



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un
banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Veronica Ayde Chávez Mauricio

ASESOR:

MBA.HEDER MARINO QUISPE QUIÑONES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DE JURADO

PRESIDENTE
Dr. Javier Navarro Tapia

SECRETARIO
Mg. Edgar Cervantes

VOCAL
MBA. Heder Quispe Quiñones

DEDICATORIA

A mis hermanos por brindarme el apoyo incondicional en todo momento, en particular a mi madre, por la motivación constante no va haber manera de devolver tanto de lo que me brindas, simplemente me hace llenar de orgullo.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento toda mi familia por brindarme su apoyo incondicional, por ultimo pero no menos importante al MBA. Heder Quispe por sus conocimientos, información que permitieron terminar con esta tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Veronica Ayde Chávez Mauricio estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI. 45958243, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de un banco local Agencia Ceres Ate -2018” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, Julio del 2018

Firma.....

Veronica Ayde Chávez Mauricio

PRESENTACIÓN

Dignos miembros del Jurado de acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a vuestra consideración la Tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los colaboradores de un banco local Agencia Ceres Ate -2018”

El presente trabajo de Investigación analiza la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en los en los colaboradores de un banco local Agencia Ceres.

Se pretende que la presente investigación sirva como un instrumento de referencia para mayor investigación y permita mejorar el clima organizacional y el desempeño en los colaboradores de la agencia bancaria.

La autora

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Página de Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii

RESUMEN.....	viii
---------------------	-------------

ABSTRACT.....	ix
----------------------	-----------

I. INTRODUCCIÓN.....	1
-----------------------------	----------

1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación al Problema.....	16
1.5. Justificación del estudio.....	16
1.6. Hipótesis.....	17
1.7. Objetivo.....	18

II. MÉTODO.....	19
------------------------	-----------

2.1. Diseño de investigación.....	20
2.2. Variables, operacionalización.....	20
2.3. Población y muestra.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	23
2.5. Métodos de análisis de datos.....	24
2.6. Aspectos éticos.....	24

III. RESULTADOS.....	30
-----------------------------	-----------

IV. DISCUSIÓN.....	38
---------------------------	-----------

V. CONCLUSIONES.....	48
-----------------------------	-----------

VI. RECOMENDACIONES.....	50
---------------------------------	-----------

REFERENCIAS.....	52
-------------------------	-----------

ANEXOS.....	56
--------------------	-----------

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	57
Anexo 2: Instrumento, encuesta.....	60
Anexo 3: Cuadro de Fiabilidad.....	61
Anexo 4: Gráfico de barras, tabla de frecuencia.....	62
Anexo 5: Gráfico de barras, tabla de contingencia.....	65
Anexo 6: Certificado de validación de instrumento.....	68
Anexo 7: Certificado de Turnitin.....	74

RESUMEN

La presente investigación titulado Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018. Tuvo como objetivo conocer la relación de las variables, clima organizacional con dimensiones como productividad, satisfacción, rotación, adaptación y la segunda variable desempeño laboral con dimensiones comunicación, trabajo en equipo, conocimiento técnico, eficacia personal, logro de los resultados.

Al respecto de la metodología, la investigación presento un enfoque cuantitativo, el estudio fue básica, con diseño no experimental, transversal, correlacional. La finalidad fue conocer el grado de asociación que pueda existir entre las variables de un contexto particular, la población de estudio se representó con 26 colaboradores de la agencia bancaria. El instrumento empleado para levantar información, validar la hipótesis y llegar a conclusiones fue el cuestionario en escala de Likert.

La tesis concluye, se presentó relación entre las variables mediante la prueba de Spearman, el coeficiente fue de 0.794 y su nivel de significancia $0.000 < 0.05$, por lo que se aceptó la hipótesis alterna que si existe correlación positiva considerada entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado Agencia Ceres Ate, 2018.

Palabras clave: Clima organizacional, percepción, desempeño laboral

ABSTRACT

The present research entitled Organizational climate and work performance in the employees of a private bank Agencia Ceres Ate, 2018. Its objective was to know the relationship of the variables, organizational climate with dimensions such as productivity, satisfaction, rotation, adaptation and the second variable performance work with dimensions communication, teamwork, technical knowledge, personal efficiency, achievement of results.

Regarding the methodology, the research presented a quantitative approach, the study was basic, with a non-experimental, transversal, correlational design. The purpose was to know the degree of association that may exist between the variables of a particular context, the study population was represented with 26 employees of the banking agency. The instrument used to collect information, validate the hypothesis and reach conclusions was the Likert scale questionnaire.

The thesis concludes, there was a relationship between the variables using the Spearman test, the coefficient was 0.794 and its level of significance $0.000 < 0.05$, so the alternative hypothesis was accepted that if there is a positive correlation considered between the organizational climate and the work performance in the employees of a local bank Agencia Ceres Ate, 2018.

Keywords: Organizational climate, perception, work performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, las organizaciones protegen su reputación y prestigio para mayor respaldo laboral, le dan importancia al funcionamiento interno como externo, entre sus actividades internas el clima organizacional y el desempeño laboral son uno de sus factores influyentes en el departamento de recursos humanos para el logro de sus objetivos y metas. Además una buena administración y evaluación oportuna de estas variables generan a la organización mayor productividad lo cual significa una mejor rentabilidad. El ambiente competitivo del mercado exige a las grandes organizaciones a tomar mayor conciencia sobre el factor humano sobre todo en el ambiente y las condiciones donde se desarrollan sus actividades diarias los trabajadores. Estos factores que no siempre se tiene en consideración pueden ser perjudicial para el desempeño de los trabajadores y generar el incremento de rotación del personal en una empresa.

A nivel internacional, según el diario mba & educación ejecutiva publicado (Mayo del 2018) revela que, la eficiencia de las empresas tienen a ser medida de acuerdo a su productividad, una empresa exitosa no solo requiere de logros en ventas y/o servicios sino también con una reputación de buenos empleadores. Quienes lideran cada organización son los trabajadores que cumplen con su papel dentro de la organización. Los estudios a nivel mundial expuestos por State of the Global Workplace de Gallup, nos muestra que solo el 13% de los trabajadores están emocionalmente comprometidos, mientras 63% no están comprometidos y un 24% se desconecta activamente, el estudio se realizó a través de 142 países revela las posibles causas de estos resultados, un mal flujo de comunicación, una rotación de personal inadecuado, poca relación laboral, un mal ambiente laboral etc., todo estos factores generan un efecto de mal clima laboral y un bajo desempeño. Estas organizaciones emergentes del mundo dependen menos de los recursos naturales y más del talento, es por ello que están tomando mayor importancia por su factor humano.

Asimismo a nivel nacional, las organizaciones no se comprometen con el bienestar de sus trabajadores por que prima la ganancia económica más que la inversión en el factor humano, esta actitud de los empleadores no solo lleva en contra de los trabajadores con su desempeño y su estado emocional sino también va en contra de la misma empresa. Es por

ello que las grandes empresas peruanas consideran realizar evaluación los trabajadores es sobre el clima laboral y saber cómo es la percepción del ambiente donde laboral.

Según Bardales (2015) publicó en el diario Gestión, en su artículo “Los CEO en el Perú ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio” menciona en su gran mayoría de las empresas peruanas prefirieron realizar evaluaciones a través de encuestas para obtener información de sus evaluados y poder retener a los mejores talentos, incentivándolos con aumento de sueldo. Según Szeinman (citado por Cruzado en el diario la gestión publicado, 2015) en las empresas peruanas los CEO evidencian una mejora respecto al entorno del ambiente laboral durante estos últimos diez años. De igual forma, Szeinman menciona, en una organización se elabora los estudios del clima organizacional en busca de la satisfacción del colaborador sino además generar valor económico al negocio. En uno de sus investigaciones con la de la compañía Hay Group, menciona en “base a las respuestas de 3,800 líderes expuso que un 70% al estilo del clima gerencial y 30% en desempeño de negocio empresa”.

Por otro lado, a nivel local las organizaciones trabajan con un bajo nivel de conocimiento sobre el factor del clima en su organización y el desempeño de sus trabajadores, sin embargo tratan de involucrar estos factores lo más posible mediante capacitaciones, talleres o charlas motivacionales pero que no siempre se obtiene los resultados esperados respecto a mejorar el desempeño laboral. Por otra parte, el departamentos de recursos humanos los jefes inmediatos manejan la forma que sus subalternos realicen su labor diaria en la mejor condición posible, para que su percepción que se tiene del ambiente laboral se vea reflejado en su desempeño.

La prioridad de la agencia bancaria se orienta en la operación diaria con resultados mensuales de sus actividades para consolidarse como una organización eficaz. Para obtener estos resultados los colaboradores deben tener un ambiente agradable lo que no se percibe en la entidad bancaria, los espacios de trabajo son los óptimos que ocasionan con mayor frecuencia los conflictos, atraso del cumplimiento por lo tanto el desinterés del colaborador se ve expresado en el rendimiento y trato hacia los clientes. En ese sentido la interrogante de da si el clima de una organización se relaciona con el desempeño de sus trabajadores en la agencia bancaria.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

A nivel internacional el trabajo de investigación se respalda en los trabajos de:

Aguilar (2016) presenta su tesis titulado “*Trabajo en equipo y clima organizacional en los colaboradores del hotel del Campo de Quetzaltenango*”, formula su objetivo de estudio determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. La investigación es de tipo cuantitativa con diseño descriptivo, la población está conformado por todo los colaboradores, se toma como muestra de 30 trabajadores del Hotel. El instrumento es un cuestionario con interrogantes con dos opciones. Como resultado el 91% de participantes responden positivamente a todas las cuestiones y los factores que intermedian con la conexión del clima laboral son: grado de confianza, comunicación, calidad de liderazgo y satisfacción laboral.

Aportación: Mediante esta investigación permite al autor rescatar los elementos que intermedian con la variable clima laboral.

Asimismo, Bueso (2016) comprueba en su tesis con título “*La relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la zona Norte*”, emplea el objetivo determinar la relación que existe en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de mandos medios y auxiliares de Industria el Calan en la zona Norte. La investigación es planteada de tipo descriptivo correlacional emplea un diseño transversal correlacional con la técnica para la recolección de datos mediante un cuestionario. Asimismo, la población y la muestra están conformado con 21 personas. Además, el instrumento que emplea es el cuestionario con 62 preguntas para ambas variables. De acuerdo al estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach se alcanza 0.865 para la primera variable y 0.855 para satisfacción laboral, en cuanto al coeficiente de correlación de Pearson las variables muestran una afinidad de 0.807 que representa una correlación considerable. Concluye, que la correspondencia asocia al clima organizacional y satisfacción laboral, presenta afinidad real, a mayor clima organizacional existe más satisfacción laboral con un grado de confianza del 99% y un nivel de significancia de 0.001 siendo inferior a 0.5 el error máximo permitido.

Aportación: Gracias al estudio realizado por Bueso permite al autor en su estudio lograr probar la relación de nuestra dimensión satisfacción con la primera variable clima organizacional.

Igualmente, Espaderos (2016) mediante su investigación titulado “*Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa*”. El objetivo de la investigación es relación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, La indagación es de tipo descriptivo correlacional, para juntar información se emplea el cuestionario, la población está compuesta por los trabajadores del departamento de finanzas, se toma una muestra de 30 trabajadores de 20 a 38 años entre varones y mujeres. Para la recopilación de información se utiliza el instrumento del cuestionario conformado por 30 ítems. Se finaliza que no se encuentra relación estadística significativa del 0.05, por lo que no interviene en los trabajadores ya que el valor obtenido de $r = 0.125$ está por debajo del valor $r = 0.279$, evidenciando para los trabajadores no es notable poseer un excelente desempeño para una satisfacción en el trabajo.

Aportación. La investigación de Espaderos tiene como tamaño de muestra de 30 trabajadores que se asimila al tamaño de población de la investigación, lo cual sirve de referencia para la presente investigación.

Del mismo modo, Coello (2013-2014) establece a la investigación de título “*Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (Claro)*”. Plantea su objetivo de identificar los factores que influyen el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento. La investigación del autor es de tipo descriptiva explicativa, utiliza un diseño no experimental con enfoque cuantitativo y de periodo transeccional. Asimismo, la población está conformado por el grupo de asesores de las cuales la muestra es 20 personas que son el 100% del grupo. Para reunir información se emplea tres herramientas el cuestionario, conversación semi estructurada y el grupo focal. El cual concluye, que el ambiente externo representa un elevado nivel de satisfacción,

descarto que incurra de manera seguida el bajo desempeño del grupo. Al respecto, de las condiciones internas existieron altos niveles de insatisfacción, el salario, valoración del trabajo y la participación en grupo muestra ciertas falencias.

El aporte de este antecedente ayuda a la investigación con su objetivo donde identifica parte de los factores que intervienen en el desempeño laboral.

Por otro lado, Ubillús (2012) en su trabajo de investigación de título “Como influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa LAARCORIER EXPRESS S.A. de la ciudad de Quito”, tiene como objetivo determinar qué factores afectan en el clima laboral para el desarrollo de las actividades del personal operativo de LAARCORIER EXPRESS S.A. en la matriz y sucursales Sierra, periodo Octubre 2011-2012. Asimismo, la investigación es de tipo correlacional, diseño no experimental. La población está conformado por 400 trabajadores del departamento de operaciones de las cuales el investigador tomó como muestra a 108 trabajadores, la técnica e instrumento que utiliza es la encuesta y el cuestionario. La investigación concluye, según sus resultados obtenidos el $X^2=8.61$ se ubica en la línea de aceptación por lo que el clima laboral se involucra realmente en el desempeño de los colaboradores.

Aportación: Mediante esta investigación ayuda al autor con su técnica e instrumento que utiliza, la encuesta aplicada a través de un cuestionario.

A nivel nacional.

Con referencia al ámbito nacional la investigación se sustenta en los trabajos de:

Al respecto, Bautista (2017) presenta en su tesis de título “*Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú distrito de Cercado de Lima 2017*”, formula el objetivo como determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en el área de cobranzas del Banco de Crédito del Perú Cercado de Lima, 2017 y el tipo de investigación es aplicada, con diseño no experimental- transversal, con nivel descriptivo-correlacional. Además la población está conformado con 115 trabajadores del área de cobranzas y la muestra fue determinada por 89 personas. La técnica que utiliza en la adquisición de información es la encuesta mediante el instrumento de un

cuestionario la cual se valida a través de juicio de expertos, la confiabilidad mediante el método de Alfa de Cronbach se obtiene como resultado 0.930 el grado es muy alto. Finaliza, de acuerdo a los resultados de correlación de variables de hipótesis Rho de Spearman se muestra un nivel de significancia (bilateral) menos a 0.005 lo cual rechaza la hipótesis nula, las variables presentan un valor de 0.755.

Aportación. Bautista en su investigación aplica un diseño no experimental-transversal lo que permite al investigador tener como referencia para su aplicación en la presente investigación.

Igualmente, Inocente (2017) expone en su trabajo de investigación de título "*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación año 2016*", plantea como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación año 2016. El tipo de la investigación es básica con diseño no experimental, transversal descriptiva, correlacional. Asimismo su población está conformado de 95 trabajadores y no toma ninguna muestra, es una censal. Se emplea la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario con 21 ítems el cual es validado por expertos y se demuestra mediante la confiabilidad con resultado del coeficiente del Alfa de Cronbach de ambas variables es 0.922 y 0.805 demostrando un nivel de confiabilidad alto. El investigador concluye, que existe relación directa del clima organizacional con satisfacción laboral, el resultado es $p=0,00$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y como resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.561.

Aportación. La investigación ayuda al investigador con el tipo de investigación básica y diseño con el propósito de recoger información en su naturalidad.

Por su parte Lescano (2017) define en su investigación titulado "*Clima organizacional y el desempeño de los asesores de servicio del banco Cencosud en la zona Wong Lima 2017*". Plantea el objetivo determinar de como el clima organizacional influye en el desempeño de los asesores de servicio del banco Cencosud en la zona Wong Lima, la investigación es no experimental con diseño correlacional y un nivel descriptivo. Asimismo, cuenta con una población de 60 asesores, como muestra se utiliza al total de la población y

la técnica que se aplica es la encuesta mediante el instrumento del cuestionario. Finaliza que la primera variable si interviene positivamente con el desempeño de los asesores, respecto a los resultados mostrados la validación de hipótesis se considera 95% de confiabilidad y 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 9.49. La correlación es de nivel 0.001(bilateral) con un valor significativa de $p=0.000$ siendo inferior de 0.005, se acepta la hipótesis alterna lo que demuestra la relación directa y significativa con un valor de 0.741 entre las variables.

Aportación. La investigación de Lescano ayuda a la autora con el instrumento el cual aplica en su investigación para la recolección de información, el cuestionario es de escala de tipo Likert.

Del mismo modo, León (2015) afirma en su investigación “*El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima Año 2013*”, puntualiza su objetivo determinar la relación del clima organizacional con el estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra año 2013. El estudio es descriptivo correlacional-transversal de nivel explicativo y diseño correlacional causal. Así mismo, el total de población está representado por el personal de la institución, la técnica que se emplea para la obtención de datos se da mediante la observación, cuestionario estructurado y aplicado a la muestra de 27 trabajadores. La validación de instrumentos se da por juicio de expertos constituidos por 3 docentes donde se obtiene el valor del cuestionario de 85% y 87% de ambas variables con un nivel muy bueno. De acuerdo al estadístico de fiabilidad de Alfa de cronbach la primera variable alcanza un resultado de 0.883, por otro lado el estilo de liderazgo alcanza un resultado 0.962, estos resultados muestran la confiabilidad. En cuanto a la correlación de Pearson es obtuvo 0,912 que representa la similitud es muy alta.

Aportación. Mediante esta investigación ayuda al autor con el diseño de su investigación puesto que representa un diseño correlacional causal, es una referencia para la aplicación del trabajo de investigación.

Por su parte, Quispe (2015) opina con su tesis de título “*Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015*”, tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015. Presenta el tipo de investigación correlacional acompañado del diseño no experimental de corte transeccional, con una población de 64 colaboradores de la empresa, se emplea al toda la población por ser de reducido tamaño. La técnica para evaluar mediante la interrogación, cuestionario está compuesto por 30 ítems medido sobre una escala de Likert. La confiabilidad del instrumento es mediante Alfa de Cronbach 0.864 para la primera variable y 0.873 para la segunda. Esta a su vez concluye que la relación de las variables es directa, positiva moderada con correlación $Rho = 0.743$ por lo que no se rechaza la relación.

El aporte ayuda a la autora mediante sus variables, ya que para la presente investigación se aplica en otra realidad, esto permite comparar las deducciones de la prueba de hipótesis que se da mediante la prueba de Spearman.

1.3. Teorías relacionados

1.3.1 Clima Organizacional.

1.3.1.1. Definiciones de Clima Organizacional.

Según Aguillón, Berrún, Peña y Treviño (2015) define “el clima laboral es un conjunto de percepciones de tipo descriptivo y evaluativo, que se refiere a la totalidad o partes de la organización e influye en la conducta y actitudes de sus miembros” (p.105).

El entorno de una organización es la fotografía referida que tiene todo miembro de una organización y que está a su vez intervine en su forma de actuar.

Al respecto, Chiavenato (como se citó por Aguillón, et al. 2015) especifica “el medio interno de la organización, la atmosfera psicológica y característica que existe en cada organización , constituida por un ambiente humano, que no puede ser tocado o visualizado, más si percibido por sus miembros”(p.95).

El ambiente laboral es el mayor íntimo reflejo de toda organización formada y apreciada por cada uno de sus integrantes.

Por su parte Chiang, Martin, y Nuñez (2010) presenta como concepto del clima organizacional, permite pronosticar las anomalías organizacionales y fabrica una conexión con otros factores que forman parte de la organización.

El clima interviene sobre la irregularidad en la organización, como el desempeño, actitudes, calidad, satisfacción en el trabajo, estos factores son los determinantes del clima organizacional.

Por otro lado, Pintado (2014) afirma:

El clima es la apreciación directa o indirecta que tienen los colaboradores respecto del conjunto de particularidades, condiciones y propiedades del ambiente laboral que son entendidos y analizados traduciéndose en definidos comportamientos que tienen efectos sobre la organización condicionan los niveles de motivación y rendimiento productivo laboral y las relaciones interpersonales. (p. 312)

La percepción directa o indirecta del colaborador acerca de su entorno de trabajo influye en su nivel de motivación, una mala condición del ambiente laboral genera un bajo rendimiento, poca productividad laboral.

Por su parte, Bordas (2016) plantea como concepto de clima laboral:

Se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y por tanto al desempeño de la organización. (p.34)

El ambiente y las características del entorno que presenta en una organización intervienen en el comportamiento de los trabajadores, describen parte de su estado de ánimo y se refleja en las relaciones interpersonales.

De la misma manera, García (como se citó en Uribe, 2015) establece a la variable con tres puntos de vista: “la perspectiva estructural, son las características de la organización, perspectiva individual vienen a ser las percepciones de los trabajadores acerca de entorno y perspectiva interaccionista el resultado de la interacción entre las características de la organización y los trabajadores” (p.40).

La relación entre el medio laboral y la apreciación del ambiente de los colaboradores es el resultado de cómo se define el clima dentro de una organización.

Además, Pintado (2014) plantea el “clima organizacional como el conjunto de emociones, sentimientos y actitudes que experimenta el trabajador en sus relaciones de trabajo” (p.320).

El comportamiento de un colaborador exterioriza el clima organizacional de una empresa, las actitudes que muestra el involucrado dentro y fuera será las experiencias adquiridas en la organización.

1.3.1.2. Importancia del clima organizacional

Para Pintado (2014) refiere “es importante que la gerencia actúe proactivamente con el fin de analizar y diagnosticar el clima organizacional” (p.315).

Las acciones gerenciales permiten apreciar el origen del conflicto, que son las actitudes adversas frente a la organización. Se puede desarrollar una comprobación y delimitar el clima en la organización, de tal manera que pueda dirigir lo más eficazmente posible.

Por su parte Uribe (2015) afirma que “la importancia del clima organizacional radica en su efecto que tiene en los trabajadores, en su conducta y en su desempeño en las organizaciones (...)” (p.44).

El valor del clima organizacional se encuentra en los resultados que muestra los trabajadores tales como en su actitud y su desenvolvimiento en el trabajo.

1.3.1.3. Factores principales del clima organizacional

(Pintado, 2014) identifica cuatro principales factores que intervienen en la apreciación personal del clima y que podrán también expresar el medio del microclima.

- Los criterios unidos a la situación, la tecnología y la estructura.
- La posición jerarquía y el salario dentro la organización
- Imagen personal, personalidad, ocupación y el nivel de complacencia.
- La apreciación que posee todo involucrado de la organización respecto al clima.

Una adecuada cultura corporativa nutrida de valores es lo esencial para revelar el estado de un buen o mal clima laboral.

1.3.1.4. Dimensiones del clima organizacional

A continuación veremos dimensiones citados por varios autores.

Según Aguillón et al., (2015) formula que para la evaluación del clima laboral se debe de considerar dimensiones como productividad, satisfacción, rotación, adaptación con el fin de conocer las variables que intervienen en el desarrollo del personal en una organización.

Productividad.

El empleo eficiente de los recursos en la realización de servicios. El resultado del trabajo del colaborador, entre el tiempo para conseguir las metas.

Satisfacción.

Es el reconocimiento que la persona realiza sobre el grupo de características que detallan los estímulos dentro del contexto, condiciones de trabajo.

Rotación de personal.

Es la variación del personal en una organización de acuerdo al rendimiento, ambiente y fiscalización.

Adaptación.

Interacción del colaborador ante las reglas y requerimientos sociales en donde se relaciona e identifica laboralmente.

Según Pintado (2014) complementa que “el clima organizacional está formado por una multitud de dimensiones que componen la configuración global, tales como, la cultura de la empresa, los comportamientos individuales e intergrupales, la motivación, el liderazgo, la estructura y los procesos organizacionales”(p.320).

Las dimensiones dentro de un organización son las determinantes del clima, está a su vez determina el comportamiento de los involucrados de la organización.

Likert (como se citó por Aguillón, et al. 2015) plantea los puntos esenciales para llevar a cabo la evaluación del clima organizacional se basan en ocho dimensiones necesarios:

Liderazgo: Liderazgo como dimensión implica comprender los procesos dentro de la organización diseñados por los directivos.

Motivación: factores que inducen un malestar al comportamiento y pensamiento del sujeto.

Comunicación: herramienta clave para los procesos, permite establecer intercambio entre los objetos organizacionales.

Interacción: la interacción entre las personas y su área para llevar a cabo los objetivos.

Toma de decisiones: uno de los elementos claves para solucionar las problemáticas.

Establecimiento de metas: todo integrante se identifica y responde cuando una organización posee los objetivos sencillos y específicos.

Control: se refiere al proceso del sistema para definir las variables que cuentan con transparencia y no se realizan equivocaciones.

Rendimiento: la integración de directivos y subordinados determina el éxito y llegar a los objetivos y metas de una organización.

Hellrieger y Slocum (como se citó por Aguillón et al., 2015) con base del instrumento de los autores propone evaluar al clima laboral con las siguientes dimensiones.

-Autonomía: evalúa el grado de confianza que deposita el empleador a su colaborador, alienta su responsabilidad y libertad en el trabajo.

-Estructura: indica la impresión de las personas con respecto a la limitación e inspección en la organización.

-Aspectos físicos: indica la apreciación de los colaboradores respecto a los componentes materiales que forman su ambiente laboral.

-Recompensa: la percepción de los niveles de reconocimiento de trabajo.

-Consideración: la apreciación respecto al nivel de intervención en transcurso de la decisión que se desarrolla en la empresa.

-Calidez: existencia de buena fraternidad en la privacidad del grupo, presencia de un ambiente de amistad, preocupación entre compañeros.

-Apoyo: representa la colaboración entre las partes de la organización.

1.3.1.5 Enfoques y modelos

Enfoques

Para diferenciar como una variable al clima laboral interviene en los empleados es necesario mostrarlo a través de diferentes enfoques.

Enfoque estructuralista.

Este enfoque, muestra las particularidades de una organización que diferencia de otras influyen el comportamiento de las personas, así como también no niega que la personalidad propia del individuo influya en la determinación de los sucesos en una organización.

Enfoque subjetivo.

El enfoque subjetivo permite distinguir la vinculación interna de la organización con base a la apreciación de los gerentes, enfocado en la comunicación, rendimiento, establecimiento de metas, liderazgo, motivación, etc, y la valoración de estas dimensiones proporciona una visión sobre el clima.

Enfoque de síntesis

Este enfoque para mediar en el clima es preciso primero darle seguimiento y conocer para poder brindar mejoras y lograr nuevas conductas.

Modelos

Según Cárdenas y Villamizar (como se citó por Aguillón et al. 2015) proponen el modelo Medición para el Clima Organizacional (PMCO) cuya característica principal es el estudio de factores del comportamiento individual, grupal y organizacional. Además el modelo interviene en el nivel de actitudes de los integrantes por el requerimiento de la estructura.

Igualmente, Martín (como se citó por Aguillón et al. 2015) diseño el modelo de la relación estructural del clima laboral para una institución educativa, este modelo se debe utilizar en el mismo tipo de organización. Este modelo impulsa la elaboración del instrumento, el cuestionario está compuesto con las siguientes variables, motivación, comunicación, confianza y participación.

Al mismo tiempo, Ascary (como se citó por Aguillón et al. 2015) plantea el modelo Intervención Diagnostica de Clima Laboral (IDCO), el cual se asemeja al método diagnostico que involucra un prototipo de la organización, además, es más dinámico, claro y dirigido a soluciones. La línea de este modelo consiste en el recorrido de ocho fases: detonante, el comité, pensamiento con estrategia, operación, tratamiento de los resultados, el informe, socialización de resultados y plan operativo.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (como se citó en Chiang et al. 2010) presenta el modelo de eficacia directiva, muestra el nivel personal, el clima es principal en el comportamiento dentro de la organización. Este modelo es representado por cuatro variables con relación a la efectividad directiva estas son:

- Las distintas personalidades desenvueltas antes de la elección del directivo.
- Los procedimientos ensayados como forma de entrenamiento y eventos de perfeccionamiento.
- Los estímulos brindados por la empresa.
- Los que definen los escenarios o ambientes.

Entre estas variables los diferenciadores son circunstancias que contienen: primera la pertenencia estructural es la capacidad de la empresa o grado de supervisión, segundo el ambiente psicológico es la producción, premios y libertad individual, tercero, particularidad de la industria, el progreso, la competencia, mercado rígido de trabajo, por ultimo presenta a las características fijas del rol del directivo, facultad formal, métodos a ejecutar.

Field y Abelson (como se citó en Chiang et al. 2010) propone el modelo de clima psicológico al clima organizacional, se plantea este modelo para optimizar lo tradicional aspectos teórico y operatividad como son; la intervención del ambiente físico y sociocultural, las variables organizacionales (estructura) y la intervención de los involucrados sobre otros en la organización.

1.3.1.6 Medición del clima organizacional

Según Aguillón et, al (2015) considera que para la determinación del clima laboral es preciso acudir a una secuencia instrumental que accede conocer las dimensiones, las más empleadas se basan en distintos ejemplos de encuesta. La encuesta permite obtener información acerca del encuestado para posteriormente utilizar en análisis de los resultados.

Al respecto Uribe (2015) plantea que se encuentran cuantiosas escalas para medir el clima organizacional, los más destacados dentro de estos es la medición de variables es comenzando del enfoque subjetivo; fundado en las percepciones de los colaboradores se expresan respecto a definidos característica organizacionales, quienes lo componen y la relación de ambos.

Chiang et al. (2010) opinan que la medición del clima se puede ejecutar de diferentes procedimientos considerando al individuo, grupo e incluso la misma organización a manera de un todo. La decisión de que instrumento emplear es fundamental, tomar una que ya se aplicó o crear uno que se adecue a las necesidades concretas de la organización.

1.3.2. Desempeño Laboral

1.3.2.1 Definiciones de Desempeño Laboral

Dessler (2015) menciona como concepto básico “la evaluación del desempeño implica establecer estándares laborales, evaluar el desempeño real del trabajador con respecto a dichos estándares, y darle retroalimentación” (p.250).

El proceso para evaluar el desempeño del trabajador, primero se establece el modelo o criterio, luego se evalúa y posteriormente se brinda una retroalimentación.

Rodríguez (2016) precisa “el termino desempeño describe el grado en que se logran las tareas en el puesto de trabajo de un apersona” (p.205).

El rendimiento laboral del colaborador es valorado sistemáticamente para ser identificado evaluado, medido y saber si es productivo en la empresa.

Del mismo modo León y Días (2013) puntualiza la gestión del desempeño como:

“El proceso que permite alinear la estrategia empresarial con los objetivos de las personas y mejorar de forma continua el rendimiento de la organización. Implica la mejora de los conocimientos, habilidades y actitudes que favorecen el óptimo desempeño de las persona dentro de la organización” (p.210).

Cuesta (2015) sostiene que la evaluación del desempeño “es el proceso o actividad clave Gestión recursos humanos consiste en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización” (p.352).

Una valoración de manera ordenada y objetiva es decisivo para obtener buenos resultados y saber sobre el desempeño o rendimiento de los trabajadores de una organización.

Werther, Davis, y Guzman (2014) afirmaron que “la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado: dicho de otra manera, se mide su contribución total a la organización, factor que en última instancia, determina su permanencia en la empresa” (p.216).

La evaluación del desempeño permite medir y saber el grado productivo es o no el colaborador en la empresa, es por ello que toda organización debe realizar una evaluación

1.3.2.2 Importancia de la evaluación

El capital humano es un factor primordial en las organizaciones, ya que el principal desafío es percibir lo que diferencia a cada trabajador del otro (Werther et, al 2014). Razones por el cual cada organización es preciso que cuente con un sistema de evaluación para ver el avance, los éxitos y trances de cada practicante en su área de labor. La observación del rendimiento debe realizarse en dos tiempos al año para poder mejorar posibles desviaciones y asegurarse que el transcurso no sorprenda a nadie.

Para Rodríguez (2016) el recurso humano es destacado en toda organización por lo que es importante que los directores estén al tanto del valor agregado de cada colaborador contribuye a la organización. Todo jefe debe tener conocimiento sobre lo que diferencia a un trabajador del otro en una empresa y para eso es necesario aplicar la evaluación del desempeño.

1.3.2.3 Ventajas de la evaluación

-Mejora del trabajo, un mejor rendimiento en cada miembro de la organización son las acciones que se realiza mediante feedback por parte de los gerentes y especialista.

-Políticas de compensación. El incremento salarial en las organizaciones es por determinado por medio de la evaluación del desempeño.

-Decisiones de ubicación. La restructuración se fundamenta en el desempeño de los años atrás.

-Capacitación y desarrollo. Un insuficiente desempeño puede manifestar la obligación de reconsiderar al empleado.

- Proyección y progreso de la carrera profesional. La realimentación del trabajo orienta a posibles sentencias profesionales.
- Impresión de la indagación. La falta de función logra mostrar que existe error en la pesquisa sobre el análisis de puesto.
- Desafíos externos. Los factores externos (familia, salud, las finanzas, etc) influyen en ocasiones el desempeño.

1.3.2.4. Herramientas de la evaluación

Evaluación de los pares. Los trabajadores de la misma área son evaluados y comparados.

- Comités de evaluación. El supervisor inmediato del trabajador es el encargado de la evaluación.
- Autoevaluaciones. La evaluación es personal, con el objetivo de alentar al desarrollo personal.
- Evaluaciones por parte de los subalternos. La calificación es de abajo hacia arriba, trabajadores califican el desempeño de los gerentes.
- Retroalimentación 360 grados. La información completa del trabajador es manejada por el gerente con fines de incentivos salariales.
- Medios sociales. Los medios sociales es la plataforma para administrar el desempeño social.

1.3.2.5. Técnicas para evaluar el desempeño

- Método de la escala grafica de puntuación. El superior considera al subalterno mediante puntuación que mejor describe su desempeño, el empresario puede perfilar la escala grafica para evaluar las dimensiones.
- Método de clasificación alterna. La evaluación es mediante clasificación de los trabajadores según su desempeño, el formulario indica el mayor como el menor desempeño logrado de los trabajadores.
- Método de comparación por pares. Se parea y comparar a todo los trabajadores entre sí que poseen la misma característica y ver cual obtiene el mayor puntaje.
- Método de distribución forzada. Se evalúa diversas categorías de desempeño del trabajador mediante porcentajes.
- Método de sucesos clave. Mediante un recuento de comportamiento positivas o negativas mediante fechas para posteriormente ser revisadas con el trabajador.

1.3.2.6. Factores

Lawler y Porter (como se citó en Rodríguez 2016) refiere que “existen factores que afectan el desempeño en el puesto del trabajo, tales como; valor de recompensas, capacidades de la persona, esfuerzo individual, desempeño en el puesto, percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo y percepción del papel que desempeña”(p.211).

La actitud de cada colaborador obedece a los diversos factores condicionales, ya sea por estímulos, actitud y aptitud de cada individuo.

1.3.2.7. Dimensiones del desempeño laboral

Para Dessler (2015) opina “los gerentes utilizan uno o más de tres bases (metas, dimensiones laborales y competencias) para establecer de antemano cuales deberían ser los resultados del empleado evaluado” (p.229).

Para la evaluación por dimensiones el departamento de recursos humano sugiere herramientas de evaluación a los gerentes, del mismo modo (Dessler, 2015) menciona como posibles dimensiones a aplicar en herramientas de evaluación las dimensiones, por ejemplo comunicación, conocimiento técnico, eficacia personal, trabajo en equipo, logro de los resultados.

Por su parte Zerilli (como se citó en Rodríguez 2016) expresa que no es adecuado abarcar en la hoja de evaluación con demasiados factores, por lo que considera entre cuatro a cinco como principales, como por ejemplo; capacidad y destreza, preparación, cantidad y calidad de trabajo, adaptabilidad al trabajo, actitud y conducta.

1.3.2.8. Medición del desempeño

Al respecto Rodríguez (2016) refiere para ejecutar la medición, los evaluadores emplean numerosos fuentes de indagación para evaluar el desempeño verdadero mediante la observación y el instrumento del cuestionario.

El instrumento para la medición es el cuestionario con escala de Likert de nivel ordinal, se da a base de las dimensiones que el autor presentó en sus herramientas de evaluación, ya que no posee una medición estandarizada.

1.4. Formulación del problema.

Problema general.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?

Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre la productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?

¿Cuál es la relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?

¿Cuál es la relación entre la adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Teórica

La presente investigación busca, a través de la teoría y los conceptos primordiales del clima organizacional y el desempeño laboral contribuir al conocimiento, desarrollo y establecer la correspondencia de ambas variables mediante el análisis. Esto permite comprobar diferentes conceptos en una realidad específica de la agencia bancaria.

Práctica

Esta investigación de acuerdo a los resultados sirve de base académico para el estudiante de administración, los interesados en ampliar su conocimiento acerca del mejoramiento del clima y desempeño laboral. A través de esta investigación se da a conocer las diferentes percepciones por parte de los colaboradores, así de esta manera se presenta alternativas de mejora para dar soluciones a problemas que implican mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia bancaria.

Social

Con esta investigación se busca contribuir como antecedente en la agencia bancaria y promover la indagación correspondiente a la vinculación del clima organizacional y desempeño laboral.

Metodológica

La autora aplica técnicas estadísticas e instrumentos de investigación para la recolección de información confiable que cede como aporte para demostrar la correlación del clima organizacional y desempeño laboral en la agencia bancaria.

1.6. Hipótesis.

Hipótesis General.

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Hipótesis Específicos

Existe relación entre la productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Existe relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Existe relación entre la adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

1.7. Objetivos de la investigación

Objetivo General.

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Objetivos Específicos.

Determinar la relación entre productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Determinar la relación entre satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Determinar la relación entre rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Determinar la relación entre adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.

Tipo de la investigación

La investigación fue de tipo básica, según Valderrama (2015) afirmó que “es conocida también como investigación teórica, pura o fundamental (...) Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes” (p.164). Por ello, en la investigación se indagó las diferentes teorías científicas existentes en relación al problema de estudio con la finalidad de obtener nuevos conocimientos.

Diseño

En la investigación se ha empleado un diseño no experimental, transversal, correlacional-causal, a continuación se definen cada término ya mencionado.

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2016) definieron al diseño no experimental “como la investigación que se realiza sin la manipular deliberadamente variables. Es decir se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver sus efectos sobre las variables” (p.152).

En la investigación no se alteró las variables así mismo se observaron en escenarios dentro de su ambiente de naturalidad, los estudios se realizó en la agencia bancaria.

Asimismo, Hernández et al. (2016) afirmaron que “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un momento único” (p.154).

En la investigación se recolecto la información en un solo momento, por ello es una investigación transversal.

Correlacional-causal, al respecto Hernández et al. (2016) expresaron que “pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido causalidad o pretender analizar relaciones causales” (p.157).

Este diseño tiende detallar la relación que existe entre las variables en un tiempo determinado, la investigación se dio por única vez.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Desempeño organizacional

Matriz de operacionalización de las variables.

Tabla 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems
Variable 1: Clima organizacional	Aguillón, Berrún, Peña y Treviño (2015) “el clima laboral es un conjunto de percepciones de tipo descriptivo y evaluativo, que se refiere a la totalidad o partes de la organización e influye en la conducta y actitudes de sus miembros” (p.105).	La medición del clima organizacional, se dará a través de la aplicación de instrumento el cuestionario basado en la escala de Likert compuesto por 8 ítems de las dimensiones, productividad, satisfacción, rotación del personal y adaptación	Productividad	Metas	1= Nunca, 2=Muy pocas veces 3=Alguna vez, 4=Casi siempre 5=Siempre	1. ¿Generalmente usted llega a cumplir con las metas dentro de los cronogramas establecidos?
				Recursos		2. ¿La agencia le brinda a usted los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?
			Satisfacción	Reconocimiento		3. ¿A usted le otorgan incentivos económicos por su trabajo?
				Condiciones de trabajo		4. ¿Considera usted que sus actividades laborales se desarrollan en un ambiente adecuado?
			Rotación personal	Rendimiento		5. ¿El ambiente laboral de la agencia le permite mejorar su rendimiento laboral?
				Supervisión		6. Cuando se me asigna una tarea difícil ¿Cuenta usted con la ayuda de sus supervisores de trabajo?
			Adaptación	Identidad		7. ¿Se considera un miembro de confianza al conformar un equipo que trabaja?
				Resistencia al cambio		8. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en su entorno laboral?

Tabla 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems
Variable 2: Desempeño laboral	Dessler (2015) menciona como concepto básico "la evaluación del desempeño implica establecer estándares laborales, evaluar el desempeño real del trabajador con respecto a dichos estándares, y darle retroalimentación" (p.250).	La medición del desempeño laboral, se dará a través de la aplicación de instrumento el cuestionario basado en la escala de Likert compuesto por 10 ítems de las dimensiones, comunicación, trabajo en equipo, conocimiento técnico, eficacia personal y logro de resultados.	Comunicación	Comunicación verbal	1= Nunca, 2=Muy pocas veces 3=Alguna vez, 4=Casi siempre 5=Siempre	9. ¿Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la agencia?
				Comunicación Escrita		10. ¿Considera que los comunicados escritos son efectivos?
			Trabajo en equipo	Integración		11. ¿Cuándo tienen promociones para el cliente, todas las áreas participan activamente para el logro de metas?
				Solución de conflicto		12. ¿Cuándo analizan un problema, las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son los adecuados?
			Conocimiento técnico	Capacitación		13. ¿Los temas de capacitación han sido de ayuda para el desempeño de su actividad?
				Toma de decisiones		14. ¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?
			Eficacia personal	Liderazgo		15. ¿El estilo de liderazgo de tu jefe, te estimula mantener relaciones laborales con tus compañeros para el logro de resultados?
				Desarrollo personal		16. ¿La entidad bancaria promueve el crecimiento personal y profesional?
			Logro de los resultados	Motivación		17. ¿En la agencia bancaria se promueve factores motivacionales para mejorar la conducta de los colaboradores?
				Retroalimentación		18. ¿Se le informa sobre su desempeño como trabajador?

Fuente: Elaboración del autora en base a la validez de los instrumentos.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población.

Según Hernández et al. (2016) aseguraron “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

El conjunto de estudio fue constituido por la integridad de la población de 26 colaboradores de ambos sexos entre: jefes y asesores de oficina del banco privado.

2.3.2 Muestra

Hernández et al., (2016) afirmaron que “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población” (p.175).

Debido a nuestra población que estuvo conformado por 26 colaboradores no se empleó la fórmula estadística para hallar el volumen de la muestra.

2.3.3 Unidad de análisis

Se consideró a todos los colaboradores de la agencia bancaria.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica.

La investigación se trabajó con la técnica de la encuesta, permitió al autor adquirir información de modo directo, la aplicación estuvo orientado en los colaboradores del banco privado.

2.4.2 Instrumento

Hernández et al., (2016) menciona que “un instrumento de medición es recurso que se utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.199).

El instrumento cuestionario estuvo compuesto por 18 preguntas en total que se preparó a partir de 04 dimensiones de la variable primera variable, y 5 dimensiones de la

segunda variable, cada uno cuenta con 05 opciones de respuesta, teniendo la libre deliberación del participante, la encuesta fue de forma personal y sin condiciones de tiempo.

Tabla 3 Instrumento de medición

Variables	Técnicas	Instrumentos
Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario sobre Clima organizacional
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario sobre Desempeño laboral

Fuente: Elaboración de la autora.

2.4.3 Validez de los instrumentos.

La validación del instrumento se dio a través de juicios de expertos calificados. Los resultados obtenidos muestran que es aplicable para medir el instrumento de investigación para ambas variables: Clima organizacional y desempeño laboral.

Tabla 4 Validación del Instrumento de las variables

VALIDADOR	CARGO	RESULTADO
Dr. Navarro Tapia, Javier	Docente	Aplicable
Mg. Cervantes Ramón, Edgar	Docente	Aplicable
Ruiz Guevara, Fernando	Docente	Aplicable
Promedio		Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad es una herramienta que indica el grado de aplicación, para la investigación se empleó el Alfa de Cronbach a fin de probar la confiabilidad del instrumento y se obtuvo para la primera variable clima organizacional 0.845 y para el desempeño laboral 0.905, se demostró que es confiable para aplicar en los colaboradores de la agencia bancaria. (Anexo 3)

2.5 Métodos de análisis de datos

La información adquirida por medio del instrumento se procesó en el Software Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS v21 para posteriormente realizar los cálculos y se proporcionó datos para la investigación.

2.6 Aspectos éticos

La autora asumió la responsabilidad de respetar la veracidad de los resultados, conservando normas, valores de confidencialidad en el manejo de información, así como también se brindó información del objetivo de la encuesta fue voluntaria y anónima la participación de los colaboradores de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivos de los resultados estadísticos.

Tabla 5 Medidas descriptivas de las variables

		Estadísticos	
		Clima organizacional	Desempeño laboral
N	Válidos	26	26
	Perdidos	0	0
	Media	4,58	4,42
	Mediana	5,00	4,00
	Moda	5	4
	Desv. típ.	,504	,578
	Varianza	,254	,334
	Rango	1	2
	Mínimo	4	3
	Máximo	5	5
	Suma	119	115

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: Según la tabla 5, expuso a las variables clima organizacional y desempeño laboral, del total de encuestados se expresó que ambas variables tienen medias diferentes por consiguiente su desviación estándar son diferentes.

Tabla 6 Variable 1 Clima organizacional

		Clima organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	11	42,3	42,3	42,3
	Excelente	15	57,7	57,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: En la tabla 6, se describieron los resultados de la encuesta ejecutada a los 26 colaboradores de la agencia bancaria sobre la variable clima organizacional, en donde el 57.7 % representado por 15 personas respondió que en la agencia bancaria se percibe un excelente clima organizacional en la agencia. Además un 42.3 % de encuestados constituidos por 11 personas expresó es bueno el entorno donde labora.

Tabla 7 Variable 2 Desempeño laboral

Desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	3,8	3,8
	Bueno	13	50,0	50,0	53,8
	Excelente	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según la tabla 7, de la variable dos de investigación concerniente al desempeño laboral del total de 26 personas encuestadas detallaron:

En un 46.2 % de los encuestados representado por 12 colaboradores puntualizaron que tienen un excelente desempeño como colaboradores. Asimismo, un 50.0 % representado por 13 personas manifestó que es bueno su desempeño de los trabajadores en la agencia bancaria.

Tabla 8 Dimensión 1 Productividad

Productividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,8	3,8	3,8
	Bueno	9	34,6	34,6	38,5
	Excelente	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la autora

Interpretación: Según la tabla 8, se dio a conocer la descripción de la encuesta realizada a 26 personas sobre la dimensión productividad en la agencia bancaria en donde el 16 colaboradores detallaron que poseen una excelente productividad, estuvieron relacionados a sus metas y recursos establecidos en la agencia bancaria, sin embargo 9 colaboradores manifestaron bueno y 1 encuestado asevero que regular es la productividad.

Tabla 9 Dimensión 2 Satisfacción

		Satisfacción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	6	23,1	23,1	23,1
	Excelente	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: Según la tabla 9 de distribución de frecuencias conformado por la segunda dimensión satisfacción, se observó que los resultados obtenidos de los colaboradores que participaron en la encuesta, en donde el 77.9 % de total de la población manifestaron una excelente satisfacción con el reconocimiento y las condiciones de trabajo en la agencia bancaria, mientras que un 23.1 % que lo conformo por 6 personas puntualizo bueno que se sienten satisfechos dentro de su área de trabajo en la agencia bancaria.

Tabla 10 Dimensión 3 Rotación

		Rotación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	9	34,6	34,6	34,6
	Excelente	17	65,4	65,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: En la tabla 10 de distribución de frecuencias se muestra a la dimensión rotación de personal, los resultados y datos obtenidos del total de encuestados son: 65.4% constituido por 17 colaboradores del total de encuestados refirieron excelente que cuentan con el apoyo de sus supervisores, un 34.6 % opinaron bueno que la rotación del personal en la agencia bancaria se da por falta de rendimiento laboral.

Tabla 11 Dimensión Adaptación

		Adaptación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	6	23,1	23,1	23,1
	Excelente	20	76,9	76,9	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: En la tabla 11 de distribución de frecuencias pertinente a la dimensión de estudio adaptación se obtuvo los siguientes resultados:

Un 76.9 % del total de la población de encuestados reveló que es excelente que los colaboradores se consideran de confianza y que logran adaptarse con rapidez ante los cambios de su entorno laboral.

Por otro lado un 23.2 % de la población detallaron que es bueno sentirse un miembro de confianza dentro de su equipo de trabajo de la agencia bancaria.

3.2. Tablas de Contingencia

Tabla 12 Contingencia Clima organizacional (agrupado) * Desempeño laboral (agrupado)

		Desempeño laboral (agrupado)				
			Regular	Bueno	Excelente	Total
Clima organizacional (agrupado)	Bueno	Recuento	1	10	0	11
		% del total	3,8%	38,5%	0,0%	42,3%
	Excelente	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	11,5%	46,2%	57,7%
Total	Recuento	1	13	12	26	
	% del total	3,8%	50,0%	46,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: En la tabla 12, se presentó que de los 26 (100 %) colaboradores, solo 11 (42.3 %) respondieron que el clima es bueno y 15 (57.7%) opinaron como excelente al clima. Asimismo se sabe que 1 (3.8%) persona refirió que el desempeño fue regular, 13 (50.0%) fue bueno y 12(46.2%) fue excelente. De ambas variables, de las 11 personas

respondieron que el clima fue bueno, 1 respondió que el desempeño fue regular y 10 bueno, mientras de los 15 que respondieron el clima fue excelente, 3 puntualizaron que el desempeño fue bueno, 12 excelente.

Tabla 13 Contingencia Productividad (agrupado) * Desempeño laboral (agrupado)

			Desempeño laboral (agrupado)			Total
			Regular	Bueno	Excelente	
Productividad (agrupado)	Regular	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	3,8%	0,0%	3,8%
	Bueno	Recuento	1	8	0	9
		% del total	3,8%	30,8%	0,0%	34,6%
	Excelente	Recuento	0	4	12	16
		% del total	0,0%	15,4%	46,2%	61,5%
Total	Recuento	1	13	12	26	
	% del total	3,8%	50,0%	46,2%	100,0%	

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: En la tabla 13, se presentó que de los 26 (100 %) colaboradores, solo 1 (3.8 %) respondieron que productividad es regular, 9 (34.6%) bueno, 16 (61.5%) excelente. Asimismo se sabe que la (3.8%) persona refirió que el desempeño fue regular, 13 (50.0%) fue bueno y (46.2%) fue excelente. De ambas variables, de una persona respondió que el productividad fue regular, respondió que el desempeño fue bueno, además de los 9 que respondieron que la productividad fue bueno, 1 puntualizó que el desempeño fue regular, 8 bueno, asimismo, de los 16 que respondieron que la productividad fue excelente, 4 respondieron bueno y 12 excelente.

Tabla 14 Contingencia Satisfacción (agrupado) * Desempeño laboral (agrupado)

			Desempeño laboral (agrupado)			Total
			Regular	Bueno	Excelente	
Satisfacción (agrupado)	Bueno	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0,0%	23,1%	0,0%	23,1%
	Excelente	Recuento	1	7	12	20
		% del total	3,8%	26,9%	46,2%	76,9%
Total		Recuento	1	13	12	26
		% del total	3,8%	50,0%	46,2%	100,0%

Interpretación: En la tabla 14, se presentó que de los 26 (100 %) colaboradores, solo 6 (23.1%) respondieron que la satisfacción es bueno y 20 (76.9%) opinaron como excelente la satisfacción. Asimismo se sabe que 1 (3.8%) persona refirió que el desempeño fue regular, 13 (50.0%) fue bueno y 12(46.2%) fue excelente. De ambas variables, de las 6 personas respondieron que la satisfacción fue bueno, todos respondieron que el desempeño fue bueno, mientras de los 20 que respondieron que la satisfacción fue excelente, 1 puntualizó que el desempeño fue regular, 7bueno y12 excelente.

Tabla 15 Contingencia Rotación (agrupado) * Desempeño laboral (agrupado)

			Desempeño laboral (agrupado)			Total
			Regular	Bueno	Excelente	
Rotación (agrupado)	Bueno	Recuento	1	8	0	9
		% del total	3,8%	30,8%	0,0%	34,6%
	Excelente	Recuento	0	5	12	17
		% del total	0,0%	19,2%	46,2%	65,4%
Total		Recuento	1	13	12	26
		% del total	3,8%	50,0%	46,2%	100,0%

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: En la tabla 15, se presentó que de los 26 (100 %) colaboradores, solo 9 (34.6%) respondieron que la rotación es bueno y 17 (65.4%) opinaron como excelente a la rotación. Asimismo se sabe que 1 (3.8%) persona refirió que el desempeño fue regular, 13 (50.0%) fue bueno y 12 (46.2%) fue excelente. De ambas variables, de las 9 personas respondieron que la rotación fue bueno, 1 respondió que el desempeño fue regular y 8 bueno, mientras de los 17 que respondieron el clima fue excelente, 5 puntualizaron que el desempeño fue bueno, 12 excelente.

Tabla 16 Contingencia Adaptación (agrupado) * Desempeño laboral (agrupado)

			Desempeño laboral (agrupado)			Total
			Regular	Bueno	Excelente	
Adaptación (agrupado)	Bueno	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0,0%	15,4%	7,7%	23,1%
	Excelente	Recuento	1	9	10	20
		% del total	3,8%	34,6%	38,5%	76,9%
Total		Recuento	1	13	12	26
		% del total	3,8%	50,0%	46,2%	100,0%

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: En la tabla 16, se presentó que de los 26 (100 %) colaboradores, solo 6 (23.1%) respondieron que adaptación es bueno y 20 (76.9%) opinaron como excelente al adaptación en el trabajo. Asimismo se sabe que 1 (3.8%) persona refirió que el desempeño fue regular, 13 (50.0%) fue bueno y 12 (46.2%) fue excelente. De ambas variables, de las 6 personas respondieron que la adaptación fue bueno, 4 respondió que el desempeño fue bueno y 2 excelente, mientras de los 20 que respondieron adaptación fue excelente, 1 puntualizó que el desempeño fue regular, 13 bueno y 12 como excelente.

3.3. Pruebas de Hipótesis

Prueba de Normalidad

Para comprobar la distribución de los datos recolectados, se realizó la prueba de Shapiro – Wilk (para muestras menores de 50), para probar si las variables de investigación tienen distribución normal.

Hipótesis de normalidad

H1: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

H0: La distribución de la muestra sigue una distribución normal.

Valoración:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza (H0), se acepta H1.

Si valor $p > 0.05$ se acepta (H0), se rechaza H1.

Tabla 17 Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,376	26	,000	,630	26	,000
Desempeño laboral	,306	26	,000	,728	26	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: Se observa en la tabla 17, según los resultados de normalidad de la muestra se alcanzó que los estadísticos de cada variable son diferentes, la distribución estadística de la muestra no sigue una distribución normal. Se utilizó De la misma manera el valor de significancia encontrado es menor a la significancia, se aceptó la hipótesis planteada H1.

3.4. Prueba de Hipótesis General

3.4.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Planteamiento de hipótesis general

H1: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Tabla 18 de grado de Correlación

Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	
Valor del Coeficiente r	
+1.00	Correlación positiva perfecta
+0.90	Correlación positiva fuerte
+0.75	Correlación positiva considerada
+0.50	Correlación positiva media
+0.25	Correlación positiva débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
-0.25	Correlación negativa débil
-0.50	Correlación negativa media
-0.75	Correlación negativa considerada
-0.90	Correlación negativa fuerte
-1.00	Correlación negativa perfecta

Fuente: Hernández (2010)

Valor de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H0), se acepta H1.

Si valor $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H0), se rechaza H1.

Tabla 19 Prueba de Correlación Hipótesis General

Correlaciones			
		Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,794**
	Desempeño laboral	N	26
		Coeficiente de correlación	,794**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	26

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

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: En la tabla 19, los resultados obtenidos del Rho de Spearman del cuadro correlacional se evidencian que las variables se obtuvieron 0.00 menor a 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó a hipótesis alterna. Además, ambas variables presentaron una correlación de 0.794, lo que indica una correlación positiva considerada.

3.4.2. Prueba de Hipótesis específica 01

HE: Existe relación entre la productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

H1: Existe relación entre la productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

H0: No existe relación entre la productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Valor de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H0), se acepta H1.

Si valor $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H0), se rechaza H1.

Tabla 20 Prueba de Correlación de dimensión 1 y variable 2

		Correlaciones		
			Productividad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

Fuente: Elaboración del autora.

Interpretación: En la tabla 20, se exponen los resultados obtenidos del Rho de Spearman se obtuvieron un sig. $0.00 < 0.05$ por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula. Se confirmó que la dimensión productividad presenta correlación con la variable

desempeño laboral mostrando un coeficiente de 0.730 lo que indico que fue una correlación positiva considerada.

3.4.3. Prueba de Hipótesis específica 02

HE: Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

H1: Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

H0: No existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Valor de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H0), se acepta H1.

Si valor $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H0), se rechaza H1.

Tabla 21 Prueba de Correlación de dimensión 2 y variable 2

Correlaciones			
		Satisfacción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,455*
	N	26	26
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,455*
		Sig. (bilateral)	,019
	N	26	26

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autora.

Interpretación: Según la tabla 21 del cuadro mostrado se expone la prueba de Rho de Spearman que detalló a la dimensión 2 y la variable 2 con un nivel significancia (bilateral)

de 0.019 fue menor a 0.05 por lo que se rechazó la hipótesis nula y acepto la alterna. Asimismo, obtuvieron una coeficiente de correlación de 0.455, en donde se consideró la correlación positiva media entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

3.4.4. Prueba de Hipótesis específica 03

HE: Existe relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

H1: Existe relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

H0: No existe relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Valor de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H0), se acepta H1.

Si valor $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H0), se rechaza H1.

Tabla 22 Prueba de Correlación de dimensión 3 y variable 2

Correlaciones			
		Rotación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Rotación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,691**
		N	,000
Desempeño laboral	Rotación	Coeficiente de correlación	,691**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		N	26

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

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: Según la tabla 22, del cuadro mostrado se expone la correlación obtenido de 0.691 donde se consideró que la correlación fue positiva fuerte y el valor de significancia

encontrado fue de 0.000 siendo menor a la significancia de la investigación 0.005, por lo que se aceptó la hipótesis alterna que existió relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

3.4.5. Prueba de Hipótesis específica 04

HE: Existe relación entre la adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

H1: Existe relación entre la adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

H0: No existe relación entre la adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Valor de decisión:

Si valor $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H0), se acepta H1.

Si valor $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H0), se rechaza H1.

Tabla 23 Prueba de Correlación de dimensión 4 y variable 2

Correlaciones			
		Adaptación (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
	Coeficiente de correlación	1,000	,110
	Sig. (bilateral)	.	,591
Rho de Spearman	N	26	26
	Coeficiente de correlación	,110	1,000
	Sig. (bilateral)	,591	.
	N	26	26

Fuente: Elaboración de la autora.

Interpretación: En la tabla 23, se obtuvo el cuadro de correlación de la dimensión adaptación y la variable desempeño laboral, el valor de significancia fue de $0.591 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechazó la alterna.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación se toma los antecedentes que permiten a la autora a comparar las deducciones más relevantes con los resultados del presente estudio, el objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018. Por medio de la prueba de Rho de Spearman se obtiene el nivel de significancia (bilateral) 0.000 con correlación positiva considerada 0.794, se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto existe correlación positiva fuerte entre ambas variables, (tabla n°12).

Para el autor Lescano (2017) en su tesis plantea el objetivo como el clima organizacional influye en el desempeño los asesores de servicio del banco Cencosud en la zona Wong Lima 2017. Concluye que las variables clima organizacional y desempeño laboral presentan relación directa con correlación $Rho = 0.741$ y una significancia de 0.00 por lo que rechaza la hipótesis nula. Este resultado permite al investigador concordar que la presente investigación tiene aproximaciones con los resultados del autor, donde el clima organizacional interviene positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores en una organización.

Al respecto de la hipótesis específica, existe un correlación positiva considerada entre la dimensión productividad y la variable desempeño laboral, mediante la prueba Rho de Speraman se demuestra que las variables tienen un nivel de significancia $0.000 < 0.05$ con coeficiente 0.730. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, que la productividad tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

En la tesis Quispe (2015), desarrolla como parte de su investigación la hipótesis específica entre las dimensiones autonomía para la toma de decisiones y productividad laboral, concluye que los resultados de correlación es de 0.663 demuestra que existe relación directa positiva moderada con significancia menor a 0.05 donde existe evidencia para no rechazar la relación de ambas variables.

Esto permite inferir a la autora que, la productividad en una organización tiene relación con la autonomía para tomar decisiones dentro de sus labores, y esta a su vez está relacionado con el desempeño de cada colaborador.

Con relación a la hipótesis específica de la dimensión satisfacción y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018, existe correlación positiva media una coeficiencia de correlación de 0.455 con significancia 0.019 menor al 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 14)

En la investigación de Inocente (2017), concluye que las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación presentan un nivel de significancia $p=0.000$ con coeficiente de Spearman de 0.561, se muestra una correlación significativa moderada entre las variables.

Al comprobar con los resultados del autor referente se manifiesta que la relación de clima organizacional está reflejado en la satisfacción de los colaboradores y esta su vez en el desempeño del trabajador.

En cuanto a la hipótesis específica de la dimensión rotación del personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018, se obtiene el resultado del coeficiente correlacional $Rho = 0.691$ con una significancia 0.000 menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna y demuestra que existe correlación positiva fuerte entre rotación del personal y el desempeño laboral.

Según el autor Bautista (2017) menciona como parte de su investigación que las habilidades se aprenden, requiere un proceso de aprendizaje que puede o no estar facilitado por tareas asignadas y supervisadas en diferentes puestos de trabajo.

Conforme a los resultados se identifica que las habilidades se adquiere como parte del proceso de aprendizaje y la rotación de puesto del personal en una organización, tiene relevancia con los resultados que contribuye en los colaboradores en su desempeño de sus labores.

Al respecto de la hipótesis específica de la dimensión adaptación y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018, se alcanza el resultado del coeficiente de correlación $Rho=0.110$ con significancia 0.591 mayor al 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula que no existe relación positiva débil entre la adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores.

Por otro lado el Bautista (2017) en su investigación concluye, que si existe correspondencia directa y significativa moderada entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los asesores del servicio del Banco de Cencosud, el valor es de 0.616. Por lo que expresa en la parte teórica que las relaciones interpersonales es la interacción recíproca entre dos o más personas, trata de relacionarse, adaptarse laboralmente. Al contrastar los resultados del autor con la presente investigación se concreta que no hay coincidencia, de esta manera se propone que las relaciones laborales son parte de la adaptación, pero se ve reflejado débilmente en el desempeño laboral del colaborador en una organización.

V. CONCLUSIONES

Primera. Al respecto del objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018, de acuerdo a los resultado que se obtiene se concluye, que existe correlación positiva considerada mediante la prueba de Spearman y presenta un coeficiente de 0.794 con nivel menor a 0.05.

Segunda. Con relación al primer objetivo específico determinar la relación que existe entre productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018, se encuentra relación mediante la prueba de Spearman 0.730 con significancia $0.00 < 0.05$, revela una correlación positiva considerada.

Tercera. En cuanto al segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018, se encontró una correlación positiva fuerte 0.455 con significancia $0.019 < 0.005$. Respecto al resultado más notable los colaboradores de la agencia bancaria se sienten satisfechos respecto a su trabajo.

Cuarta. Para el tercer objetivo específico determinar la relación que existe entre rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018, se encontró que existe una correlación positiva fuerte mediante la prueba de Spearman = 0.691 con significancia 0.000.

Quinta. Mientras el cuarto objetivo específico determinar la relación que existe entre adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018. De acuerdo a los resultados hallados se encuentra que si hay relación, coeficiente 0.591 con nivel de significancia 0.110, la correlación es positiva débil.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. El clima organizacional tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores del banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018, por tanto se afirma que a mejor sea el clima organizacional se obtiene un excelente desempeño de los colaboradores en la agencia bancaria.

Segunda. Por los resultados obtenidos, la relación entre la dimensión productividad y la variable desempeño, el jefe junto a sus colaboradores debe implementar, mejorar los procesos administrativos, atención al cliente, y de esta manera llegar a mejor eficiencia del colaborador, llegue a sus metas establecidas.

Tercera. Conforme se determinó la relación de la dimensión satisfacción con la variable desempeño, se recomienda elaborar un plan de acción de contingencia que permita mejorar la satisfacción en los colaboradores, cubriendo las necesidades para que las tareas asignadas se cumplan satisfactoriamente.

Cuarta. De acuerdo a los resultados de la relación entre rotación del puesto del personal en el trabajo es favorable para el colaborador, de esta manera desarrolla conocimientos, experiencia pero se debe tener en cuenta que a mayor rotación del personal representa un costo mayor.

Quinta. Conforme a los resultados referentes a la adaptación de personal se busca reducirlos al mínimo las dificultades para que el colaborador se ajuste a los cambios, el principal problema cuando se inicia o cambia de labores.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional. Estudio realizado en colaboradores del hotel de Campo de Quetzaltenango* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar campus Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Aguillon, A., Berrún, L., Peña, J. y Traviño, F. (2015) *El comportamiento humano en las organizaciones. Fundamentación*. México, D.F.: El manual Moderno
- AmericaEconomia. (01 de mayo de 2018). *La comunicación interna como aliada de la productividad laboral*. Mba & educación ejecutiva. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/la-comunicacion-interna-como-aliada-de-la-productividad-laboral>
- Bardales, E. (2015, 07 de septiembre). Los CEO en el Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/noticias/clima-organizacional?ref=gesr>
- Bautista, N. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú distrito de cercado de Lima 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3075>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado en <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&pg=PT16&dq=teorias+por+autores++relacionadas+al+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiOsQP5vPjXAhVMKyYKHdfDA6cQ6AEINzAD#v=onepage&q=teorias%20por%20autores%20%20relacionadas%20al%20clima%20organizacional&f=false>.
- Bueso, S. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de Industria el Calan en la zona Norte* (tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Honduras, Honduras. Recuperado de <https://uth.hn/wp-content/uploads/2012/03/TESIS-CLIMA-ORGANIZACIONAL-Y-SATISFACCION-LABORAL.pdf>

- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Recuperado en https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfaccion+laboral&ots=TqbYnq3QFU&sig=CzNvV9I6oudu6MR2bSNWsmzgiOY#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=true
- Coello, V. (2013-2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel Claro* (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Cruzado, D. (2015, 07 de julio). *Liderazgo impacta en 70% en clima organizacional. Gestión*. Recuperado de <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-2136456>
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Lima, Perú: Macro EIRL
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. (14 a ed.). México: Pearson Educación
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación*. (6 ed.). México D.F.: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5 ed.). México D.F.: McGraw-Hill

- Inocente, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación año 2016* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9017>
- León, M., y Días, E. (2013). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. Recuperado de http://go.galegroup.com/ps/pdfViewer? DocId =GALE%7CC X70 65400013&userGroupName=univcv&inPS=true&contentSegment=&sort=RELEVANCE&prodId=GVR&searchId=R1&tabID=T003&resultListType=RESULT_LIST¤tPosition=1&searchResultsType=SingleTab&accesslevel=FULLTEXT_WITH_GRAPHICS&c2c=true#content
- Lescano, F. (2017). *Clima organizacional y el desempeño de los asesores de servicio del banco Cencosud en la zona Wong Lima 2017* (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima Perú. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1851>
- Pintado, E., (2014). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. (4 a ed.). Lima, Perú: Manual moderno
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015*(tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/254>
- Rodríguez, J. (2016). *Administración de recursos humanos en pequeñas y medianas empresas*. México: Trillas
- Ubillús, M. (2012). *Como influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa LAARCORIER EXPRESS S.A. de la ciudad de Quito* (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2593/1/T-UCE-0007-79.pdf>
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México, D.F.: El Manual Moderno.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Perú,
Lima. : Editorial San Marcos EIRL

Werther, W., Davis, K. y Guzman, M. (2014). *Administración de recursos humanos gestión del capital humano*. México: Duplicata Asesores Grafico

ANEXO

ANEXOS 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.							
Autor: Veronica Ayde Chávez Mauricio							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cómo es la relación entre la productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación que existe entre productividad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>Existe relación entre la productividad y el desempeño laboral en los colaboradores banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p>	Variable 1: Clima Organizacional				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Metodología
			Productividad	Metas Recursos	1-2	1= Nunca, 2=Muy pocas veces 3=Alguna vez, 4=Casi siempre 5=Siempre	Tipo: Básica Diseño: No experimental, transversal, correlacional Población: 26 colaboradores (Censal)
			Satisfacción	Reconocimiento Condiciones de trabajo	3-4		
			Rotación personal	Rendimiento Supervisión	5-6		
Adaptación	Identidad Resistencia al cambio	7-8					

<p>¿Cómo es la relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p>	<p>Existe relación entre la rotación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p> <p>Existe relación entre la adaptación y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.</p>	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 2: Desempeño Laboral				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Metodología
			Comunicación	Comunicación verbal	9-10	1= Nunca, 2=Muy pocas veces 3=Alguna vez, 4=Casi siempre 5=Siempre	Técnica de instr. de recolección de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de 18 enunciados Validez: Por juicio de expertos Confiability: 0.845 clima organizacional 0.905 desempeño laboral
				Comunicación escrita			
			Trabajo en equipo	Integración	11-12		
				Solución de conflicto			
Conocimiento Técnico	Capacitación	13-14					
	Toma de decisiones						
Eficacia personal	Liderazgo	15-16					
	Desarrollo personal						
Logro de resultados	Motivación	17-18					
	Retroalimentación						

ANEXO 2: INSTRUMENTO - ENCUESTA

Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018.

Señor colaborador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima.

Marca su respuesta, con:

1 = Nunca, 2 = Muy pocas veces, 3 =Alguna vez, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Generalmente usted llega a cumplir con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
2	¿La agencia le brinda a usted los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?					
3	¿A usted le otorgan bonos económicos por su trabajo?					
4	¿Considera usted que sus actividades laborales se desarrollan en un ambiente adecuado?					
5	¿El ambiente laboral de la agencia le permite mejorar su rendimiento laboral?					
6	Cuando se me asigna una tarea difícil ¿Cuenta usted con la ayuda de sus supervisores de trabajo?					
7	¿Se considera un miembro de confianza al conformar un equipo que trabajo?					
8	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se genera en su entorno laboral?					
9	¿Los jefes comunican oportunamente las necesidades de la agencia?					
10	¿Considera que los comunicados escritos son efectivos?					
11	¿Cuándo tienen promociones para el cliente, todas las áreas participan activamente para el logro de metas?					
12	¿Cuándo analizan un problema, las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son los adecuados?					
13	¿Los temas de capacitación han sido de ayuda para el desempeño de su actividad?					
14	¿La estructura organizacional le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
15	¿El estilo de liderazgo de tu jefe, te estimula mantener relaciones laborales con tus compañeros para el logro de resultados?					
16	¿La entidad bancaria promueve el crecimiento personal y profesional?					
17	¿En la agencia bancaria se promueve factores motivacionales para mejorar la conducta de los colaboradores?					
18	¿Se le informa sobre su desempeño como trabajador?					

ANEXO 3: FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla estadístico: Fiabilidad de Clima organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,845	8

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	26	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Casos Total	26	100,0

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

Tabla estadístico: Fiabilidad de Clima organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,905	10

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
Válidos	26	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Casos Total	26	100,0

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

ANEXO 4: GRÁFICOS DE BARRAS SEGÚN TABLA DE FRECUENCIA

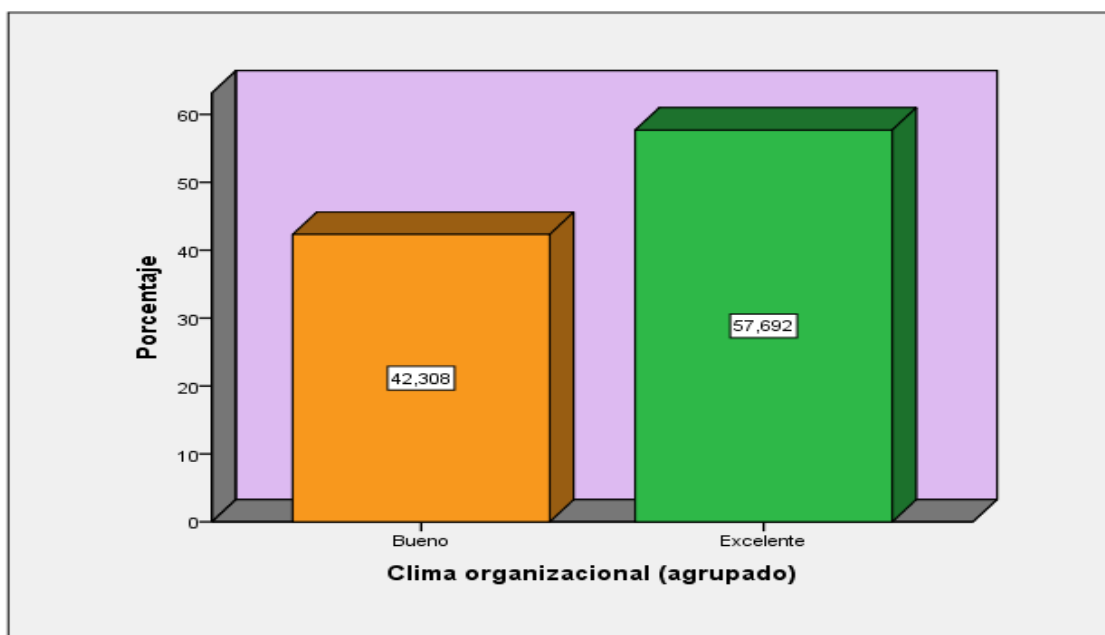


Gráfico de barras – Tabla 6: Variable 1-Clima organizacional

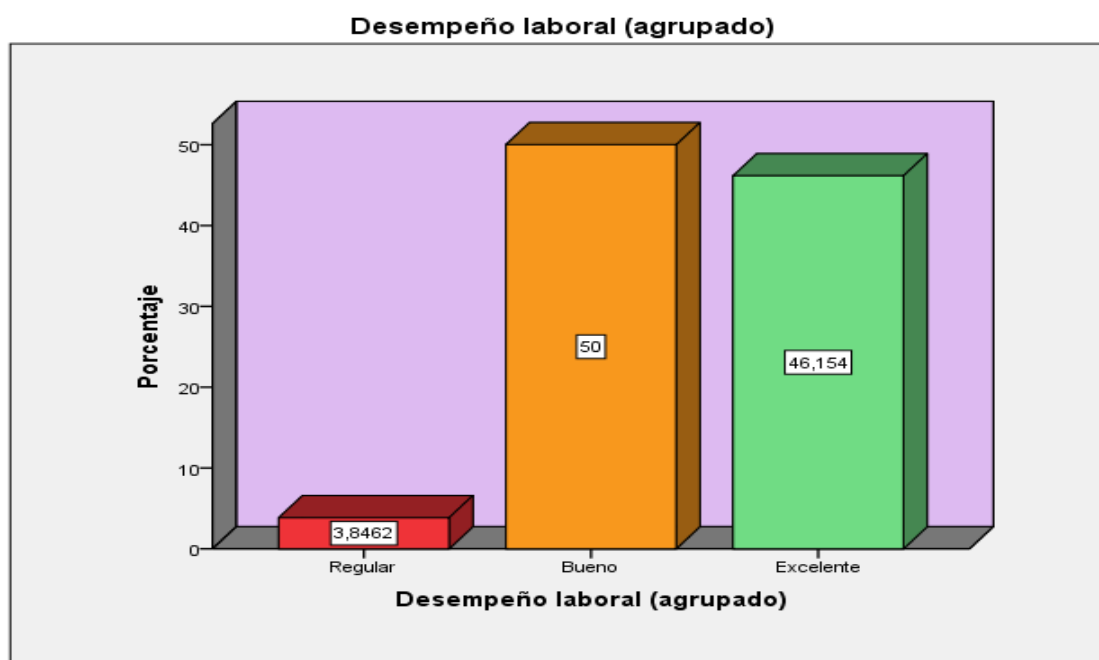


Gráfico de barra – Tabla 7: Variable 2 – Desempeño laboral

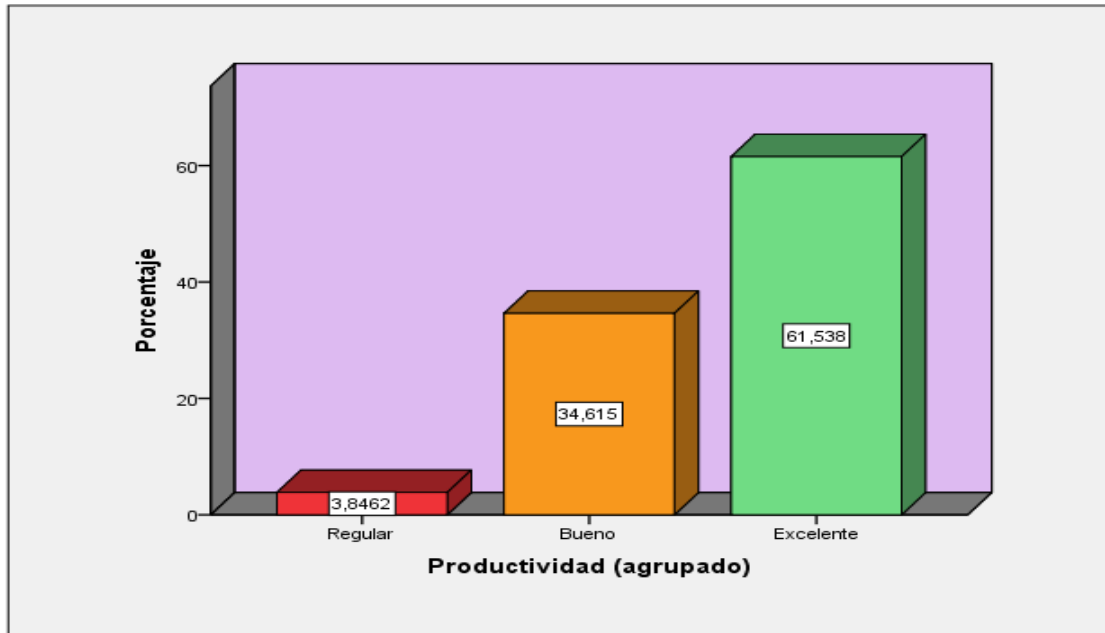


Gráfico de barras– Tabla 8: Dimensión 1-Productividad

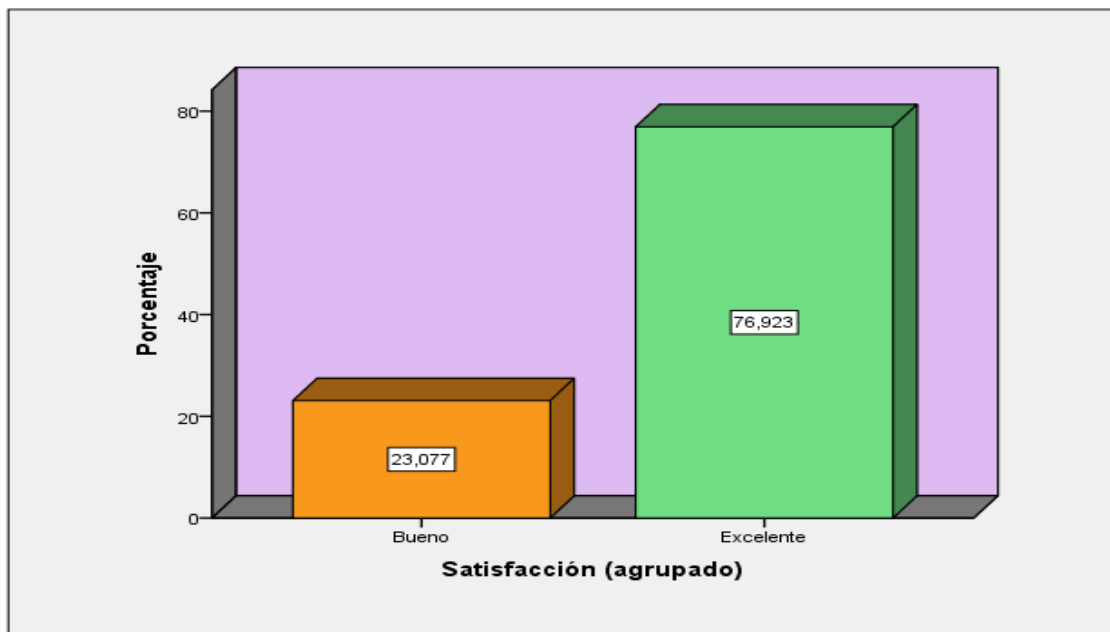


Gráfico de barras – Tabla 9: Dimensión 2- Satisfacción

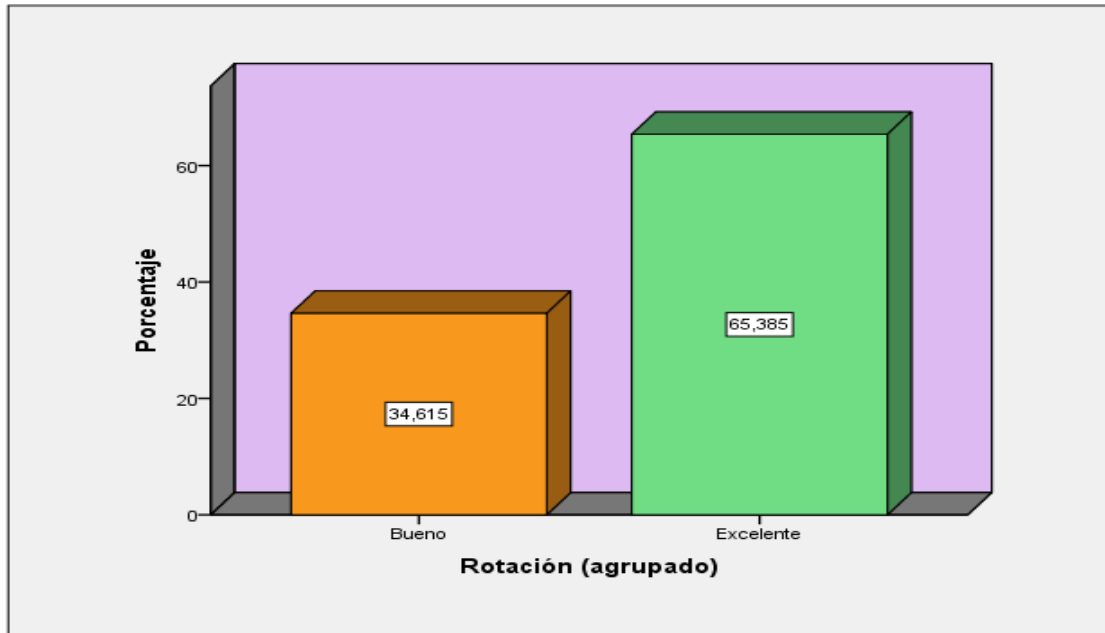


Gráfico de barras – Tabla 10: Dimensión 3 -Rotación

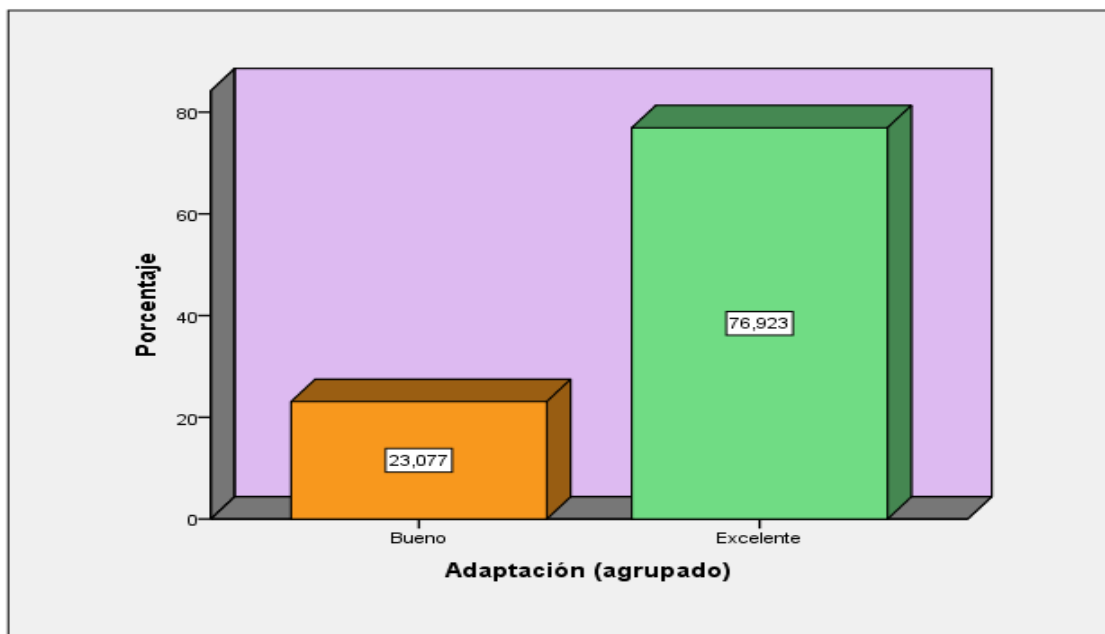


Gráfico de barras-Tabla 11: Dimensión 4-Adaptación

ANEXO 5: GRÁFICO DE BARRAS - TABLAS DE CONTINGENCIA

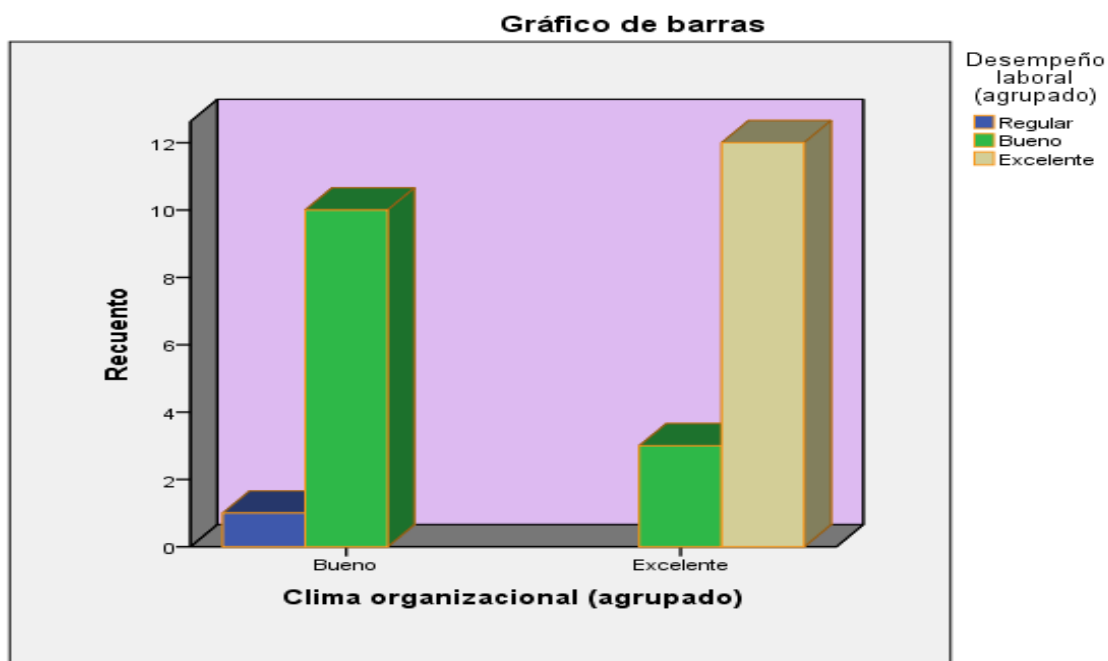


Gráfico de Barras-Tabla 12: Descripción de valores porcentuales de las variables clima organizacional y desempeño laboral.

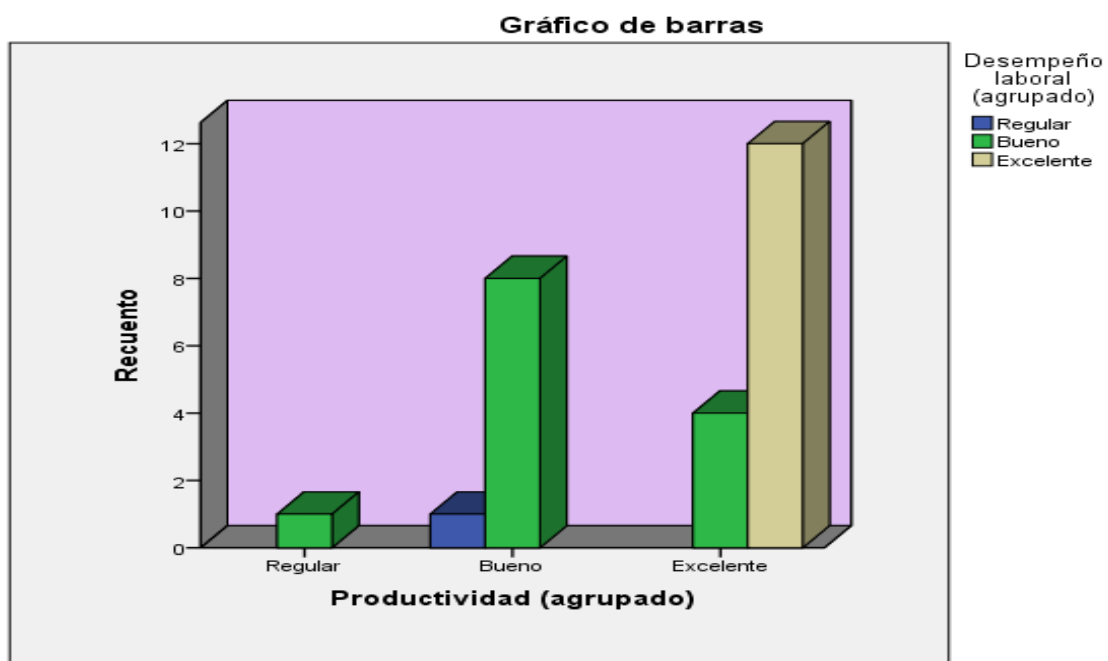


Gráfico de Barras-Tabla 13: Descripción de valores porcentuales de la dimensión productividad y la variable 2 desempeño laboral.

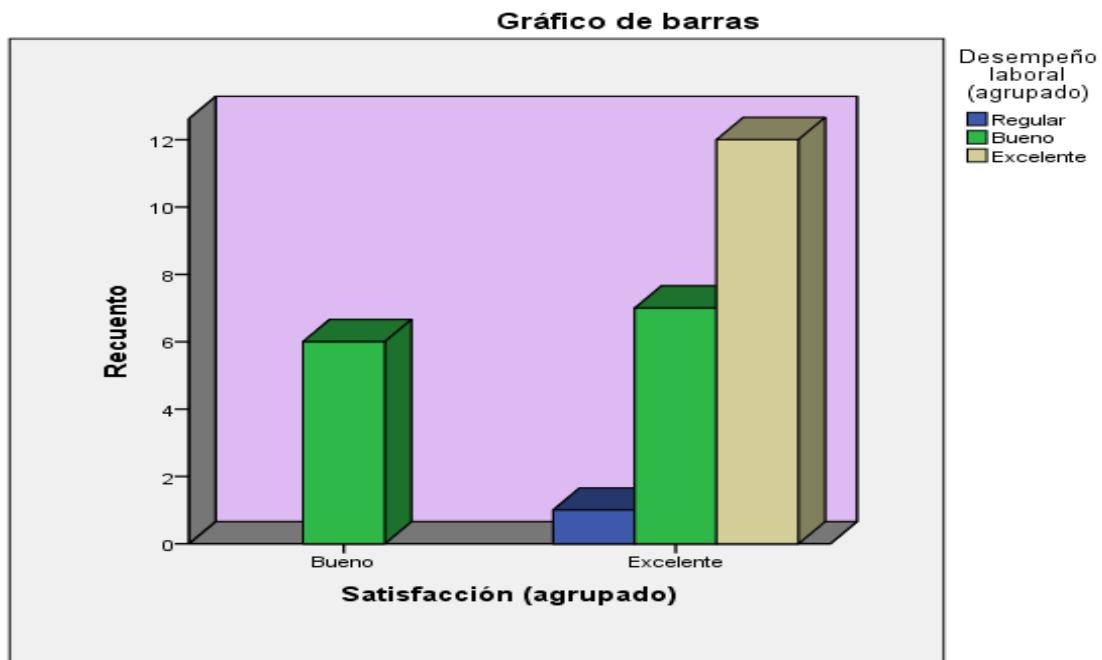


Gráfico de Barras-Tabla 13: Descripción de valores porcentuales de la dimensión satisfacción y la variable 2 desempeño laboral.

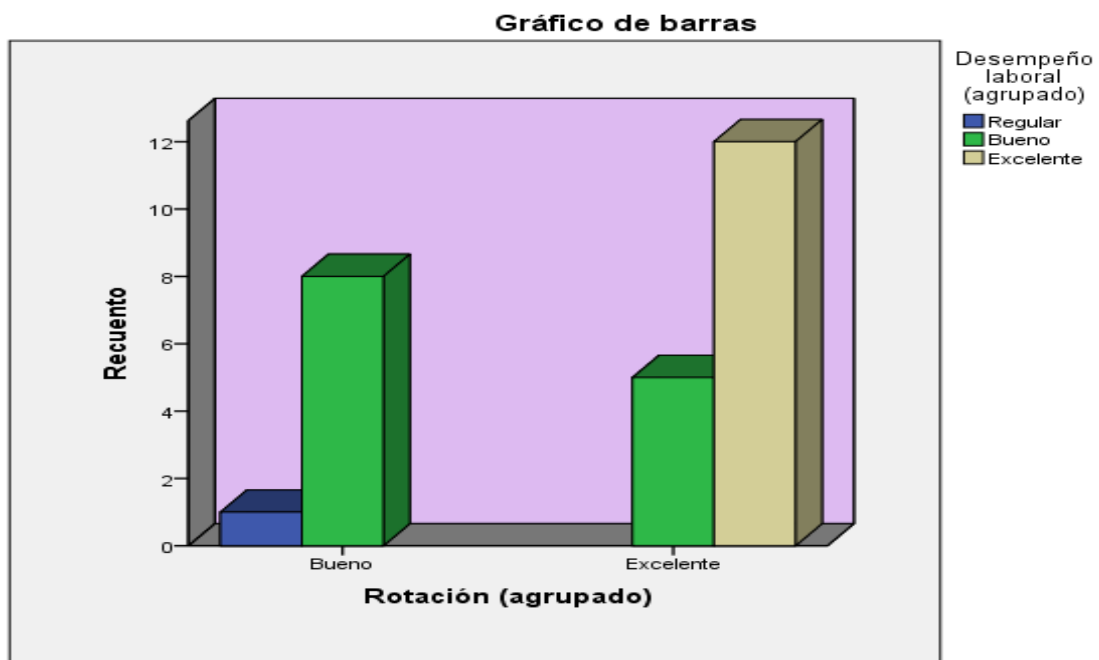


Gráfico de Barras-Tabla 15: Descripción de valores porcentuales de la dimensión rotación y la variable 2 desempeño laboral.

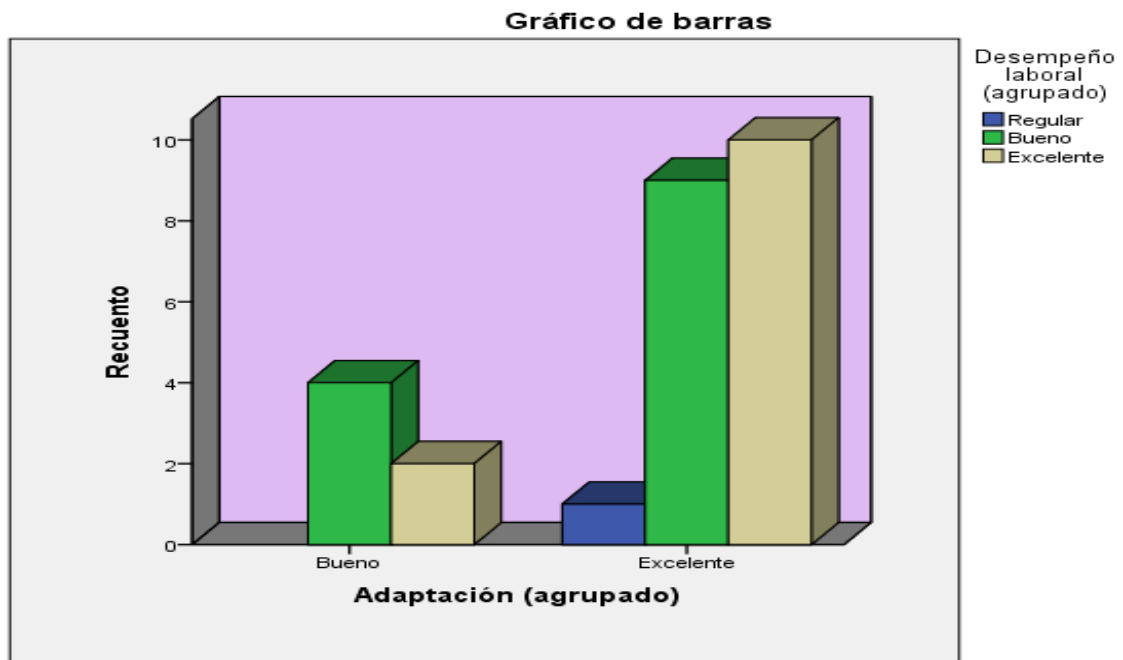



Gráfico de Barras-Tabla 16: Descripción de valores porcentuales de la dimensión productividad y la variable 2 desempeño laboral.

ANEXO 6 : Certificado de Validación de Instrumento - Juicio De Expertos



UCV
UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. NAVAARU TALIA JAVIER
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTG - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACION
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: CHAVEZ MAURICIO VERONICA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21,40%	Bueno 41,60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				0.80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				0.80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				0.80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				0.80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				0.80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				0.80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				0.80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				0.80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.				0.80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				0.80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL


ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

Ate, de 9 junio del 2018



Firma de experto informante
DNI 20874129

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. NAVARRO TAPIA JAVIER
 1.2. Cargo e institución donde labora: DTC - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACION
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Autor del instrumento: CHAVEZ MAURICIO VERONICA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				0.80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				0.80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				0.80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				0.80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				0.80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				0.80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				0.80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				0.80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				0.80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				0.80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de 9 junio del 2018


 Firma de experto informante
 DNI 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. BERNARDES RAMÓN, Edgard Francisco
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV - ATO
 1.3. Especialidad del experto: Administración
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: VERONICA A. CHAVEZ MAURICIO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			X		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					X	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Presentar el cuestionario a modo de preguntas (signos de interrogación?)

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

0 Ate, del 06 de junio del 2018



Firma de experto informante
 DNI 06014765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. CEDRANTES RAMÓN, Espid Francisco
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - UCV - ATE
 1.3. Especialidad del experto: Administración
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario
 1.5. Autor del instrumento: VERONICA A. CHAVEZ HERRERA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				X	X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.			X		
PROMEDIO DE VALORACIÓN					X	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Presentar el cuestionario de manera interactiva.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de junio del 2018


 Firma de experto informante
 DNI 06014761

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. María Rosa Fariña
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinadora de Gestión de Calidad UCV
 1.3. Especialidad del experto: Administración
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: CHAVEZ MAURICIO VERONICA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						/

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de junio del 2018

 Firma de experto informante
 DNI 09576009

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Fernando Ruiz Chavera
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinador Gestión de Calidad
 1.3. Especialidad del experto: Administración
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: _____
 1.5. Autor del instrumento: CHAVEZ MAURICIO VERRICA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	May bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
PROMEDIO DE VALORACIÓN						/

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Ate, de 8 junio del 2018



 Firma de experto informante
 DNI: 70572008

ANEXO 7: Certificado de Turnitin

Seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=981359132&s=1&lang=es&student_user=1&u=1064218348

feedback studio

VERONICA CHAVEZ MAURICIO | Tesis

-- /0 ?

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, las organizaciones protegen su reputación y prestigio para mayor respaldo laboral, le dan importancia al funcionamiento interno como externo, entre sus actividades internas el clima organizacional y el desempeño laboral son uno de sus factores influyentes en el departamento de recursos humanos para el logro de sus objetivos y metas. Además una buena administración y evaluación oportuna de estas variables generan a la organización mayor productividad lo cual significa una mejor rentabilidad. El ambiente competitivo del mercado exige a las grandes organizaciones a tomar mayor conciencia sobre el factor humano sobre todo en el ambiente y las condiciones donde se desarrollan sus actividades diarias los trabajadores. Estos elementos que no siempre se tuvo en consideración pueden ser perjudicial para el desempeño de los trabajadores y generar el incremento de rotación del personal en una empresa.

A nivel internacional, según el diario mba & educación ejecutiva publicado. (Mayo

Resumen de coincidencias X

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | | | | |
|---|---|------|---|
| 1 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 10 % | > |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet | 8 % | > |
| 3 | dspace.unitru.edu.pe
Fuente de Internet | 1 % | > |
| 4 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | <1 % | > |
| 5 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | <1 % | > |
| 6 | repositorio.unajma.edu...
Fuente de Internet | <1 % | > |

Página: 1 de 44

Número de palabras: 10434

Text-only Report

High Resolution

Activado





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 12-09-2017
Página : 1 de 1

Yo CHAVEZ MAURICIO VERONICA AYDE, identificado con DNI N° 45958243 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018. "; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 45958243

FECHA: 20 de julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------