personal que labora en una empresa, estas dimensiones nos servirán para saber

cómo está estructurado la empresa, como es la responsabilidad individual de cada trabajador, como es la remuneración que percibe los colaboradores y como es la tolerancia entre el personal, cuantificando estas dimensiones se podrá evaluar como es el clima organizacional en una entidad financiera que es principalmente el objeto de estudio de la presente investigación.

Una vez conociendo estos resultados, permitirá a la empresa (directivos) la toma de decisiones de manera oportuna, que les permita ver en que están fallando donde pueden mejorar que deben implementar para mejorar el clima laboral en su entidad, para de esta manera ser más competitivos y eficientes al brindar un servicio. La investigación finalmente toma jerarquía social porque tanto los trabajadores como la entidad sino tienen un correcto clima laboral deben ser capacitados para mantener ciertos niveles de calidad y de esta manera poder ofrecer los productos de calidad que los clientes y la sociedad merecen, para ello se requiere realizar labores y acciones importantes asentados en los resultados obtenidos en esta indagación para así avalar el correcto trabajo de la organización y la producción de servicios financieros óptimos para la sociedad.

Para lo investigado se enunció el siguiente objetivo general: Establecer la influencia de la variable independiente clima organizacional sobre la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Cajamarca, 2022.

Así mismo, teniendo en cuenta el presente estudio se ubicó los siguientes objetivos específicos.

O1: Establecer el nivel de la variable independiente clima organizacional que perciben los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Cajamarca –

2022.

O2: Establecer el nivel de la variable dependiente desempeño laboral que perciben los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Cajamarca – 2022, para identificar la relación que se plantea en el tercer objetivo específico.

O3: Establecer la relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Cajamarca – 2022.

Finalmente, las Hipótesis planteadas en la presente investigación fueron.

H0: La variable independiente clima organizacional, no influye de manera positiva en la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Cajamarca – 2022.

H1: La variable independiente clima organizacional, influye de manera positiva en la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Cajamarca – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional tenemos, Pilligua; C, Arteaga, F (2019) con el apartado de estudio de caso, En el cual el principal objetivo fue evaluar el clima laboral para determinar el rendimiento de la compañía Hardepex Cía. Ltda. En la investigación para determinar su productividad, se empleó técnicas estadísticas teniendo en cuenta que es un tipo de investigación descriptiva y tuvo dos variables para estudiar, clima laboral como variable independiente y el rendimiento productivo como variable dependiente, en la implementación de la encuesta se tuvo como factores de evaluación las dimensiones del clima organizacional ya que estas dimensiones son las medidas cuantificables que sirven para determinar y evaluar cómo está el clima en una entidad, con respecto a las dimensiones se tomaron las siguientes: comunicación, colaboración, liderazgo, carrera profesional, satisfacción y condiciones generales, como población a evaluar se consideró a los 87 colaboradores de la empresa Hardepex Cía. Ltda, entre el área administrativa, operativa y logística, teniendo en cuenta todos estos parámetros las conclusiones fueron las siguientes: factor comunicación el 58% de los encuestados se siente satisfecho con este factor en su área de trabajo, colaboración obtuvo un 61%, liderazgo 42%, carrera profesional 35%, satisfacción 67% y finalmente generales 85%, promediando estos resultados de la evaluación de las dimensiones se tuvo un porcentaje de 58%, que según los autores es un clima labor por mejorar ya que lo ideal sería un promedio de 66% a 100%, el artículo también plantea planes de mejora para cada dimensión, asimismo este estudio nos implementa en el sentido que cualquiera que fuese el rubro de la empresa la cantidad de colaboradores que tenga, y cualquiera que sea el servicio que brinde lo primordial para tener

productividad en la entidad es tener un buen clima laboral dentro de la misma, ya que principalmente este factor es fundamental para el crecimiento y fortalecimiento de una empresa, en ese sentido el poder implementar estas mejoras dentro de una entidad es tarea fundamental de los directivos de una empresa ya que son ellos los llamados a que con su capacidad e ingenio puedan saber conllevar al personal que tiene a cargo, este cambio implica la correcta aplicación de mejoras en las dimensiones tanto de clima laboral como de desempeño laboral, ya que esta correlación es fundamental, si ellos tienen en cuenta la correcta aplicación de estos factores cuantificables que ayudan a evaluar el clima y desempeño laboral la entidad será competitiva con respecto a otras empresas.

Según, Iglesias A, Torres J y Mora, Y (2020) en su artículo de investigación evalúa la importancia actual que tiene el buen clima laboral en todas las empresas del mundo y de cualquier rubro, principalmente por sus procesos organizacionales y psicológicos donde intervienen en gran medida la evaluación de las dimensiones del clima organizacional, en ese sentido el objetivo fundamental del artículo fue analizar la producción científica sobre el tema de interés clima organizacional. Para lo cual las autoras se revisaron de manera integrativa el banco de datos: BVS, Scielo, LILASC de los cuales se consideraron 26 artículos para el estudio y análisis correspondiente, dentro de los 26 artículos se determinó que 26 fueron cuantitativos con diseños descriptivos, uno mixto y el último cualitativo, desarrollados en diferentes naciones de América latina como: Colombia, Perú, México, Cuba, Chile y Ecuador, como conclusión fundamental el artículo plantea que el clima organizacional es de suma importancia y efectividad en una gestión organizacional, principalmente porque influye en la satisfacción de los usuarios.

En el ámbito nacional tenemos a la autora, Carhuayal O (2020), quien escribió un artículo sobre clima laboral donde, El objetivo planteado en el presente artículo fue: evaluar el rendimiento de los personales de la empresa G.S.H S.A., para ello la autora tiene en claro los conceptos sobre clima organizacional y su relevancia en la producción y eficacia de las compañías, Olga señala que la relevancia de los estudios sobre clima organizacional inician desde la formación de grupos como organización y atribuyéndole al trabajador como elemento esencial para el buen beneficio de una empresa, en ese sentido el artículo señala que hay una relación entre buen clima laboral y rendimiento laboral, debido a que en la encuesta realizada el examen de muestra en estudio indico que el 98% de los encuestados indico que si existe una relación entre estas dos variables, asimismo el estudio planteo una serie de preguntas en la encuesta donde evalúa y relaciona las dimensiones del clima organizacional como relación entre la dimensión estructura y rendimiento donde se obtuvo un porcentaje de un 80% de relación directa entre estas dos dimensiones, con respecto a la relación entre las dimensiones responsabilidad y rendimiento laboral el 87 % de los encuestados dijo que si coexiste una correspondencia directa, con respecto a la relación galardón y rendimiento laboral el 99% de los encuestados planteo que si existe una correlación directa, la autora plantea 8 relaciones más y en todas el porcentaje de relación directa es mayor al 50% es por ello que la conclusión final por todo lo expuesto por la autora es la relación directa entre clima organizacional y rendimiento laboral de la empresa G.S.H S.A.

Según, Quispe, S y Velarde, J (2020) quienes desarrollaron en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú, el trabajo de indagación con el propósito de optar el Título profesional de Licenciadas en Administración. Dicho

estudio plateo mostrar tuvo como finalidad interpretar de manera descriptiva las dos variables fundamentales a estudiar que son clima laboral y desempeño en el trabajo y a partir de esta descripción, determinar de qué manera o en qué porcentaje influye el clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la municipalidad distrital de cerro colorado Arequipa 2018, el autor al realizar un estudio correlacional determino implementar una encuesta para determinar estos porcentajes y verificar las hipótesis planteadas en la investigación.

Una vez evaluada la encuesta a los 34 trabajadores de la gerencia, se determinó que el RHO establece un nivel de buena relación con un valor de (0.732), asimismo se determinó que las variables tiene un correlación positiva, es decir si el clima laboral mejora, la productividad de los trabajadores aumenta, finalmente las autoras al analizar el nivel de significancia obtuvieron un valor 0.00 por lo cual aceptaron la hipótesis alterna la cual planteaba, que existe una influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores y rechazaron la hipótesis nula de la tesis que planteaba lo contrario.

Asimismo, tenemos en el ámbito local, la investigación de Asencio, A (2020), quien realizó una investigación en un establecimiento público de Cajamarca, el cual asumió como objetivo fundamental establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha entidad específicamente en la unidad de administración y finanzas en el año 2018. Para el presente estudio el investigador utilizo la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario para evaluar principalmente las dos variables que fueron clima laboral y desempeño en el trabajo, la escala que utilizo para estudiar estas variables fue la escala de Likert, asimismo la variable independiente clima

organizacional quedó conformada por 24 preguntas al igual que la variable dependiente desempeño laboral en donde también consideró 24 interrogantes, la población que tomo en cuenta el autor para el estudio, fue 50 trabajadores que principalmente laboran en el área administrativa y de finanzas de la institución pública, el estudio se basó en el enfoque cuantitativo, transversal y no experimenta, para el análisis de datos estadísticos el autor utilizo el Alpha de Cronbach el cual arrojó un porcentaje de 85.9% para la variable clima organizacional y un 88.7 para la variable desempeño laboral, teniendo en cuenta estos porcentajes, finalmente el autor al utilizar la teoría estadística Chi cuadrado P value, determino un nivel de significancia de 0.000 por lo que se concluyó que el clima laboral influye de una manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa y de finanzas de la institución educativa.

Según el autor, Mendoza, A (2019), el cual realizó una investigación sobre clima laboral, en donde se planteó como objetivo general establecer la influencia de la variable independiente clima organizacional de la Financiera Credinka agencia Cajamarca en la variable dependiente desempeño laboral de sus colaboradores en el año 2018. La investigación tuvo tres ejes fundamentales para su estudio en primer lugar el estudio empleo el diseño no experimental, principalmente porque no se dieron un orden de correspondencia entre las variables, también fue transversal ya que se ejecutó en un espacio tiempo determinado y finalmente fue correlacional ya que se analizó la influencia que tiene la variable clima organizacional con respecto al desempeño laboral en la entidad financiera. Para la investigación el autor tomo una población de 39 colaboradores de la entidad financiera de todas las área, y para el análisis y procesamiento de datos utilizo programas como el Excel y SPSS, según el estudio y una vez procesando todos

los datos los resultados estadísticos reflejaron que según la correlación Spearman las variables presentan una correlación moderada de 0.49 y una significancia de 0.002 ($p < 0.05$), es por ello que el autor acepta su hipótesis planteada la cual sustentaba que estas variables se correlacionan entre si, finalmente el autor nos da un porcentaje de clima organizacional que existe en la entidad financiera el cual plantea que los colaboradores sienten un clima organizacional regular en un 77% y 23% buena, el mismo porcentaje se describe con respecto al desempeño laboral de los 39 encuestados el 77% tiene un regular desempeño laboral, mientras que el 23% se siente con buen desempeño laboral.

Con respecto a los conceptos de Clima Organizacional se tiene una gran cantidad de autores que han estudiado dicha materia entre ellos tenemos, al investigador Hall (1996), quien define al clima laboral como “una unión de peculiaridades dentro de un ambiente laboral de trabajo, que son observadas por los empleados directa o indirectamente y que es el principal eje que forma la conducta del empleado dentro de la entidad”. Citado por (Ortega, 2007). Dicho esclarecimiento es fundamental y nos a un resumen del significado de clima organizacional, en conclusión, el concepto de motivación y conducta (a nivel individual) conlleva a plantear el concepto de clima organizacional (a nivel organizacional). Los colaboradores se ven forzados a acomodarse tenazmente a disímiles situaciones para reparar sus necesidades y mantener el equilibrio emocional durante sus labores cotidianas. Esto se puede considerar como un estado adaptativo. La armonía que se quisiera lograr para tener un equilibrio emocional satisfactorio varía de persona en persona debido a que cada ente es subjetivo, asimismo el equilibrio emocional es también cambiante en un mismo ente debido a las diferentes situaciones y circunstancias que se presentan en las personas durante

sus labores en una entidad. Cuando la estimulación va en descenso, ya sea por diferentes motivos de frustración o impedimento para satisfacer las escaseces, el clima organizacional expande a acortar y aparecen estados de ostracismo, dejadez, abandono, insatisfacción, que conllevan a estados agresivos, agitados e inadecuados. El clima organizacional se lo definiría en conclusión como el carácter o propiedad del ambiente organizacional que distinguen o experimentan los colaboradores de la entidad y que influye en su conducta. Es la ventaja de garantizar la satisfacción de las necesidades individuales y las desventajas éticas, cuando estas necesidades no se pueden satisfacer. (Chiavenato I, 1999) Como resultado del concepto de motivación (a nivel individual), y el concepto de clima de la Organización (a nivel de organización) es necesario hablar de la adaptación que aparece como un aspecto significativo de la correspondencia entre las personas y las organizaciones. Encontramos que las personas continuamente tienen un proceso de adaptación constante para situaciones muy desiguales para indemnizar sus necesidades y conservar un cierto balance dentro su entidad de trabajo. Esta adaptación de los colaboradores es amplia y no se limita a solucionar las necesidades fisiológicas y seguras (llamadas necesidades básicas), sino que también incluye la complacencia con las necesidades del respeto social (lo que se denomina mayor demanda). Debido a que la complacencia de las grandes necesidades depende de los demás, fundamentalmente aquellos que se ocupan de las posiciones de poder, es importante percibir la naturaleza de la adaptación. Adaptarse, como cualquier otra peculiaridad de personalidad, diferente de una persona a otra, e incluso en la misma persona. (Chiavenato I, 2018)

Asimismo, Chrudden y Sherman (1999), nos dice que una entidad tiene su propia y única personalidad o clima que la diferencia de otras organizaciones. Debido a que

los efectos de cómo se del clima organizacional en la entidad es como se vera la satisfacción psicológica y social de la personalidad de cada trabajador, y es lo que va influenciar en su desempeño y logros que plantee la organización, para ello es fundamental la atención de la gerencia quienes son los indicados de tener en cuenta esta cualidad y criterio de mejora en las instituciones que lideran. Citado por (Guevara, 2015).

Según estos escritores cada empresa tiene su personalidad distintiva, que las diferencian unas de otras y esto es un punto fundamental al momento de que evaluemos y analicemos el clima laboral de las instituciones.

Otro autor que ha estudiado el clima organizacional es Coll (2007) quien plantea que el “clima organizacional” es percibido por los trabajadores de la institución, y que en gran medida resulta afectado por el nivel de estimulación existente en el lugar de trabajo, por la forma cómo se comunican los colegas de la entidad, por la manera como los lideres plantan las metas y logros de la empresa, para este autor las empresas son como una persona que tienen personalidad propia y son influenciadas por el medio que los rodea. Citado por (Gálvez, 2015).

Es fundamental tener bien claro esta definición ya que es el trabajador quien percibe el clima laboral en una entidad.

Finalmente, Robbins y Coulter (2007) nos dicen que el clima organizacional tiene sus empieces a finales del siglo XIX e iniciaciones del XX, cuando Robert Owen, Hugo Munsterberg, Mary Follet y Chester Barnard, plantearon que el recurso humano es el factor primordial para el buen funcionamiento organizacional de una empresa, estos autores también consideraban a los trabajadores como el activo más importante de una entidad y que debía ser administrado de una manera buena y optima. Citado por (Gálvez, 2015).

Los conceptos sobre clima laboral coinciden en el sentido de que, para lograr un clima favorable en una entidad, la satisfacción y motivación son influenciados por el buen o mal clima laboral que se tenga en la entidad o empresa donde se labora. Water (citado por Dessler, 1993) pionero del concepto de síntesis relaciona los conceptos propuestos por Halpins, Crofts, Litwin y Stringer a fin de encontrar puntos de convergencia entre sus conceptos y plantea el término como los discernimientos que el sujeto tiene de la entidad para la cual labora, y el dictamen que se haya formado de ella en términos de independencia, organización, distinciones, deferencia, naturalidad, soporte e iniciaciones. Citado por (De la Cruz & Huamán, 2016).

En conclusión y teniendo en cuenta a los esclarecimientos antes planteadas, se puede conceptualizar al clima organizacional como el discernimiento que cada trabajador tiene de su entidad y de los procesos colectivos que tienen las empresas tales como: las políticas, la comunicación, la remuneración, etc. Es importante tener en cuenta que el discernimiento de cada individuo es desigual y este discernimiento de percepción determina su forma de ser en la entidad por lo cual el clima laboral de cada institución es diferente a la de otra.

Es importante también hablar de los elementos del clima Organizacional, Una noción nos dice lo siguiente, los factores del clima organizacional que deben tenerse en cuenta para crear procesos creativos son creación, Dominio, trabajo en equipo, satisfacción, deseo de cambio y responsabilidad (Ciampa, 1991 citado por Marín, 1999), Estos son los factores más representativos en los que se basa un buen clima laboral y que se debe aplicar constantemente en un entorno de trabajo, por lo tanto, existen ideas posteriores que se cristalizan como innovación, porque

es obligatorio que los colaboradores de la organización se encuentren motivados y con ideas nuevas, debido a que lo rutinario en las entidades es que el colaborador se encuentre incapaz de generar ideas nuevas por miedo de críticas de los demás elementos de la organización, tener esta idea contribuye a los cambios en los procesos, lo que proporciona nuevas formas de realizar eventos y/o trabajar, entre otros, está bien alentados por las personas cuando el clima organiza esta en mejora. Citado por (Aixa, 2017).

También existen Demás elementos del clima organizacional como son: estimulación, complacencia, involucramiento, condiciones, valores, cultura organizacional, estrés, conflicto. Citado por (Aixa, 2017).

Es importante también hablar de las particularidades (características) del clima organizacional, el autor Rodríguez (2010) indica que el clima organizacional se determina por los cambios temporales de actitud que presenta el personal durante sus labores, esto debido a diferentes percepciones como son los días de remuneración, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos. Citado por (Aliaga & Julcamoro, 2016).

Para nosotros poder cuantificar el Clima Organizacional tenemos que hablar fundamentalmente de las dimensiones que son los parámetros fundamentales para entender en qué nivel de clima laboral se encuentra una determinada entidad, Para implementar el diagnóstico del clima de una organización, es conveniente conocer los conceptos planteados por los autores Litwin y Stringer (2013) quienes plantean que el clima organizacional depende de seis dimensiones, **estructura** que concierne a las políticas de organización de una entidad, esta dimensión habla de la percepción de obligaciones de los colaboradores de una empresa, de las

reglas que se deben cumplir según su puesto de trabajo en una organización, **responsabilidad individual** que es el grado de autonomía que debe tener cada trabajador al momento de ejecutar sus labores diarias, **remuneración** que plantea la precepción del pago que se le da a cada trabajador según su rendimiento y trabajos ejecutados con éxito, **riesgos y toma de decisiones** que son los constantes retos a los que los colaboradores están expuestos durante la ejecución de sus, y que tienen que ser solucionados de manera autónoma, **apoyo** que son los sentimientos de apoyo y hermanan dad en diferentes aspectos entre colaboradores, **tolerancia al conflicto** que son las divergencias de opiniones dentro de las entidades que son asimiladas por los trabajadores y deben ser solucionadas de manera óptima. Citado por (Aliaga & Julcamoro, 2016).

Es fundamental considerar las dimensiones antes indicadas para el análisis del clima organizacional y establecer su incidencia en el desempeño laboral al momento de evaluar dichos desempeños en una empresa.

Por otro lado, según el autor Hall, considera la existencia de solo 3 dimensiones que explica el clima existente en una determinada organización, **ambiente físico** Es el lugar material conformemente dicho; en el cual las personas se desenvuelven y habitan, existen o se mueven. El ambiente material es el lugar donde ejecutamos nuestras labores dentro de una entidad. Todas las personas que laboran dentro del ambiente y se relacionan con él; como espacio físico nos brinda, condiciones de sonido, ardor, etc. Citado por (De la Cruz & Huamán, 2016), **ambiente social** Estos son la forma como se dan las interrelaciones personales entre trabajadores como son la fraternidad, los problemas, la comunicación, etc. El medio social está hecho por los caracteres, formas de vida, posibilidades, niveles intelectuales y educativos, creencias y costumbres de las personas de un determinado grupo o

sociedad. Tienen un mayor impacto en el negocio y representan el entorno en el que opera el negocio y las personas que interactúan y actúan. Citado por (De la Cruz & Huamán, 2016), **actitudes y valores** son los resultados del aprendizaje y las condiciones dentro del entorno laboral, son condiciones que se necesitan para el aprendizaje porque si las variables cognitivas son necesarias para aprender, no son suficientes. También es necesario la presencia de ciertas variables motivacionales, incluidas las actitudes responsables de la activación, orientación y perseverancia de la conducta. Los valores son las acciones correctas que la sociedad establece a lo largo del tiempo, y las acciones son las formas específicas en que cada persona se comporta en determinadas situaciones, y estas acciones pueden ser correctas o negativas. Citado por (De la Cruz & Huamán, 2016).

Hall cree que estos tres aspectos son muy importantes a la hora de analizar el entorno organizacional de cada empresa desde varios aspectos.

Finalmente hablaremos de los tipos de clima organizacional que, Según (Chiavenato 2007) declaró que hay cuatro tipos de sistemas organizativos, el primero sería **autoritario** que plantea cuando los directivos no cuentan con la confianza hacia sus trabajadores, el ambiente que se lleva es temor, la atadura entre los directores de la comparación con los empleados es casi no efectiva y las decisiones solo son tomadas por los directivos. (Chiavenato, 2007). Citado por (Aixa, 2017), el segundo **paternalista** que es lo contrario al tipo autoritario y plantea que existe una confianza entre la gerencia y los subordinados, y sus prestaciones y sanciones se caracterizan por los trabajadores y los supervisores, desempeñan una fuerza motriz para gestionar los mecanismos de control. (Chiavenato, 2007). Citado por (Aixa, 2017) como tercero se considera **consultivo** en este sistema predomina la existencia y confianza entre directores y

colaboradores, debido a que los empleados tienen también la potestad de tomar disposiciones claras, para lograr satisfacer las necesidades de confianza entre ambos entes directores y colaboradores y de esta manera definir una buena relación entre las dos partes. (Chiavenato, 2007). Citado por (Aixa, 2017) consideramos como cuarto sistema el **participativo** que principalmente personifica la familiaridad de los directivos hacia los trabajadores, y es en donde que para plantear decisiones todos los órganos que participan deben estar absolutamente unidos, el arquetipo de comunicación que se realiza es de forma vertical - horizontal - ascendente - descendente. (Chiavenato, 2007). Citado por (Aixa, 2017).

Una vez desarrollado toda la teoría e información con respecto a la variable independiente que en el presente estudio se terminó que fue el clima organizacional se revisara la teoría, conceptos concernientes al desempeño laboral Desempeño Laboral que es la otra variable a estudiar, según el autor Bohórquez, el desempeño de la fuerza laboral es el nivel de ejecución de los trabajadores al alcanzar el objetivo del propósito en la organización (Araujo y Guerra, 2007 citado). Además, otra enunciación atrayente es la que usa Chiavenato. Quien plantea que el desempeño laboral es la eficacia con la que el colaborador realiza su trabajo. (citado en Araujo y Guerra, 2007). En tal sentido, el desempeño laboral de las personas va a pender de su conducta y también de los efectos obtenidos cuando realice o ejecute una labor encomendada en su entidad. Citado por (Aliaga & Julcamoro, 2016).

Otro autor que también plantea conceptos de clima organizacional es el investigador D' Vicente (1997), el cual define el Desempeño Laboral como las metas cumplidas

por el colaborador en el logro de las actividades encomendadas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está formado por actividades reales, observables y cuantificables. Citado por (De la Cruz & Huamán, 2016). Con respecto a estos investigadores el desempeño laboral es el nivel de metas alcanzadas de cada trabajador para el cumplimiento de cronogramas de la entidad.

Según el autor (Stoner 1994) nos aporta una teoría con una noción auténtica él nos dice que el desempeño laboral es la forma como los colaboradores de una entidad laboran oportunamente, para alcanzar las metas habituales, sometido a las normas primordiales establecidas con anteriormente”. Teniendo en cuenta el asiento de este concepto se plantea que el Desempeño Laboral está alusivo a la experiencia de funciones por parte de los colaboradores de una entidad de manera eficaz, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas por la empresa donde se labora. Citado por (De la Cruz & Huamán, 2016).

En general, Estos dos escritores coinciden en cuanto al concepto de desempeño laboral como la forma de como desempeña sus labores cada colaborador para lograr las metas de la entidad.

Otro punto que debemos tratar es la valoración del Desempeño Laboral el cual plantea que la evaluación del desempeño laboral es un proceso que estimula y juzga el valor de una característica determinada. Teniendo en cuenta este concepto la evaluación algo dinámico y cambiante, ya que los colaboradores son evaluados continuamente ya sea de forma formal o informal dentro de sus. Es por estas razones que la evaluación es un intermedio a través del cual es fácil ubicar e identificar los problemas de control del personal, de unificación del empleado a la organización o al cargo que ocupa, etc. (Chiavenato I, 1999). El autor

Chiavenato también menciona que la evaluación es un proceso en el tiempo que principalmente sirve para estimular el rendimiento de las cualidades de las personas dentro de su centro laboral, además el autor señala que la valoración de desempeño laboral es primordial para indicar las posibles dificultades o deficiencias que existan en una empresa, para de esta manera mejorar y lograr un mejor desempeño laboral.

Es importante también hablar de los objetivos de la evaluación de desempeño laboral, el cual primordialmente habla de que el desempeño laboral no puede comprimirse al simple juicio superficial y personal del jefe con respecto al comportamiento del empleado; es importante ir a un nivel de mayor énfasis para su evaluación, ello conlleva a ubicar los principios y instaurar aspectos de común acuerdo con el evaluado que es el trabajador. Si se debe cambiar el desempeño laboral, el evaluado que es el mayor interesado, debe obtener las sapiencias del cambio planeado.

En la gran parte de las entidades, la valoración de desempeño laboral tiene básicamente dos propósitos trascendentales los cuales son justificar la acción de remuneración salarial planteada por el director, y buscar una oportunidad para que el director evalúe nuevamente el desempeño del colaborador, y animar la cuestión acerca de la necesidad de victoria.

Cuando hablamos de la evaluación del desempeño laboral no es un fin, sino que es un instrumento para perfeccionar las formas de como los recursos humanos ven el tema del desempeño del personal. Para principalmente alcanzar el objetivo básico de las metas de la entidad, que es la evaluación del desempeño laboral intentando alcanzar los objetivos fundamentales que son el acomodamiento del trabajador, Adestramiento, Desarrollos, Estímulo monetario por buen cometido,

progreso de las relaciones humanas entre director y empleado, autoperfeccionamiento del colaborador, Indagaciones primordiales para la exploración de recursos humanos, evaluación del potencial de desarrollo de los recursos humanos, estímulo a la mayor productividad, Oportunidad de reconocimiento de los patrones de desempeño de la empresa, Retroalimentación de información al propio individuo evaluado, Otras decisiones de personal, como transferencias, etc. (Chiavenato I, 1999).

Es importante también resaltar los conceptos de los objetivos de la evaluación del desempeño laboral ya que son importantes para el proceso de mejora de los colaboradores de una empresa durante la ejecución de sus labores cotidianas. Dentro de los objetivos fundamentales de la evolución de desempeño laboral se tiene que hablar, de cómo se medirá el potencial humano, transformar el tratamiento de los recursos humanos como un recurso fundamental de la entidad y cuya productividad puede desarrollarse prolongadamente, dar el apoyo pertinente de crecimiento y las condiciones de efectiva participación a todos los colaboradores de la empresa, teniendo en cuenta las metas de la institución y los objetivos individuales de los trabajadores. (Chiavenato I, 1999). Asimismo, estos objetivos dan oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a cada colaborador. Los beneficios de la evaluación del desempeño, son muy importantes y por lo general tiene que aplicarse en toda entidad ya que, los principales ejes que se beneficiaran son el individuo, el jefe, la empresa, y la comunidad C. (Chiavenato I.)

A continuación hablaremos de los **beneficios para el jefe**, los beneficios para el jefe son principalmente evaluar minuciosamente el desempeño y el comportamiento de los subordinados dentro del área de trabajo, con un criterio de

evaluación capaz de mitigar la subjetividad y opinión personal, proponer medidas enfocadas a mejorar el criterio de comportamiento de sus colaboradores, comunicarse con sus empleados para que identifiquen la mecánica de evaluación, y mediante esta evaluación identifiquen el sistema y la manera como está desarrollándose su comportamiento. (Chiavenato I., Administración de Recursos Humanos - Quinta Edición, 1999). Los **beneficios para el subordinado** que son principalmente identificar los discernimientos de conducta y de desempeño de la empresa donde labora, conocer y ubicar cuáles son las exigencias de su jefe acerca de su trabajo, ubicar sus posiciones y agotamientos, según la evaluación de los directivos a cargo de la entidad, saber cuáles son las medidas está tomando sus directivos con el fin de avanzar en el proceso de mejorar su desempeño, obtener circunstancias para hacer una evaluación propia de autocrítica para su mejora y su autocontrol. (Chiavenato I). Los **beneficios para la empresa**, son los que brindan las cualidades de examinar a sus colaboradores en un tiempo determinado, este factor benéfico puede ubicar a los colaboradores que requieren reciclamiento y/o mejora, y disponer a los que tienen las ganas de transferencia o promoción, puede organizar o incitar la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo entre los trabajadores y directivos. (Chiavenato, 1999). Otro factor fundamental para tener en cuenta en el desempeño laboral es estudiar son las dimensiones del Desempeño Laboral. Para Chiavenato (2004) El desempeño laboral es el nivel en que el colaborador cumple con las obligaciones de su trabajo, para cuantificar este criterio se tiene que evaluar las dimensiones del desempeño laboral para el personal que trabaja dentro de las organizaciones. Para este autor las dimensiones que considera son, **supervisión** que viene hacer la forma como

se verifica el trabajo de los colaboradores de una entidad, la supervisión también evalúa el nivel de confianza y comunicación de los colaboradores de la entidad, debido a que este factor es fundamental para contribuir en un ambiente de equipo homogéneo y amical, **remuneración** que es la cuantificación monetaria que los colaboradores perciben por la ejecución de sus labores, son las capacidades que se necesitan dentro del trabajo para acrecentar un beneficio a cambio de un aumento salarial del personal, por el desempeño de las labores ejecutadas, **oportunidades de Ascensos** que nos plantea la forma de cómo es la meritocracia dentro de una entidad, es la percepción de la empresa acerca del desempeño de los trabajadores, que permite retribuir con un cargo con más responsabilidades si el colaborador cumple con las metas pactadas en la entidad para la mejora continua de la empresa donde labora. Y por último **compromiso** que es el nivel de familiaridad entre entidad y colaboradores, esta dimensión busca interiorizar valores en sus trabajadores que permitan llevar sus objetivos y metas a un buen puerto, para principalmente beneficiar a la entidad en la superación y competitividad con las demás empresas.

Finalmente tenemos las características del desempeño laboral que principalmente corresponden a las sapiencias, destrezas y capacidades que se espera de un trabajador para el desempeño de sus actividades laborales, estos conceptos se refieren a la forma como expresan sus conceptos y pensamientos de manera efectiva para lograr las metas de la entidad ya sea en grupo o individualmente.

Citado por (De la Cruz Ortiz & Huamán Ruiz, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

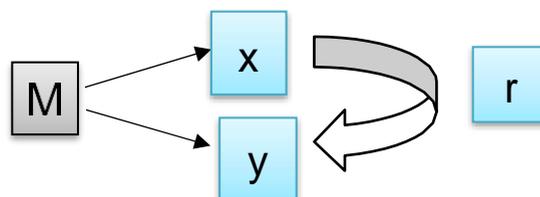
3.1.1 Tipo de investigación

La mencionada indagación según su objetivo de estudio es aplicada, ya que gracias a esta búsqueda de información se ampliarán los conocimientos con relación a las variables independiente clima organizacional y dependiente desempeño laboral que son las dos variables que se estudiaron, según su trascendencia es descriptiva porque vamos a identificar y narrar las particularidades de un grupo determinado de población, y correlacional para fundamentalmente establecer el grado de correspondencia que existe entre las variables dependiente e independiente respectivamente. (Pimienta, 2000)

3.1.2 Diseño de investigación

El actual trabajo de estudio se basó en criterios cuantitativos ya que determinaremos de manera porcentual los diferentes criterios a evaluar, no empíricos, porque no se manipularán las variables que estudiaremos, es decir, se evaluarán tal como aparecen en la realidad, y finalmente son transversales / básicas porque las mediciones se realizaron fueron evaluadas en un momento determinado de espacio y tiempo. (Universia 2017)

Figura 1. Diseño Correlacional



Dónde:

M : Los trabajadores del del Banco de Crédito del Perú, Agencia
Cajamarca – 2022.

x : Clima organizacional

y : Desempeño laboral

r : La relación en las variables

3.1.2.1 Para enfoque cuantitativo

El actual estudio tuvo un diseño representativo ilustrativo. La investigación descriptiva, como su nombre lo indica, se utiliza para describir la realidad actual de una situación particular. Así mismo la investigación fue explicativa porque además de evaluar y describir el problema, explica y comenta la causa raíz de la situación, es decir, busca el origen del problema, explica y comenta el problema. (Universia 2017)

3.2 Variables y operacionalización

Tabla 1. Variables y Operacionalización.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
VARIABLE INDEPENDIENTE						
	<p>Es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado. (Hall, 1996).</p>	<p>Según Litwin y Stringer (2013) el clima organizacional depende de seis dimensiones:</p>	Estructura	Nivel de percepción de las obligaciones.	¿En qué nivel Ud. cumple con las obligaciones encomendadas?	
						¿Cree Ud. que tiene la obligación de apoyar a sus compañeros de trabajo?
						¿Ud. cumple con las reglas cuando realiza su trabajo?
					Nivel de cumplimiento de reglas.	¿Cree Ud. que existe exceso de reglas y trámites administrativos que impiden que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta?
						Nivel de cumplir las políticas.
					Responsabilidad individual	Nivel de autonomía.
			Remuneración	Nivel de percepción de equidad.	¿Está de acuerdo con la remuneración que Ud. Recibe?	
					¿Cree que existe equidad en las remuneraciones de acuerdo a la labor que ¿Ud. considera que la	

Clima Organizacional			escala remunerativa en su Institución es buena?
	Riesgos y toma de decisiones	Nivel del reto.	¿Ud. asume retos dentro de su trabajo? ¿Está de acuerdo que en toda organización debe plantearse retos?
		Nivel de riesgo	¿Cree Ud. que se debe asumir riesgos ante un problema?
		Nivel de toma de decisiones	¿Cree Ud. que el personal administrativo participa en la toma de decisiones? ¿Ud. toma decisiones en las labores que realiza?
	Apoyo	Nivel de sentimiento de amistad.	¿Ud. tiene amistad con sus compañeros de trabajo? ¿Ud. cree que la amistad en el trabajo permite mejorar el clima organizacional?
		Nivel de sentimiento de apoyo.	¿Ud. siente el apoyo de sus compañeros en su área de trabajo? ¿Con que frecuencia Ud. apoya a sus compañeros? ¿Ud. siente el apoyo de su jefe inmediato?
		Nivel de confianza en el clima de su organización	¿Cree Ud. que el clima organizacional de su trabajo es bueno? ¿Considera que la comunicación eficiente mejora el clima organizacional? ¿Ud. aporta para desarrollar un buen clima laboral entre compañeros?
	Tolerancia al conflicto	Nivel de divergencias de opiniones.	¿En su trabajo Ud. expresa sus opiniones frecuentemente?

VARIABLE DEPENDIENTE					
Desempeño Laboral	El desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, depende las dimensiones para evaluar el desempeño laboral para el personal que trabaja dentro de las organizaciones. (Chiavenato, 2004).	Chiavenato (2004) "El desempeño laboral es el grado en que el empleado cumple con los requisitos de su trabajo, depende las dimensiones para evaluar el desempeño laboral para el personal que trabaja dentro de	Supervisión	Nivel de trabajo.	¿Ud. está de acuerdo que el trabajo que realiza contribuye a mejorar su organización? ¿Está Ud. conforme con las labores diarias en el trabajo que realiza?
				Nivel de confianza.	¿Siente Ud. que existe en su organización un trato de confianza entre colegas? ¿Ud. tiene confianza en su jefe inmediato?
				Nivel de comunicación.	¿En su área de trabajo considera que la comunicación es buena? ¿Con que frecuencia se comunica Ud. con su jefe inmediato?
				Nivel de supervisión	¿A Ud. le supervisa su trabajo su jefe inmediato?
					¿Ud. Considera que la supervisión es importante?
				Remuneración	Nivel de sueldos.
			Nivel de prestación de servicios.		¿Ud. considera que se debe prestar servicios de calidad en una institución pública? ¿Está Ud. conforme con el servicio que presta en su institución?
			Nivel de estabilidad laboral.		¿La Estabilidad laboral permite un mejor desempeño en las labores? ¿Se siente Ud. estable en su institución?
					¿Está de acuerdo que exista la clasificación de personal para ascensos futuros?

		las organizaciones.	Oportunidades de Ascensos	Nivel de clasificación.	¿Cree Ud. que la clasificación de personal ayuda a encontrar a la persona idónea para un cargo?
				Nivel de productividad.	¿Cree Ud. que la productividad está sujeta al desempeño laboral? ¿Ud. Considera que aporta a la productividad de su institución?
			Compromiso	Nivel de compromiso	¿Ud. se siente comprometido con su trabajo? ¿Qué nivel de compromiso tiene Ud. con su Institución?
				Nivel de cooperación.	¿Cree Ud. que la cooperación ayuda a alcanzar los objetivos y metas? ¿Ud. está dispuesto a cooperar con sus colegas en el área de trabajo?
				Nivel de honestidad.	¿Cree Ud. que existe honestidad en el centro que labora? ¿Ud. es honesto con las labores que le son encomendadas?

Fuente: Información obtenida de las bases teóricas de la investigación.

3.3 Población y muestra:

3.3.1 Población

La definición de población nos plantea lo siguiente, es la unión de elementos que sujetan características las cuales se anhela indagar y evaluar; esta unión de elementos puede acortarse en un determinado espacio y tiempo. Los elementos de la población que está investigando se le nombra unidad de muestreo y al elemento de la población del cual se adquieren los datos se le denomina unidad de información. (Pimienta, 2000)

El presente trabajo de indagación se ejecutó en una compañía que brinda servicios bancarios en el distrito de Cajamarca durante el año 2022. La población quedó simbolizada por 80 trabajadores de las diversas áreas de trabajo de la entidad bancaria.

3.3.2 Muestra

En estadística el concepto de muestra se entiende como la fracción o porción de una determinada población que se separa para ejecutar un estudio específico. La muestra es una parte representativa de toda la población que tiene como conclusión conocer valorar y establecer los aspectos de ésta. (Enciclopedia Económica, 2012)

En la investigación que se realizó se utilizó la herramienta estadística del muestreo no probabilístico por conveniencia donde se determinó el tamaño muestral de 40 colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022, a los cuales se les aplicó los dos instrumentos de medición en los cuales se plantaban las preguntas respectivas que avalarían como están las dimensiones de las dos variables estudiadas, los dos cuestionarios a

ejecutar fueron un cuestionario de clima organizacional, y otro de desempeño laboral.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y

confiabilidad Tras la causa de observación de las variables dependiente e independiente y su posterior estudio se han utilizado los siguientes métodos:

3.4.1 Técnicas

3.4.1.1 Para enfoque cuantitativo

Una encuesta es una técnica de indagación aplicada para evaluar y estudiar una muestra de población que representa una población mucho más grande. Esta técnica utiliza una serie de pasos y acciones basadas en ciertos criterios para formar una pregunta, cuyo objetivo principal es obtener datos cuantitativos de un grupo relacionado con un tema de investigación en particular. Trata de encontrar datos sobre las variables que intervienen en un determinado tema de investigación, analizando la participación de una muestra previamente seleccionada, lo que permitirá obtener las características y opiniones de los encuestados. Entrevista. (Gimnasia Cerebral, 2014)

El cuestionario, se aplicó a 40 colaboradores, para principalmente obtener información sobre la variable independiente clima organizacional y su influencia en la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

3.4.2 Instrumentos de Recolección de datos:

3.4.2.1 Para enfoque cuantitativo

La definición de cuestionario nos dice que es un conjunto de interrogaciones colocadas en un orden coherente y significativo, y expresadas en un lenguaje

claro y sencillo que el anfitrión pueda entender. Un cuestionario es un instrumento que relaciona el bosquejo trazado del inconveniente con las contestaciones obtenidas de la muestra, el cuestionario ha sido desarrollado en detalle teniendo en cuenta las necesidades de la encuesta.(García, 2002)

En la presente investigación se consideró un cuestionario para la variable Clima organizacional que contiene 40 ítems, en donde se ha considerado las siguientes dimensiones: Estructura, Remuneración, Riesgo y toma de decisiones, apoyo y finalmente tolerancia al conflicto, tomando como juicio que a mayor calificación (puntuación) es más beneficioso la percepción de los colaboradores con respecto a las variables estudiadas, independiente e dependiente clima organizacional y desempeño laboral respectivamente, y a menor puntuación lo contrario.

La evaluación se ejecutó con la acumulación de puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones resultantes de cada de cada dimensión, pudiendo lograr un puntaje máximo de 120 puntos. Asimismo, la variable independiente

clima laboral fue determinado por dimensiones mediante la siguiente valoración: Insatisfactorio (0 – 80 puntos), moderado (81 a 100 puntos), satisfactorio (101 a 120 puntos), cabe resaltar que para la variable independiente clima organizacional también se realizó un análisis de cada dimensión para tener un estudio mucho más específico en donde también se consideraron puntuaciones tal como se muestra en las respectivas fichas técnicas de cada variable adjuntadas en los anexos.

Igualmente se implementó el cuestionario de desempeño laboral que contiene al igual que la variable independiente 24 ítems. En donde se consideró las siguientes dimensiones: supervisión, remuneración, oportunidades de ascenso

y compromiso. Para su evaluación se consideró los siguientes criterios: Nada (1 punto), Casi nada (2 puntos), Poco (3 puntos), Mas o menos (4 puntos), Mucho (5 puntos). La modalidad de cuantificación se ejecutó con el puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones resultantes de cada ítem, pudiendo lograr un puntaje máximo de 120 puntos. El desempeño laboral fue determinado por dimensiones mediante la siguiente puntuación: En inicio (0 – 86 puntos), en proceso (87 a 100 puntos), logro (101 a 120 puntos), y finalmente al igual que en la variable clima organizacional para tener una mejor cuantificación de cómo está el desempeño laboral de la entidad, también se evaluó por puntuación cada una de las dimensiones de dicha variable planteadas en la matriz de consistencia.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Para la eficacia de instrumentos que aplicamos se tuvo el criterio de la eficacia de estructura que nos da la matriz de sistematización de las variables que se dividió en dos, variable dependiente y variable independiente, identificando sus respectivas dimensiones e ítems para la formación del cuestionario, asimismo estos instrumentos se aprobaron a través de los juicios de tres peritos en la materia, mientras que la confiabilidad del instrumento se demostró a través del procedimiento estadístico Alfa de Cronbach el cual se realizó a través de una valoración piloto a 20 participantes (trabajadores) del Banco de crédito del Perú agencia Cajamarca a quienes se les aplicaron los instrumentos y cuyos resultados se procesaron mediante el paquete estadístico SPSS, Minitab y Excel, el cual arrojó unos valores de 0.827 para el cuestionario del Clima Laboral, ambos métodos indicaron que los dos instrumentos son útiles y confiables para lograr obtener la información necesaria para el estudio.

3.5 Procedimiento

Para el procedimiento estadístico en primer lugar se utilizó el método de la observación que se ejecuta con la recolección de información referente a un hecho, para este procedimiento se logró observar los hechos que ocurren en la organización ya que como autoras de la investigación laboramos allí y conocemos el entorno laboral, para aumentar las conclusiones de la investigación a partir de lo que se ha logrado observar, al mismo tiempo de la aplicación de este método se empleó también el método de la encuesta, donde se buscó acumular la información cuantitativa de los trabajadores a quienes se les aplicó 2 cuestionarios validados y confiables, esta validación lo realizaron tres expertos en el tema, quienes dieron su aprobación destacando la idoneidad de los instrumentos y también fueron sometidos los dos cuestionarios a la prueba de confiabilidad **Alpha de Cronbach** resultando ser confiables dichos instrumentos. La tabulación y representación de la información se realizó gracias al apoyo de la estadística descriptiva, en ese sentido se logró tabular la información y graficarla para su presentación, y a través de la estadística no paramétrica se encontró el grado de correlación entre las variables dependiente e independiente lo cual reforzó la teoría existente e intercambiar información con los resultados brindados por los demás instrumentos.

3.6 Métodos de análisis de datos

El análisis de los datos obtenidos, se realizó utilizando estadística descriptiva; todos los datos se procesaron mediante tres softwares estadísticos SPSS, Minitab y Excel; las tablas se elaboraron mediante la distribución de

frecuencias, con sus respectivos gráficos de barras porcentual, para comparar toda la serie de datos, también se utilizó el gráfico de pie para ver la distribución interna de los datos con su respectiva interpretación y análisis. Así mismo para el análisis de datos de la correlación de variables se aplicó la estadística no paramétrica, aplicando también la prueba Rho de Spearman para encontrar el grado de correlación entre las variables, considerando un nivel de significancia y aprobación del 5% ($P < 0.05$); para ejecutar dicho análisis se determinó si los datos tienen una distribución normal, por lo que se aplicó la **prueba estadística de normalidad: Kolmogórov-Smirnov** en donde los resultados obtenidos a partir de los datos empleados arrojaron una distribución normal negativa, por lo que es adecuado emplear el estadístico Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

En el transcurso de la investigación se tuvo en cuenta los siguientes aspectos éticos, en primer lugar, se resguardó la identidad de los colaboradores manteniendo el anonimato de las personas que laboran en la entidad financiera, los cuales brindaron información durante el desarrollo del trabajo de investigación. En segundo lugar, se consideró la confidencialidad de los resultados y la utilidad de la investigación, asimismo este trabajo de investigación se realizó con total transparencia al recolectar datos de la población estudiada; y como último punto, se hizo hincapié en la validez de los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

Tabla 2. Dimensiones de la variable independiente clima organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022

DIMENSIONES	INSATISFACTORIO			MODERADO			SATISFACTORIO			TOTAL
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
ESTRUCTURA	0	0	2	5	38	95	40		40	
REMUNERACIÓN	21	2.5	19	47.5	0	0	40		40	
RIESGOS Y TOMA DE DECISIONES	0	0	2	5	38	95	40		40	
APOYO	0	0	5	12.5	35	87.5	40		40	
TOLERANCIA AL CONFLICTO	0	0	40	100	0	0	40		40	
TOTAL	21		68		111		270			

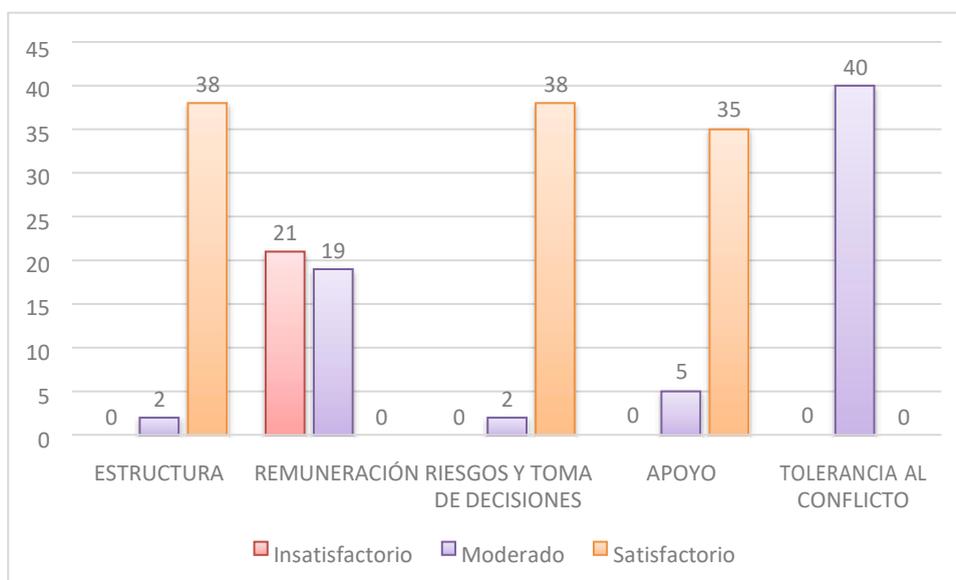
Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

Interpretación:

Como podemos observar en la presente tabla los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022, el 95% de ellos perciben satisfactoriamente la dimensión estructura que corresponde a la primera dimensión evaluada con respecto al clima organizacional, mientras que para el 5% restante observan que la dimensión solo les beneficia de una manera moderada. Así mismo que el 47.5% de los mismos colaboradores se sienten identificados con la dimensión remuneración en un rango moderado, mientras que el 52.5% está insatisfecho. Con respecto a la dimensión riesgo y toma de decisiones que evalúa la independencia de los trabajadores con respecto a la autonomía de decisiones dentro de la entidad el 95% se siente satisfecho y tan solo el 5% lo califica como moderado, para la dimensión apoyo el 87% se siente satisfecho mientras que el 12.5% se siente en un nivel moderado, y finalmente

para la dimensión tolerancia y conflicto que examina como los colaboradores conllevan las discrepancias y los distintos puntos de vista dentro de la entidad el porcentaje es de 100% moderado.

Figura 2. Dimensiones de la variable independiente clima organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.



Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

Tabla 3. Nivel de Satisfacción la variable independiente clima organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

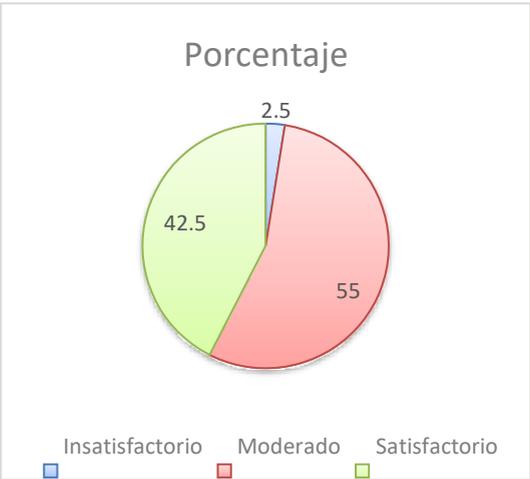
DIMENSIONES	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfactorio	1	2.5	2.5
Moderado	22	55	57.5
Satisfactorio	17	42.5	100
Total	40	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

Interpretación:

Por lo precedentemente expuesto en tabla N°03, según las dimensiones evaluadas, se tiene la síntesis de todas las dimensiones implicadas dentro del clima organizacional de los colaboradores evaluados en donde podemos concluir que para el 42.5% de los personales del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca– 2022. perciben el clima organizacional de dicha entidad con un nivel satisfactorio, es decir para ellos su ambiente de trabajo lo conllevan en un ambiente saludable. Asimismo, el porcentaje más elevado de la población encuestada lo evalúa con un 55% nivel moderado ya que para los trabajadores aún faltan desarrollar la comunicación entre los colaboradores y directivos, efectuar con algunas exigencias laborales mayor responsabilidad laboral por parte de algunos otros participantes y más aún observan la falta de oportunidades de ascenso dentro de la organización, y finalmente la minoría de población que son el 2,5% se siente insatisfecho es decir no está trabajando en un ambiente laboral saludable.

Figura 3. Dimensiones de la variable independiente clima organizacional de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.



Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

Tabla 4. Dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

DIMENSIONES	NIVEL I- EN INICIO		NIVEL II -EN PROCESO		NIVEL III - LOGRO		TOTAL
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
SUPERVISIÓN	0	0	2	5	38	95	40
REMUNERACIÓN	1	2.5	14	35	25	62.5	40
OPORTUNIDADES DE ASCENSOS	3	7.5	37	92.5	0	0	40
COMPROMISO	2	5	13	32.5	25	62.5	40
TOTAL	6		66		88		270

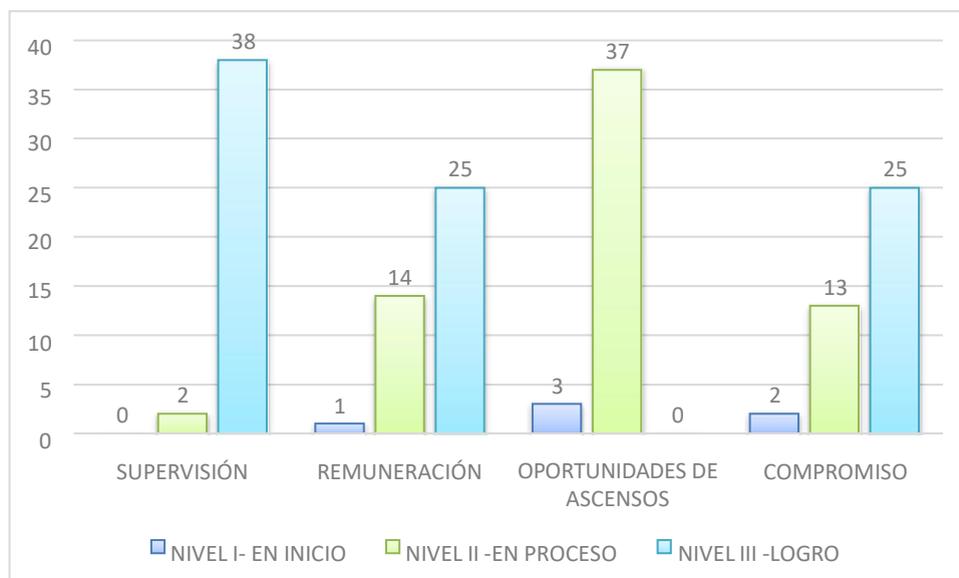
Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

Interpretación:

En la presente tabla podemos observar las dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral, donde la dimensión supervisión de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022. Lo evalúan en un nivel de logro es decir la forma como los directivos de la entidad supervisan a los empleados están en un buen nivel, es por ello que el 95% de ellos aseguran que la dimensión supervisión está en un nivel III de logro, versus un 5% que respondió que dicha dimensión está en proceso, con respecto a la dimensión remuneración la mayoría de trabajadores del banco BCP agencia Cajamarca, está satisfecho debido a que el porcentaje es de 62.5% en nivel III de logro, sobre un 37% que respondió nivel II en proceso y 2.5% nivel I en inicio, en esta dimensión si bien es cierto que la mayoría de colaboradores están satisfechos con sus remuneraciones no hay que olvidar a los colaboradores que suman un 37% de nivel II en proceso es decir para los colaboradores la entidad aun no logra la correcta aplicación e implementación de esta dimensión, con respecto a la dimensión oportunidad de ascenso se tienen ciertos desatinos dentro de la organización debido a que el porcentaje arrojó 92.5% en nivel II es decir esta dimensión aún está en proceso de mejora, y finalmente la

dimensión compromiso el 62.5% lo califico como nivel III logro, mientras que el 32.5 de la población lo califico con nivel II en proceso lo que significa que hay una cierta población de la entidad que aún no se identifica con la institución en el logro de las metas.

Figura 4. Dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.



Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

Tabla 5. Nivel de logro de la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

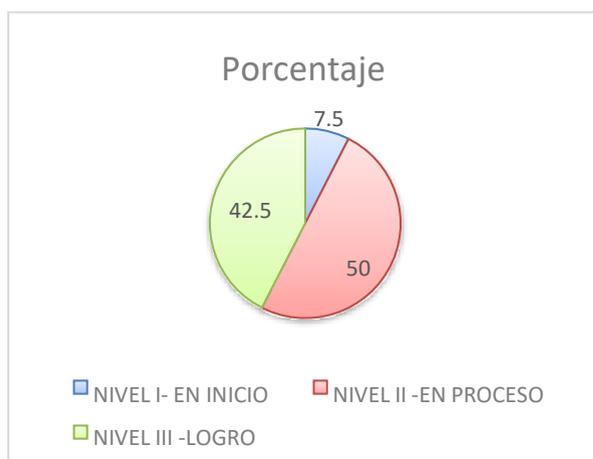
Dimensiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel I en inicio	3	7.5	7.5
Nivel II en proceso	20	50	57.5
Nivel III logro	17	42.5	100
Total	40	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

Interpretación:

Gracias a la valoración preliminar en donde se toma en cuenta la evaluación de las 4 dimensiones planteadas en el marco teórico, se pudo computar y/o establecer el nivel logrado por los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022., donde el 42.5% de estos colaboradores revela haber conseguido las labores o conductas indispensables y notables para obtener el logro de los objetivos de la empresa. Mientras que el 50% manifestaron estar en proceso de logro de las metas de la entidad, y un 7.5% está en un proceso de inicio alcanzar los objetivos y metas planteados por la empresa, esto nos indica que al igual que en la variable dependiente la percepción de los trabajadores con respecto a desempeño laboral está en proceso por lo que la empresa debe tomar en cuenta estos criterios para las posibles implementaciones de mejora continua.

Figura 5. Dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.



Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

Hipótesis general

H0: La variable independiente clima organizacional no está correlacionado con la variable dependiente desempeño laboral.

H1: La variable independiente clima organizacional está correlacionado con la variable dependiente desempeño laboral.

Nivel de significancia: $\alpha=5\%$

Estadístico de Prueba: Rho de Spearman

Correlación de las variables independiente y dependiente clima organizacional y el desempeño laboral respectivamente de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.

Tabla 6. Correlación de las dos variables evaluadas independiente y dependiente clima organizacional y desempeño laboral respectivamente.

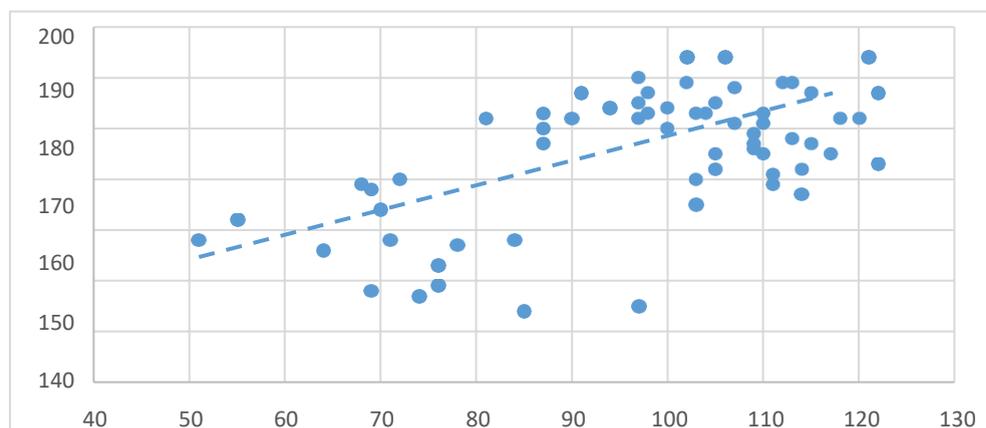
CLIMA ORGANIZACIONAL		DESEMPEÑO LABORAL	
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación (bilateral)	1,000
		Sig.	.40
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación (bilateral)	,447**
		Sig.	,000
		N	40

Fuente: Datos sustraídos del procesamiento del SPSS.

Interpretación:

En el siguiente cuadro se puede evaluar que el coeficiente de correlación tiene un valor muy demostrativo ($p=0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la H_0 y aceptamos la H_1 , en ese sentido se determinó una correspondencia (correlación) estadística moderada entre la variable independiente y dependiente tomando en cuenta que el valor de Rho que se obtuvo fue ($Rho=0.447$) entre las variables independiente clima organizacional y dependiente desempeño laboral respectivamente.

Figura 6. Correlación de las variables independiente y dependiente clima organizacional y el desempeño laboral respectivamente de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022.



Fuente: Datos sustraídos del procesamiento del SPSS

PRUEBA DE NORMALIDAD: Kolmogorov-Smirnov O Shapiro-Wilk

H_0 : La variable independiente clima organizacional tiene distribución normal

H_1 : La variable independiente clima organizacional no tiene distribución normal

H_0 : La variable dependiente desempeño laboral tiene distribución normal

H_1 : La variable dependiente desempeño laboral no tiene distribución normal

Tabla 7. Prueba de normalidad aplicada a las variables independiente y dependiente clima organizacional y desempeño laboral respectivamente.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro- Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,154	40	,001	,929	40	,001
CLIMA ORGANIZACIONAL	,126	40	,013	,929	40	,001

Fuente: Datos sustraídos del procesamiento del SPSS.

Para determinar y evidenciar la razón estadística de normalidad de las variables dependiente e independiente se aplicó Kolmogorov-Smirnov o Shapiro- Wilk, donde los estudios de los datos en las dos variables estudiadas donde el resultado fue significativo ($p=0.001$) en Shapiro-Wilk (prueba para mayores de 40 datos), como la importancia en ambos casos resulto ser menor al 5% se demuestra que los datos en ambas variables NO se adecuan a una razón estadística de distribución normal. Debido a que las dos variables dependientes e independientes presentan distribuciones estadísticas asimétricas en ese sentido se empleó pruebas estadísticas estadísticos no paramétricos que permitan la mejor evaluación de estos parámetros, por lo cual la prueba estadística adecuado para determinar la correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral fue la Rho de Spearman.

V. DISCUSIÓN

El actual trabajo de indagación tuvo como objetivo primordial establecer el dominio que tiene la variable independiente clima organizacional sobre la variable dependiente desempeño laboral en el rendimiento de los trabajadores del Banco de Crédito de Perú agencia Cajamarca - 2022, para este análisis se ha realizado los respectivos estudios de variables tanto independientes clima organizacional como dependiente desempeño laboral, teniendo en cuenta todas sus dimensiones para que de esta manera nos puedan dar resultados que permitirán cuantificar de manera estadística (porcentual) la situación de la entidad evaluada.

A partir del estudio de correlación entre variables, se determinó que hay una correlación sobria entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente desempeño laboral.

Partiendo del estudio investigado en el marco teórico, y la percepción por parte de las colaboradoras que realizamos la tesis, se observó que la gran mayoría de colaboradores no tiene conocimiento sobre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, frente a una población minoritaria que está informada. Asimismo, se observó que la gran mayoría del personal que labora en la entidad bancaria, desconoce los objetivos de la organización, frente a una minoría que está informado, y que se entiende trabaja por el cumplimiento de un mismo objetivo planteado por la empresa, debido a estas observaciones es que se planteó la presente investigación, por la problemática observada ya que en la gran mayoría de los colaboradores se observó el no cumplimiento de metas, la no identificación con la entidad, la falta de colaboración entre compañeros de trabajo y jefes, el descontento por lo ascensos de puesto y remuneración, en ese sentido se observó

que varias de las dimensiones tanto de la variable clima organizacional como desempeño laboral están en déficit.

Asimismo, el personal de la entidad no tiene claro las metas de la entidad, es limitada la información o no se implementa de forma adecuada los medios para hacer llegar la información en el momento oportuno, además los trabajadores no identifican si hay un clima laboral positivo o negativo.

Partiendo de este análisis de simple inspección es que se empezó con el estudio de cuantificación de las variables tanto independientes como dependientes, la variable que se analizó primero fue el clima organizacional. Para este análisis se consideró 5 dimensiones que fueron: estructura, remuneración, riesgo y toma de decisiones, apoyo y finalmente tolerancia al conflicto en la encuesta aplicada se consideró 24 preguntas, en donde según la matriz de paralización de las variables se identificaron preguntas adecuadas para el diagnóstico de las dimensiones y por consiguiente tener una cuantificación de cómo está el clima organizacional en la respectiva entidad evaluada, los resultados obtenidos fueron los siguientes: en la dimensión estructura el 95% de colaboradores está satisfecho con esta dimensión, frente a un 5% que la evalúa como moderado, teniendo en cuenta estos porcentajes para los colaboradores del banco de crédito del Perú agencia Cajamarca – 2022, la dimensión estructura la cual habla de percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización está en un nivel óptimo, con respecto a la dimensión remuneración 52.5% la califico como insatisfactorio frente a un 47.55 que la califico como moderado, en este análisis se verifica que la entidad está fallando en esta dimensión que plantea la percepción de equidad en la remuneración de los trabajadores cuando el trabajo está bien hecho, seguidamente se evaluó la dimensión Riesgos y toma de decisiones cuyo

concepto nos dice que es la percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo, en esta dimensión los resultados fueron favorables ya que el porcentaje de satisfacción fue en un 95% frente a un 5% de moderado, en la dimensión apoyo que plantea los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo los porcentajes fueron 87.5% satisfactorio frente a un 12.5% de moderado, y finalmente con respecto a la dimensión tolerancia al conflicto el cual analiza la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones los porcentajes fueron 100% moderado es decir en la entidad la aceptación de opiniones se tiene que implementar mejor.

Teniendo en cuenta estas dimensiones analizadas específicamente se organizó la estadística general en puntajes acumulados considerando todas las dimensiones obteniendo los siguientes porcentajes el 2.5% de los colaboradores calificaron al clima organizacional como insatisfactorio el 55% como moderado y finalmente el 42.5% lo califico como satisfactorio, con estos porcentajes se puede diagnosticar que falta implementar y reforzar algunas dimensiones del clima organizacional para que logremos estar en un nivel de satisfactorio.

La segunda variable que se analizó fue el desempeño laboral en donde se consideraron 4 dimensiones las cuales fueron: supervisión, remuneración oportunidades de ascenso y compromiso, con respecto a la variable supervisión, que implica conocer el nivel de trabajo del colaborador, la confianza con sus jefes y compañero de labores, el nivel de comunicación dentro de la empresa y como es la supervisión de su jefe. Los resultados fueron 95% nivel III logro es decir el desempeño laboral con respecto a la dimensión supervisión es óptimo frente a un 5% que lo califico con nivel II en proceso, con respecto a la dimensión remuneración

el porcentaje fue de 62.5% de logro frente a un 35% que lo califico en nivel de proceso, es decir los colaboradores se sientes satisfechos con los pagos por el trabajo que realizan pero hay una población estimando que no siente esa dimensión en un nivel adecuado, en la dimensión ascensos los porcentajes fueron 92.5% nivel II en proceso frente a un 7.5 % en nivel I en inicio es decir los trabajadores sienten que hay favoritismos dentro de la entidad, es decir los asensos no son por meritocracia, y finalmente la dimensión compromiso la estadística arrojó los siguientes porcentajes 62.5% nivel III logro, 32.5% nivel II en proceso y 5% nivel I en inicio, es decir el colaborador se siente identificado con su empresa y lugar de trabajo pero hay un porcentaje alto que aún está en proceso de logro de esta dimensión.

Al igual que en el tratamiento de las dimensiones de la variable independiente clima organizacional en la variable dependiente desempeño laboral también se realizó una suma de puntuaciones donde se evalúan todas las dimensiones, resultando los siguientes porcentajes. NIVEL I - EN INICIO con un porcentaje de 7.5%, es decir el colaborador está principiando a desenvolver los cometidos previstos o evidencia problemas para comprender la normatividad institucional y laboral de su entidad.

NIVEL II - EN PROCESO con un 50% es decir el colaborador está en camino de lograr los desempeños previstos por su entidad. NIVEL III - LOGRO con un 42.5% es decir el colaborador evidencia el logro de los desempeños previstos por la entidad.

Con estos porcentajes se puede considerar que la variable dependiente desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú agencia Cajamarca 2022 está en proceso de logro debido a que el 50 % de la población no cumple al 100%

las metas de la entidad y más aún hay un porcentaje que está en inicio de poder cumplir con las metas de la entidad esto debido que las dimensiones tanto de clima organizacional como de desempeño laboral no están implementadas al correctamente o más aun no se aplican, es por esa razón que tanto las dos variables están en un proceso de mejora.

VI. CONCLUSIONES

6.1. La primera conclusión rescatable sería que teniendo en cuenta las dos variables estudiadas independiente clima organizacional y dependiente desempeño laboral existe entre ellas una correlación significativa con un resultado $Rho=0.447$, por lo que se acepta la hipótesis H1, La cual plantea que la variable independiente clima organizacional está correlacionado con la variable dependiente desempeño laboral.

6.2. Posteriormente de haber estimado la variable independiente clima organizacional en sus 5 dimensiones de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022., los resultados fueron los siguientes con respecto a la dimensión estructura la cual habla de percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización está en un nivel óptimo, con respecto a la dimensión remuneración 52.5% la califico como insatisfactorio frente a un 47.5 que la califico como moderado, en este análisis se verifica que la entidad está fallando en esta dimensión que plantea la percepción de equidad en la remuneración de los trabajadores cuando el trabajo está bien hecho, seguidamente se evaluó la dimensión Riesgos y toma de decisiones cuyo concepto nos dice que es la percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo, en esta dimensión los resultados fueron favorables ya que el porcentaje de satisfacción fue en un 95% frente a un 5% de moderado, en la dimensión apoyo que plantea los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo los porcentajes fueron 87.5% satisfactorio frente a un a un 12.5% de moderado, y finalmente con respecto a la dimensión tolerancia al conflicto el cual analiza la

confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilarse sin riesgo las divergencias de opiniones los porcentajes fueron 100% moderado es decir en la entidad la aceptación de opiniones se tiene que implementar mejor.

6.3. En tercer lugar, tomando en cuenta todas las dimensiones descritas anteriormente, se concluye que el 42.5% de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022. distingue el clima organizacional con un nivel satisfactorio, es decir para ellos su percepción de esta variable plantea que están satisfechos con un ambiente de trabajo placentero y que les ofrece amistad para el desarrollo de sus funciones, asimismo, el 55 % de los trabajadores de la entidad perciben este clima con un nivel moderado ya que para para ellos según su percepción aún faltan desarrollar algunos semblantes internos que tienen influencia en el desarrollo de sus actividades y finalmente el 2.5% de la población se siente insatisfecho, es decir no está trabajando en un ambiente adecuado con un clima laboral óptimo por lo que las metas de la entidad se ven perjudicadas ya que los trabajadores no están cumpliendo de manera óptima con su desempeño laboral.

6.4. Asimismo, con respecto a la variable dependiente desempeño laboral se realizó el mismo análisis que la variable independiente analizando las 4 dimensiones del desempeño laboral obteniendo los siguientes porcentajes, con respecto a la dimensión supervisión de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022. Lo evalúan en un nivel de logro es decir la forma como los directivos de la entidad supervisan a los empleados están en un buen nivel, es por ello que el 95% de ellos aseguran que la dimensión supervisión está en un nivel III de logro, versus un 5% que respondió que dicha

dimensión está en proceso, con respecto a la dimensión remuneración la mayoría de trabajadores del banco BCP agencia Cajamarca, está satisfecho debido a que el porcentaje es de 62.5% en nivel III de logro, sobre un 37% que respondió nivel II en proceso y 2.5% nivel I en inicio, en esta dimensión si bien es cierto que la mayoría de colaboradores están satisfechos con sus remuneraciones no hay que olvidar a los colaboradores que suman un 37% de nivel II en proceso es decir para los colaboradores la entidad aun no logra la correcta aplicación e implementación de esta dimensión, con respecto a la dimensión oportunidad de ascenso se tienen ciertos desatinos dentro de la organización debido a que el porcentaje arrojo 92.5% en nivel II es decir esta dimensión aún está en proceso de mejora, y finalmente la dimensión compromiso el 62.5% lo califico como nivel III logro, mientras que el 32.5 de la población lo califico con nivel II en proceso lo que significa que hay una cierta población del entidad que aún no se identifica con la institución en el logro de las metas.

6.5. En síntesis, con respecto a la variable desempeño laboral los porcentajes de 7.5% correspondiente al NIVEL I, 50% correspondiente al NIVEL II y 42.5 correspondiente al NIVEL III se concluye que el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del Perú agencia Cajamarca 2022, está en proceso de logro debido a que el 50 % de la población no cumple al 100% las metas de la entidad y más aún hay un porcentaje que está en inicio de poder cumplir con las metas de la entidad esto debido

que las dimensiones tanto de clima organizacional como de desempeño laboral no están implementadas al correctamente o más aun no se aplican, es por esa razón que tanto las dos variables están en un proceso de mejora.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Los resultados obtenidos conllevan a que es obligatorio optimizar la variable independiente clima organizacional, en base a implementación de mejoras en lo que concierne a la correcta aplicación de las dimensiones tanto de clima organizacional y desempeño laboral en ese sentido se recomienda a los directivos de la entidad implementar programas de adiestramientos de estimulación personal y profesional competitiva que permitan incrementar las destrezas y aptitudes de cada trabajador, es por ello que se encarga a la empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022, analizar y tener en cuenta los resultados obtenidos en al presente investigación de cada una de las dimensiones evaluadas en cada variables, para realizar asambleas que animen a mejorar o conservar el nivel de conocimiento del clima organizacional, teniendo en cuenta que dicha variable influye en el desempeño laboral de los colaboradores teniendo en cuenta que solo de esta manera se alcanzará nuevos estándares de calidad.

7.2. A los gerentes de la empresa Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022, se recomienda aplicar y elaborar estrategias que permitan reforzar las dimensiones del clima organizacional, pues está en sus gestiones mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa que lideran. Si bien es cierto se percibe en un grado satisfactorio según las estadísticas presentadas, pero existe gran porcentaje de colaboradores que sienten un déficit en las dos variables debido a que no se implementan correctamente las dimensiones del clima y desempeño laboral, los gerentes implementado correctamente estas dimensiones pueden alcanzar un grado más alto de involucramiento laboral que conllevaría a una mejora en la empresa debido a que los colaboradores se sentirían más a gusto y cumplirían las metas trazadas por las entidad que representan.

7.3. A los futuros estudiante, tesisistas que les interese este tema de estudio, se les encomienda realizar la línea de investigación evaluada en la presente tesis, pero teniendo en cuenta un tiempo prolongado de tipo longitudinal, en donde se aplique escuelas motivacionales fundados en los resultados obtenidos y confrontar los resultados alcanzados anteriormente y posteriormente de aplicar estos talleres, para comprobar si los niveles de percepción de las variables dependiente e independiente que son clima organizacional y el desempeño laboral respectivamente, perfeccionan o se siguen conservando con el tiempo en la población estudiada, y así establecer cuál es el mejor método para lograr las metas planteadas por la entidad financiera y colocar a la empresa como una de las mejores empresas financieras en la región.

A los directores de empresas del sector público y privado, realizar investigaciones internas mediante auditorias que permitan evaluar paulatinamente los desempeños laborales de su entidad, teniendo en cuenta las mejoras en el clima a organizacional.

7.4. Como última recomendación se sugiere implementar las dimensiones de las dos variables, mediante políticas de gestión que se respeten y apliquen de forma permanente en el banco de crédito del Perú agencia Cajamarca – 2002, de manera periódica para que de esta manera se compare en el tiempo los resultados y se verifique si las implantaciones generan cambios y mejoras en la entidad que conlleven a logro de metas planteadas tanto para la empresa como para los colaboradores.

REFERENCIAS

Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia:

Universidad Externado de Colombia.

Beltrán, E., & Palomino, M. (2014). Propuesta para mejorar la satisfacción

laboral de una institución educativa a partir de la gestión del clima

laboral. *Tesis de Posgrado*. Universidad del Pacífico, Lima.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición,*

Diagnóstico y Consecuencias. México: Trillas.

Brunet, L. (1992). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.

Brunet, L. (2000). *El Clima de Trabajo en las*

organizaciones. México: Prentice Hall

Hispanoamérica.

Carmona, I. (26 de Julio de 2016). *Cesde - Educación para el trabajo y el*

desarrollo humano.

Obtenido de Instituto Cesde : <http://www.youtube.com/watch?v=m-qHNK68vnM>.

Chiavenato, I. (1,999). *"Administración de Recursos Humanos" Quinta Edición*.

México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (1992). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc

Graw-Hill. Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*.

México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos - Quinta Edición*.

México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mc.Graw Hill.
2da Edición. Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.

Comercio, E. (20 de Agosto de 2018). *Diario El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>

D.R, D. (1996). *¿Cuál es la diferencia entre cultura organizacional y clima organizacional? El punto de vista de un nativo en una época de guerra de paradigmas*. México: Academia de Gestión.

Democrático, C. C. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima.

Económica, E. (15 de Setiembre de 2012). *Enciclopedia Económica Website*. Obtenido de <http://enciclopediaeconomica.com/estadistica>

Escorihuela, L. (1999). *El Clima organizacional en la Escuela de Aviación Militar*.

Estudio, H. d. (10 de Octubre de 2014). Obtenido de Tu Gimnasia Cerebral: <http://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/>

- Europa, U. A. (21 de Junio de 2019). *Universidad Americana de Europa*.
Obtenido de Habilidades Directivas Unade:
<https://www.escuelamanagement.eu/>
- García, F. (2002). *El Cuestionario - Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. México: Limusa. SA de CV.
- Gibson, I. (1990). *Las organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw-Hill.
- Gubbins, A. M. (14 de Enero de 2014). *Lampadia*. Obtenido de Lampadia Web Site: <https://www.youtube.com/watch?v=m-qHnk68vnM>.
- Idalberto, C. (2007). *Evaluación del Desempeño. Administración de Recursos Humanos (8va ed.)*. México D.F: Mc Graw - Hill Interamericana.
- Idalberto, C. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores
S.A. 3era. Ed.
- Méndez Alvarez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia: Un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una escala de satisfacción laboral*.
Teoría e Investigación en Psicología, 24 - 34 . Lima Metropolitana.
- Perú, P. d. (01 de Diciembre de 1995). *Portal del Ministerio de Educación*.
Obtenido de Minedu Portal

:

https://www.minedu.gob.pe/normatividad/leyes/ley_26549.php

Pimienta Lastra, R. (13 de Noviembre de 2000). *Política y Cultura*.

Obtenido de Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>

Ramirez Loeffler, P. (19 de Febrero de 2018). *Protocolo y Etiqueta Portal*. Obtenido

de http://www.youtube.com/watch?v=OgGt0l_fFTE

Razida, J. (01 de Octubre de 2013). *Estadística I*. Obtenido de Estadística

website: <http://elprofesorrazidaestadistica.blogspot.com/>

República, P. d. (04 de Febrero de 2019). Decreto Supremo 002-2019. *Diario Oficial*

El Peruano. Rita, G. S. (13 de Julio de 2016). *Consultores de Desarrollo y Calidad*.

Obtenido de Consultores de

Desarrollo y Calidad Web site:

<https://www.youtube.com/watch?v=iVJawywhqgA>.

Rueda, S. (05 de Julio de 2012). *Negocios en tele Medellín*. Obtenido de Negocios en

tumundo: <https://www.youtube.com/watch?v=9TmtQ5r4ReM>

Semana, R. (06 de Marzo de 2015). *Revista Semana*. Obtenido de A. Revista

Semana Web site: <http://www.semana.com>

Shishido, M. (2015). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de

los colaboradores de la oficina de tecnologías de la información de la

Universidad César Vallejo en el distrito de Trujillo. *Tesis de Posgrado*.

Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Simetrical. (17 de Setiembre de 2017). *Simetrical Inteligencia Empresarial para altos directivos*.

Obtenido de Info Simetrical Blog : <https://www.simetrical.com/>

Universia. (04 de Setiembre de 2017). *Universia*. Obtenido de Universia Net:

<http://noticias.universia.cr>

Zumaeta, J. (21 de Julio de 2018). *El Comercio*. Obtenido de Diario El

Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos->

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO

Encuesta del Clima Organizacional.

Buenos días/ Buenas tardes, el presente cuestionario tienen como finalidad determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Trujillo, 2022. Por favor, le pedimos que lea detenidamente cada una de las preguntas y marque la opción que describa mejor su opinión el cuestionario es ANÓNIMO.

Edad: __ Sexo: __ Puesto: _____

Años en el puesto: ____

Esta sección se ha elaborado con la finalidad de determinar como usted percibe el lugar en el que se encuentra laborando en la actualidad, con alternativas en escalatipo Likert del 1 al 5, tomando como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente organizacional y a menor puntuación lo contrario.

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿En qué nivel Ud. cumple con las obligaciones encomendadas?					
2	¿Cree Ud. que tiene la obligación de apoyar a sus compañeros de trabajo?					
3	¿Ud. cumple con las reglas cuando realiza su trabajo?					
4	¿Cree Ud. que existe exceso de reglas y trámites administrativos que impiden que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta?					
5	¿Al realizar su trabajo respeta las políticas de la organización?					
6	¿Considera que las políticas están de acuerdo con el trabajo que realiza?					
7	¿Considera que una persona debe ser autónoma en sus decisiones?					
8	¿Está de acuerdo con la remuneración que Ud. recibe?					

9	¿Cree que existe equidad en las remuneraciones de acuerdo a la labor que realiza?					
10	¿Ud. considera que la escala remunerativa en su Institución es buena?					
11	¿Ud. asume retos dentro de su trabajo?					
12	¿Está de acuerdo que en toda Organización debe plantear secretos?					
13	¿Cree Ud. que se debe asumir riesgos ante un problema?					
14	¿Cree Ud. que el personal administrativo participa en la tomade decisiones?					
15	¿Ud. toma decisiones en las labores que realiza?					
16	¿Ud. tiene amistad con sus compañeros de trabajo?					
17	¿Ud. cree que la amistad en el trabajo permite mejorar el clima organizacional?					
18	¿Ud. siente el apoyo de sus compañeros en su área de trabajo?					
19	¿Con que frecuencia Ud. apoya a sus compañeros?					
20	¿Ud. siente el apoyo de su jefe inmediato?					
21	¿Cree Ud. que el clima organizacional de su trabajo es bueno?					
22	¿Considera que la comunicación eficiente mejora el clima Organizacional?					
23	¿Ud. aporta para desarrollar un buen clima laboral entre compañeros?					
24	¿En su trabajo Ud. expresa sus opiniones frecuentemente?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

ANEXO 02

CUESTIONARIO

Encuesta del Clima Organizacional.

Buenos días/ Buenas tardes, el presente cuestionario tienen como finalidad determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Trujillo, 2021. Por favor, le pedimos que lea detenidamente cada una de las preguntas y marque la opción que describa mejor su opinión el cuestionario es ANÓNIMO.

Edad:Sexo: __ Puesto: _____

Años en el puesto: __

Estimado colaborador, a continuación, usted observará un listado de preguntas con 05 alternativas de respuesta. Sírvase marcar en el recuadro respectivo con una X la respuesta que más se identifique usted según el siguiente recuadro:

1= nada 2= casi nada 3= poco 4= algo 5= mucho

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Ud. está de acuerdo que el trabajo que realiza contribuye a mejorar su organización?					
2	¿Está Ud. conforme con las labores diarias en el trabajo que realiza?					
3	¿Siente Ud. que existe en su organización un trato de confianza entre colegas?					
4	¿Ud. tiene confianza en su jefe inmediato?					
5	¿En su área de trabajo considera que la comunicación es buena?					
6	¿Con que frecuencia se comunica Ud. con su jefe inmediato?					
7	¿A Ud. le supervisa su trabajo su jefe inmediato?					
8	¿Ud. Considera que la supervisión es importante?					
9	¿El sueldo que recibe motiva la labor que realiza?					

10	¿Ud. considera que el sueldo que una persona recibe determina su rendimiento en el trabajo?					
11	¿Ud. considera que se debe prestar servicios de calidad en una institución pública?					
12	¿Está Ud. conforme con el servicio que presta en su institución?					
13	¿La Estabilidad laboral permite un mejor desempeño en las labores?					
14	¿Se siente Ud. estable en su institución?					
15	¿Está de acuerdo que exista la clasificación de personal para ascensos futuros?					
16	¿Cree Ud. que la clasificación de personal ayuda a encontrar a la persona idónea para un cargo?					
17	¿Cree Ud. que la productividad está sujeta al desempeño laboral?					
18	¿Ud. considera que aporta a la productividad de su institución?					
19	¿Ud. se siente comprometido con su trabajo?					
20	¿Qué nivel de compromiso tiene Ud. con su Institución?					
21	¿Cree Ud. que la cooperación ayuda a alcanzar los objetivos y metas?					
22	¿Ud. está dispuesto a cooperar con sus colegas en el área de trabajo?					
23	¿Cree Ud. que existe honestidad en el centro que labora?					
24	¿Ud. es honesto con las labores que le son encomendadas?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

ANEXO 03

FICHA TÉCNICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

- 1.- Nombre del Instrumento: Cuestionario para medir el clima organizacional
- 2.- Autora:
- 3.- Número de preguntas: 24
- 4.- Duración: 30 Minutos
- 5.- Muestra: 40 colaboradores
- 6.- Finalidad: Medir el Clima Organizacional de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022
- 7.- Material: Encuesta virtual
- 8.- Codificación: Este cuestionario evalúa el clima organizacional en cinco dimensiones:

ESTRUCTURA (1,2,3,4,5,6,)

REMUNERACIÓN (8,9,10)

RIESGOS Y TOMA DE DECISIONES (7,11,12,13,14,15)

APOYO (16,17,18,19,20)

TOLERANCIA AL CONFLICTO (21,22,23,24)

Con una medición en escala de Likert del 1 al 5, con un mínimo de 50 y un máximo de 120 puntos.

PERCEPCIÓN	PUNTAJE POR DIMENSIONES	PUNTAJE TOTAL
Insatisfactorio	0 - 10	0 - 80
Moderado	11 - 20	81 - 100
Satisfactorio	21 - 30	100 - 120

ANEXO 4

FICHA TÉCNICA DE DESEMPEÑO LABORAL

1.- Nombre del Instrumento: Cuestionario para medir el Desempeño Laboral

2.- Autor:

3.- Número de preguntas: 24

4.-Duración: 30 Minutos

5.- Muestra: 40 Docentes

6.- Finalidad: de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022

7.- Material: Encuesta virtual

8.- Codificación: Este cuestionario evalúa el desempeño laboral en cuatro dimensiones:

SUPERVISIÓN (1,2,3,4,5,6,7,8)

REMUNERACIÓN (9.10.11.12.13.14)

OPORTUNIDADES DE ASCENSOS (15,16,17,18)

COMPROMISO (19,20,21,22,23,24)

9.- Clasificación

CALIFICACIÓN	PUNTAJE PORDIMENSIONES	PUNTAJETOTAL
NIVEL I- EN INICIO	0 - 12	0 - 85
NIVEL II -ENPROCESO	13 - 24	85 - 100
NIVEL III -LOGRO	25 - 40	101 - 120

NIVEL I: Cuando el colaborador está empezando a desarrollar los desempeños previstos o evidencia dificultades para cumplir con las metas de la entidad.

NIVEL II: Cuando el colaborador está en camino de lograr los desempeños previstos y cumple con las metas de la entidad.

NIVEL III: Cuando el colaborador evidencia el logro de los desempeños previstos y cumple con las, metas de entidad.

ANEXO 05

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Resumen del procesamiento de los casos Resumen del procesamiento de los casos
 CLIMA ORGANIZACIONAL Y DEL DESEMPEÑO LABORAL

CASOS	N	%
Válidos	20	100,0
Excluidos	0	,0
Total	20	100,0

Casos	Válidos	N	%
		20	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	20	100,0

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento. a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad CLIMA ORGANIZACIONAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	40

Estadísticas de fiabilidad DESEMPEÑO LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	40

Para la confiabilidad se analizó la base de datos de los dos instrumentos a través del software estadístico SPSS, para lo cual se empleó el método Alfa de Cronbach en una muestra piloto de 20 colaboradores, cuyos resultados arrojaron un valor Alpha de 0.827 para el cuestionario del Clima Organizacional (40 ítems) y un valor Alpha de 0.827 para el cuestionario del Desempeño Docente (40 ítems), ambos resultados demostraron la **consistencia interna entre los ítems**, es decir los instrumentos son confiables y útiles para lograr obtener la información que se necesita

ANEXO**ANEXO:
MATRIZ DE
CONSISTENCIA
A****TÍTULO: Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca
– 2022**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	V. Independiente	1. Enfoque: Cuantitativo
	Determinar la influencia del clima		Clima Organizacional	2. Tipo de Investigación según su fin: Aplicada 3. Nivel de Investigación, Alcance del Conocimiento

	<p>organizacional en el desempeño laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Cajamarca, 2022.</p>			<p>Causales o correlacionales.</p> <p>4. Método: _No experimentales o descriptiva.</p> <p>5. Diseño de la Investigación: Transversal / transeccional</p>
<p>¿Cuál es la influencia del clima</p>	<p>2. Objetivos Específicos</p>	<p>El clima organizacional influye</p>	<p>V. Dependiente</p>	<p>6. Unidad de Análisis: de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Cajamarca, 2022.</p> <p>7. Población:</p>
<p>organizacional en el desempeño laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito</p>	<p>Medir el clima organizacional de los Colaboradores del Banco de Crédito</p>	<p>significativamente en el desempeño laboral de los Colaboradores</p>		<p>Los 50 Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Cajamarca, 2022.</p> <p>Muestra: Los 50 Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – agencia Cajamarca 2022. (prueba piloto).</p>

<p>del Perú – ¿Agencia del Cajamarca, 2022?</p>	<p>Perú – Agencia Cajamarca, 2022.</p>	<p>del Banco de Crédito del Perú – Agencia Cajamarca, 2022.</p>	<p>Desem peño Laboral</p>	<p>Marco Muestral: La lista de Colaboradores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Cajamarca, 2022.</p> <p>8. Técnicas: Encuesta</p> <p>9. 11. Instrumento: Ficha de Encuesta</p> <p>10. 12. Justificación:</p>
	<p>Medir el desempeño laboral de los Colaboradore s del Banco de Crédito del Perú – Agencia Cajamarca, 2022.</p>			<p>Justificación teórica</p> <p>La presente investigación encuentra su justificación teórica en la teoría Hall sobre clima laboral y la teoría Chiavenato sobre el desempeño laboral.</p>
	<p>Correlacionar el clima</p>			<p>Justificación práctica</p>

**organizacional y el
desempeño laboral
de los
Colaboradores
del Banco de
Crédito del Perú
- Agencia
Cajamarca, 2022.**

**La presente investigación encuentra su justificación
práctica en la influencia del clima organizacional en el
desempeño laboral de los Colaboradores del Banco
de Crédito del Perú - Agencia Cajamarca, 2022.,
podría beneficiar y solucionar algunos problemas que
se presentan en el área.**

ANEXO 05

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Experto 01



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Hans David Fernando Grozo Chávary.

Institución donde labora : Universidad Nacional de Cajamarca.

Especialidad : Magíster en Dirección de Proyectos.

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Organizacional

Autor del instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Cajamarca 12 de febrero de 2022

M.Cs. Hans D. Grozo Chávary

DNI:72003466

Experto 02



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MCs. Sánchez Chusho Euler Lenin
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Moyobamba
Jefe de Investigación
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Planificación
Autoras del instrumento : Bach. Sánchez Infante Delia Aurorita
Bach. Araujo Palma Katherine Beatriz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

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

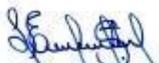
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Cajamarca 12 de febrero de 2022


DNI: 42847891

Experto 03



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MCs. Sánchez Chusho Euler Lenin
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Moyobamba
Jefe de Investigación
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Planificación
Autoras del instrumento : Bach. Sánchez Infante Delia Aurorita
Bach. Araujo Palma Katherine Beatriz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

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

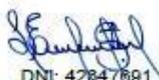
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Cajamarca 12 de febrero de 2022


DNI: 42647891

ANEXO 06

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Experto 01

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

Apellidos y nombres del experto : Hans David Fernando, Grozo Chávarry
 Institución donde labora : Universidad Nacional de Cajamarca
 Especialidad : Magíster en Dirección de Proyectos
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Desempeño Laboral
 Autor del instrumento : Mg.

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

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

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

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Cajamarca, 12 de febrero de 2022



Mg. Hans D. Grozo Chávarry
 DNI: 72003466

Experto 02



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : M.Cs. Sánchez Chusho Euler Lenin
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Moyobamba
Jefe de Investigación
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Planificación
Autoras del instrumento : Bach. Sánchez Infante Delia Aurorita
Bach. Araujo Palma Katherine Beatriz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

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

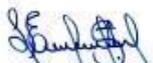
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Cajamarca 12 de febrero de 2022


DNI: 42847891

Experto 03



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MCs. Sánchez Chusho Euler Lenin
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Moyobamba
Jefe de Investigación
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de Planificación
Autoras del instrumento : Bach. Sánchez Infante Delia Aurorita
Bach. Araujo Palma Katherine Beatriz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACION en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		48				

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

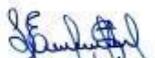
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Cajamarca 12 de febrero de 2022


DNI: 42847891

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	3	1	5	5	5	4	1	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5
25	5	5	5	2	5	4	2	3	2	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
26	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4
30	5	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3
31	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	4	4	4	4	2	4	1	1	1	4	4	5	3	4	5	5	2	3	2	1	4	5
33	4	5	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4
34	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
37	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
38	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3

ANEXO 09

PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



Cajamarca 15 de enero del 2022

Yo Richard Jara Casas identificado con DNI 45036708, Supervisor de Agencia del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Cajamarca mediante la presente reciban un cordial saludo a través de este medio y a la vez autorizo a las Srtas.:

- Araujo Palma, Katherine Beatriz.
- Sánchez Infante, Delia Aurorita.

Para la aplicación del instrumento que les permitirá validar su proyecto de tesis (clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú agencia Cajamarca en el año 2022).

Muchas gracias, ante todo.

Atentamente

Richard Jara C.
Supervisor de Procesos Operativos
DNI 45036708 / MAT 521471
División Comercial

Richard Jara Casas

45036708



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Cajamarca – 2022", cuyos autores son ARAUJO PALMA KATHERINE BEATRIZ, SANCHEZ INFANTE DELIA AURORITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHEPÉN, 12 de Abril del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR DNI: 41248557 ORCID: 0000-0001-8956-2402	Firmado electrónicamente por: CSALAZARN15 el 12-04-2022 18:25:43

Código documento Trilce: TRI - 0295428