



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de
Crédito Agencia Huaraz - Periodo 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Jara Ariza, Judith Magaly (ORCID: 0000-0002-2014-1762)

Br. Sánchez García, Francisco Wilson (ORCID: 0000-0002-0523-1305)

ASESOR:

Dr. Sáenz Rodríguez, Rolando Remigio (ORCID: 0000-0002-2496-3843)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi esposo e hijos, quienes me brindaron su incondicional apoyo.

Judith.

A mis padres y mis hermanos por el soporte y esfuerzo en el camino de mi formación profesional.

Francisco.

Agradecimiento

A nuestra Universidad “Cesar Vallejo”, quien nos abrió las puertas del conocimiento y el aprendizaje, y la oportunidad de formarnos y fortalecernos como profesionales capaces de afrontar los retos del futuro, a nuestra familia por su constante apoyo y fortaleza.

Agradecer de manera especial al Dr. Gonzalo Ramos Méndez, por el apoyo y dedicación en la elaboración de la presente tesis como asesor, a los docentes de la escuela profesional de Administración por su apoyo moral y dedicación en nuestra formación profesional y al Banco de Crédito del Perú agencia Huaraz por la colaboración en el desarrollo de la Tesis.

Los Autores.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **JARA ARIZA, JUDITH MAGALY** y **SANCHEZ GARCIA, FRANCISCO WILSON** cuyo título es: **"CLIMA LABORAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO AGENCIA HUARAZ - PERIODO 2018"**.

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por los estudiantes, otorgándole el calificativo de: 15 (numero) Quince (letras).

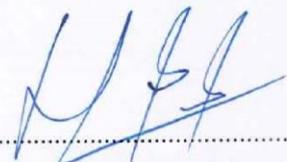
HUARAZ: 12 de julio del 2019



.....
Dr. RAMOS MENDEZ, GONZALO OLIVERIO
PRESIDENTE



.....
Dr. SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDO REMIGIO
SECRETARIO



.....
Econ. DIAZ DAVILA, MARLON
VOCAL

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

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Judith Magaly Jara Ariza, identificada con DNI 42011056 y Francisco Wilson Sánchez García, identificado con DNI. 40034217, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que presentamos es veraz y auténtica.

Del mismo modo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el trabajo de investigación son auténticos y veraces.

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

Huaraz, Julio del 2019.

Judith Magaly Jara Ariza

DNI 42011056

Francisco Wilson Sánchez García

DNI. 40034217

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y Diseño de nvestigación.....	11
2.2. Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Procesamiento.....	16
2.6. Métodos de análisis de datos.....	16
2.7. Aspectos Éticos.....	16
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	32

Índice de Tablas

Tabla 1: Comparativo entre Imagen Corporativa y Cumplimiento de Metas	17
Tabla 2: Comparativo entre Estructura Corporativa y Cumplimiento de Metas.....	17
Tabla 3: Comparativo entre Condiciones de Trabajo y Cumplimiento de Metas.	18
Tabla 4: Comparativo entre Liderazgo y Cumplimiento de Metas.	19
Tabla 5: Comparativo entre Desarrollo humano y Cumplimiento de Metas.....	19
Tabla 6: Comparativo entre Condiciones laborales y Cumplimiento de Metas.....	20
Tabla 7: Correlación de Spearman.	21

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Fuente: BCP.....	15
Ilustración 2. Fuente: SPSS	16

RESUMEN

La presente investigación titulada Clima Laboral en el Cumplimiento de las Metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huaraz – Periodo 2018, se analizó la relación que existe entre el clima laboral y el cumplimiento de las metas. Considerando al Clima Laboral como uno de los factores que determinan la eficiencia y eficacia de los colaboradores del BCP. La muestra del presente estudio estuvo conformada por cuarenta colaboradores; para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, la cual consta de treinta y tres preguntas en medición con la escala de Likert; posteriormente los resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa estadístico SPSS, gracias a ello se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el uso del Alfa de Cronbach; para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman y por último se analizaron e interpretaron de forma individual los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio cuyo propósito es la de determinar la relación entre clima laboral y el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP. Un buen clima laboral motiva a los colaboradores a desarrollar un buen trabajo, a incrementar la productividad y a mejorar los resultados en beneficio de la organización y por ende de los mismos colaboradores y la sociedad.

Palabras clave. Clima Laboral, metas, BCP.

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the relationship between the work environment and the fulfillment of the goals of the employees of Banco de Credito Huaraz Agency - Period 2018. One of the purposes of this study was to determine the opinions of the employees of the different areas on the work climate in compliance with the goals of the BCP. Huaraz Agency. Information related to the subject, as well as theories and other related studies, was taken as the basis for this research. The data was collected through questionnaires administered personally and based on thirty-three questions. Three questions related to the corporate image dimension, five questions with the organizational structure dimension, four questions were related to the working conditions dimension, eight questions were related to the leadership dimension, four questions were related to the human development dimension, six questions were asked. They related to the working conditions dimension and two questions were related to the goal compliance variable. Two hypotheses were formulated and tested using Spearman's RHO correlation coefficient, where the association or interdependence between two variables was demonstrated.

Key words: Work Climate, goals, BCP.

I. INTRODUCCIÓN

El clima laboral debería ser óptima en una organización, es esencial, para los colaboradores de cualquier empresa, pues son ellos quienes pasan el mayor tiempo del día desarrollando sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo, es decir, las empresas se convierten en su segundo hogar. Así mismo, el factor humano es clave en el desarrollo de las organizaciones, pues de ello depende el logro de los objetivos y cumplimiento de metas. El título de la investigación que se presenta es: Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Agencia Huaraz - Periodo 2018; posee como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el cumplimiento de metas en el BCP agencia Huaraz en el periodo 2018.

La realidad problemática en la cual se encuentra el trabajo de investigación esta contextualizada por el análisis de:

NM Noticias.CA (2016), hacen referencia al infortunio laboral que aqueja al 47% de los profesionales canadienses, según un estudio de Hays Canadá quienes informaron los resultados de un estudio donde el 47% de los profesionales canadienses no son felices en su trabajo actual. En su mayoría (86%) de los encuestados de diferentes regiones y empresas consideran que la adaptación con el ambiente de una empresa y sus colaboradores es fundamental para la satisfacción y el éxito. (párr.2).

Banorte (2016), considera que todo el empeño de su departamento de Recursos Humanos ha obtenido grandes resultados en el clima organizacional y además en conseguir un excelente ambiente laboral. En el 2016 nuevamente fueron invitados para la encuesta Great Place To Work, y más de 75% de los colaboradores emitieron su opinión favorable. (párr. 2).

Robles (2013), afirma, que Banco Santander de España, es una de las mejores empresas bancarias en el mundo para que un profesional desarrolle sus conocimientos y habilidades. Se han planteado como meta, no trabajar más, sino que se debe trabajar mejor. (p.63).

Apoita (2015), hace referencia que el Banco Continental BBVA ha obtenido el galardón a nivel mundial como la mejor empresa para trabajar. Manifiesta que incidieron mucho en trabajar en el talento humano, así como en mantener el mejor clima laboral posible; ya que

es una empresa bancaria que desarrolla sus actividades en más de treinta países y tiene más de ciento nueve mil empleados; manifiesta que ha tenido que lidiar con diversas culturas, idiomas, costumbres, idiosincrasias. (párr.3).

La investigación realizada tiene como antecedentes la investigación realizada por: Pérez (2012), indica en su tesis denominado clima organizacional y equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz 2012, que ha sido posible estudiar la influencia del clima organizacional en el equipo de trabajo en la Agencia. Se obtuvieron los siguientes resultados de la investigación donde el 57.3% de los colaboradores sienten mucho orgullo de pertenecer a Financiera Edyficar, el 30% manifiestan sentirse en desacuerdo con la remuneración que reciben y el 46.9% manifiestan que un buen clima laboral es de suma importancia para que exista el equipo de trabajo idóneo. (p.99).

Inocente (2017), en su tesis clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación, año 2016. En cuanto al objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, concluye que hay una elevada relación y positiva. Respecto al objetivo, para decidir la conexión de la independencia y el cumplimiento de metas, se determinó que si existe una conexión la cual revela que existe una relación positiva, con un nivel moderado. (p.93).

Arnáo y Villegas (2015), en su tesis propuesta de plan de mejora del clima laboral del Banco Continental BBVA - Balta basado en la teoría de Litwin Y Stringer, Chiclayo. Concluyen que los colaboradores de la agencia del banco BBVA – Continental de Balta, toman un compromiso elevado de responsabilidad. Sin embargo, falta trabajar en equipo. Los colaboradores de la organización bancaria BBVA - Continental de Balta, ven los premios como un apoyo a una labor bien hecha y los ambientes de trabajo, son descritos como ambientes de trabajo muy encantadores. (p.94).

Becerra (2017), indica en su tesis titulado influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana - Arequipa 2016. Concluye manifestando que el clima organizacional es de nivel medio. Las jefaturas tienden a generar un ambiente laboral donde prima ciertamente favoritismo hacia algunos colaboradores, pues las metas mensuales no son en la misma magnitud para todos. La

ejecución de las labores de los colaboradores de la Agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana es de nivel regular. (p.80).

Araujo (2015), en su tesis Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Iquitos 2015. Concluye manifestando que el clima organizacional está muy por debajo del promedio deseado, pues el ambiente laboral con el que se cuenta no es el más idóneo para que puedan realizar las actividades laborales. En cuanto al cumplimiento de metas, muchos colaboradores no están acostumbrados a trabajar bajo presión, generándose además malas relaciones con los jefes de áreas. (p.36).

Rubio (2017), considera que el clima laboral son los entornos o ambientes humanos y físicos en los cuales se desarrollan las labores cotidianas de la organización. Todo esto influye en la satisfacción de los colaboradores y por ende en la productividad. Se vincula con el saber hacer del líder, con las conductas de las personas, con su forma de trabajar y de relacionarse, con los equipos, maquinarias y sistemas de trabajo. Concluye manifestando que existe una relación alta entre clima laboral y la productividad. (párr.1).

La investigación se fundamenta con las teorías sustentadas por:

Según Likert (como se citó en Brunet, 1987), manifiesta que las conductas tomadas por los colaboradores, dependen inmediatamente de los comportamientos de los que dirigen la empresa y de las situaciones empresariales que los colaboradores perciben. Instauro ocho dimensiones: Los métodos de mando (como se ejecutan el liderazgo), las características de las fuerzas motivacionales (operaciones que se instrumentan para motivar a los colaboradores), las características de los procesos de comunicación (tipos de comunicación), las características de los procesos (interacción superior/subordinado), las características de los procesos de toma de decisiones (informaciones en que se fundamentan en las decisiones), las características de los procesos de planificación (establece el sistema de asignación de objetivos), características de los procesos de control (realización y la distribución del control entre las áreas), los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento (la planificación, organización, así como la formación). (p.36).

Litwin y Stringer (1968), precisan al clima laboral como una particularidad relativamente equilibrada del ámbito interno de las empresas, (como citó Olaz, 2013) pues este ambiente laboral es percibido por todos los colaboradores y que por su puesto influye en su

conducta y que podría ser explicado cuantificando las particularidades de la compañía. Ésta teoría, busca demostrar considerables composuras del comportamiento de los colaboradores en las organizaciones, en cuanto a la motivación y clima laboral (p.7).

McGregor (1960), ésta teoría se concentra en el lado humano de la empresa; investiga las teorías vinculadas con las conductas de los individuos con el trabajo y sostiene dos modelos: Teoría X y Teoría Y. Teoría X, Admite que los colaboradores no tienen disposición por realizar un trabajo de calidad, debido a ello deben ser vigilados por la administración, que utilizará estímulos necesariamente económicos si se llegan a cumplir con los objetivos. Teoría Y, la administración tiene confianza en los colaboradores, se aplican alicientes monetarios, sin embargo en menor proporción que el liderazgo de los ejecutivos, plantea establecer acciones de agradecimiento por los logros obtenidos. (p.3).

Herzberg (1959), ésta teoría parte del procedimiento de Abraham Maslow, Herzberg (citado por Manso, 2002) destacó dos factores: Los factores de higiene; se refiere a aquellos componentes del medio ambiente en un lugar donde laboran los colaboradores, que demanda un interés incesante para que de esta manera se pueda evitar la insatisfacción. La motivación y la complacencia sólo podrán brotar de factores intrínsecos que facilite el trabajo. La teoría de la Motivación e Higiene sostiene que un colaborador que reflexiona que sus labores no tienen el adecuado reconocimiento reaccionaran con desidia, así se vaya a tener mucha atención con los factores ambientales. (p.81).

Pritchard y Karasick (1987), desarrollaron una herramienta de medida de clima laboral compuesto por once dimensiones (como se citó en Brunet 1987): Autonomía (grado de libertad para la toma de decisiones), conflicto y cooperación (nivel de colaboración entre colaboradores), relaciones sociales (tipo de atmósfera social), estructura (pautas y políticas), remuneración (retribución a los colaboradores), rendimiento (vínculo entre la remuneración y el trabajo), motivación (aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus colaboradores), estatus (vienen a ser las diferencias jerárquicas superiores/subordinados), flexibilidad e innovación (experimentar cosas innovadoras y de cambiar la manera de hacerlas), centralización de la toma de decisiones (la forma que la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos), apoyo (tipo de apoyo que brinda la alta dirección a los colaboradores). (p.18).

Para Forehand y Gilmer (como se citó en García, 2007), el clima laboral es consecuencia del conjunto de conocimientos completos de las personas sobre el entorno de trabajo, es una consecuencia de la interacción de los motivos internos de los colaboradores, de los incentivos que otorga la organización y de las expectativas que se despiertan en dicha relación. El clima organizacional es un fenómeno relativo que se refiere a las cualidades, valores, reglas y emociones que las personas perciben de la organización. (p.168).

Según García (2007), el clima organizacional de toda empresa es muy propio e interno, no solo por las características de la misma, sino por las percepciones que cada colaborador tiene del medio ambiente donde trabaja. Esta interacción crea en cada colaborador una valoración o rechazo, que repercuten en sus actitudes y conductas, y con el transcurrir del tiempo puede convertirse en fracasos o en logros, en lo personal, social, económico y laboral. Propone los seis factores: Imagen corporativa (principios, valores, visión y misión de la empresa), estructura organizacional (relacionados con las normas de la institución, la autoridad, la responsabilidad, la distribución del trabajo y las relaciones con otras áreas de la empresa), condiciones de trabajo (comodidad y seguridad del sitio de trabajo y de contar con las herramientas necesarias para el logro de una buena labor), liderazgo (relación con los superiores y el tipo de comunicación existente), desarrollo humano (oportunidades de crecimiento personal y profesional), condiciones laborales (selección de personal, retribución por la labor realizada, por logros conseguidos, estabilidad). (p.153).

McClelland (1961), sostiene que las personas tienen las siguientes necesidades: Necesidad de logro: Se refiere a la aspiración por distinguirse, por tener éxito. Necesidad de poder: deseo de causar impresión, predominar y tener dominio sobre las demás personas. Necesidad de afiliación, se trata del anhelo de vincularse con diversos individuos, por lo tanto se busca conseguir nexos interpersonales. (p.530).

Locke (1968), según esta teoría, los colaboradores de una organización trabajan para alcanzar objetivos. De acuerdo a varios estudios realizados queda demostrado que se realiza un mejor trabajo cuando a los colaboradores se les asigna y éste acepta conseguir objetivos retadores. Existe una gran disyuntiva entre quien motiva a los colaboradores, si es la misma empresa o el plantearles metas muy retadoras. Concluyeron, que asignar metas exigentes, hace que despierte en el interior de los colaboradores una motivación que inclusive los incentiva a plantear nuevas estrategias para el logro de lo planteado. (p. 23).

Saleem, et al. (2018), manifiesta que el clima, el compromiso y la satisfacción del personal; son los tres factores del clima organizacional, además de mantener un impacto significativo en la intención de la rotación de personal. Es decir, si los colaboradores bancarios tienen claros los objetivos organizacionales e individuales, la satisfacción financiera y las recompensas dentro de la organización se gestionan correctamente, significa que será menor la cantidad de colaboradores que puedan renunciar. (párr.4).

Haryono, et.al (2017), manifiestan que el desempeño y la satisfacción laboral afectan positivamente el clima laboral. Los estudios también nos dan a conocer que la satisfacción laboral tiene un importante papel mediador de influencia en el clima organizacional y justicia organizacional en el desempeño laboral. De acuerdo a estos resultados ha indicado que el rendimiento del trabajo se puede mejorar aumentando la satisfacción. (p.5).

Berberoglu (2018), es bastante importante generar o crear un entorno de confianza que incluya excelentes relaciones con los supervisores o niveles de mando. Los colaboradores deben comunicarse libremente con sus supervisores y recibir retroalimentación y apoyo cuando sea necesario. También la adopción de equipos de trabajo puede mejorar el entorno laboral al constituir una atmósfera cálida y de cooperación al tiempo que disminuye el problema. (p.33).

Caliper (2018), considera que crear un ambiente de trabajo sostenible en el que los colaboradores se sientan comprometidos, leales y satisfechos; debería de ser el objetivo de cada organización. Después de todo, si a los colaboradores no les gusta su lugar de trabajo, en el mejor de los casos será improductiva e incluso se rendirá. (párr.2).

Chandrasekar (como citó Pandey, 2017) en su tesis el impacto del entorno laboral en la productividad de los empleados, manifiesta que el entorno de trabajo juega un papel importante en la productividad del colaborador, ya sea hacia la obtención de resultados negativos o positivos (p.4).

Rois et al. (Como citó Hadiyatno 2018), en su tesis influencia cultural, clima organizacional, capacidad de la tecnología de la información para motivar y satisfacer a los empleados de Bankaltim, a través de este estudio determinaron que la cultura organizacional tiene un efecto bastante positivo en la motivación de los colaboradores Bankaltim en Kalimantan Oriental (p.311).

Bhutto (2012), en su tesis, un estudio comparativo del clima organizacional y la satisfacción laboral en bancos públicos, privados y extranjeros, el estudio finaliza manifestando que la percepción sobre el clima organizacional en SCB resulta ser la más favorable de los tres bancos considerados. Pues el clima organizacional en MCB y NBP es relativamente menor y menos favorable. Cabe destacar que para los Directores de los tres bancos, los factores: la equidad y el empoderamiento están relacionados de manera muy negativa con la satisfacción laboral (p.6).

Nagaraju y Pooja (2017), en su tesis análisis perceptual de los empleados bancarios sobre clima organizacional, argumentan que un buen clima es viable para un esquema a largo plazo. Hoy en día el clima organizacional es cada vez más importante que nunca, porque las organizaciones deben avalar que las personas que dan valor persistan en la organización. (p.8).

Gupta, et. al (2019), los responsables de los bancos han percibido que los Recursos Humanos y los colaboradores desempeñan un papel importante para el desarrollo de la industria bancaria. El buen clima del personal seleccionado es clave para la gestión exitosa en la industria bancaria. (p.3).

Belias (2015), el sistema bancario, que ha pasado por más de treinta años de crecimiento continuo, debido a la crisis económica general se halla en un momento crítico. En Grecia y en casi todos los países de Europa, hay una operación mixta de bancos. La competencia en la industria bancaria es la desventaja de la difícil condición que enfrentan, ya que reunieron grandes cuotas de mercado en un pequeño número de grupos. (pg.22).

Moslehpour, et al (2018) este estudio conduce a la investigación sobre la satisfacción en el trabajo al trazar los antecedentes tradicionales que influyen en la satisfacción laboral. Este es el primer estudio para investigar la correlación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral con los empleados del sector público de Mongolia. El clima organizacional es un mediador significativo que se une completamente y ayuda a mantener la correlación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral. (p.12).

Saleem (2015), en su estudio clima organizacional y su impacto en el desempeño de la organización, concluye que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la

intención de rotación de los colaboradores bancarios. Las deducciones de la investigación nos dan a conocer que el clima, el compromiso y la satisfacción del personal son los tres antecedentes del clima organizacional. (párr.5).

Jegan (2011), los éxitos en las organizaciones puede ser determinado por el nivel de satisfacción laboral de los empleados, así también lo menciona Panchanatham (2011), manifiesta que existe una correlación muy positiva entre la satisfacción de los colaboradores del banco y la productividad. Manifiesta que si los colaboradores se sienten satisfechos, existen menos probabilidades que abandonen la organización. (p.11).

Peric et al. (2014), los bancos a nivel internacional están buscando nuevas formas y más creativas de operar y conseguir ventajas competitivas para la satisfacción de los colaboradores. La recesión ha obligado a las empresas a buscar una utilización más efectiva de los recursos internos y su potencial para la organización. Los recursos humanos son reconocidos como los elementos más importantes para una carrera comercial exitosa a través de las complicadas condiciones del mercado. Múltiples estudios han reconocido la estrecha relación entre la productividad y el nivel de satisfacción de los empleados (p.5).

Entrepreneur (2018), la gran mayoría de las organizaciones consideran que la satisfacción laboral depende en gran medida del salario y las actividades recreativas. En un estudio realizado por Harvard observó que los programas de compromiso de los empleados solo sirven como una inyección en el brazo y los niveles de satisfacción se ven muy reducidos poco después. (párr.2).

Woods (2019), la satisfacción de los colaboradores significa que éstos están contentos con su trabajo y posición donde desempeñan sus labores. Para sentirse contentos, probablemente disfrutaran mucho de su trabajo, perciben que la administración es justa y se preocupa por ellos, y se sienten bastante cómodos en su entorno laboral, así como con sus compañeros de trabajo y también con los recursos que tienen disponibles. (párr.2).

Para la investigación se formuló el siguiente problema general: ¿Cómo se relaciona el clima laboral con el cumplimiento de las metas en el BCP Agencia Huaraz en el Periodo 2018?

Dada la importancia de la investigación realizada se justifica según lo expuesto por: Méndez (2011), se refiere a la preocupación de parte del investigador por ahondar no sólo en una sino también en múltiples enfoques teóricos, desde los cuales pretende avanzar en el entendimiento de lo propuesto y tratar de ubicar mejores soluciones a los conocimientos con los que empezó la investigación. (p.195). La presente investigación es relevante porque analiza el clima laboral desde la perspectiva de diversos autores y toma como base el análisis realizado por García, quien sustenta que los pilares para un buen clima laboral son: Imagen corporativa, estructura organizacional, condiciones de trabajo, liderazgo, desarrollo humano, condiciones laborales y como estas influyen en el cumplimiento de las metas. Justificación Metodológica: Méndez (2011), hace referencia a la utilización de metodologías y procedimientos precisos (cuestionarios, sondeos, encuestas, modelos estadísticos y matemáticos), que serán de vital importancia para el estudio de nuestro problema y como referencia para otros investigadores. La utilización de programas informáticos para resolver problemas particulares en nuestra investigación, también se utilizarán patrones matemáticos como las encuestas para obtener información mucho más precisa y confiable (p.195). Justificación Práctica: Méndez (2011), el investigador buscará siempre incrementar sus conocimientos, así como también aportar alternativas de soluciones a situaciones problemáticas concretas. (p.195). La investigación es relevante porque aportaremos a la sociedad en aras de optimizar el Clima Laboral en relación al Cumplimiento de las metas de la Agencia BCP – Huaraz.

Para la presente investigación se plantearon los siguientes objetivos: **Objetivos General:** Determinar la relación del clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.

Objetivos Específicos: Establecer la relación de la imagen corporativa en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, determinar la relación de la estructura organizacional en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018. Definir la relación de las condiciones de trabajo en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, Determinar la relación del liderazgo en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, determinar la

relación del desarrollo humano en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, establecer las relaciones de las condiciones laborales en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.

Hipótesis, características y tipos. Para el presente trabajo de investigación hemos tomado como referencia a los siguientes autores: Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que son pautas para una investigación. Éstas muestran lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del problema investigado. Son respuestas provisionales a las interrogantes de la investigación. Hipótesis correlacionales: Según Hernández et. al. (2010), hacen referencia a las relaciones de dos o más variables y conciernen a los estudios correlacionales. Alcanzan el nivel predictivo y parcialmente explicativo (p.97). Hipótesis de investigación: Hi: Existe relación entre clima laboral y el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018. Ho: No existe relación entre clima laboral y el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – periodo 2018.

Hipótesis específica: Existe relación de la imagen corporativa con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, existe relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, existe relación de las condiciones de trabajo con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, existe relación del liderazgo con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, existe relación del desarrollo humano con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, existe relación de las condiciones laborales con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

No Experimental: Hernández (2003), refiere que en esta forma de investigación no se manipulan premeditadamente las variables, pues solamente se contemplan los fenómenos en su ámbito originario para posteriormente estudiarlos (p.29). Tipo de Investigación Correlacional. Según Dankhe (1986), éste tipo de investigación tiene como fin comprobar el nivel de vínculo que existe entre dos o más variables. Casi en la totalidad de estudios de investigación se consideran para el análisis a dos variables; pero en investigaciones de economía y modelización se consideran más de dos variables; siempre buscando el grado de relación entre éstas. Este tipo de investigación también busca determinar el comportamiento de una variable sabiendo el comportamiento de otras variables vinculadas a ésta (p.23).

2.2. Operacionalización de variables

Título: Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.

Objetivo General: Determinar la relación del clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.

Definición Conceptual	Definición Operacional	Objetivos Específicos	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Items	
Clima Laboral: Es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo (García, 2007)	Actitudes de los colaboradores teniendo en cuenta las normas de convivencia y de ética.	Establecer la relación de la imagen corporativa con el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.	Imagen Corporativa	Percepción de la visión y de los objetivos	Encuestas	1,2	
				Percepción de los principios y valores.	Encuestas	3	
		Determinar la relación de la estructura organizacional en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.	Estructura Organizacional	Definir la relación de las condiciones de trabajo en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.	Percepción de las normas y reglas.	Encuestas	4
					Percepción sobre la autoridad.	Encuestas	5
					Responsabilidad en el trabajo	Encuestas	6
					Las relaciones con otras áreas.	Encuestas	7
		Determinar la relación del liderazgo en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.	Condiciones de Trabajo		Percepción sobre las áreas de trabajo.	Encuestas	8
							9
					10		

		2018.			11	
		Determinar la relación del desarrollo humano en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.	Percepción sobre las herramientas de trabajo.	Encuestas	12	
		Establecer las relaciones de las condiciones laborales en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018.	Percepción de las relaciones de trabajo.	Encuestas	13	
					14	
					15	
			Percepción de la coherencia del líder.	Encuestas	16	
			Percepción de la orientación del líder.	Encuestas	17	
			Comunicación eficiente.	Encuestas	18	
					19	
					20	
			Desarrollo Humano	Oportunidades de capacitación	Encuestas	21
				Oportunidades lúdicas	Encuesta	22
		Oportunidades promoción		Encuestas	23	
		Condiciones Laborales	Percepción de la estabilidad laboral y salarial.	Encuestas	24	
					25	

				Percepción de la valoración del desempeño.	Encuestas	26
						27
						28
				Percepción de la selección de personal	Encuestas	29
				Percepción del sentido de Pertenencia.	Encuestas	30
				Percepción de los incentivos.	Encuestas	31
						32
Cumplimiento de metas: Acción con propósito de los colaboradores de una organización. (Locke 1968)	Todos los empleados deben sentirse comprometidos con sus labores para lograr sus objetivos.		Logros de los trabajadores	Percepción de resultados	Revisiones documentarias	33

2.3. Población, muestra y muestreo

Según Fidias (2012), población viene a ser un grupo finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Muestra, según Fidias (2012), La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (p.81). Para el presente estudio, nuestro universo está comprendido por todos los colaboradores que laboran en el BCP Agencia Huaraz. A continuación, presentamos los detalles de la distribución y número de colaboradores de la agencia bancaria en estudio:

Número de colaboradores que trabajan en el BCP – Huaraz.
(Según área)

Área	Número de colaboradores
Operaciones PP/PDS	22
Funcionarios de negocios FFNN	06
Plataforma ADVS	12
Total Colaboradores	40

Ilustración 1. Fuente: BCP

Como se puede observar, nuestro universo es reducido, por ello la encuesta será aplicada al total del universo.

El muestreo empleado en el estudio es el no probabilístico porque se utilizó estadística para determinar a la muestra de estudio, sino que se consideró a criterio de los investigadores.

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

Se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos a las encuestas a los colaboradores del BCP Agencia Huaraz, así como documentos de asignación de metas a los colaboradores del BCP Agencia Huaraz.

Validez y Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014), la confiabilidad del instrumento, hace referencia al grado en el que un instrumento de medición de variables, aplicado al mismo objeto, produzca los mismos resultados. (p.33). En el desarrollo de esta investigación fue trabajada con encuestas orientadas a todo el personal del BCP Agencia Huaraz;

para obtener la autenticidad de este instrumento se calculó el Coeficiente Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.97	40

Ilustración 2. Fuente: SPSS

2.5. Procesamiento

Para la contrastación de la hipótesis, Se llevó a cabo el análisis estadístico adecuado para los datos, pero no se lograron aceptar los supuestos de linealidad, normalidad e independencia de la información, por lo que se llevó a cabo el análisis de correlación de Spearman para datos que no presentan normalidad.

Programa informático se utilizó el software estadístico, la cual se adecua a las necesidades de los investigadores, como el Excel y SPSS para el procesamiento y análisis de los datos de la encuesta a realizar (vaciado de datos); para luego ponderarse cada una de las preguntas, luego se agruparon las preguntas de acuerdo a los indicadores (clima laboral y cumplimiento de objetivos), finalmente estos indicadores se reagruparon con sus respectivas variables, obteniendo el resultado final para su debida interpretación.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se ha realizado la tabulación de los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores del BCP Agencia Huaraz en el programa informático Microsoft Excel y el análisis estadístico en el Software SPSS.

2.7. Aspectos Éticos

Para la presente investigación “Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz- Periodo 2018”, se utilizaron las normas APA sexta edición. También se han utilizado algunas tesis y libros las cuales han sido citados en las referencias bibliográficas; las encuestas fueron realizadas en las oficina del BCP Agencia Huaraz, las cuales fueron respondidas por cada uno de los colaboradores.

III. RESULTADOS.

Tabla 1: *Comparativo entre Imagen Corporativa y Cumplimiento de Metas*

			Cumplimiento de metas		
			No	Si	Total
Imagen Corporativa (IC)	En desacuerdo	Recuento	3	8	11
		% dentro de IC	27,3%	72,7%	100,0%
		% del total	7,5%	20,0%	27,5%
	De acuerdo	Recuento	7	22	29
		% dentro de IC	24,1%	75,9%	100,0%
		% del total	17,5%	55,0%	72,5%
Total	Recuento	10	30	40	
	% dentro de IC	25,0%	75,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	75,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del BCP agencia Huaraz.
Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla N° 1, del 100% (29) de colaboradores afirman estar de acuerdo con la imagen corporativa. El 75.9% de colaboradores (22) están de acuerdo con que la imagen corporativa guarda relación con el cumplimiento de sus metas; mientras que el 24.1% (07) afirman que la imagen corporativa no guarda relación con el cumplimiento de sus metas. Por tanto, se puede afirmar que la dimensión “imagen corporativa” si guarda relación con el cumplimiento de metas los colaboradores del BCP agencia Huaraz.

Tabla 2: *Comparativo entre Estructura Corporativa y Cumplimiento de Metas*

			Cumplimiento de metas		
			No	Si	Total
Estructura corporativa (EC)	En desacuerdo	Recuento	2	8	10
		% dentro de EC	20,0%	80,0%	100,0%
		% del total	5,0%	20,0%	25,0%
	De acuerdo	Recuento	8	22	30
		% dentro de EC	26,7%	73,3%	100,0%
		% del total	20,0%	55,0%	75,0%
Total	Recuento	10	30	40	
	% dentro de EC	25,0%	75,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	75,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del BCP agencia Huaraz.
Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla N° 02, del 100% (30) personas afirman estar de acuerdo con la estructura corporativa, el 73.3% de colaboradores (21) están de acuerdo que la estructura corporativa guarda relación con el cumplimiento de sus metas; mientras que el 26.7% (08) afirman que la estructura corporativa no guarda relación con el cumplimiento de sus metas. Por tanto, se puede afirmar que la dimensión “estructura corporativa” si guarda relación con el cumplimiento de metas de sus colaboradores.

Tabla 3: Comparativo entre Condiciones de Trabajo y Cumplimiento de Metas.

			Cumplimiento de metas		
			No	Si	Total
Condiciones de trabajo (CT)	En desacuerdo	Recuento	0	5	5
		% dentro de CT	0,0%	100,0%	100,0%
		% del total	0,0%	12,5%	12,5%
	De acuerdo	Recuento	10	25	35
		% dentro de CT	28,6%	71,4%	100,0%
		% del total	25,0%	62,5%	87,5%
Total	Recuento	10	30	40	
	% dentro de CT	25,0%	75,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	75,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del BCP agencia Huaraz.
Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla N° 3, del 100% (35) personas que afirman estar de acuerdo con las condiciones de trabajo ofrecidas por el BCP agencia Huaraz, el 71.4% de colaboradores (25) están de acuerdo que las condiciones de trabajo y guardan relación con el cumplimiento de sus metas; mientras que el 28.6% (10) afirman que las condiciones de trabajo no guardan relación con el cumplimiento de sus metas. Por tanto, se puede afirmar que la dimensión “condiciones de trabajo” si guarda relación con el cumplimiento de metas de los colaboradores.

Tabla 4: Comparativo entre Liderazgo y Cumplimiento de Metas.

			Cumplimiento de metas		
			No	Si	Total
Liderazgo	En desacuerdo	Recuento	3	6	9
		% dentro de liderazgo	33,3%	66,7%	100,0%
		% del total	7,5%	15,0%	22,5%
	De acuerdo	Recuento	7	24	31
		% dentro de liderazgo	22,6%	77,4%	100,0%
		% del total	17,5%	60,0%	77,5%
Total	Recuento	10	30	40	
	% dentro de liderazgo	25,0%	75,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	75,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del BCP agencia Huaraz.
Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla N° 4, del 100% (31) personas que afirman estar de acuerdo con el liderazgo, el 77.4% de colaboradores (24) están de acuerdo que el Liderazgo guarda relación con el cumplimiento de sus metas; mientras que el 22.6% (07) afirman que el Liderazgo no guardan relación con el cumplimiento de sus metas. Por tanto, se puede afirmar que la dimensión “Liderazgo” si guarda relación con el cumplimiento de metas de los colaboradores.

Tabla 5: Comparativo entre Desarrollo humano y Cumplimiento de Metas.

			Cumplimiento de metas		
			No	Si	Total
Desarrollo humano (DH)	En desacuerdo	Recuento	2	8	10
		% dentro de DH	20,0%	80,0%	100,0%
		% del total	5,0%	20,0%	25,0%
	De acuerdo	Recuento	8	22	30
		% dentro de DH	26,7%	73,3%	100,0%
		% del total	20,0%	55,0%	75,0%
Total	Recuento	10	30	40	
	% dentro de DH	25,0%	75,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	75,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del BCP agencia Huaraz.
Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla N°5, del 100% (30) personas que afirman estar de acuerdo con el desarrollo humano, el 73.3% de colaboradores (22) están de acuerdo que el Desarrollo humano guarda relación con el cumplimiento de sus metas; mientras que el 26.7% (08) afirman que el Desarrollo humano no guardan relación con el cumplimiento de sus metas. Por tanto, se puede afirmar que la dimensión “Desarrollo humano” si guarda relación con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP agencia Huaraz.

Tabla 6: Comparativo entre Condiciones laborales y Cumplimiento de Metas.

			Cumplimiento de metas		
			No	Si	Total
Condiciones laborales (CL)	En desacuerdo	Recuento	3	10	13
		% dentro de CL	23,1%	76,9%	100,0%
		% del total	7,5%	25,0%	32,5%
	De acuerdo	Recuento	7	20	27
		% dentro de CL	25,9%	74,1%	100,0%
		% del total	17,5%	50,0%	67,5%
Total	Recuento	10	30	40	
	% dentro de CL	25,0%	75,0%	100,0%	
	% del total	25,0%	75,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del BCP agencia Huaraz.
Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla N°6, del 100% (27) personas que afirman estar de acuerdo con las condiciones laborales, el 74.1% de colaboradores (20) están de acuerdo que las condiciones laborales guardan relación con el cumplimiento de sus metas; mientras que el 25.9% (07) afirman que las condiciones laborales no guardan relación con el cumplimiento de sus metas. Por tanto, se puede afirmar que la dimensión “condiciones laborales” si guarda relación con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP agencia Huaraz.

Contrastación de Hipótesis:

Tabla 7: Correlación de Spearman.

		Correlaciones							
		Imagen corporativa	Estructura organizacional	Condiciones de trabajo	Liderazgo	Desarrollo humano	Condiciones laborales	Cump. de metas	
Rho de Spearman	Imagen corporativa	Coeficiente de correlación	1,000	,687	,361	,349	,482	,635	,466*
		Sig. (bilateral)	.	,323	,622	,271	,310	,104	,043
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	,687	1,000	,206	,345	,318	,610	,522*
		Sig. (bilateral)	,323	.	,132	,129	,066	,501	,050
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,361	,206	1,000	,334	,538	,457	,710**
		Sig. (bilateral)	,622	,132	.	,351	,071	,063	,009
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,349	,345	,334	1,000	,437	,487	,729**
		Sig. (bilateral)	,271	,129	,351	.	,058	,145	,003
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Desarrollo humano	Coeficiente de correlación	,482	,318	,538	,437	1,000	,354	,819*
		Sig. (bilateral)	,310	,066	,071	,058	.	,248	,021
		N	40	40	40	40	40	40	40
	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	,635	,610	,457	,487	,354	1,000	,628*
		Sig. (bilateral)	,104	,501	,063	,145	,248	.	,034
		N	40	40	40	40	40	40	40
Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación	,466*	,522*	,710**	,729**	,819*	,628*	1,000	
	Sig. (bilateral)	,043	,050	,009	,003	,021	,034	.	
	N	40	40	40	40	40	40	40	

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

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

Fuente: elaboración propia.

Interpretación de las correlaciones del coeficiente Rho de Spearman:

Por medio de la tabla de correlaciones parciales de Spearman, empleada para variables sin tendencia normal, de las dimensiones de las variables antecedentes y la variable consecuente. Desarrollo humano - Cumplimiento de las metas; se puede mencionar que existe una relación de asociación positiva alta respecto al cumplimiento de las metas establecidas por el BCP y las condiciones laborales, obteniendo este el valor de 0,819 con un p-valor inferior al nivel de significancia del 0.05 teórico. Liderazgo - Cumplimiento de las metas, de igual manera se puede apreciar que existe una relación de asociación positiva alta de la dimensión liderazgo respecto al cumplimiento de las metas establecidas por el BCP, teniendo este un valor de 0,729 con un p-valor inferior al 0,05 teórico. Condiciones de trabajo - cumplimiento de metas, similarmente se puede afirmar que respecto a las Condiciones de trabajo, posee una relación de asociación positiva alta respecto al cumplimiento de metas establecidas por el BCP, obteniendo el valor de 0,710 con una significancia inferior al 0.05 teórico, condiciones laborales, estructura organizacional e imagen organizacional; respecto a las condiciones laborales y la estructura organizacional e imagen organizacional, poseen una relación de asociación positiva moderada respecto al cumplimiento de las metas establecidas por la entidad bancaria, ya que en su haber los p-valores obtenidos respectivamente arrojan la existencia de esta asociación como factores intervinientes en el cumplimiento de las metas fijadas por el BCP. Por tanto, los coeficientes de las dimensiones obtenidas para la medición del cumplimiento de metas establecidas por la entidad bancaria, se puede concluir que se aceptan las hipótesis específicas, contrastando de esta manera lo planteado teóricamente por García, sobre el clima laboral respecto al cumplimiento de metas.

IV. DISCUSIÓN

Discusión general: En base a los resultados obtenidos aceptamos que existe relación entre clima laboral y el cumplimiento de las metas de los colaboradores del BCP agencia Huaraz- Periodo 2018; pues según el coeficiente Rho de Spearman, el clima laboral y el cumplimiento de metas tienen una asociación positiva moderada.

Estos resultados además guardan relación con lo afirmado por Becerra (2017), quien concluye su investigación afirmando que el clima organizacional y el desempeño laboral de la Agencia Andrés Avelino Cáceres-Caja Sullana Arequipa, durante el periodo 2016, dependen una de la otra, es decir, que sí existe asociación fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Desde el punto de vista teórico García (2007), afirma que el clima organizacional de cualquier institución es singular por sus características, y por las percepciones de sus trabajadores sobre su ambiente de trabajo; es decir el clima organizacional influye necesariamente en sus actitudes y comportamientos, que con el tiempo pueden traducirse en frustraciones o en logros laborales.

En base a los resultados obtenidos aceptamos el primer objetivo específico: existe relación de la imagen corporativa con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, pues según el coeficiente Rho de Spearman aplicado a la investigación, la imagen corporativa y el cumplimiento de metas tienen una asociación positiva moderada. Los resultados presentados guardan relación con la investigación realizada por Pérez (2012), titulada “clima organizacional y equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz 2012”, en cuya conclusión afirma que la importancia del clima organizacional se define principalmente a través del orgullo de pertenecer a la financiera, remuneración recibida y un buen equipo de trabajo. En consecuencia, el clima laboral incide en el cumplimiento de las metas.

Desde el punto de vista teórico mencionamos a García, quien establece como una de sus dimensiones para definir el clima laboral a la imagen corporativa, que a su vez está compuesto por los siguientes indicadores: conocimiento de los objetivos, principios y valores, visión y misión empresarial, Esta propuesta teórica hace referencia que la imagen corporativa guarda relación con el cumplimiento de metas.

En base a los resultados obtenidos aceptamos el segundo objetivo específico: existe relación de la estructura organizacional con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, pues según el coeficiente Rho de Spearman aplicado a la investigación, la estructura organizacional y el cumplimiento de metas tienen una asociación positiva moderada. Los resultados presentados guardan relación con la investigación realizada por Rubio (2017), en cuya conclusión afirma que entre los factores del clima laboral se encuentra las políticas de gestión. En consecuencia, el clima laboral incide en el cumplimiento de las metas.

En base a los resultados obtenidos aceptamos el tercer objetivo específico: existe relación de las condiciones de trabajo con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, pues según el coeficiente Rho de Spearman aplicado a la investigación, las condiciones de trabajo y el cumplimiento de metas tienen una asociación positiva alta. Los resultados presentados guardan relación con la investigación realizada por Pandey (2017), que concluye afirmando que el entorno de trabajo impacta en la productividad, orientado ya sea hacia la obtención de resultados negativos o positivos en consecuencia, el clima laboral incide en el cumplimiento de las metas.

Desde el punto de vista teórico mencionamos a García (2007), quien establece como una de sus dimensiones para definir el clima laboral la dimensión denominada condiciones de trabajo que a su vez está conformado por: Percepción sobre las áreas de trabajo y percepción sobre las herramientas de trabajo. Así mismo el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, elaborado para el ministerio de salud peruano, también plantea esta dimensión bajo el nombre de confort. Estas propuestas teóricas hacen referencia que las condiciones de trabajo guardan relación con el cumplimiento de metas.

En base a los resultados obtenidos aceptamos el cuarto objetivo específico: existe relación del liderazgo con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, pues según el coeficiente Rho de Spearman aplicado a la investigación, el liderazgo y el cumplimiento de metas tienen una asociación positiva alta. Estos resultados además guardan relación con lo afirmado por Banorte (2016), quien propone como uno de sus factores clave para definir el clima laboral la confianza en sus líderes, la cual repercute en el cumplimiento de metas.

Los resultados presentados guardan relación con la investigación realizada por Moslehpour (2018), que concluye afirmando que los líderes pueden crear un estilo de trabajo más sostenible al mejorar la capacidad de la organización. En consecuencia, el clima laboral incide en el cumplimiento de las metas.

En base a los resultados obtenidos aceptamos el quinto objetivo específico: existe relación del desarrollo humano con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018, pues según el coeficiente Rho de Spearman aplicado a la investigación, el desarrollo humano y el cumplimiento de metas tienen una asociación positiva alta. Los resultados presentados guardan relación con la investigación realizada por Saleem (2018), que concluye afirmando que el compromiso y la satisfacción del personal, son los factores del clima organizacional, además de mantener un impacto significativo en la intención de la rotación de personal. En consecuencia, el clima laboral incide en el cumplimiento de las metas. Desde el punto de vista teórico mencionamos a García (2007) hace referencia al desarrollo humano como una dimensión del clima laboral, en forma general esta dimensión habla de integrar y reforzar la atmosfera de confraternidad que debe existir en toda organización, la cual repercutirá en el cumplimiento de objetivos.

En base a los resultados obtenidos aceptamos el sexto objetivo específico: existe relación de las condiciones laborales con el cumplimiento de metas de los colaboradores del BCP Agencia Huaraz – Periodo 2018. Pues según el coeficiente Rho de Spearman aplicado a la investigación, las condiciones laborales y el cumplimiento de metas tienen una asociación positiva moderada. Los resultados presentados guardan relación con la investigación realizada por Inocente (2017), que concluye afirmando que existe conexión del apego a la organización y el cumplimiento de las metas de los colaboradores de la Red de Agencias del Banco de la Nación, 2016, en consecuencia las condiciones laborales inciden en el cumplimiento de las metas. Desde el punto de vista teórico mencionamos a García, quien hace referencia a las condiciones laborales como una dimensión del clima laboral, Likert (como se citó en Brunet, 1999) también se refiere a esta dimensión, a través del indicador: necesidades motivacionales (dinerarias y no dinerarios). Las propuestas teóricas hacen referencia que las condiciones laborales guardan relación con el cumplimiento de metas.

V. CONCLUSIONES

Por medio del estudio se demuestra que el clima laboral del BCP, agencia Huaraz periodo 2018, es favorable para el óptimo cumplimiento de metas. Es así que:

1. El 75.9% (22 colaboradores), aseguran que la imagen corporativa y el cumplimiento de metas, guardan una relación positiva moderada entre sí; es decir, los colaboradores manifestaron en su gran mayoría sentirse totalmente identificados con la visión y misión que guía el BCP.
2. El 73.3% (21 colaboradores) afirman que la estructura organizacional y el cumplimiento de metas, guardan una relación positiva moderada entre sí; es decir las normas y reglas del BCP, son claras, para lograr facilitar el trabajo.
3. El 71.4% (25 colaboradores) afirman que las condiciones de trabajo y el cumplimiento de metas, guardan una relación alta entre sí; es decir los colaboradores distinguen que las áreas de trabajo: instalaciones y las condiciones ambientales; facilitan su trabajo diariamente.
4. Se estableció que el 77.4% (24 colaboradores) aseguran que el liderazgo y el cumplimiento de metas, guardan una relación alta entre sí; es decir, los colaboradores distinguen que las relaciones de trabajo son adecuadas, pues los directivos suelen informarse antes de tomar decisiones.
5. En relación a la coherencia del líder y el cumplimiento de metas, guardan una relación alta entre sí, es decir estos pregonan con el ejemplo; creando un ambiente de trabajo propicio. Finalmente, en relación a la comunicación eficiente: los jefes comunican si el trabajo se hace bien o mal, pues tienen facilidad y soltura para expresarse y transmitir ideas.
6. El 73.3% (22 colaboradores) afirman que el desarrollo humano y el cumplimiento de metas, guardan una relación alta entre sí; es decir los colaboradores logran distinguir que las capacitaciones recibidas son importantes para el mejor desarrollo de sus labores; mientras que las actividades recreativas desarrolladas propician la mejora en la calidad de vida.
7. El 74.1% (20 colaboradores) afirman que las condiciones laborales y el cumplimiento de metas, guardan una asociación positiva moderada entre sí; es decir los colaboradores en su mayoría, afirman que su remuneración y beneficios son totalmente adecuados en relación al trabajo que realizan, por lo cual se podría afirmar que sus necesidades básicas son cubiertas en su totalidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Es pertinente continuar avanzando con las estrategias para el logro de un mejor clima laboral en el BCP Agencia Huaraz, plasmando para ello los seis factores que propone García. Si bien es cierto que un porcentaje mayoritario de colaboradores, perciben que el clima laboral del BCP como favorable para el cumplimiento de sus metas, es indispensable continuar trabajando para incrementar el porcentaje de colaboradores que perciban que el BCP Agencia Huaraz tiene un clima laboral óptimo.
2. Se recomienda al Gerente del BCP Agencia Huaraz, realizar talleres de motivación e informar sobre aspectos claves de la organización como la visión, misión, principios y valores que guían al BCP, y lograr que puedan ser compartidos por todos los miembros de la organización lo cual impactara positivamente en el logro de los objetivos.
3. Se recomienda al Gerente del BCP Agencia Huaraz, que realice una reformulación de las remuneraciones, incentivos y beneficios de los colaboradores, de acuerdo a las necesidades básicas del trabajador para que así pueda cubrir todas sus necesidades.
4. Se recomienda al Gerente del BCP Agencia Huaraz, trabajar en la búsqueda de estrategias, para que sus colaboradores sientan que son mucho más valorados y respetados en su centro de trabajo.
5. Se recomienda al Gerente del BCP Agencia Huaraz, realizar capacitaciones, reuniones de clima laboral; de manera mensual, para que de esta manera se vaya a incrementar el compromiso de cada uno de los colaboradores y para que los éstos se sientan totalmente orgullosos de pertenecer al BCP.
6. Se recomienda al Gerente del BCP Agencia Huaraz, realizar capacitaciones mensuales sobre las políticas, normas y reglas del BCP, para que los colaboradores realicen sus funciones de manera más eficiente y eficaz.
7. Se recomienda al Gerente del BCP Agencia Huaraz, realizar con mayor frecuencia talleres de integración de las tres áreas del BCP Agencia Huaraz (Operaciones, Plataforma, Funcionarios de Negocios) de esta manera se fortalecerá las relaciones interpersonales.

REFERENCIAS

- AITECO CONSULTORES, S. (s.f). *Teoría X y Teoría Y de McGregor*. Recuperado el 02 de 10 de 2018, de AITECO: <https://www.aiteco.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor/>
- Alejandro, P. (06 de Junio de 2015). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg*. Recuperado el 5 de Mayo de 2019, de Project Management: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Alejandro, P. (06 de 22 de 2015). *La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg*. Recuperado el 5 de 10 de 2018, de Project Management: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Alex, F. (s.f). *La teoría de las motivaciones de David McClelland*. Recuperado el 04 de 10 de 2018, de Psicología y mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland>
- Apoita, J. (18 de 04 de 2014). *Banca con buen clima, las fortalezas en la gestión del talento del BBVA*. Recuperado el 12 de 04 de 2019, de Management & Empleo: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/banca-buen-clima-fortalezas-gestion-talento-bbva-57742>
- Araujo, K. C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Iquitos 2015. (Tesis Pregrado)*. UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, Iquitos - Perú.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas - Venezuela: Editorial EPISTEME C.A.
- Arnao, J. C., & Villegas Cubas, A. (2015). *Propuesta de plan de mejora del clima laboral del Banco Continental BBVA Balta basado en la teoría de Litwin y Stringer, Chiclayo. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.
- BANORTE. (2017). *Grupo Financiero BANORTE*. Recuperado el 19 de 04 de 2019, de Inversión en la atracción y el desarrollo de nuestro colaboradores: <https://www.banorte.com/cms/informeannual2017/capital-humano.html>
- Bathena, Z. (18 de 3 de 2018). *Why Job satisfaction is an Important Phenomenon of the Vicious Circle?* Recuperado el 8 de 5 de 2019, de Entrepreneur: www.entrepreneur.com/article/310608

- Becerra, C. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en la agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, AREQUIPA 2016. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Católica de Santa María 2017, Arequipa - Perú.
- Berberoglu, A. (1 de 06 de 2018). *Impacto del clima organizacional en el compromiso organizacional y el desempeño organizacional percibido: evidencia empírica de hospitales públicos*. Recuperado el 15 de 05 de 2019, de Biblioteca Nacional de Medicina de los Estados Unidos : www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5984786/
- Bhutto, N. A. (2012). *A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks*. Asian Social Science.
- Caliper. (17 de 04 de 2018). *Organizational Culture vs. Organizational Climate*. Recuperado el 30 de 05 de 2019, de Caliper: <https://calipercorp.com/blog/organizational-culture-vs-climate/>
- Dimitrios, B. (2015). ORGANIZACIÓN Y CULTURA Y SATISFACCIÓN LABORAL, EN BANCA SECTOR - UNA REVISIÓN. *Revista Internacional de Recursos Humanos*, 22.
- Dipak, G., Duryodhan, J., Anup, S., & Subhankar, D. (2019). Clima de desarrollo de recursos humanos en bancos seleccionados del sector público en India. *Revista Espacios*, 2 y 3.
- Duque, Y. (06 de 04 de 2014). *El Concepto de Clima Organizacional*. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LA TEORÍA DE LITWIN Y STRINGER: <http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.com/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>
- Fidias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- García, M. G., & Ibarra Velázquez, L. A. (s.f.). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. México: 1987.
- Hadiyatno, D. (2018). *Cultural Influence, Organizational Climate, Ability of Information Technology to Motivation and Satisfaction Employees of Bankaltim*. Indonesia: David Publishing.

- Haryono, S., Muhammadiyah Yogyakarta, U., & Indria Ambarwati, Y. (2019). Hacer Clima Organizacional Y Justicia Organizacional Aumentar El Rendimiento En El Trabajo A Través Del Trabajo. *Diario de la Academia Gestión Estratégica*, 5.
- Hernández, R. (2006). *Definición del Tipode Investigación a Realizar: Básicamente Exploratoria, Descriptiva, Correlacional o Explicativa*. México: MacGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw 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)*. Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar VALLEJO, Lima - Perú.
- J, B. N. (2017). *ANÁLISIS PERCEPCIONAL DE LOS EMPLEADOS BANCARIOS SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL*. India: Revista Internacional de Recursos Humanos Gestión e Investigación (IJHRMR).
- Jegan, p. (2011). *JOB SATISFACTION OF BANK EMPLOYEES WORKING WITH*. India: Asian Journal of Business and Economics.
- Locke, E. A. (1991). *Autorregulación a Través del Establecimiento de Metas*. Maryland - Estados Unidos.
- McGregor, D. M. (1960). *LA TEORIA X Y LA TEORIA Y*. Nueva York: Longman Publishing Group.
- Méndez, C. (2011). *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Lima: Limusa.
- Moslehpour, M. (2018). Organizational Climate and Work Style: The Missing. *Sustainability*, 22.
- NM Noticias.ca. (02 de 05 de 2016). *NM Noticias.ca*. Recuperado el 28 de 04 de 2019, de Infelicidad laboral afecta a 47% de profesionales canadienses, según estudio: <http://nmnoticias.ca/2016/05/02/infelicidad-laboral-afecta-47-profesionales-canadienses-segun-estudio/>
- Olaz, Á. (2013). *EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE*. España: Aposta.
- Pandey, P. (2017). *El impacto del entorno laboral en la productividad de los empleados*. Recuperado el 8 de 06 de 2019, de www.grin.com/document/412794

- Pérez, E. L. (2012). *Clima organizacional y equipo de trabajo de financiera Edyficar agencia Huaraz 2012 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz.
- Peric, A., Kozarevic, E., & Delic, A. (2014). *Job satisfaction of banking sector employees*. Bosnia: Tuzla University.
- Perilla, L. E. (1998). *DAVID C. McCLELLAND (1917 -1998)*. Bogotá - Colombia: Revista Latinoamericana de Psicología.
- Pinto, J. M. (2002). *El Legado de Frederick Irving Herzberg*. Medellín - Colombia: Revista Universidad EAFIT.
- Pradas, C. (28 de 05 de 2018). *Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke*. Recuperado el 04 de 10 de 2018, de Psicología - Online: <https://www.psicologia-online.com/teoria-del-establecimiento-de-metas-u-objetivos-de-locke-2156.html>
- Roberto, C. F. (2000). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mx Graw Hill.
- Robles. (2013). *Santander*. Recuperado el 06 de 5 de 2019, de El Mejor Lugar Para Trabajar - Memoria anual 2013: https://www.santander.cl/nuestro_banco/memorias/pdf/informe/el-mejor-lugar-para-trabajar.pdf
- Rojas, B., Caricote, E., Galíndez, M., Aular , A., Guarate, Y., González, M., y otros. (2016). CÁTEDRA RECTORAL EDUCACIÓN EN VALORES. *Educación en Valores*, 5.
- Rubio, N. E. (2016). *Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*. España.
- Saleem, M. (2015). *Organizational Climate and Its Impact on the Performance of the Organization: A Case Study of Banking Industry in Gilgit-Baltistan*. China: Elsevier.
- Saleem, M., Liang, Z. J., & Perveen, N. (2018). El Papel del Clima Organizacional y su Impacto en la Rotación Industrial. *Scientific & Academic Publishing*, 4.
- Study.com. (2019). *What Is Employee Satisfaction? - Examples & Factors*. Recuperado el 28 de 5 de 2019, de Study.com: <https://study.com/academy/lesson/what-is-employee-satisfaction-examples-factors-quiz.html>
- Villamizar, G. E. (2006). *Clima Organizacional:Hacia un Nuevo Modelo*. México.

ANEXOS

Anexo 01. Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA

DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL BCP- HUARAZ, CON RESPECTO AL CLIMA LABORAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS

OBJETIVO: La presente encuesta pretende determinar la relación existente entre del clima laboral y el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Agencia Huaraz – Periodo 2018; de la cual Ud. forma parte; por ello le pedimos que conteste con la más absoluta sinceridad a las preguntas expuestas; pues es anónima y será utilizada únicamente con fines académicos.

I. DATOS GENERALES

A. **Sexo:** 0 = Femenino () 1=Masculino ()

B. ¿En qué área trabaja?

1. Operaciones PP/PDS ()
2. Funcionarios de negocios FFNN ()
3. Plataforma ADVS ()

C. ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa?

1. Menor a 5 años ()
2. De 5 a 15 años ()
3. Más de 16 años ()

II.- DATOS DE ESTUDIO:

ITEMS	TA = Totalmente de acuerdo DA = De acuerdo NED = Ni de acuerdo ni en desacuerdo D = En desacuerdo TD = Totalmente en desacuerdo	TA	DA	NED	D	TD
1	Usted se siente identificado con la visión y misión del BCP.					
2	Las funciones y/o tareas que usted realiza están enfocadas al logro de los objetivos del BCP.					
3	Los valores y principios del BCP son compartidos por todo el personal.					
4	Las normas y reglas del BCP son claras y facilitan su trabajo en equipo.					
5	Los procesos que se realizan en el BCP son simples y fáciles.					
6	Tiene usted bien definido los niveles jerárquicos del BCP					
7	Considera que sus tareas y responsabilidades están bien definidas.					
8	Las relaciones laborales con los colaboradores de las otras áreas son buenas.					
9	Las instalaciones del área (superficie, mobiliarios diversos, equipos técnicos) facilitan su trabajo.					
10	Las condiciones ambientales (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, limpieza) facilitan la actividad diaria.					
11	Considera que existe un ambiente bien organizado en el área de trabajo que permite realizar una buena labor.					
12	Considera que las herramientas y/o recursos que le proporciona el Banco, le permiten realizar un trabajo eficiente.					

13	Informarse antes de tomar una decisión, es una práctica habitual en los directivos del BCP.					
14	Considera que el trabajo que realiza su jefe inmediato, para manejar conflictos es bueno.					
15	Usted cree que el trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos.					
16	Los directivos del BCP pregonan con el ejemplo.					
17	Su líder crea un ambiente de trabajo propicio.					
18	Las ordenes y/o sugerencias de su jefe, siempre le conducen al logro del objetivo organizacional.					
19	Su jefe inmediato tiene facilidad y soltura para expresarse y transmitir ideas a los subalternos.					
20	Su jefe inmediato le comunica si está haciendo bien o mal su trabajo.					
21	Considera usted que las capacitaciones recibidas en el BCP fueron importantes para el mejor desarrollo de sus labores.					
22	Las actividades recreativas que se desarrollan en el BCP propician una mejor calidad de vida de sus colaboradores.					
23	El BCP le da la oportunidad de desarrollarse profesionalmente.					
24	La percepción de remuneraciones y otros beneficios laborales satisfacen sus necesidades básicas.					
25	Considera que los comportamientos discriminatorios perjudican el compañerismo laboral.					
26	Su remuneración y beneficios son adecuados en relación con el trabajo que realiza.					
27	Usted es tratado con respeto.					
28	Considera que el trabajo que realiza es valorado por su jefe inmediato.					
29	Cree usted que el personal seleccionado, cumple con el perfil del puesto o cargo.					
30	Se siente orgulloso de formar parte del BCP					
31	Los incentivos laborales que brinda el BCP, cumplen con sus expectativas personales.					
32	Está de acuerdo con las políticas de reconocimiento y/o logro personal del BCP.					
33	Siente Usted que cumple con sus metas asignadas.	a) Si		b)No		
Gracias por su colaboración						

Anexo 02.

2da. Campaña de Metas BCP Agencia Huaraz

Reloj Comercial DCA Campaña Multiproducto

Timing	100.0%
% Cumpl. DCA	105.1%

	> = Timing	Gestión > = 50%
	> = 90% Timing	Gestión 45% a 50%
	< 90% timing	Gestión < 45%

AREA

01. Campaña

20182

02. Semana

26

CENTRO CO...

FUERZA VE...

LIMA 1

LIMA 2

LIMA 3

SUPERVISOR	EQUIPO	Resultados Generales		
		Venta %	Satisfacción %	PMIX %
S14541 - LOZANO VIDAL LIV NORMA	CCBEX	65%	99%	64%
S15422 - MESIA BENDEZU ROSA ANGELA	CCBEX	62%	99%	61%
S18415 - SILVA ALEMAN DANIZA JULISSA	CCBEX	70%	95%	66%
S25378 - COELLO JUAREZ NADIA LIZET	CCBEX	117%	99%	116%
S28527 - MUNGUIA VILCHEZ VERONICA ELIANA	CCBEX	123%	99%	122%
S29003 - VARAS CRUZ DINA ELIZABETH	CCBEX	52%	95%	50%
S29005 - SANCHEZ APONTE DEYSI ELIZABETH	CCBEX	126%	95%	120%
S31052 - JUAREZ NARRO LUZ FABIANA	CCBEX	121%	95%	116%
S32002 - VILLANUEVA MANTILLA LILIANA PAMELA	CCBEX	130%	100%	129%
S33236 - ESCUSA VITES GIANCARLO EDUARDO	CCBEX	110%	95%	105%
S33242 - RAFAEL SAAVEDRA YANIRA ELIZABETH	CCBEX	112%	95%	107%
S34825 - HUAMAN VELASQUEZ PEDRO VLADIMIR	CCBEX	89%	95%	85%
S34869 - MACHEO TORRES PATRICIA PILAR	CCBEX	92%	95%	88%
S36244 - GUERRA REATEGUI JHEYMI MORHAYMA	CCBEX	89%	95%	85%
S36499 - MATOS VELASQUEZ MIJAIL ROBERT MANUEL	CCBEX		99%	
S36501 - GIL MACHACA NELLY ELIZABETH	CCBEX	106%	99%	105%
S38045 - HARO CHANGANAQUI LANCE RUDIGER	CCBEX	86%	100%	86%
S42380 - MARCHENA CARBAJAL LUIS ALONSO	CCBEX	134%	99%	133%
S42383 - MUNOZ CAHUAZA GISSELLE MELISSA	CCBEX	51%		
S47358 - SIGUAS CAURINO JUDITH LUCIA	CCBEX	107%	99%	106%
S48134 - CLAVO AGREDA HOMERO ELI	CCBEX	119%		
S48680 - SILVESTRE SAUCEDO EMILYN FLOR	CCBEX	89%	100%	88%
S50049 - GARCIA COTRINA GIACOMO	CCBEX	118%	100%	118%
S50463 - VALLEJO CUESTAS ERMILA QUINVERLI	CCBEX	72%	95%	69%
S50492 - ROBLES TOVAR WINYEE KELLYM	CCBEX	82%	100%	82%
S51291 - RUGEL AGUIRRE CIELO CAROLINA	CCBEX	134%	99%	133%
S52112 - PIMENTEL TAMARA ROSA ESTRELLA	CCBEX	111%	99%	110%
S54194 - LLASHAC MARTEL RAYSA RUT	CCBEX	94%	100%	93%
S55148 - TEJADA SANTAMARIA JORGE LUIS	CCBEX	124%	99%	123%
S56365 - VIDAL IBANEZ EDUARDO NARCISO	CCBEX	107%	100%	107%
S57074 - CASTILLO GUEVARA ALEX JAVIER	CCBEX	136%	95%	130%
S57084 - VILLALTA SANCHEZ NELLY DALINDA	CCBEX	127%		
S58324 - COCA JUAREZ GINO JOEL	CCBEX	132%	100%	131%
S59693 - CHANAME GASTELO KELLY MARICELA	CCBEX	123%	95%	117%
S60381 - URCIA VARGAS MARILYN MINERVA	CCBEX	99%	100%	99%

S61487 - LARREA CHAVARRIA DIANA CAROLINA	CCBEX	90%	100%	89%
S61493 - CORDOVA MARTINEZ JOSELYN ROSSEMARY	CCBEX	72%	100%	72%
S63739 - FLORES CUSI JUAN ANTONIO	CCBEX	175%	100%	174%
S65931 - ARMAS JARA PRISCILLA ARIANA	CCBEX	168%	95%	160%
S68606 - RIOJA CHAVEZ NADHIR STEPHANIE	CCBEX	153%	100%	153%
S68616 - CISNEROS CCAHUANA BARBARA IBONN	CCBEX	233%	99%	231%
S69770 - REYES MASIAS ADRIANA ELIZABETH	CCBEX	364%	95%	347%
S69787 - COTRINA CARUAJULCA WINNI IDUVINA	CCBEX	357%	95%	341%
S70486 - MENZALA QUIJANO JAMPIER ALEX	CCBEX	218%		
S13593 - DE PAZ RAPRAY ELIZABETH ROXANA	CCBEX	54%	100%	54%
S59726 - ROSAS CARHUACHIN WALTER ORMENO	CCBEX	367%	99%	364%
S65927 - QUISPE HUAMAN JACKELINE MARISOL	CCBEX	263%	95%	251%
S68166 - MARTINEZ DE LA CRUZ MARYSABEL	CCBEX	289%	99%	287%

Anexo 03.

3era. Campaña de Metas BCP Agencia Huaraz

Reloj Comercial DCA

Campaña Multiproducto

Timing	100.0%
% Cmpl. DCA	116.7%

	> = Timing	Gestión > = 50%
	> = 90% Timing	Gestión 45% a 50%
	< 90% timing	Gestión < 45%

01. Campaña CANAL

20183

03. Centro Con...

02. Semana

39

SUPERVISOR	EQUIPO	Resultados Generales		
		Venta %	Satisfacción %	PMIX %
E13372 - REINA FEJOO GINO OLIVER	TLMK	146%		
E15581 - CALLAN ZAVALA REYNA BEATRIZ	CG	106%	98%	104%
E16450 - CALLUPE CHICANA IRENE	FBEX	119%	97%	115%
E16504 - BOCANEGRA MONTOYA SILVIA PILAR	CG	115%	96%	111%
E17705 - PINILLOS ROMERO ZOILA FIORELLA	CG	121%	102%	122%
E18886 - PECEROS ZAVALA ADELA ROSA	CG	125%	99%	124%
E19908 - RAMIREZ VILLAGOMEZ ANGELA DEL ROSARIO	CG	143%	100%	143%
E20150 - CABELLO NUNEZ KATTYA LEONOR	TLMK	125%		
E20831 - SALVATIERRA USQUIANO MILET MARISSOLA	CG	127%	117%	148%
E22725 - CONDEMARIN FERNANDEZ CLAUDIA SUSANA	CCBEX	123%	97%	119%
S00747 - QUISPE HUAUYA YENI	TLMK	165%		
S00802 - SOTO ZULOAGA IVAN ALFREDO	FBEX	132%	101%	134%
S00862 - CASTILLO CALDERON VIVIANA	TLMK	123%		
S04721 - CAJAHUANCA CADILLO ELIZABETH DEYSI	TLMK	117%		
S09508 - REYNA TELLO CINZIA DAHANNA	CG	118%	103%	122%
S11243 - HUTCHINS GARAY GABRIELA LUCIA	CG	114%	116%	132%
S16007 - CAMPOS ZURITA RENZO JOEL	CG	109%	110%	120%
S16711 - NUÑEZ ALCANTARA MERCEDES VIOLETA	CG	115%	109%	124%
S16737 - VILLANUEVA VERAU HUGO FERNANDO	CG	108%	102%	110%
S18368 - CABRERA ANGULO ADRIAN ARTURO	CCBEX	107%	111%	120%
S18375 - COTRINA VARGAS BERCELLA AHINE	CG	105%	99%	104%
S18402 - PEREZ RUIZ GABRIELA LISSET	CG	126%	120%	151%
S18413 - SANCHEZ DIAZ MARCELA ELIZABETH	CG	115%	100%	115%
S23272 - AREVALO BARRERA JUAN FERNANDO	CG	105%	99%	104%
S26508 - HUAMANI CALLE ROSMERY	CG	145%	111%	161%
S30017 - MIO HERNANDEZ RUTH ELIZABETH	CG	120%	120%	144%
S32369 - ORREGO TRONCOSO ROSARIO DEL CARMEN	FBEX	104%	99%	103%
S39159 - BURGA GOIN STEFANY	CG	105%	99%	104%
S43341 - MENDOZA SIFUENTES MARIA CAROLINA	CG	110%	99%	109%
U19532 - VASQUEZ AGUILAR JAVIER	FBEX	110%	97%	106%
U20647 - MORENO REYES KATHERINE PATRICIA	FBEX	123%	102%	125%

U20757 - HURTADO RAMIREZ ALICIA MARINA	TLMK	118%		
U22180 - LOPEZ MUÑOZ LIZ KARIN	CG	113%	114%	128%
U22190 - CASTILLO COLAN CARMEN CECILIA	FBEX	110%	95%	104%
(en blanco)	CCBEX	128%		
	CG	117%		
S74329 - LIZARME RUIZ PATRICIA ASUNCION	TLMK	112%		
S22508 - BOSSIO RAMOS JACQUELINE	TLMK_DO	114%		
U22151 - GARCIA VALDIVIA NATALY	SBCP		133%	
E20207 - ABAD CORDERO ELIZABETH	CCBEX		93%	

Anexo 04. Validación por Expertos.



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huaraz - Periodo 2018

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Laboral: El clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo.	Imagen Corporativa	Percepción de la Misión y Visión.	1. Usted se siente identificado con la visión y misión del BCP				X		X		X		X		
			2. Las funciones y/o tareas que usted realiza están enfocadas al logro de los objetivos del BCP.				X		X		X		X		
		Percepción de los principios y valores.	3. Los valores y principios del BCP son compartidos por todo el personal.				X		X		X		X		
	Estructura Organizacional	Percepción de las normas y reglas.	4. Las normas y reglas del BCP son claras y facilitan su trabajo en equipo.				X		X		X		X		
			5. Los procesos que se realizan en el BCP son simples y fáciles.				X		X		X		X		
		Responsabilidad en el trabajo	6. Tienen bien definido los niveles jerárquicos del BCP				X		X		X		X		
			7. Considera que sus tareas y responsabilidades están bien definidas.				X		X		X		X		
	Las relaciones con otras áreas.	8. Las relaciones laborales con los colaboradores de las otras áreas son buenas.				X		X		X		X			
						X		X		X		X			
Condiciones De Trabajo		9. Las instalaciones del área (superficie, mobiliarios diversos,				X		X		X		X			



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge Edwin Banchico Gola', is written over a horizontal line. Below the signature, the text 'Mag. Jorge Edwin Banchico Gola' is printed in a black, serif font. Underneath the name, the word 'ADMINISTRADOR' is printed in a bold, black, sans-serif font. At the bottom of the signature block, the identification number '7498 80133400' and 'CAO 0000' are printed in a small, black, sans-serif font.

DNI.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de clima laboral y cumplimiento de metas
OBJETIVO: Obtener información válida y confiable del clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agrario Huancayo - Período 2018
DIRIGIDO A: Los colaboradores del Banco de Crédito Agrario Huancayo

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : BRONCANO GAIA JORGE EDWIN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



Escuela Profesional de Administración
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DNI.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huaraz - Periodo 2018

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Laboral: El clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo.	Imagen Corporativa	Percepción de la Misión y Visión.	1. Usted se siente identificado con la visión y misión del BCP				X		X		X		X		
			2. Las funciones y/o tareas que usted realiza están enfocadas al logro de los objetivos del BCP.				X		X		X		X		
		Percepción de los principios y valores.	3. Los valores y principios del BCP son compartidos por todo el personal.				X		X		X		X		
	Estructura Organizacional	Percepción de las normas y reglas.	4. Las normas y reglas del BCP son claras y facilitan su trabajo en equipo.				X		X		X		X		
			5. Los procesos que se realizan en el BCP son simples y fáciles.				X		X		X		X		
		Responsabilidad en el trabajo	6. Tiene bien definido los niveles jerárquicos del BCP				X		X		X		X		
			7. Considera que sus tareas y responsabilidades están bien definidas.				X		X		X		X		
	Las relaciones con otras áreas.	8. Las relaciones laborales con los colaboradores de las otras áreas son buenas.				X		X		X		X			
	Condiciones De Trabajo		9. Las instalaciones del área (superficie, mobiliarios diversos,				X		X		X		X		



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lourdes Liz Huaman Romero', is written over a horizontal line.

LOURDES LIZ HUAMAN ROMERO
LICENCIADA EN ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
COESPE N° 345

DNI.

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de clima laboral y cumplimiento de metas
OBJETIVO: Obtener información válida y confiable del clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huancayo - Período 2018
DIRIGIDO A: los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huancayo

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : _____



LOURDES LIZ HUAMAN ROMERO
LICENCIADA EN ESTADÍSTICA INFORMÁTICA
COESPE N° 345

DNI. _____

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huaraz - Periodo 2018

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Laboral: El clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo.	Imagen Corporativa	Percepción de la Misión y Visión.	1. Usted se siente identificado con la visión y misión del BCP				X		X		X		X		
			2. Las funciones y/o tareas que usted realiza están enfocadas al logro de los objetivos del BCP.				X		X		X		X		
		Percepción de los principios y valores.	3. Los valores y principios del BCP son compartidos por todo el personal.				X		X		X		X		
	Estructura Organizacional	Percepción de las normas y reglas.	4. Las normas y reglas del BCP son claras y facilitan su trabajo en equipo.				X		X		X		X		
			5. Los procesos que se realizan en el BCP son simples y fáciles.				X		X		X		X		
		Responsabilidad en el trabajo.	6. Tienen bien definido los niveles jerárquicos del BCP				X		X		X		X		
			7. Considera que sus tareas y responsabilidades están bien definidas.				X		X		X		X		
	Las relaciones con otras áreas.	8. Las relaciones laborales con los colaboradores de las otras áreas son buenas.				X		X		X		X			
	Condiciones De Trabajo		9. Las instalaciones del área (superficie, mobiliarios diversos,				X		X		X		X		

	Percepción sobre las áreas de trabajo.	equipos técnicos) facilitan su trabajo.					X	X	X	X			
		10. Las condiciones ambientales (climatización, iluminación, decoración, ruidos, ventilación, limpieza) facilitan la actividad diaria.					X	X	X	X			
		Percepción sobre las herramientas de trabajo.	11. Considera que existe un ambiente bien organizado en el área de trabajo que permite realizar una buena labor.					X	X	X	X		
			12. Considera que las herramientas y/o recursos que le proporciona el Banco, le permiten realizar un trabajo eficiente.					X	X	X	X		
	Liderazgo	Percepción de las relaciones de trabajo.	13. Informarse antes de tomar una decisión, es una práctica habitual en los directivos del BCP.					X	X	X	X		
			14. Considera que el trabajo que realiza su jefe inmediato, para manejar conflictos es bueno.					X	X	X	X		
		Percepción de la coherencia del líder.	15. Usted cree que el trabajo en equipo contribuye al logro de los objetivos.					X	X	X	X		
			16. Los directivos del BCP pregonan con el ejemplo.					X	X	X	X		
			17. Su líder crea un ambiente de trabajo propicio.					X	X	X	X		
		Percepción de la orientación del líder.	18. Las órdenes y/o sugerencias de su jefe, siempre le conducen al logro del objetivo organizacional.					X	X	X	X		
			19. Su jefe inmediato tiene facilidad y soltura para expresarse y transmitir ideas a los subordinados.					X	X	X	X		
		Comunicación eficiente.	20. Su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo.					X	X	X	X		
	Desarrollo Humano	- Oportunidades de capacitación	21. Considera usted que las capacitaciones recibidas en el BCP fueron importantes para el mejor desarrollo de sus labores.					X	X	X			
			22. Usted es tratado con respeto.					X	X	X	X		



Lic. Adm. DEYSI G. BRONCANO DÍAZ
Dirección General de Docencia y Profesionalización
C.I.A. N° 2019

DNI. 40714125

DEYSI GLADYS BRONCANO DÍAZ

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de clima laboral y cumplimiento de metas.

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable del clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huancayo - Período 2018

DIRIGIDO A: Los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huancayo

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : BROCANO DIAZ DEYSI GUSDYS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGÍSTER


 DNI. 40714125

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valida el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 6. Tabla de Valores de Correlación de Spearman.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Anexo 05. Carta de Presentación al BCP.



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Huaraz, 13 de Abril del 2019

Señor
Lic. PEDRO PRINCIPE COTOS
Banco de Credito S. A. Sucursal Huaraz
Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que los estudiantes Jara Ariza Judith Magaly y Sanchez Garcia Francisco Wilson, estudiantes del X ciclo de la escuela profesional de Administración de nuestra casa de estudios, solicita autorización para aplicar el cuestionario a todo el personal, de la prestigiosa entidad que usted dirige, a fin de complementar la información requerida para su trabajo de investigación titulado: **"Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito agencia Huaraz - periodo 2018"**

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



.....
PEDRO PRINCIPE
JEFE DE PROCESOS OPERATIVOS
DNI: 25570874 / MAT: 215588
DIVISIÓN CANALES DE ATENCIÓN



DR. ROLANDO SAENZ RODRIGUEZ
COORDINADOR DEL PROGRAMA DE
FORMACIÓN PARA ADULTOS -UCV HUARAZ

Campus Huaraz
Av. Independencia 1488
Barrio Palmira Baja
Independencia Huaraz
Telf.: 483031
www.ucv.edu.pe

Anexo 7. Caratula de pantalla turnitin

The screenshot displays a Turnitin submission interface. The main content area shows the title page of a document with the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Clima laboral en el cumplimiento de las metas de los colaboradores del Banco de Crédito Agencia Huaraz - Periodo 2018"
ESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) shows a total similarity score of 24%. Below this, a list of sources is provided with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universidad...	10 %
2	unicauca.edu.co	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
4	Entregado a EP NBS S...	1 %
5	repositorio.unasam.ed...	1 %
6	tesis.ucrem.edu.pe	1 %
7	www.excelesencia.uat.ed...	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %
9	coband.com	<1 %
10	Entregado a 97485	<1 %
11	Entregado a Universidad...	<1 %

At the bottom of the page, a status bar indicates "Página: 1 de 28", "Número de palabras: 8136", and "Text-only Report". The system tray shows the date and time as "9:19 p.m. 18/07/2019".

Anexo 8. Acta de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Dr. RAMOS MENDEZ, GONZALO OLIVERIO Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Huaraz, revisor (a) de la tesis titulada:

"CLIMA LABORAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO AGENCIA HUARAZ - PERIODO 2018", de los estudiantes JARA ARIZA, JUDITH MAGALY y SANCHEZ GARCIA, FRANCISCO WILSON constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Huaraz, 08 de julio de 2019



Dr. RAMOS MENDEZ, GONZALO OLIVERIO

DNI: 32891633

Anexo 9. Autorización de publicación repositorio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Jara Ariza Judith Magaly
D.N.I. : 42.011.056
Domicilio : Av. Marco Capac # 940 Ind - Huaraz
Teléfono : Fijo : 043.230.024 Móvil : 999.389046
E-mail : Judith.Jara.2003@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Grado

Título

Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Jara Ariza Judith Magaly

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

Norma Laboral en el cumplimiento de las metas de los
colaboradores del Banco de Crédito Agrícola Huaraz - periodo 2013"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento.

- Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.
 No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha : 12-07-2019



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Sánchez García Francisco Wilson
D.N.I. : 40034217
Domicilio : Av. 28 Julio s/n - Caraz - Huaylas.
Teléfono : Fijo : Móvil : 975-717375
E-mail : Wilsonsanchezgarua@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Grado

Título

Recendido en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Sánchez García Francisco Wilson

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

* Clima Laboral en el cumplimiento de las metas de los
elaboradores del Banco de Crédito Agrario Huaraz - periodo 2018 *

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha : 12-07-2019

Anexo 10. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JARA ARIZA, JUDITH MAGALY

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA LABORAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS
COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO AGENCIA HUARAZ - PERIODO 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)




DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SANCHEZ GARCIA, FRANCISCO WILSON

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA LABORAL EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS
COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO AGENCIA HUARAZ - PERIODO 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)

DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN