



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank –  
Tienda 139, San Juan de Lurigancho

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Miranda Moreno, Gianinna Valeria (ORCID: 0000-0003-0306-9903)

**ASESORES:**

Mgtr. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA-PERÚ

2017

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mis padres Luisa Moreno y Adolfo Miranda por brindarme su apoyo y amor incondicional en cada etapa de mi vida. También a mis hermanos y sobrinas por ser mi fuente de motivación.

### **Agradecimiento**

Agradezco a todos mis profesores que fueron parte de mi formación académica, especialmente los que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
<b>RESUMEN</b>	vi
<b>ABSTRACT</b>	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. METODO</b>	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	25
<b>III. RESULTADOS</b>	26
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	32
<b>V. CONCLUSIONES</b>	35
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	38
<b>REFERENCIAS</b>	40
<b>ANEXOS</b>	50

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
TABLA 1: Operacionalización de la variable Clima organizacional	20
TABLA 2: Operacionalización de la variable Desempeño laboral	21
TABLA 3: Juicio de Expertos	23
TABLA 4: Resultado de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Clima organizacional	24
TABLA 5: Resultado de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Desempeño laboral	24
TABLA 6: Rangos de coeficientes de confiabilidad: Alfa de Cronbach	24
TABLA 7: Distribución de frecuencia para las variables Clima organizacional y Desempeño laboral	26
TABLA 8: Distribución de frecuencia para dimensión Autorrealización y Desempeño laboral	27
TABLA 9: Distribución de frecuencia para dimensión Involucramiento laboral y Desempeño laboral	28
TABLA 10: Distribución de frecuencia para dimensión Supervisión y Desempeño laboral	29
TABLA 11: Distribución de frecuencia para dimensión Comunicación y Desempeño laboral	30
TABLA 12: Distribución de frecuencia para dimensión Condiciones laborales y Desempeño laboral	31

## Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017, como teóricos principales se utilizó a Palma y Grados. Con respecto al método que se utilizó es hipotético – deductivo. El tipo de investigación fue aplicada, un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y diseño de investigación no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores y se usó la técnica del censo, por tratarse de una población pequeña. La validez del instrumento se obtuvo mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. La recolección de datos se obtuvo a través del instrumento de escala de clima laboral “CL-SPC” conformada por 50 ítems y un cuestionario de 31 ítems para el desempeño laboral, en ambos se utilizó la escala tipo Likert. En cuanto al análisis de datos se usó el programa estadístico SPSS versión 23.0, mediante el cual se pudo obtener los cuadros, resultados, correlación y tablas cruzadas, las cuales posteriormente se interpretaron; llegando a evidenciar que existe relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017 con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,410 con un nivel de significancia de 0.001, por lo cual se concluye que el Clima Organizacional si se relaciona en el Desempeño Laboral de los colaboradores.

***Palabras Clave:*** Clima organizacional, desempeño laboral, trabajadores.

## **Abstract**

The main objective of the research was to determine if there is a relationship between the Organizational Climate and Labor Performance of the workers of Interbank Bank – Store 139, San Juan de Lurigancho, 2017, as principal theorists Palma and Grados were used. With respect to the method that was used is hypothetical – deductive. The type of research was applied, a quantitative study, of correlational descriptive level and design of nonexperimental cross-sectional research. The study population was made up of 30 collaborators and the census technique was used, because it was a small population. The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with the Cronbach Alpha coefficient. The data collection was obtained through the “CL-SPC” labor climate scale instrument consisting of 50 items and a questionnaire of 31 items for labor performance, in both the Likert scale was used. With regard to data analysis, the statistical program SPSS versión 23.0 was used to obtain the tables, results, correlation and cross tables, which were subsequently interpreted; showing that there is a relationship between the Organizational Climate and Labor Performance of the workers of Interbank Bank – Store 139, San Juan de Lurigancho, 2017 with a Spearman Rho coefficient of 0.410 with a level of significance of 0.001, therefore it is concluded that the Organizational Climate is related to the Labor Performance of the collaborators.

**Keywords:** Organizational climate, labor performance, workers.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En cuanto a la realidad problemática el clima organizacional va cobrando gran importancia en los últimos años a causa de que este factor puede convertirse en ventaja competitiva para las empresas y posibilite su éxito. Puesto que al generar un buen clima laboral permite que el trabajador desarrolle sus habilidades, conocimientos y capacidades en base al cumplimiento de los propósitos y finalidades de la organización. Asimismo, Spector (2019) comenta que el clima organizacional es una decisión estratégica en las empresas, ya que pueden utilizar el clima para fomentar los comportamientos que desean de sus empleados, de manera que al crear un clima fuerte puede ayudar a mantener a los trabajadores enfocados en las prioridades importantes que indique la gerencia. (p. 3).

Con respecto al desempeño laboral, no es un misterio que el éxito o fracaso de una institución está definido en gran medida por sus colaboradores, considerando que conforme a como ejecuten y actúen al realizar sus actividades, causa un impacto en los resultados de la institución. En paralelo tenemos a Hordos (2018) indicando que el triunfo de una organización está basado principalmente por sus integrantes ya que son considerados como los activos más importantes, lo que hace imperativo que se desarrolle un efectivo desempeño laboral. (p. 5).

En relación al nivel internacional, Levering (2016) cofundador de Great Place to Work en Estados Unidos, nos dice que para cambiar una compañía y convertirla en un lugar donde exista un buen ambiente laboral puede llevar entre dos a tres años, pero resalta que realizar este cambio vale la pena, porque según las labores que realizaba se dio cuenta que las empresas que tenían más éxito eran aquellas con un excelente clima laboral, y en su mayoría dichas empresas incrementaban sus ganancias hasta un 26%. (p. 5). Por otro lado, tenemos a Amozorrutia (2018) gerente de gestión del conocimiento de Great Place to Work en México, señala sobre la medición del ambiente laboral, y refiere que más que un gasto es una inversión. Debido a que existen investigaciones que determinan la relación directa entre el ambiente laboral y resultados positivos. Por ello recomienda a las empresas entender y analizar el efecto que puede causar el clima organizacional sobre los resultados de productividad y rendimiento en sus colaboradores. (p. 3).

Por otro lado, Flores (2020) en la revista El Mundo señala que muchas empresas gastan enormes cantidades en tecnología, debido a que al contar con equipos y/o programas



modernos es considerado como cierta ventaja competitiva, sin embargo, en cuestión de productividad y rentabilidad no logran alcanzar sus metas propuestas. Por ello ante su experiencia, recomienda estudiar el clima organizacional, porque el entorno y medio en que las personas ejecutan sus labores es esencial para lograr las metas y objetivos corporativos. (p. 1). Mientras tanto Dumon (2019) fundador del Grupo Morgan Phillips en la revista RRHH Press comenta que la agilidad de los colaboradores es crucial en el éxito de las organizaciones, así como también recomienda la evaluación del rendimiento y agilidad de sus trabajadores. (p. 3). Por otro lado, tenemos a Moroni (2020) en la revista El Economista América señala que la finalidad de alcanzar un favorable clima laboral está relacionada directamente con un virtuoso employee experience (experiencia del empleado), igualmente, con programas y capacitaciones que contemplen planes de crecimiento profesional de los colaboradores. (p. 3).

Por una parte, tenemos a la autora Palacios (2019) en su artículo científico menciona que el clima organizacional, es un aspecto fundamental a considerar en el desarrollo y cumplimiento de metas determinadas, en vista que el trabajo productivo que realizan los colaboradores está inspirado por las facilidades que se les brinde, además de contar con herramientas y equipos de trabajo que permita cumplir sus actividades a cargo. (p. 72). Así pues, el autor Urbano (2018) en su artículo señala que la impresión y valoración de los colaboradores en relación a los aspectos estructurales, es decir el vínculo entre ambiente laboral y personas, impactan los lazos y repercuten en los comportamientos de los colaboradores positivamente o negativamente, por lo tanto, en el avance y desarrollo de sus obligaciones laborales. (p. 169). Por otro lado, Soto & Inga (2019) en su artículo científico recalcan que los factores clima organizacional y desempeño laboral se han convertido en un elemento diferenciador y de gran influencia en los resultados de una organización. (p. 99). En cuanto a los autores Li & Mahadevan (2017) en su artículo señalan que el clima organizacional básicamente alude a las experiencias de trabajadores en la organización y posteriormente se relaciona con el comportamiento, cumplimiento e inspiración de los colaboradores en su entorno laboral. (p.3). Por otra parte, Pupo (2018) refiere que es importante establecer y mantener un buen clima en una organización porque esto garantiza la realización de objetivos y propósitos establecidos en la empresa. (p. 4).

Así mismo Noboa, Barrera & Rojas (2018) en su artículo indican que las empresas son encargadas de generar un clima laboral de calidad a sus trabajadores, con el fin de generar

satisfacción a los mismos y por lo tanto en su productividad. (p. 19). En cuanto a los autores Chiang, Heredia & Santamaría (2017) aluden que el clima organizacional se determina básicamente por la percepción de interrelación del trabajador con los diferentes factores de una organización, como niveles de comunicación, manejo del recurso humano, políticas de productividad, entre otras. (p. 76). En el caso de Quintero, Álvarez & Ibagón (2019) en cuanto al desempeño sostienen que es importante medir la productividad de los colaboradores, para dar a conocer el impacto del trabajador con la identificación de objetivos, metas y propósitos establecidos en la compañía. (p. 272). Así pues, los autores Orbe & Ordoñez (2018) en su artículo científico nos indican que en las empresas es fundamental el talento humano, por esta razón indican que se debe brindar las capacitaciones necesarias para que el personal pueda ejercer su cargo asignado, y de esta manera se convierta en fuente de ventaja para el éxito de la empresa. (p. 15). Por otro lado, los autores Kaveski & Beuren (2020) se refieren que incorporar una estructura de control de gestión en una institución garantizan la productividad y rendimiento de los colaboradores en fundamento a las estrategias y propósitos de la organización. (p. 545). En cuanto a Ramírez, Ostos & Arteaga (2020) comentan acerca del clima organizacional orientado a la innovación, permitirá que los trabajadores mejoren su capacidad para generar e implementar ideas de adaptación o mejora en los procesos de trabajo los cuales influirán en el desempeño de los trabajadores y organización. (p. 185).

En cuanto al nivel nacional, de acuerdo a lo publicado por la editorial Andina (2018) se refiere al clima organizacional como un aspecto importante y fundamental para los colaboradores, ya que según la encuesta realizada por Aptitus se obtuvo como resultado que el 81% de colaboradores considera el clima de trabajo como muy valioso para su rendimiento laboral, en tanto, el 86% de peruanos están dispuestos a abandonar su labor en el caso de tener un pésimo clima, en cambio, un 19% señaló que este aspecto no afecta su desempeño al realizar sus funciones. (p. 2). Así también en el diario gestión tenemos a Castillo (2017) gerente del área capital humano de Optical Networks, explicando que, a nivel general, las empresas pierden el 10% de su talento humano o hasta un 30% de la productividad por un mal clima laboral y/o porque las compañías no cumplen con sus expectativas, además de señalar que el bienestar que busca hoy el colaborador no es necesariamente monetario. (p. 2).

Mientras tanto Cortés & Leal (2019) indican en su artículo sobre como el clima organizacional interviene en la motivación, rendimiento y salud de los colaboradores, por ello recomiendan la mejora del clima, por medio del fortalecimiento de relaciones socio laborables con el propósito que el colaborador tenga una percepción propicia del entorno de su organización. (p. 149). Por otro lado, tenemos a Rodríguez & Lechuga (2019) que definen el desempeño laboral como el grado de cumplimiento de actividades del colaborador, demostrando su potencial y habilidades en el desarrollo de sus tareas, en contribución al logro de propósitos y metas de la corporación. (p. 40). En cuanto a Velásquez (2017) sugiere que las empresas promuevan el e Training, con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales, es decir hacer más competentes a sus colaboradores para favorecer su rendimiento y productividad, así como también sus habilidades personales. (p. 83). Asimismo, tenemos a los autores Chiang, Heredia & Santamaria (2017) indicando que es importante considerar el clima organizacional ya que impactan en procesos empresariales y psicológicos, afectando la producción, satisfacción y bienestar de los miembros de la empresa. (p. 77). En cuanto al autor Berberoglu (2018) se refiere a que el estudio del clima organizacional es un asunto popular en las empresas y es considerado como un punto de vista vital para comprender las actitudes y comportamientos relacionadas con el trabajo de los colaboradores. (p. 3).

Al mismo tiempo los autores Escamilla, Núñez & Gómez (2016) indicaban que estudiar el clima organizacional sirve para conocer la percepción de los colaboradores en cuanto a su ambiente de trabajo y al mismo tiempo nos brinda información relevante sobre su potencial en la productividad, asimismo se da a conocer su capacidad de cumplimiento de objetivos y como les afecta los factores de la organización. (p. 73). Por otra, tenemos a los autores Salgado, Blanco & Moscoso (2019) que en su artículo nos mencionan que el rendimiento de los trabajadores está relacionado con la satisfacción y vida en el trabajo, cobrando relevancia en el desenvolvimiento de los trabajadores en sus actividades, por ello recomiendan que las empresas deben poner atención a los ambientes de trabajo que brindan a sus colaboradores ya que de eso depende la productividad y rendimiento de los mismos, por lo tanto en el cumplimiento de objetivos establecidos. (p. 95). Así pues, tenemos a Haider, Jabeen & Ahmad (2018) señalando que es fundamental la evaluación de desempeño de los colaboradores porque favorece a la implementación de estrategias y a perfeccionar la eficacia, con la finalidad del logro de objetivos organizacionales. (p. 30).

Así mismo se observó en el entorno específico de la investigación, la situación problemática como la baja autorrealización, escaso involucramiento, deficiente supervisión, insuficiente comunicación y finalmente las inadecuadas condiciones económicas y laborales, las cuales todos ellos se relacionan con el bajo desempeño en las funciones laborales, deficientes características individuales y escaso liderazgo.

Hay que destacar a Guevara & Londoño (2017) que señalan que en diversos estudios realizados se ha identificado que la calidad del liderazgo es una pieza clave para un buen clima organizacional, ya que las acciones de los jefes impactan en la percepción de los colaboradores de su entorno de trabajo. (p. 47). Además, Torahiko, Nunes, Ferrari & Marin (2017) destacan que el clima organizacional alude a una agrupación de características de la relación entre el trabajador y la organización, los cuales van asociados a las políticas y cultura de la empresa. (p. 7). Por otra parte, Simao & Beuren (2020) indican sobre que el desempeño es producto de ciertas competencias o capacidades que posee el colaborador, los cuales en conjunto dan como resultado el cumplimiento de actividades según los requerimientos de la empresa. (p 544). Asimismo, Martins, Zerbini & Medina (2019) manifiestan que el desempeño laboral es la fortaleza más relevante en una organización, y es definida por las acciones y comportamientos en los trabajadores para el logro de objetivos. (p .29). Asu vez Beltrán & Téllez (2018) apuntan que el estudio del clima organización es fundamental para los procesos de mejora en las empresas ya que al identificar los factores que inciden sobre el clima, se puede encaminar al continuo mejoramiento del ambiente de trabajo y al aumento de productividad de los trabajadores. (p. 50).

Con respecto al nivel local se estudió al Banco Interbank – Tienda 139, localizada en el distrito de San Juan de Lurigancho, institución financiera dedicada a brindar un servicio conveniente en créditos personales, vehiculares, hipotecarios, seguros, depósitos y banca comercial, lugar donde los trabajadores muestran un desempeño inadecuado al momento de ejercer sus labores, por el motivo que su clima laboral está siendo afectada por diversos factores como el escaso involucramiento laboral puesto que algunos trabajadores no se sienten identificados con la cultura de la empresa, otro factor que influye es la ineficiente comunicación entre el gerente de tienda y trabajadores al momento de ejercer sus actividades, entre otras dificultades es la deficiente supervisión y las inadecuadas condiciones laborales, todos estos factores se enlazan con el desempeño laboral de los integrantes de la empresa, pudiéndose evidenciar en las quejas que se encontró en el libro de

reclamaciones por motivo de una mala atención o por una respuesta inadecuada por parte del colaborador hacia el cliente, e incluso los mismos clientes en sus quejas recomiendan capacitar al personal para brindar mejores servicios y atención. En definitiva, la tesis concluyo afirmando que si existe una correlación significativa débil Rho de Spearman = 0.410.

A continuación, Pérez, Peley & Saucedo (2017) en su artículo corroboran que el clima organizacional es un causante que repercute de forma directa o indirecta en las conductas y desempeño de los miembros de la empresa, por ello recomiendan brindar un ambiente agradable y motivador. (p. 71). Además, Velásquez (2017) afirma que las propuestas de formación para el capital humano a través de capacitaciones favorecen a la mejora en el desempeño laboral, ya que al adquirir mayor conocimiento los colaboradores cumplirán eficientemente sus labores en la organización. (p. 57). Por otro lado, los autores Castro & Delgado (2020) refieren que, en el desempeño laboral, la eficiencia es el principal elemento que una organización debe cumplir para la consecución de objetivos y metas, así como también tener un personal con un alto nivel de motivación y capacitado según sus labores. (p. 690). Por otra parte, Marrero, Moreno & Sánchez (2017) hacen referencia que el desempeño es la capacidad de un individuo para ejercer deberes y obligaciones propias de su función y que exigen su puesto laboral. (p. 11).

Sobre la contribución del estudio apoyo a reforzar la apreciación en cuanto al clima organizacional, con el empleo de la herramienta de medición del clima laboral trabajado por Palma, por ello a favor de las encuestas realizadas se consiguió reconocer las deficiencias del ámbito laboral y como estos factores se relacionan con el rendimiento en las labores de los colaboradores. En base a la investigación realizada se desarrolló un plan de acción en búsqueda de un mejor clima organizacional con el fin de lograr que mejore el rendimiento y productividad de los colaboradores, por consiguiente, al logro de objetivos y metas que tiene establecido la empresa.

Con referencia a los antecedentes internacionales tenemos a Meza (2018) con su tesis "*El Clima Organizacional y Desempeño Laboral en empleados en la Universidad Linda Vista en Chiapas*" Universidad Montemorelos, México. La finalidad del estudio fue averiguar el nivel del clima en la organización y de qué manera afecta en el desempeño de los trabajadores. En cuanto al modelo de investigación fue descriptiva, cuantitativo y transversal, un estudio censal de 100 integrantes de la empresa y la técnica que utilizó fue la

encuesta. En cuanto al resultado de correlación R de Pearson, se alcanzó un nivel correlacional de 0.569 con una significancia de 0.000, por tanto, con el resultado se deduce que ante un mejor clima organizacional los empleados tendrán un mejor desempeño. El aporte de esta investigación fue sus soportes teóricos acerca de las variables en investigación.

Por otro lado, Arenas (2017) desarrollo su tesis *“El Clima Organizacional para el Desempeño exitoso de la Labor docente de la Unidad Educativa Bolivariana La Mitisús”* Universidad de Carabobo, Venezuela. La investigación tuvo como propósito estudiar sus factores del clima organizacional en relación al desempeño laboral, con la finalidad de formular criterios que permitan fortalecer el clima y competencias de los colaboradores. Acerca del tipo de estudio fue cuantitativo y descriptiva, la muestra se conformó por 30 docentes, se utilizó la encuesta, asimismo la transparencia de las herramientas se estableció por medio del Alfa de Cronbach, y se extrajo un resultado de 83%, en consecuencia, los cuestionarios fueron altamente confiables. En síntesis, se aseveró que se encontró conexión entre el clima organizacional con el desempeño de los docentes y es necesario proponer alternativas que permitan optimizar el ambiente laboral existente. Por tanto, el aporte que se obtuvo fueron los antecedentes y sus bases teóricas de las variables investigadas.

También tenemos a Vilema (2018) que desarrollo la tesis *“Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores en la empresa Codiempaques”* Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Se tuvo de finalidad cooperar al desarrollo del grado de rendimiento de los integrantes de la compañía mediante estrategias en la comunicación, toma de decisiones y motivación, las cuales se usaron como indicadores para el clima organizacional. Acerca del estudio fue cuantitativo, tipo descriptiva, la población y muestra se conformó por 25 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta. En conclusión, se comprobó que el clima organizacional sostiene cierto grado de interdependencia con el desempeño laboral, la correlación que se obtuvo fue de 0.779 y un nivel de significancia 0.000. Por tanto, el aporte que se obtuvo fueron los antecedentes, marco teórico y descripción de resultados.

Respecto a antecedentes nacionales el autor Campos (2018) desarrollo su tesis *“Relación del Clima Organizacional con Desempeño Laboral en Entel”* Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Tuvo como propósito entender el vínculo que existe entre el clima y desempeño en la organización, así como también validar su hipótesis si existe conexión entre ambos factores. Acerca del estudio fue no experimental, transversal y correlacional, su

muestra fueron 15 trabajadores aplicando la técnica de encuesta. En referencia al estudio estadístico se utilizó el programa SPSS25 donde se pudo obtener el resultado de correlación R de Pearson, obteniendo un nivel correlacional de 0.856 con nivel de significancia de 0.001, por consiguiente, el resultado muestra que es real el vínculo entre ambas variables y una dependencia entre ellas. Así pues, se concluye que existe relación entre las variables y se determinó que el clima organizacional se encuentra afectado por aspectos psíquicos, salariales, familiares, anímicos, educación, sociales y formación que están vinculados directamente con el desempeño, por ello el autor recomienda implementar estrategias e iniciativas de mejora en los aspectos mencionados con el fin de reforzar y perfeccionar el rendimiento de los integrantes de la compañía.

De igual manera, Guerra (2020) con su tesis "*Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Comercial Sudamericana*" Universidad Continental, Huancayo. Su finalidad fue precisar el vínculo que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral. La metodología empleada fue correlacional, no experimental y transversal, motivo que busca establecer la conexión existente entre las variables en investigación, la muestra utilizada fueron 111 trabajadores y en la recaudación de datos se utilizó las encuestas. Respecto al estudio estadístico para la validación de la hipótesis se empleó a Pearson, obteniendo una correlación positiva de 0.664, concluyendo que la variable clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, por ello el autor recomienda considerar importante la relación existente entre ambas variables ya que podrían ser causa de efecto negativos para la organización. El tipo de metodología que se empleó es semejante al que se utilizó en la investigación siendo de gran aporte, además de las conclusiones y recomendaciones que brindo el autor.

Así mismo tenemos a Oyarce (2019) que desarrollo la investigación "*Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Centros de Salud de la red Chachapoyas*" Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas. La tesis tuvo como objetivo precisar un diagnóstico del clima en la organización, como también estimar la conexión de dicho factor con el desempeño laboral, considerando que en el sector público se ha tomado más importancia con el clima organizacional para la ejecución y cumplimiento de los fines establecidos por la empresa. El estudio fue cuantitativo, relacional de variables es decir se describieron las variables en investigación, como técnica se utilizó la encuesta y una muestra de 52 colaboradores. Para concluir, se demostró la existencia de

relación entre los factores de estudio ya que se obtuvo una correlación efectiva alta de 0.880 con nivel de significancia 0.001 entre ambas variables, puesto que sus dimensiones motivación, comunicación y liderazgo, se relacionan con el rendimiento de los colaboradores, por lo tanto, se planteó alternativas que contribuyan a solucionar la gestión del talento humano con la finalidad de lograr una mayor eficacia, eficiencia y productividad en los colaboradores. El aporte que se obtuvo fueron las teorías sobre la significancia entre ambas variables y la interpretación que realiza la autora en sus resultados en base a sus gráficos y a los resultados de correlación.

En relación a los antecedentes locales, los autores Suarez & Ramos (2019) en su investigación "*Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de Centro de Salud San Fernando-SJL*" Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Su propósito fue definir el vínculo del clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la institución. Con un enfoque cuantitativo, tipo correlacional, no experimental y transversal, la población eran 70 integrantes, su muestra fueron 59 integrantes, para obtener los datos se usó la encuesta y cuestionario. La investigación concluyó con una correlacional de 0.647 y significancia de 0.000, por ende, se aceptó la hipótesis alternativa, en otras palabras, se confirma que existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral. La contribución del estudio es el tipo de metodología, el cual nos ayuda para la interpretación de tablas y conclusiones.

De igual manera, Castillo (2019) realizó su tesis "*Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Constructora Digucy E.I.R.L.*" Universidad Autónoma del Perú, Lima. El propósito fue puntualizar el vínculo existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral con la finalidad de identificar los factores que ayuden a generar un adecuado ambiente laboral, por consiguientes un buen desempeño en la organización. Respecto a la investigación fue no experimental, transversal, diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 34 trabajadores, sobre los datos se extrajeron mediante la técnica del censo y cuestionarios. En síntesis, se alcanzó una correlacional de 0.866 con significancia 0.000, por lo cual se concluyó que existe una relación significativa y a medida que mejore el clima de la empresa, entonces va a mejorar el rendimiento de los colaboradores. Asimismo, en relación al resultado el autor recomienda elaborar un plan de trabajo orientado al bienestar del trabajador y al crecimiento de la empresa en base a las variables y dimensiones estudiadas. En cuanto al aporte que se obtuvo fue el marco teórico



y metodológico que se utilizó para precisar la conexión positiva y significativa entre los factores en investigación.

Por último, León (2017) en su investigación *“Clima organizacional y desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho”* Universidad César Vallejo, Lima. Tenía como propósito puntualizar el lazo existente del clima organizacional con el desempeño laboral, con el fin de plantear estrategias para la mejora de un buen ambiente de trabajo, por ende, la productividad del personal. La metodología fue aplicada, descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. Trabajó con muestra de 98 trabajadores y como técnica se utilizó las encuestas de las variables estudiadas. Con respecto al análisis estadístico se obtuvo una correlación de 0.792 con nivel de significancia de 0.000, así pues, permitió afirmar el vínculo entre el clima de la organización y desempeño laboral, es decir que, mientras sea mejor la percepción del clima se va presentar un mejor rendimiento en el personal del hospital. Esta investigación brindó datos importantes sobre los procedimientos de recolección de datos, además de una buena presentación de sus resultados e interpretación, los cuales fueron de gran ayuda para la investigación.

En cuanto al marco teórico en relación a la variable Clima Organizacional tenemos a la autora Palma (2004) definiendo que es la apreciación de los colaboradores con respecto al ambiente laboral, y están vinculados con ciertos aspectos como la potencia de involucramiento con las tareas asignadas, la supervisión que percibe el colaborador, como también el desarrollo personal en la empresa, el acceso que se le brinda respecto a su trabajo, la coordinación previa que existe entre el jefe y compañero en la labor, y las condiciones laborales que coopera a la ejecución de sus actividades de forma más transparente y sencilla, por consiguiente si un colaborador muestra una alta impresión de su medio laboral va manifestar una conducta positiva, por lo cual va realizar mejor sus labores de manera eficiente y eficaz, de manera que serán beneficiados el trabajador y la organización. (p. 54).

Por otro lado, Chiavenato (2019) indica que el clima organizacional se relaciona con el clima interno que hay entre los integrantes de una empresa, y está directamente vinculado con los niveles de estimulación de los miembros. También señala que el clima es propicio cuando genera satisfacción en las carencias individuales de los integrantes y es perjudicial cuando causa frustración al no cumplir dichas necesidades. (p. 86). Asimismo, Rubió (2016) señala que el clima ha sido definido como aquellos sentimientos, percepciones, expectativas, políticas y comportamientos que califican la vida laboral de la institución para el trabajador.

(p. 102). Mientras tanto Peña (2018) se refiere al clima organizacional como una secuencia de apreciaciones globales por parte del trabajador en lo que concierne de la organización. (p. 24). De igual manera Méndez (2018) hace referencia que el clima organizacional es el fruto del modo en como los trabajadores determinan procesos de interrelación social y como estas secuencias son afectados por un conjunto de creencias, aptitudes y valores, al igual que su ambiente interno. (p. 101).

A su vez Tirado, Torres, Redondo & Jiménez (2020) en su artículo aluden que el clima organizacional es el conjunto de percepciones de los colaboradores en relación al ambiente físico y relación entre personas, además que estos factores inciden en el rendimiento del personal. (p. 442). También en el artículo científico de Pedraza (2020) señala que el clima representa la apreciación grupal que forman los colaboradores según sus percepciones, en relación a las interacciones del colaborador con la organización que impactan de forma positiva o negativa en la satisfacción y rendimiento de los mismos. (p. 12). Asimismo, Penachi (2019) refiere que cada empresa tiene un clima organizacional particular, los cuales son percibidos por el trabajador y puede afectar de forma positiva o negativa en su rendimiento profesional, entre los factores que depende de este resultado pueden ser externos como por ejemplo las necesidades básicas del trabajador en su entorno laboral, así como también internos como por ejemplo problemas familiares, entre otras situaciones personales. (p. 86).

Con respecto a las dimensiones se determinó según Palma (2004). Considerando como primera dimensión Autorrealización, que se define como la percepción de los colaboradores sobre las oportunidades que el ambiente de trabajo impulsa para su crecimiento individual y profesional, como también la atención que perciben del gerente por el triunfo de sus colaboradores, estableciendo acciones para la ejecución y logro de metas, y por ende la compañía tiene el deber de cumplir y complacer las carencias de los colaboradores comenzando por el reconocimiento de su desempeño y logros, del mismo modo impulsar ideas innovadoras que impulsen el éxito de la empresa y los trabajadores.

En cuanto a la segunda dimensión Involucramiento laboral, se describe a la forma en cómo los colaboradores se identifican con los valores y se comprometen con el crecimiento de la compañía, lugar donde el colaborador se debe sentir como elemento clave para el triunfo de la misma, es por esto, la importancia que cada colaborador tenga en claro la misión, visión y valores de la institución, de tal forma que el colaborador culmine con sus tareas asignadas

y consiga una calidad de vida laboral, de esta manera se busca que las actividades sean vistas como actividades estimulantes y permitan el crecimiento profesional.

Acerca de la tercera dimensión Supervisión, se trata de la percepción de los trabajadores en cuanto a la operatividad de los jefes referente al control, orientación y soporte en las labores de la empresa. Así pues, los superiores deben brindar apoyo a los colaboradores al momento de superar dificultades que se presenten en su labor, como también plantear métodos de mejora laboral con el objetivo disminuir tiempos improductivos y mejorar la productividad. Por parte de los trabajadores deben tener claro los objetivos y procedimientos como pautas de trabajo, con el fin de realizar sus labores en forma eficiente y eficaz.

Respecto a la cuarta dimensión Comunicación, hace referencia al grado de claridad, fluidez, precisión y coherencia de la información pertinente en el mecanismo interno de la organización. Se considera que los equipos de trabajo deben ejercer relaciones de confraternidad, para reforzar los canales de comunicación e interacción de las diferentes áreas de trabajo, con la finalidad que cada equipo conozca la funcionalidad y propósito que cumple en la empresa.

Por último, tenemos a la quinta dimensión Condicionales laborales, el cual se trata de los elementos económicos, materiales y psicosociales que provee la compañía para la realización de las tareas establecidas. En consideración a la remuneración, la empresa debe otorgar un salario atractivo a diferencia de otras instituciones, en base al cargo del trabajador y productividad, así como también dar oportunidades que los empleadores cooperen en la toma de decisiones para cumplir con sus labores.

En relación a la segunda variable Desempeño Laboral, el autor Grados (2011) lo refiere como el grado de ejecución de tareas predispuestas por la compañía para el colaborador, que puede realizarse de forma competente sujeto a normas o procedimientos el logro de metas establecidas, como también indica que los participantes en el desarrollo del trabajo están los directivos, jefes y trabajadores. (p. 95)

Por otro lado, los autores Robbins & Coulter (2018) refieren que el desempeño es el efecto final de la culminación de una cierta laboral desarrollada eficaz o eficiente como sea posible. (p. 271). Asimismo, Lastra & Montoya (2019) señala que el desempeño de un empleado depende de múltiples situaciones y contingencias relacionadas con la personalidad del evaluado, entre ellas el clima laboral, sus actividades a cargo, la motivación, las

percepciones, entre otros. (p. 189). También tenemos a Alles (2017) que hace referencia al desempeño como un grupo de comportamientos y resultados de un colaborador en un determinado periodo, y lo agrupa en 3 ejes principales: conocimiento, experiencia o práctica y competencias. (p. 24). Para finalizar tenemos a Gonzáles (2017) que define el desempeño como la manera que un colaborador realiza sus actividades, enfatizando el grado de cumplimiento de los requisitos de su puesto y su correspondencia con los resultados. (p.235).

En cuanto a Ramos, Barrada, Fernández & Koopmans (2019) se refieren a que el desempeño es un conjunto de comportamientos del colaborador que contribuyen en las metas organizacionales, y es un factor sumamente relevante para el éxito de la empresa. (p. 196). También tenemos a Jiménez, León & Poblete (2019) que en su artículo señalan que el desempeño de los colaboradores está vinculado con los objetivos, misión y cultura de la organización. (p. 4). Por una parte, Díaz, Gutiérrez & Amancio (2018) mencionan que es importante evaluar el desempeño laboral ya que sirve para la identificación de fortalezas y debilidades del trabajador, así como también para corregir actitudes que perjudican su desempeño, de esta manera se recopila información para el autodesarrollo del colaborador y organización. (p. 2). También tenemos a Rodríguez, Ramírez, Fernández & Bustos (2018) indicando que el desempeño laboral son aquellas acciones y/o conductas que el colaborador ejerce en contribución al logro de metas de una institución. (p. 126).

En base al “Formulario de Evaluación del desempeño” desarrollado por Grados (2011), determina como primera dimensión el desempeño de funciones, teniendo como primer indicador la producción, que se refiere al cumplimiento de tareas eficientemente. Otro indicador es el conocimiento, hace referencia a la realización de funciones cumpliendo las normas y reglas de la empresa. Por último, el indicador cooperación, que se relaciona al vínculo de compañerismo entre los integrantes.

Acerca de la segunda dimensión Características individuales, encontramos como indicador la comprensión de situaciones, con el fin que los colaboradores amplíen sus capacidades, como la intuición para la comprensión de dificultades y problemas suscitados en el área de trabajo. Por otra parte, el indicador innovación, es el modo que los trabajadores presentan sugerencias, propuestas e ideas para mejorar la productividad y rendimiento en el trabajo. Para finalizar, se tiene el indicador capacidad de realización, hace referencia que los trabajadores tengan determinación para la concertación de proyectos, plan de mejoras con la finalidad de mejorar procesos y por ende realizar eficazmente sus labores.

Para concluir tenemos a la tercera dimensión Liderazgo, que comprende de los indicadores como la autoridad, el control, donde se enfoca el trabajo de los jefes en la observación de realización y condición de las labores de los trabajadores, y finalmente el indicador interés del personal, se refiere a la asignación de obligaciones conforme a las carencias del colaborador, considerando su cargo en el trabajo y los resultados que obtiene en su labor diaria.

En cuanto a la formulación del problema, el trabajo fue realizado el 2017 a los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho. Por tanto, se propuso el problema general con la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?

También se formularon los problemas específicos con las siguientes preguntas: ¿Qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?, ¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?, ¿Qué relación existe entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?, ¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?, ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?

Con respecto a la justificación del estudio, indicábamos que era de gran importancia conocer el enlace del clima organizacional con el desempeño laboral y como índice en la mejora de obtención de resultados y cumplimiento de objetivos en las organizaciones, desarrollando de esta manera una superioridad sobresaliente en el mercado. A continuación, la presente tesis se fundamenta en diferentes justificaciones: teórica, práctica, metodológica y social.

Por lo que se refiere a la justificación teórica, la investigación aspira confirmar si las dimensiones de los teóricos Palma y Grados se adaptan al contexto de la realidad de la empresa, permitiendo realizar aportes y ampliando el conocimiento sobre la incidencia entre ambas variables. Respecto a la justificación práctica, es de relevancia porque se va conocer la realidad existente de la problemática del clima y desempeño, lo cual ayudará a la empresa

a poder mejorar y plantear estrategias, con la finalidad que los trabajadores laboren en un ambiente más favorable, por ende, obtener un mejor desempeño y rendimiento por parte de los colaboradores para lograr el cumplimiento de metas y objetivo. En cuanto a la justificación metodológica, contribuye en la gestación de la herramienta de medición para las variables clima organizacional y desempeño laboral, como aporte para próximos estudios científicos con una problemática similar. Para finalizar, la justificación social, será aporte para elaborar estrategias que ayuden a mejorar el ambiente laboral influyendo en el desempeño de cada colaborador, y de esta manera aportar al crecimiento individual y profesional, así como también en brindar una mejor atención a los clientes.

En relación a la hipótesis general se planteó lo siguiente: Existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.

Referente a las hipótesis específicas se formularon las siguientes: Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017. Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017. Existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017. Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017. Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.

En relación al objetivo general del estudio fue Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.

Por otra parte, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017. Determinar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017. Determinar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda

139, San Juan de Lurigancho, 2017. Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017. Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

Respecto al diseño de investigación es un conjunto de métodos y procesos que se utilizan para recopilar y analizar la medición de las variables especificadas en la encuesta de preguntas. Asimismo, a partir del diseño de investigación se valida la hipótesis del estudio, dando respuesta a las interrogantes formuladas.

Así mismo Arias (2016) lo define como la estrategia que acoge el averiguador para contestar el problema formulado. (p. 27). En cuanto a Pagadala (2017), define el método de investigación como técnicas para la conducción de una investigación con la finalidad de encontrar posibles soluciones a la cuestión planteada. (p. 10).

Con respecto al diseño no experimental, los autores Hernández, Ramos, Placencia et al. (2018) definen que en este diseño no hay manipulación de las variables, es otras palabras, se analizan los fenómenos como se desenvuelven en su ambiente natural para posteriormente describirlos. (p. 87).

Por otro lado, Sánchez, Reyes & Mejía (2018) indican que el diseño transeccional o transversal se refiere a la recopilación de datos de una o varias muestras en un momento determinado. (p. 81). Asimismo, Lauren (2020) define que un estudio transversal es un tipo de investigación que se recopila información de muchas personas en un solo momentos. (p. 2).

El propósito de esta investigación fue reseñar las variables y estudiar su relación en un tiempo dado. Respecto al diseño de investigación fue No Experimental porque no hay manipulación de las variables, de diseño Corte Transversal porque se va obtener los datos en un tiempo definido.

Con respecto a la definición de la investigación científica tenemos a Arias (2016) que lo define como un proceso metódico y sistemático determinado para el resultado de problemas y/o preguntas en una investigación científica, por medio de nuevos conocimientos. (p. 22). Asimismo, la autora Baena (2017) nos indica que la investigación científica cumple con dos propósitos, el primero es producir conocimiento y teoría, a esto se denomina investigación básica, y el segundo es la resolución de problemas, a esto se denomina investigación aplicada. (p. 17).



Acerca del estudio descriptivo los autores Sánchez, Reyes & Mejía (2018) se refieren al estudio como el grado de análisis que lleva a explicar la situación actual o presente de las particularidades más considerables del fenómeno en investigación. (p. 66). Por otro lado, Arias (2016) nos indica que el estudio descriptivo se basa en la descripción del suceso, especie, sujeto o grupo, con la finalidad de conocer su comportamiento o estructura. (p. 24). Por otro lado, tenemos a Jeet & Kumar (2016) e indican que en un estudio descriptivo se incluye indagaciones de diferentes tipos de investigaciones y encuestas. (p. 8).

Por un lado, tenemos a Gallardo (2017) con la definición del estudio correlacional e indica que el estudio tiene el objetivo de dar a entender el vínculo o determinar dicho nivel entre dos o más variables en un entorno singular. (p. 53). Como también los autores Hernández, Ramos, Placencia et al. (2018) indican que el estudio correlacional describe el vínculo entre dos o más especies en un tiempo dado, es decir, se trata de reseñar la relación entre las variables y buscando una asociación entre ellas. (p. 88). Asimismo, en la plataforma de Study.com define el estudio correlacional como un tipo de diseño de estudio en el cual un investigador busca indagar si dos o más variables se relacionan y de qué manera. (p. 1).

Respecto a la definición del enfoque cuantitativo el autor Arias (2016) nos señala que la finalidad de este enfoque es reseñar ciertas singularidades de una agrupación, por medio de la utilización de un cuestionario, un estudio estadístico que será primordial para la preparación de tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas, para luego realizar su interpretación. (p. 136). Asimismo, Williamson, Johanson, Byrne et al. (2018) en la revista ScienceDirect indica que la investigación cuantitativa se ocupa de datos que son numéricos, en cuanto a los métodos utilizados para investigar estos tipos de datos se denominan estadística, esta técnica se ocupa de la organización, análisis, interpretación y presentación de datos numéricos. (p. 537).

Para concluir, los autores Ñaupas, Palacios, Valdivia & Romero (2018) nos definen que el método científico es un proceso cuidadoso que abarca ciertas secuencias: identificación y definición del problema, planteamiento de hipótesis, compilación de información e interpretación de resultados, en base a la validación o rechazo de las hipótesis. (p. 193). Por otro lado, la editora Biology Dictionary (2020) menciona que el método científico es una serie de procesos que las personas pueden utilizar para recopilar conocimiento sobre algún estudio, que implica formular preguntas, hipótesis, analizar datos y llegar a una conclusión. (p. 2).

En cuanto a la investigación fue tipo Aplicada, nivel descriptivo porque se tuvo como propósito analizar y determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Con un enfoque cuantitativo porque se elaboró dos cuestionarios con el propósito de adquirir datos sobre las variables en indagación y posteriormente realizar el análisis estadístico correspondiente. En cuanto al método que se utilizó fue hipotético – deductivo porque se formularon hipótesis que fueron comprobadas mediante estudios estadísticos.

## **2.2. Operacionalización de variables**

En relación a la operacionalización, consiste en determinar el método que será utilizado para medir y analizar las variables en investigación. Según Alles (2017) define la operacionalización como un proceso de desarrollo de diseños de estudios metodológicos. (p. 15). Por otro lado, Aquino & Barrón (2020) nos indica que la variable es un elemento que actúan en el problema formulado e hipótesis, que pueden ser dependiente o independientes. (p. 87).

En el caso de las variables que se evalúan en la investigación, se tiene la variable X de Clima Organizacional en su definición conceptual según Palma (2004) señala que es la apreciación del colaborador en relación al entorno de su trabajo y se encuentra vinculado a aspectos como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, en consecuencia si un colaborador muestra una buena apreciación de su ambiente laboral, va manifestar conductas positivas que beneficie a sí mismo y a la empresa. (p. 54). Asimismo, la variable Y de Desempeño Laboral en su definición conceptual según Grados (2011) lo precisa como el grado de ejecución de labores predispuesta por la institución para el colaborador, que puede realizarse de forma competente sujeto a normas o procedimientos el logro de metas establecidas. (p. 95).

**Tabla 1***Operacionalización de la variable Clima organizacional (X)*

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NÚMERO DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Palma (2004) nos dice que el clima organizacional es la apreciación del colaborador en relación a su ambiente de trabajo y está vinculado a aspectos como la realización profesional, involucramiento con las actividades laborales, la supervisión que se realiza en la empresa, la entrada de información y las condiciones laborales que beneficien en sus actividades de forma más eficiente (p.54).	La variable Clima Organizacional se llevó a cabo usando el instrumento CL-SPC elaborado por Palma, el cual comprende de cinco dimensiones, las cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Además, se obtuvo los datos mediante la técnica de la encuesta.	Autorrealización	Oportunidad laboral	1	
			Desarrollo del personal	6, 26,36,41	
			Objetivos y acciones	11	
			Grado de desempeño	16	
			Reconocimiento	21, 46	
		Involucramiento Laboral	Capacitación	31	
			Compromiso	2, 7, 12, 17	
			Rendimiento laboral	22, 27	
			Tarea estimulante	32	
			Orgullo personal	37	
		Supervisión	Visión, misión y valores	42	
			Calidad de vida laboral	47	Nunca (1)
			Apoyo laboral	3	Casi Nunca (2)
			Métodos de trabajo	8, 18, 43	A veces (3)
			Control de actividades	13, 23, 28, 33	Casi Siempre (4)
		Comunicación	Objetivos en el trabajo	38	Siempre (5)
			Trato justo	48	
			Información	4, 9	
			Relación de confraternidad	14, 19, 24, 44	
			Superación de obstáculos	29	
		Condiciones Laborales	Comunicación interna	34, 39, 49	
Trabajo en equipo	5, 20, 25				
Objetivos laborales	10, 40				
Toma de decisiones	15				
Administración de los recursos	30				
			Remuneración	35, 50	
			Tecnología	45	

*Fuente: La investigadora.*

**Tabla 2***Operacionalización de la variable Desempeño laboral (Y)*

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	NÚMERO DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
<p>Grados (2011), precisa al desempeño laboral como el grado de realización de actividades establecidas por la empresa para el trabajador, puede darse manera eficiente, sujeto a normas para alcanzar las metas propuestas, entre los involucrados en la ejecución del trabajo, directivos, jefes y empleados. (p.95).</p>	<p>La variable Desempeño Laboral se llevó a cabo mediante las dimensiones: el desempeño de funciones, características individuales y el liderazgo. Además, se obtuvo los datos mediante la técnica de la encuesta.</p>	Desempeño de Funciones	Conocimiento	1, 2, 3, 4			
			Producción	5, 6, 7			
			Cooperación	8, 9, 10, 11, 12			
				Características Individuales	Innovación	13, 14, 15	
					Comprensión de situaciones	16, 17	Nunca (1) Casi Nunca
					Capacidad de realización	18, 19, 20	(2) A veces (3)
					Autoridad	21, 22, 23	Casi Siempre (4)
				Liderazgo	Control	24, 25, 26, 27	Siempre (5)
					Interés por el personal	28, 29, 30, 31	

*Fuente: La investigadora.*

### **2.3. Población, muestra y muestreo (criterios de selección)**

Con respecto a la población los autores Vicente, Gonzáles, Parra & Beltrán (2019) lo definen como el conjunto de elementos que cumplen ciertas propiedades y entre los que se desea estudiar el fenómeno en cuestión. (p. 11). En cuanto a la definición del censo tenemos a Baena (2017) e indica que es el estudio de la población total de un fenómeno y cuyos datos abarcan un conjunto de elementos que posteriormente se realizan las observaciones. (p. 35).

En cuanto al proyecto de investigación estuvo conformado por 30 trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, debido a que la población fue menor de 100 personas, se trabajó con toda la población denominada censo. Por lo tanto, la muestra es igual a toda la población por ser censal. Respecto al muestreo no hubo calificación previa en las investigaciones porque se aplicó el cuestionario a toda la población definida para el estudio. En relación a los criterios de selección, se considera criterios de inclusión: A trabajadores administrativos del Banco Interbank – Tienda 139 que laboren en la empresa durante el 2016, así como también, criterios de exclusión: A trabajadores administrativos con licencia de descanso del Banco Interbank – Tienda 139 que laboren en la empresa durante el 2016.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández & Mendoza (2018) señalan que en una investigación existen varios tipos de técnicas e instrumentos para la obtención de información, sin embargo, la encuesta es la más usual para analizar la información dada por los encuestados con la finalidad de validar el vínculo entre las variables en investigación. (p. 125). Por otro lado, los autores Hernández, Ramos, Placencia et al. (2018) señalan que el objetivo del cuestionario en las encuestas; es recopilar de manera sistemática y en orden los datos de la población en investigación. (p. 118).

Considerando lo definido, para la tesis se utilizará la encuesta y cuestionario para las variables clima organizacional y desempeño laboral, los cuales nos facilitaran los datos para la investigación. El método para la medición de las herramientas es la escala de Likert que se basa en un grupo de preguntas donde el participante puede elegir una de las cinco escalas, 5 = Siempre, 4 = Casi Siempre, 3 = A veces, 2 = Casi Nunca, 1 = Nunca.

Respecto a la validez del instrumento, tenemos a Perez, L., Perez, R. & Seca, M. (2020) definen que la validez se relaciona con el nivel que nuestras preguntas midan las variables que se procuran calcular. (p. 464). En el presente estudio la validación fue realizada por el

juicio de especialistas docentes de la Universidad César Vallejo, el instrumento estuvo validado por tres docentes teóricos y dos metodólogos.

**Tabla 3**

*Juicio de Expertos*

<b>Nombre del Validador</b>	<b>Grado</b>	<b>Aplicable</b>
Alfredo Federico Suasnabar Ugarte	Magíster	70%
Jesús Romero Pacora	Magíster	74.9%
Lorena Rocío Paz Liendo	Magíster	75%
Teresa Narváez Aranibar	Doctor	71%
Daniel Cárdenas Canales	Magíster	70%
TOTAL		360.9
PROMEDIO		72.2 %

*Fuente: La investigadora.*

En síntesis, los promedios de la autenticidad de ambos instrumentos, refieren que los cuestionarios obtuvieron una validez de 72.2 %, lo cual expresa una validez de Bueno, por lo tanto, dicho resultado estableció la utilización de las dos herramientas.

En relación con la definición de confiabilidad los autores Perez, L., Perez, R. & Seca, M. (2020) indican que dicho criterio se refiere al grado de certeza que nos brinda nuestro instrumento de recolección al tomar los datos. (p. 464). En cuanto al estudio se empleó el programa SPSS con el objetivo de emplear el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de las preguntas de cada variable, contando con valores entre 0 y 1, donde 0 manifiesta confiabilidad nula y 1 manifiesta confiabilidad total, donde el valor debe ser mayor a 0.8 en ambas variables. A continuación, el coeficiente de Alfa de Cronbach se aprecia en las siguientes tablas:

#### Tabla 4

*Resultado de confiabilidad: Alfa de Cronbach de variable Clima organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,921	50

*Fuente: IBM SPSS.*

Tabla 4, se aprecia el resultado de 0.921 de confiabilidad en el cuestionario de Clima Organizacional conformada por 50 preguntas que fueron encuestados a 30 trabajadores, lo cual muestra contar con un nivel de confiabilidad muy buena.

#### Tabla 5

*Resultado de confiabilidad: Alfa de Cronbach de variable Desempeño laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,961	31

*Fuente: IBM SPSS.*

Tabla 5, se aprecia el resultado de 0.961 de confiabilidad en el cuestionario de Desempeño Laboral conformada por 31 preguntas que fueron encuestados a 30 trabajadores, lo cual muestra tener un nivel de confiabilidad muy buena.

#### Tabla 6

*Rangos de coeficientes de confiabilidad - Alfa de Cronbach*

<b>COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD</b>	
<b>Rangos</b>	<b>Interpretación</b>
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.01 a 0.21	Muy baja confiabilidad

*Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).*

Tabla 6, se exponen rangos y niveles de confiabilidad según Alfa de Cronbach.

## **2.5. Procedimiento**

En relación a este punto, recogemos la información gracias al instrumento elaborado, pues este se ajusta a los criterios que queremos estudiar de los trabajadores en ambas variables, el Banco Interbank – Tienda 139 nos brindó su ayuda para poder encuestar a sus colaboradores.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

En cuanto a Sánchez, Reyes & Mejía (2018) señalan que el método de análisis de datos es un nivel del proceso que consiste en recopilar y organizar los datos recogidos, para ser tratada de manera meticulosa o analítica, para la descripción, caracterización e interpretación de la información obtenida. (p. 17).

Para el análisis de información del estudio se usó el programa estadístico SPSS utilizando el Rho de Spearman. Al obtener los datos se continuó con la evaluación de resultados, considerando los objetivos y variables de estudio, de modo que se pudo cotejar la hipótesis y validar si existe algún tipo de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Por último, al obtener los resultados se prosiguió con la formulación de conclusiones y recomendaciones para reforzar la problemática estudiada.

## **2.7. Aspectos éticos**

Acerca de los aspectos éticos, la tesis fue justificada por el programa de Turnitin para la validación de semejanza con el fin de evitar algún tipo de plagio de otras investigaciones, de esta manera mostrar originalidad y veracidad en su ejecución. Las referencias y fuentes que se utilizaron para el estudio serán corroboradas, siendo los resultados alcanzados el reflejo de los datos conseguidos, así como también se colocaron correctamente según la norma APA vigente.



### III. RESULTADOS

Como fiabilidad de los resultados, fue de acuerdo al Alfa de Cronbach para cada variable como: Clima Organizacional y Desempeño Laboral, detallados en secciones anteriores.

En seguida, se muestran las siguientes tablas cruzadas de las variables investigadas, asimismo de las dimensiones del clima organizacional con la variable desempeño laboral.

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencia para las variables Clima organizacional y Desempeño laboral*

Clima Organizacional	Desempeño Laboral				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
<b>REGULAR</b>	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	20.0%	Rho = 0.410** Sig. (bilateral) = 0.001)
<b>BUENO</b>	3.3%	13.3%	6.7%	<b>23.3%</b>	<b>46.7%</b>	
<b>MUY BUENO</b>	0.0%	6.7%	16.7%	10.0%	33.3%	
<b>TOTAL</b>	3.3%	20.0%	33.3%	<b>43.3%</b>	100.0%	

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

*Fuente: IBM SPSS.*

#### **Interpretación:**

Tabla 7, se consigue aseverar que el clima organizacional es bueno en un 46.7% y que el desempeño laboral es muy bueno en un 43.3%.

Sin embargo, el objetivo general era determinar el vínculo que existe entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017; por medio de los resultados se refiere que, aunque el clima organizacional es muy bueno, el desempeño laboral es muy bueno con un 10.0%. No obstante, aunque el clima organizacional es bueno, el desempeño laboral es bueno con un 6.7%. Por último, aunque el clima organizacional es regular, el desempeño laboral es regular con un 0.0%.

Por otra parte, referente a los resultados estadísticos por medio de la prueba Rho Spearman entre variables Clima organizacional y Desempeño Laboral; se tiene como efecto que existe una correlación débil ( $Rho = 0.410^{**}$ , Sig. (Bilateral) = 0.001).

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencia para dimensión Autorrealización y Desempeño laboral*

Autorrealización	Desempeño laboral				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
<b>MALO</b>	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	3.3%	Rho = 0.616** Sig. (bilateral) = 0.000)
<b>REGULAR</b>	0.0%	3.3%	10.0%	13.3%	26.7%	
<b>BUENO</b>	0.0%	13.3%	10.0%	<b>16.7%</b>	<b>40.0%</b>	
<b>MUY BUENO</b>	3.3%	3.3%	13.3%	10.0%	30.0%	
<b>TOTAL</b>	3.3%	20.0%	33.3%	<b>43.3%</b>	100.0%	

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

*Fuente: IBM SPSS.*

### **Interpretación:**

Tabla 8, se consigue aseverar que la autorrealización es buena en un 40.0% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 43.3%.

Sin embargo, el primer objetivo específico era determinar el vínculo que existe entre autorrealización y desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017; por medio de los resultados se refiere que, aunque la autorrealización es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno en un 10.0%. Sin embargo, aunque la autorrealización es buena, el desempeño laboral es bueno con un 10.0%. En cambio, aunque la autorrealización es regular, el desempeño laboral es regular en un 3.3%. Por último, aunque la autorrealización es mala, el desempeño laboral es malo en un 0.0%.

Por otra parte, referente a los resultados estadísticos por medio de la prueba Rho Spearman entre la dimensión Autorrealización y Desempeño Laboral; se tiene como efecto que existe una correlación alta ( $Rho = 0.616^{**}$ , Sig. (Bilateral) = 0.001).

**Tabla 9**

*Distribución de frecuencia para dimensión Involucramiento laboral y Desempeño laboral*

Involucramiento laboral	Desempeño laboral				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
<b>MALO</b>	0.0%	0.0%	3.3%	3.3%	6.7%	Rho = 0.600** Sig. (bilateral) = 0.000)
<b>REGULAR</b>	0.0%	0.0%	6.7%	13.3%	20.0%	
<b>BUENO</b>	0.0%	10.0%	10.0%	13.3%	33.3%	
<b>MUY BUENO</b>	3.3%	10.0%	13.3%	<b>13.3%</b>	<b>40.0%</b>	
<b>TOTAL</b>	3.3%	20.0%	33.3%	<b>43.3%</b>	100.0%	

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

*Fuente: IBM SPSS.*

### **Interpretación:**

Tabla 9, se consigue aseverar que el involucramiento laboral es muy bueno en un 40.0% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 43.3%.

Sin embargo, el segundo objetivo específico era determinar el vínculo que existe entre involucramiento laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017; por medio de los resultados se refiere que, aunque el involucramiento laboral es muy bueno, el desempeño laboral también es muy bueno en un 13.3%. No obstante, aunque el involucramiento laboral es bueno, el desempeño laboral es bueno con un 10.0%. En cambio, aunque el involucramiento laboral es regular, el desempeño laboral es regular en un 0.0%. Por último, aunque el involucramiento laboral es malo, el desempeño laboral es malo en un 0.0%.

Por otra parte, referente a los resultados estadísticos por medio de la prueba Rho Spearman entre la dimensión Involucramiento laboral y Desempeño Laboral; se tiene como efecto que existe una correlación moderada (Rho =0.600\*\* Sig. (Bilateral) = 0.000).

**Tabla 10**

*Distribución de frecuencia para dimensión Supervisión y Desempeño laboral*

Supervisión	Desempeño laboral				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
<b>MALO</b>	0.0%	3.3%	3.3%	0.0%	6.7%	
<b>REGULAR</b>	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	Rho = 0.750** Sig. (bilateral) = 0.000)
<b>BUENO</b>	3.3%	10.0%	10.0%	<b>33.3%</b>	<b>56.7%</b>	
<b>MUY BUENO</b>	0.0%	6.7%	10.0%	10.0%	26.7%	
<b>TOTAL</b>	3.3%	20.0%	33.3%	<b>43.3%</b>	100.0%	

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

*Fuente: IBM SPSS.*

**Interpretación:**

Tabla 10, se consigue aseverar que la supervisión es buena en un 56.7% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 43.3%.

Sin embargo, el tercer objetivo específico era determinar el vínculo que existe entre supervisión y desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017; por medio de los resultados se refiere que, aunque la supervisión es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno en un 10.0%. No obstante, aunque la supervisión es buena, el desempeño laboral también es bueno con un 10.0%. En cambio, aunque la supervisión es regular, el desempeño laboral es regular en un 0.0%. Por último, aunque la supervisión es mala, el desempeño laboral es malo en un 0.0%.

Por otra parte, referente a los resultados estadísticos por medio de la prueba Rho Spearman entre la dimensión Supervisión y Desempeño Laboral; se tiene como efecto que existe una correlación alta (Rho = 0. 750\*\*, Sig. (Bilateral) = 0.000).

**Tabla 11***Distribución de frecuencia para dimensión Comunicación y Desempeño laboral*

Comunicación	Desempeño laboral				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
<b>MALO</b>	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	3.3%	Rho = 0.744** Sig. (bilateral) = 0.000)
<b>REGULAR</b>	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	
<b>BUENO</b>	3.3%	13.3%	6.7%	<b>33.3%</b>	<b>56.7%</b>	
<b>MUY BUENO</b>	0.0%	6.7%	13.3%	10.0%	30.0%	
<b>TOTAL</b>	3.3%	20.0%	33.3%	<b>43.3%</b>	100.0%	

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

*Fuente: IBM SPSS.*

### **Interpretación:**

Tabla 11, se puede afirmar que la comunicación es buena en un 56.7% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 43.3%.

Sin embargo, el cuarto objetivo específico era determinar el vínculo que existe entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017; por medio de los resultados se infiere que, aunque la comunicación es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno en un 10.0%. No obstante, aunque la comunicación es buena, el desempeño laboral es bueno con un 6.7%. Por el contrario, aunque la comunicación es regular, el desempeño laboral es regular en un 0.0%. Por último, aunque la comunicación es mala, el desempeño laboral es malo en un 0.0%.

Por otra parte, referente a los resultados estadísticos por medio de la prueba Rho Spearman entre la dimensión Comunicación y Desempeño Laboral; se tiene como efecto que existe una correlación alta (Rho = 0. 744\*\*, Sig. (Bilateral) = 0.000).

**Tabla 12***Distribución de frecuencia para Condiciones laborales y Desempeño laboral*

Condiciones laborales	Desempeño laboral					Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
<b>REGULAR</b>	0.0%	6.7%	16.7%	0.0%	23.3%	Rho = 0.799** Sig. (bilateral) = 0.000)
<b>BUENO</b>	3.3%	6.7%	6.7%	<b>36.7%</b>	<b>53.3%</b>	
<b>MUY BUENO</b>	0.0%	6.7%	10.0%	6.7%	23.3%	
<b>TOTAL</b>	3.3%	20.0%	33.3%	<b>43.3%</b>	100.0%	

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

*Fuente: IBM SPSS.*

### **Interpretación:**

Tabla 12, se consigue aseverar que las condiciones laborales son buenas en un 53.3% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 43.3%.

Sin embargo, el quinto objetivo específico era determinar el vínculo que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017; por medio de los resultados se refiere que, aunque las condiciones laborales son muy buenas, el desempeño laboral también es muy bueno en un 6.7%. No obstante, aunque las condiciones laborales son buenas, el desempeño laboral es bueno con un 6.7%. Por último, aunque las condiciones laborales son regular, el desempeño laboral es regular con un 6.7%.

Por otra parte, referente a los resultados estadísticos por medio de la prueba Rho Spearman entre la dimensión condiciones laborales y Desempeño Laboral; se tiene como efecto que existe una correlación alta (Rho = 0. 799\*\*, Sig. (Bilateral) = 0.000).

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio tiene como objetivo general determinar el vínculo que existe entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017. De igual manera, se pretende corroborar la relación entre las dimensiones de la variable Clima Organizacional, con la variable Desempeño Laboral. En cuanto a los cuestionarios aplicados fueron elaborados para los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, después se validó por 5 especialistas de la Universidad César Vallejo con una puntuación del 72.2%, además con una prueba piloto se calculó la confiabilidad con alfa de Cronbach de 0.921 para el cuestionario de clima organizacional y 0.961 para el cuestionario de desempeño laboral.

Con respecto a los resultados señalan que los colaboradores del Banco Interbank – Tienda 139 evalúan el clima organizacional como bueno en un 46.7%, pero también se cuenta con integrantes que lo califica como regular, escenario que deberá ser considerado por el gerente de tienda, por otra parte los colaboradores indican que es Muy Bueno el desempeño laboral en el Banco Interbank – Tienda 139 en un 43.3%, indicando de esta manera que mientras exista un mejor clima laboral va mejorarse el rendimiento y productividad de los colaboradores, por consiguiente la productividad de los mismos y al cumplimiento de objetivos y metas de la organización.

Así pues, lo confirma los resultados adquiridos por Meza (2018), en su estudio señala una correlación de 0.569 con significancia de 0.000, entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Alcanzando la conclusión que el clima organizacional afecta en el desempeño de los colaboradores, por tanto, permite inducir que ante un mejor clima los empleados tendrán un mejor desempeño en la empresa. Apoyando a la postura, Vilema (2018) confirma también su hipótesis que existe una conexión entre el clima organizacional y desempeño laboral a través de la prueba Rho de Spearman con un resultado de correlación fuerte de 0.779 con significancia de 0.000. Asimismo, en su dimensión Comunicación con desempeño laboral se extrajo una correlación considerable con un 0.592 con nivel de significancia de 0.000, respecto a su segunda dimensión Decisiones con desempeño laboral extrajo una correlación muy fuerte de 0.844 y un nivel de significancia de 0.000, en su última dimensión Motivación con desempeño laboral extrajo una correlación media de 0.413 y nivel de significancia 0.000.

Así mismo Campos (2018) empleó el programa SPSS para obtener el resultado de correlación R de Pearson, del cual se produjo un nivel correlacional de 0.856 con un nivel de significancia de 0.001, de modo que, el resultado muestra que existe un alto grado de vínculo entre las variables en estudio, por consiguiente, se establece que el clima organizacional está afectado por aspectos psíquicos, familiares, salariales, sociales, formación y educación que están vinculados de manera directa con el rendimiento de los colaboradores, por ello recomienda implementar estrategias e iniciativas de mejoría en los aspectos mencionados.

En cuanto a Oyarce (2019) también indica que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, con una correlación efectiva alta de 0.880 y significancia de 0.001 entre las variables. Asimismo, en su dimensión Comunicación con desempeño laboral obtuvo una correlación muy alta con un 0.866 y un nivel de significancia de 0.000, respecto a su segunda dimensión Liderazgo con desempeño laboral se extrajo una correlación muy alta de 0.886 con un nivel de significancia de 0.000, en su última dimensión Motivación laboral con desempeño laboral obtuvo una correlación muy alta de 0.889 con nivel de significancia 0.000. Puesto que sus dimensiones: Comunicación, Liderazgo y Motivación, se vinculan de forma directa con el desempeño de los trabajadores, el autor recomienda plantear estrategias o modelos de gestión del talento humano que ayuden a corregir y perfeccionar el rendimiento y productividad de los miembros de la empresa.

Por otro lado, para los autores Suarez y Ramos (2019) su investigación concluye con una correlación de 0.647 con significancia de 0.000, por tanto, se aceptó la hipótesis alternativa, en otras palabras, que si existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral. Por último, tenemos al autor Castillo (2019) que obtuvo una correlación de 0.866 con significancia de 0.000, por ende, concluye que existe una conexión significativa y a medida que se ajuste y perfeccione el clima organizacional, entonces va mejorar el rendimiento y productividad de los trabajadores. Asimismo, el autor recomienda elaborar un plan de trabajo orientado al bienestar del colaborador y al crecimiento de la empresa, en base a las variables y dimensiones investigadas.

En resumen describiendo los resultados de las dimensiones del clima organizacional de manera individual, se contempla que la Autorrealización lo evalúan con 40.0% de bueno, sucesivamente la dimensión de Involucramiento laboral con 40.0% de muy bueno, por otra parte, Supervisión tiene un 56.7% de bueno; en continuo Comunicación tiene como 56.7%



que es bueno y para finalizar Condiciones laborales tiene un 53.3% considerado bueno, asimismo, las dimensiones en conjunto están cercanos de la variable clima organizacional que tiene un 46.7% de bueno para los trabajadores. Por consiguiente, el gerente de Tienda del Banco Interbank – Tienda 139 deberá mejorar sus indicadores de autorrealización, involucramiento laboral y mejorar la comunicación entre jefes y colaboradores, además de mejorar las comisiones que en comparación con otras empresas son más atractivas; como también implementar mejoras para aumentar el rendimiento y productividad para así lograr cumplir con los objetivos establecidos por la organización. Referente a los resultados del estudio estadístico de correlación entre las dimensiones del clima organizacional con desempeño laboral, los Rho de Spearman más altos lo obtuvieron las dimensiones condiciones laborales (Rho= 0.799, sig. (Bilateral) =0.000); supervisión (Rho= 0.750, sig. (Bilateral) =0.000); comunicación (Rho= 0.744, sig. (Bilateral) =0.000); autorrealización (Rho= 0.616, sig. (Bilateral) =0.000) y el más bajo concierne al involucramiento laboral (Rho= 0.600, sig. (Bilateral) =0.000). En síntesis, se puede asegurar que las dimensiones de clima organizacional están correlacionadas con la variable desempeño laboral, ajustándose como la correlación más alta a condiciones laborales y la más baja a involucramiento laboral.

En síntesis, las investigaciones presentadas demostraron que es real el vínculo entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en las organizaciones de diferentes rubros, como son las instituciones que fueron consideradas para el presente estudio. Asimismo, los autores dan a conocer la gran importancia de tener un buen clima de trabajo para el éxito en la gestión de las empresas, como también para el crecimiento profesional de un trabajador. Además, de analizar los múltiples factores para un clima organizacional positivo, los cuales se conectan con el rendimiento, productividad de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de logro en las metas y objetivos.

## V. CONCLUSIONES

En razón a los resultados del estudio y basado en los datos reunidos, se extraen las siguientes conclusiones:

Referente al objetivo general de la investigación se ha definido que existe una correlación significativa baja  $Rho = 0.410^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.001 entre el clima organizacional y desempeño laboral. Se justifica en base que el desempeño laboral fue percibido como Muy bueno en un 43.3% de los colaboradores y el 46.7% expresa que el clima organizacional también es Bueno. De modo que, al analizar los datos de correlación y significancia, se define que no se rechaza la hipótesis general, aseverando que, si existe conexión entre ambas variables. Este resultado se debe a las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, específicamente en las necesidades del colaborador en cuanto a su crecimiento laboral, profesional y económicamente.

Por otro lado, en cuanto al primer objetivo específico se señaló que existe correlación alta significativa  $Rho = 0.616^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000 entre la dimensión autorrealización, sus indicadores oportunidad laboral, desarrollo personal, objetivos, grado de desempeño, reconocimiento, capacitación con la variable desempeño laboral. Esto se fundamentó en los resultados que la autorrealización es bueno en un 40.0% y el 43.3% señalando que el desempeño laboral es muy bueno, esto representa que los colaboradores se sienten desarrollados, por motivo que el jefe expresa reconocimiento por los logros que se obtiene en la tienda e individualmente, así como también la empresa les promueve el cumplimiento de sus labores con incentivos (comisiones), por el contrario se cuenta con un cierto porcentaje de colaboradores que no opinan igual, en vista que sienten que la organización no está valorando sus niveles de desempeño que muestran en sus actividades diarias. Al mismo tiempo señalan que la empresa no realiza capacitaciones constantemente para incrementar sus conocimientos y habilidades con la finalidad de reforzar y perfeccionar su desarrollo personal y profesional.

Asimismo, en cuanto al segundo objetivo específico se señaló que existe correlación moderada  $Rho = 0.600^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000 entre la dimensión involucramiento laboral, sus indicadores compromiso, rendimiento laboral, tarea estimulante, orgullo personal, visión; misión y valores, calidad laboral con la variable desempeño laboral. Esto

se fundamentó en los resultados que el involucramiento laboral es muy bueno en un 40.0% de los colaboradores y el 43.3% manifestó que el desempeño laboral también es muy bueno, esto significó que los colaboradores aseguran el cumplimiento de sus actividades, ya que las laborales que realizan tienen su fruto en la empresa y les genera motivo de orgullo personal el cumplimiento de sus objetivos; en cambio, un porcentaje de los trabajadores no opinan lo mismo porque no se sienten tan involucrados e identificados con la misión, visión y valores de la empresa, por el motivo que a veces suelen exigir la participación en actividades recreativas fuera del horario del trabajo e incluso afectando económicamente el poder adquisitivo del trabajador.

También, en cuanto al tercer objetivo específico se señaló que existe correlación alta  $Rho = 0.750^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000 entre la dimensión supervisión, sus indicadores apoyo laboral, métodos de trabajo, control de actividades, objetivos, trato justo y la variable desempeño laboral. Esto se fundamentó en los resultados de la supervisión para la percepción de los colaboradores son calificados como bueno en un 56.7% y el 43.3% indica que el desempeño laboral es muy bueno, quiere decir que en la empresa presenta un trato bueno y justo, lugar donde existen procedimientos y normas que funciona como pautas de trabajo, en cambio, un grupo de colaboradores notan que el jefe no proporciona el soporte necesario para la superación de las dificultades e inconvenientes que se presentan día a día en sus labores, así como también mostraron inconformidad en sus métodos de trabajo ya que ante una evaluación por parte del cliente sobre la calidad de atención era afectada por los procesos establecidos en cada servicio que brinda la organización, y a su vez afectaba la calificación de su trabajo del colaborador.

Así pues, en cuanto al cuarto objetivo específico se señaló que existe correlación alta significativa  $Rho = 0.744^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000 entre la dimensión comunicación, sus indicadores información, relación de confraternidad, superación, comunicación interna y la variable desempeño laboral. Esto se fundamentó en que la comunicación que existe en la tienda es considerada como bueno en un 56.7% y los trabajadores manifiestan que el desempeño laboral es muy bueno en un 43.3%. Lo que demuestra que se cuenta con una buena comunicación entre jefe y colaborador, por lo que se considera que el jefe escucha los pensamientos y recomendaciones que les realiza su equipo, así como también se presenta colaboración y lazos de unión entre los colaboradores. En cambio, un grupo de colaboradores

indico que la información no circula de manera adecuada y en consecuencia se dificulta la superación de inconvenientes que se presentan diariamente en sus horas de trabajo.

Finalmente, en cuanto al quinto objetivo se señaló que existe correlación alta  $Rho = 0.799^{**}$  Sig. (Bilateral) = 0.000 entre la dimensión condiciones laborales, sus indicadores trabajo en equipo, objetivos laborales, toma de decisiones, recursos, remuneración, tecnología y la variable desempeño laboral. Esto se fundamentó en que las condiciones laborales son calificadas como bueno en un 53.3% y que el desempeño laboral es muy bueno en un 43.3%. Lo que demuestra que la ayuda entre trabajadores es recíproca, además los miembros de la empresa tienen la proporción de tomar decisiones para el cumplimiento de sus actividades; por otra parte, un grupo de colaboradores no se encuentra conforme con los incentivos (comisiones) ya que en comparación con otras empresas no los encuentran tan atractivos, así como también manifestaron su desagrado en cuanto a la tecnología que maneja la empresa ya que en su opinión es necesario la renovación de equipos de trabajo así como también la compra de nuevos equipos que ayuden acelerar las labores de cada trabajador.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- En relación a la variable clima organizacional se alcanzó una correlación débil con el desempeño laboral, por consiguiente se recomienda a la organización que se enfoque en el involucramiento laboral que tienen los trabajadores, ya que este factor es el que más está afectando en su desempeño, también se recomienda realizar de manera periódica evaluaciones para conocer la perspectiva que tiene el trabajador sobre su crecimiento en la empresa, así se podrá identificar el compromiso e identificación del personal con la empresa, al obtener resultados se debe realizar posibles soluciones para mejorar la productividad de los trabajadores y así la empresa cumpla con sus objetivos.

- En cuanto a la dimensión autorrealización su correlación resultó ser alta, por ello se sugiere realizar cursos en línea y presenciales relacionado a su carrera para su desarrollo profesional así como también relacionado a las actividades diarias que realizan según su puesto de trabajo, asimismo se puede crear y establecer un plan de capacitaciones para mejorar y perfeccionar su desempeño en el trabajo con la finalidad de que se desarrollen sus labores de forma eficiente, de manera que la organización se diferencie de sus competencias y pueda mejorar los servicios que se les brinda a los clientes. También se recomienda aumentar las oportunidades laborales para la motivación diaria del personal en su crecimiento profesional.

- Con respecto a la dimensión involucramiento laboral, se extrajo una correlación moderada, por consiguiente se sugiere efectuar dinámicas con el gerente de tienda y colaboradores permitiendo así un mayor involucramiento laboral y que estas actividades se realicen periódicamente, también realizar reuniones donde se promueva la lluvia de ideas con respecto a los objetivos y metas de la institución y como nuestro desempeño afecta en ellas, al igual de hacer mención sobre la visión, misión y valores de la institución para que los trabajadores lo tengan presente y claro, y que estos a su vez se sientan parte del crecimiento de la empresa, además de evaluar si es necesario que sea obligatorio la participación de los colaboradores en cada actividad que realizar el banco.

- Referente a la dimensión supervisión, se extrajo una correlación alta, así pues se sugiere mejorar el método de supervisión que se maneja en la empresa con el fin que permita realizar un seguimiento constante de las labores de los colaboradores, también se recomienda realizar un cuadro de actividades y responsabilidades para que los colaboradores tengan

conocimientos de sus labores, además de promover los valores de la empresa, simplificar los métodos de trabajo y desarrollar el trato justo entre jefe y trabajadores.

- En relación a la comunicación se extrajo una correlación alta, se sugiere poner en marcha métodos de fortalecimiento para los equipos de trabajo, de tal forma que ayude a mejorar e incrementar la comunicación en el trabajo, en cuanto al aspecto social se recomienda realizar actividades de confraternidad y recreación entre todo el equipo de trabajo con previa coordinación y disposición del colaborador con la finalidad de reforzar y mejorar los vínculos de compañerismo, como también aumentar y fortalecer los canales de comunicación, sobre el cual todos los integrantes se asocian logrando alcanzar confianza y seguridad entre los integrantes dejando de lado las jerarquías.

- Además, se aconseja a la empresa mejorar las condiciones laborales en vista de que dicha información obtuvo una correlación alta y resulto ser superior a las demás dimensiones, de modo que se sugiere reforzar el equipo de trabajo con buenos incentivos o comisiones y realizando actividades de reconocimiento al trabajador como por ejemplo una carta de agradecimiento, premio al empleado del mes y por cumplimiento de metas, en cuanto a la toma de decisiones se recomienda brindar dicha oportunidad a los colaboradores para el desarrollo y cumplimiento de tareas, respecto a la tecnología se aconseja la evaluación de compra de nuevos equipos para cada colaborador, de esta manera se busca tener un alto desempeño de los trabajadores para el cumplimiento de los propósitos de la empresa, el cual también va beneficiar a mejorar y perfeccionar el clima en el trabajo con la finalidad del éxito de la empresa, como también se busca beneficiar el crecimiento y desarrollo de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias Andina. (2018, 20 de agosto). *El 81% de trabajadores considera el clima laboral muy importante para desempeño*. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias: estrategia: evaluación de personas: desarrollo 360°*. (3ª ed.). Buenos Aires: Granica.
- Aquino, M. & Barrón, V. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Ituzaingó: Editorial Maipue.
- Arenas, O. (2017). *El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. reto de la función orientadora*. [Tesis para obtener el Título de Magíster en Educación Mención Orientación y Asesoramiento, Universidad de Carabobo]. Repositorio Institucional: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5153/oarenas.pdf?sequence=1>
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (7ª ed.). Caracas: Ediciones el Pasillo.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). México: Editorial Patria.
- Beltrán, D. & Téllez, G. (2018). Estudio de percepción del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama, Boyacá - Colombia. *Revista de la Facultad de Medicina Veterinaria y de Zootecnia, Bogotá*, 65(1), 48-74. ISSN: 0120-2952. Doi: <http://dx.doi.org/10.15446/rfmvz.v65n1.72023>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals [Impacto del clima organizacional en el compromiso organizacional y el desempeño organizacional percibido: evidencia empírica de hospitales públicos]. *BMC Health Services Research*, 18(399). Doi: <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>

- Biology Dictionary (2020, 06 de noviembre). *Scientific Method* [Método Científico]. Recuperado de: <https://biologydictionary.net/scientific-method/>
- Campos, O. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral en Entel, Cajamarca 2018*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14496/Campos%20Orrillo%2c%20Omar%20Gilberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, C. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora DIGUCY E.I.R.L – 2019*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/897/1/Castillo%20Sebastian%2c%20Cynthia%20Margarita.pdf>
- Castro, K. & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. ISSN: 2707-2207. Doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chiang, M., Heredia, S. & Santamaría, E. (2017). Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial; Barranquilla*, 15(1), 73-86. ISSN: 1692-8563. Doi: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos*. (10ª ed.). España: McGraw Hill Interamericana.
- Cortés, D. & Leal, S. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*, 17(1), 145-161. ISSN: 1692-5858. Doi: <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1674>
- Diario Gestión. (2017, 08 de mayo). *Clima Laboral: ¿El dinero realmente lo puede mejorar?* Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/clima-laboral-dinero-realmente-mejorar-134585-noticia/>



- Díaz, C., Gutiérrez, H. & Amancio, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte, Bucaramanga*, 9(1), 1973-1987. ISSN: 2216-0973. Doi: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- El Economista América. (2020, 26 de junio). *Por qué medir el clima laboral en tiempos de crisis*. Recuperado de: <https://www.economistaamerica.pe/empresas-eAm-chile/noticias/10632107/06/20/Por-que-medir-el-clima-laboral-en-tiempos-de-crisis.html>
- Escamilla, P., Núñez, J. & Gómez, A. (2016). Clima Organizacional y sector de pertenencia: un análisis de la percepción de los empleados de entidades deportivas. *Revista de Psicología del Deporte*, 25, 73-76. ISSN: 1132-239X. Disponible en: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/clima-organizacional-y-sector-de-pertenencia-un/docview/2258202478/se-2?accountid=142744>
- Flores, E. (2020, 03 de diciembre). Clima Laboral y Metas Corporativas. *El Mundo*. <http://elmundonewspaper.com/news/2020/mar/12/clima-laboral-y-metas-corporativas/>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- González, A. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias*. (3ª ed.). Barranquilla: Editorial Universidad del Norte.
- Grados, J. (2011). *Calificación de méritos*. (2ª ed.). México: Morata, S.L.
- Great Place to Work. (2016, julio). *Clima organizacional y desempeño laboral, fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de: <http://gptwes.nonprofitsoapbox.com/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/1189-el-clima-organizacional-puede-ser-una-ventaja-competitiva>
- Great Place to Work. (2018, 03 de septiembre). *¿Qué tan importante es el ambiente laboral?*. Recuperado de: <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/otros/blog/que-tan-importante-es-el-ambiente-laboral>
- Guerra, J. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Comercial Sudamericana, Huancayo 2019*. [Tesis para optar el

grado de Bachiller en Administración, Universidad Continental]. Repositorio Institucional:

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7173/2/IV\\_FCS\\_30\\_8\\_TI\\_Guerra\\_Castro\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7173/2/IV_FCS_30_8_TI_Guerra_Castro_2019.pdf)

Guevara, L. & Londoño, M. (2017). Evaluación de un método de intervención del clima organizacional (CO) en una empresa de servicios públicos colombiana. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 36(2), 46-57. ISSN: 2539-5238. Doi: <http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v36n2a04>

Haider, S., Jabeen, S. & Ahmad, J. (2018). Moderated mediation between work life balance and employee job performance: The role of psychological wellbeing and satisfaction with coworkers [La mediación moderada entre el equilibrio vida-trabajo y el desempeño laboral: el papel del bienestar psicológico y de la satisfacción con los compañeros]. *Journal of Work and Psychology*, 34(1), 29-37. ISSN: 1576-5962. Doi: <http://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a4>

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. & Moreno, L. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Ecuador: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. 3 Ciencias.

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.

Hordos, L. (2018, 11 de junio). What is the Definition of Job Performance? [¿Qué es el clima organizacional?]. *Bizfluent*. <https://bizfluent.com/info-7856570-definition-job-performance.html>

Jeet, T. & Kumar, S. (2016). *Research Methodology*. Latest Edition. Madrid: SBPD Publications.

Jiménez, A., León, B. & Poblete, M. (2019). Cultura trabajo-familia, Equilibrio trabajo-familia y Desempeño percibido. *Dimensión Empresarial*, 17(2). ISSN: 1692-8563 Doi: <http://dx.doi.org/10.15665/dem.v17i2.1601>

Kaveski, I. & Beuren, I. (2020). Influencia de los sistemas de control de gestión y la creatividad en el desempeño laboral. *Cadernos EBAPE.BR*, 18 (3), 543-556. ISSN: 1679-3951 Doi: <https://doi.org/10.1590/1679-395120190024x>

- Lastra, J. & Montoya, C. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: Nuevos paradigmas en las organizaciones*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Lauren, T. (2020, 08 de mayo). What is a cross-sectional study? [¿Qué es un estudio transversal?]. *Scribbr*. <https://www.scribbr.com/methodology/cross-sectional-study/#:~:text=A%20cross%2Dsectional%20study%20is,observe%20variables%20without%20influencing%20them>
- León, M. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral del personal en el Hospital San Juan de Lurigancho – Año 2017*. [Tesis para obtener el título profesional de Administración, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7177/LEON%20LL\\_OCLLE\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7177/LEON%20LL_OCLLE_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Li, Y. & Mahadevan, A. (2017). A study on the impact of organisational climate on employee performance in a Malaysian Consltancy [Un estudio sobre el impacto del clima organizacional en el desempeño de los empleados en una Consltancy de Malasia]. *International Journal of Accounting & Business Management*, 5(1). ISSN: 2289-4519. Doi: 24924/ijabm/2017.04/v5.iss1/1.13
- Marrero, J., Moreno, I. & Sánchez, I. (2017). Fibromialgia en Trabajo: explorando su Impacto en el Desempeño Laboral. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 36(1), 9-22. ISSN: 2539-5238. Doi: <http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v36n1a01>
- Martins, L., Zerbini, T. & Medina, F. (2019). Impact of Online Training on Behavioral Transfer and Job Performance in a Large Organization [El impacto de la formación en línea en la transferencia de comportamiento y en el desempeño laboral en una gran organización]. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), 27-37. ISSN: 1576-5962. Doi: <http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a4>
- Méndez, C. (2018). *Cultura y clima: fundamentos para el cambio en la organización*. Colombia: Editorial Alfaomega.
- Meza, E. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas*. [Tesis para obtener el título profesional de

Maestría en Administración con acentuación en Recursos Humanos, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Institucional: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Noboa, J., Barrera, G. & Rojas, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1). ISSN: 1390-9320. Disponible en: <https://www.proquest.com/docview/2229188196/fulltextPDF/914DC6B077B0462CPQ/1>

Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ª ed.). Colombia: Ediciones de la U.

Orbe, M. & Ordoñez, C. (2018). Elaboración de un sistema de acciones para la motivación en el desempeño laboral del personal docente, administrativo y de servicio de la Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*, 7(3), 10-27. ISSN: 2254-3376. Doi: <http://dx.doi.org/10.177993/3cemp.2018.070335.10-27/>

Oyarce, E. (2019). *Diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral en los centros de Salud de la red Chachapoyas – 2018*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración de Empresas, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1681/Oyarce%20Ch%c3%a1vez%20Elita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pagadala, D. (2017). *Research Methodology: A Handbook for Beginner*. Chennai: Notion Press.

Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergi*, 10(1), 70-84. ISSN: 2528-7869. Doi: [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v10i1.1196](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196)

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC Manual*. Perú: Cartolan.

- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. ISSN: 0121-5051. Doi: <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. ISSN: 1728-2969. Doi: <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Peña, H. (2018). *Clima Organizacional: Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. Ecuador: Editorial UPSE.
- Pérez, K., Peley, R. & Saucedo, E. (2017). El rendimiento académico de estudiantes universitarios del área de Psicología: relaciones con el clima organizacional. *Revista Praxis*, 13(1), 69-83. ISSN: 1657-4915. Doi: <http://dx.doi.org/10.21676/23897856.2069>
- Perez, L., Perez, R., & Seca, M. (2020). *Metodología de la Investigación Científica*. Ituzaingó: Editorial Maipue.
- Pupo, B. (2018). Contribución de la gestión del clima organizacional al fomento de valores organizacionales y al logro del desempeño individual. Examen de un caso de estudio. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1). ISSN: 2007-7890. Disponible en: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/contribution-management-organizational-climate/docview/2247180765/se-2?accountid=142744>
- Quintero, L., Álvarez, C. & Ibagón, D. (2019). La violencia intrafamiliar en el desempeño laboral de las mujeres en el sector textil-confección. *Revista Diversitas: Perspectivas en psicología*, 15(2), 271-284. ISSN: 1794-9998. Doi: <http://dx.doi.org/10.15332/22563067.5402>
- Ramírez, M., Ostos, J. & Arteaga, A. (2020). Role of empowerment and identification with work teams in innovation climate [El rol del empoderamiento e identificación de equipos de trabajo en clima de innovación]. *Revista de Administración de Empresas*, 60(3), 183-194. ISSN: 0034-7590. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020200302>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E. & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work

Performance Questionnaire [La evaluación del desempeño en el trabajo con escalas de autoinforme breves: el cuestionario de desempeño laboral individual]. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195-205. ISSN: 1576-5962. Doi: <http://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Administración*. (13ª ed.). México: Editorial Pearson.

Rodríguez, C., Ramírez, R., Fernández, M. & Bustos, C. (2018). Capital Psicológico, Desempeño Contextual y Apoyo Social del Trabajo en Salud Primaria. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(3), 123-133. ISSN: 1576-5962. Doi: <http://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a15>

Rodríguez, K. & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. ISSN: 0120-8160. Doi: [10.21158/01208160.n87.2019.2452](https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452)

RRHH Press. (2019, 21 de octubre). *Menos de un tercio de las empresas a nivel global evalúan agilidad de sus empleados*. Recuperado de: <https://www.rrhhpress.com/talento/47452-menos-de-un-tercio-de-las-empresas-a-nivel-global-evaluan-la-agilidad-de-sus-empleados>

Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Ediciones Octaedro S.L.

Salgado, J., Blanco, S. & Moscoso, S. (2019). Subjective Well-being and Job Performance: Testing of a Suppressor Effect [El bienestar subjetivo y el desempeño en el trabajo: análisis de un efecto supresor]. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(2), 93-102. ISSN: 1576-5962. Doi: <https://doi.org/10.5093/jwop2019a9>

Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

ScienceDirect (2018, 05 de enero). *Research Methods: Information, Systems, and Contexts* [Métodos de investigación: Información, sistemas y contextos]. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780081022207000236>

- Simao, I. & Beuren, I. (2020). Influence of management control systems and creativity on job performance [Influencia de los sistemas de control de gestión y creatividad sobre el desempeño en el trabajo]. *Cadernos Ebape.Br*, 18(3), 543-556. ISSN: 1679-3951. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395120190024x>
- Soto, C. & Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117. ISSN: 2254-3376. Doi: <http://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
- Spector, P. (2019, 03 de mayo). *What is the organizational climate?* [¿Cuál es la definición de desempeño laboral?]. Recuperado de: <http://paulspector.com/organizational-behavior/what-is-organizational-climate/>
- Study.com (2018, 03 de enero). *What is a Correlational Study? - Definition & Examples* [¿Qué es un estudio correlacional? - Definición y ejemplos]. Recuperado de: <https://study.com/academy/lesson/what-is-a-correlational-study-definition-examples.html>
- Suarez, A. & Ramos, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán Y Valle]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3731/TESIS%20Clima%20o rganizacional%20y%20desempe% c3% b1o%20laboral%20en%20el%20Personal %20del%20Centro%20de%20Salud%20San%20Fernando%20-%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tirado, M., Torres, L., Redondo, M. & Jiménez, L. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América, Santa Marta*, 14(27), 441-453. ISSN: 1909-941X. Doi: <https://doi.org/10.21676/23897848.3763>
- Torahiko, L., Nunes, M., Ferrari, H. & Marin, F. (2017). La asociación entre el Apoyo Organizacional con el Clima organizacional y la Sintomatología Depresiva. *Revista Fundación Universidad del Norte*, 36(1), ISSN: 0123-417X. Disponible en:

<https://www.proquest.com/docview/2260974096/fulltextPDF/956ABC73D99743F5PQ/1>

- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. ISSN-L: 2616-9541. Doi: <http://dx.doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Velásquez, A. (2017). ETraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Ediciones Universidad de Salamanca* 18(4), 53-73. ISSN: 2444-8729. Doi: <http://dx.doi.org/10.14201/eks20171845373>
- Vicente, J., Gonzáles, J., Parra, F. & Beltrán, M. (2019). *Métodos de Data Science aplicados a la Economía y a la Administración y Dirección de empresas*. Madrid: Universidad Nacional de Educación.
- Vilema, M. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Caso de Estudio: Codiempaques del Ecuador* [Tesis para obtener el título profesional de Magister en Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>



## ANEXOS

### ANEXO 1: Instrumento Clima organizacional

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

##### CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Cuestionario para medir el clima organizacional de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, utilizando el instrumento CL – SPC, elaborado por Sonia Palma Carrillo.

A continuación, se presenta una serie de proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente laboral que se frecuenta en la empresa. Lea cuidadosamente y marque con un aspa (X) la alternativa que refleje su punto de vista al respecto.

SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

CLIMA ORGANIZACIONAL							
DIMENSIÓN	ÍTEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>AUTORREALIZACIÓN</b>		<b>OPORTUNIDAD LABORAL</b>					
	1.	Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
		<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
	2.	El jefe tiene interés por el éxito del personal.					
	3.	Las actividades en las que se trabaja, permiten el desarrollo del personal.					
	4.	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
	5.	Se promueve la generación de ideas creativas.					
		<b>OBJETIVOS</b>					
	6.	Se contribuye en definir los objetivos para lograrlo.					
		<b>GRADO DE DESEMPEÑO</b>					
	7.	En la empresa, se valora el alto grado de desempeño.					
		<b>RECONOCIMIENTO</b>					
	8.	Los jefes expresan reconocimiento por los logros.					
9.	Se reconoce los logros en el trabajo.						
	<b>CAPACITACIÓN</b>						
10.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.						

<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>		<b>COMPROMISO</b>					
	11.	Te sientes comprometido con el éxito de la empresa.					
	12.	El trabajador asegura su logro en el trabajo.					
	13.	Te consideras factor clave para el éxito de la empresa.					
	14.	Los trabajadores están comprometidos con la empresa.					
		<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>					
	15.	En su área, se hacen mejor las cosas día a día.					
	16.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
		<b>TAREA ESTIMULANTE</b>					
	17.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
		<b>ORGULLO PERSONAL</b>					
	18.	Los servicios que brinda la empresa son motivo de orgullo personal.					
		<b>VISIÓN MISIÓN Y VALORES</b>					
	19.	Tiene una clara definición de visión, misión y valores en la empresa.					
	<b>CALIDAD LABORAL</b>						
20.	La empresa es una opción para lograr la calidad de vida laboral.						
<b>SUPERVISIÓN</b>		<b>APOYO LABORAL</b>					
	21.	El jefe brinda apoyo para superar los problemas que se presentan.					
		<b>MÉTODOS DE TRABAJO</b>					
	22.	En su área, se mejoran los métodos de trabajo.					
	23.	Se recibe preparación necesaria para el cumplimiento de las tareas.					
	24.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
		<b>CONTROL DE ACTIVIDADES</b>					
	25.	En el trabajo, la evaluación que se realiza ayuda a mejorar el trabajo.					
	26.	Las responsabilidades del cargo están bien definidas.					
	27.	Se cuenta con un sistema para el control de actividades.					
	28.	Existen procedimientos como guías de trabajo.					
		<b>OBJETIVOS</b>					
29.	Los objetivos de trabajo están bien definidos.						
	<b>TRATO JUSTO</b>						
30.	Existe un trato justo en la empresa						
<b>COMUNICACIÓN</b>		<b>INFORMACIÓN</b>					
	31.	Tiene acceso a la información necesaria para la ejecución de las tareas.					
	32.	En su área, la información fluye adecuadamente.					

		<b>RELACIÓN DE CONFRATERNIDAD</b>					
	33.	En el equipo de trabajo, existe una relación armoniosa.					
	34.	Existen suficientes canales de comunicación.					
	35.	Es posible la interacción con los trabajadores de mayor cargo.					
	36.	Existe colaboración entre el personal de las distintas áreas.					
		<b>SUPERACIÓN</b>					
	37.	En la empresa, se afrontan los obstáculos.					
		<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>					
	38.	La empresa promueve la comunicación.					
	39.	El jefe escucha los planteamientos que se le hacen.					
40.	Se conoce el progreso en otras áreas de la organización.						
<b>CONDICIONES LABORALES</b>		<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
	41.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
	42.	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
	43.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo de manera eficaz.					
		<b>OBJETIVOS LABORALES</b>					
	44.	En el trabajo, los objetivos son retadores.					
	45.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.					
		<b>TOMA DE DECISIONES</b>					
	46.	Tiene la oportunidad de tomar decisiones responsables para cumplir las tareas.					
		<b>RECURSOS</b>					
	47.	Existe una buena administración de los recursos.					
		<b>REMUNERACIÓN</b>					
	48.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas.					
49.	Las remuneraciones se otorgan de acuerdo al desempeño y logros el trabajador.						
	<b>TECNOLOGÍA</b>						
50.	Se dispone de tecnología que simplifique el trabajo.						

ANEXO 2: Instrumento Desempeño laboral

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE  
DESEMPEÑO LABORAL**

DESEMPEÑO LABORAL							
DIMENSIÓN	ÍTEM	INDICADOR	1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO DE FUNCIONES</b>	<b>CONOCIMIENTO</b>						
	1.	Realiza sus funciones conociendo las reglas y normas de la empresa.					
	2.	Te sientes satisfecho con los nuevos conocimientos que adquieres en el trabajo.					
	3.	Tiene conocimiento sobre como cumplir con sus funciones asignadas.					
	4.	Su capacidad profesional está de acuerdo a las funciones y que debe realizar.					
	<b>PRODUCCIÓN</b>						
	5.	Emprende sus actividades sin esperar que se lo indiquen.					
	6.	Cumple con las actividades que se le asignan en el tiempo establecido por la empresa.					
	7.	Realiza sus labores de manera organizada.					
	<b>COOPERACIÓN</b>						
	8.	La cooperación entre trabajadores es practicada con respeto.					
	9.	Participa en las actividades que se realizan en su área de trabajo.					
10.	Entre trabajadores se mantiene relaciones de compañerismo.						
11.	Ante los problemas presentados en el trabajo cuenta con el apoyo de su jefe inmediato.						
12.	Los trabajadores participan de manera conjunta ante la solución de problemas de su área.						
<b>CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES</b>	<b>INNOVACIÓN</b>						
	13.	Presenta periódicamente propuestas o alternativas para mejorar el servicio de la empresa.					
	14.	Aprovecha y realiza sus actividades con los recursos que tiene a su alcance.					
	15.	Brinda nuevas sugerencias o ideas para mejorar el rendimiento del trabajo.					
<b>COMPRENSIÓN DE SITUACIONES</b>							

<b>LIDERAZGO</b>	16.	Demuestra discreción en la resolución de conflictos e impases dentro de su área.						
	17.	Tiene capacidad para la solución de problemas en su área.						
	<b>CAPACIDAD DE REALIZACIÓN</b>							
	18.	Manifiesta iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de su trabajo.						
	19.	Planifica sus actividades con anticipación.						
	20.	Tiene iniciativa para concretar las ideas en su área de trabajo.						
	<b>AUTORIDAD</b>							
	21.	Sus jefes son justos con los trabajadores al momento de asignar responsabilidades.						
	22.	Sus jefes son justos con los trabajadores al momento de tomar de decisiones.						
	23.	El trato que recibe por parte de su jefe inmediato, se ejerce de buena manera.						
	<b>CONTROL</b>							
	24.	La ejecución y la condición del trabajo, es revisada por el jefe inmediato de manera periódica.						
	25.	El jefe sanciona al trabajador cuando no se cumplen las tareas.						
	26.	Cuando se comete un error el jefe lo detecta oportunamente.						
	27.	Se revisa el trabajo junto con el jefe inmediato, para corregir los errores.						
	<b>INTERÉS POR EL PERSONAL</b>							
	28.	El jefe toma en consideración la posición del personal en relación a su trabajo y los resultados obtenidos.						
	29.	Cuando logra los resultados propuestos, el jefe reconoce su aportación.						
	30.	Las responsabilidades asignadas por jefe, se ajustan a las necesidades del trabajador.						
	31.	Los jefes apoyan al empleado, para cumplir los trabajos en el tiempo predispuesto por la empresa.						

ANEXO 3: Validación de los instrumentos



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SERRASOIN UGANTE, FERRER A.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional  
 I.5. Autor del instrumento: Gianina Miranda Moreno

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

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

12				
13				
14				
15				
16				
17		/		
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			
33	/			
34	/			
35	/			
36	/			
37	/			
38	/			
39	/			
40	/			
41	/			
42	/			
43	/			
44	/			
45	/			
46	/			
47	/			
48	/			
49	/			
50	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

*Compu*

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

70%

San Juan de Lurigancho, 20 de 9 del 2017

*[Handwritten Signature]*  
 Firma de experto informante  
 DNI: 70902897

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Susmarie Ugarte, FEBERILIO A.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PYMECROS  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral  
 I.5. Autor del instrumento: Guillermo Miranda Rosales


**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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



12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13		/		
14		/		
15		/		
16		/		
17		/		
18		/		
19		/		
20		/		
21		/		
22		/		
23		/		
24		/		
25		/		
26		/		
27		/		
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

*Confirme.*

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

70%

San Juan de Lurigancho, 20 de 4 del 2017

*[Signature]*  
Firma de experto informante  
DNI: 29.078.471

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: ROMERO PRODA, JESÚS  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/UCV  
 1.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional  
 1.5. Autor del instrumento: Gianinna Miranda Huarano

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				76%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				74%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				74%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				74%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				76%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				78%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				78%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				78%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					76.20%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

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

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

San Juan de Lurigancho, 27 de SET. del 2017

76.20%

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 7.025.31.22



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Romela Pareda, JESÚS  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC / UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ZAMARCO  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral  
 I.5. Autor del instrumento: Gianinna Marianda Moreno

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				76%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				74%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				77%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				76%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				72%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				72%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				74%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				74%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				72%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				72%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>73.60%</b>	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

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

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

73.00%

San Juan de Lurigancho, 29 de set del 2017

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: ..... 06253122

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paz Lizardo Lorene Rodó.  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV.  
 I.3. Especialidad del experto: Economía - Finanzas  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clínica Organizacional  
 I.5. Autor del instrumento: Giannina Heranda Torres

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

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

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			
36	✓			
37	✓			
38	✓			
39	✓			
40	✓			
41	✓			
42	✓			
43	✓			
44	✓			
45	✓			
46	✓			
47	✓			
48	✓			
49	✓			
50	✓			



**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, 29 de 09 del 2017

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 7.066.7271.....



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paz Liendo Lorena Rojas  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Psicología - Tránsitos  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral  
 I.5. Autor del instrumento: Gianina Miranda Moreno

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

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



12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

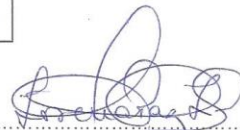
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, 29 de 09 del 2017



Firma de experto informante  
 DNI: 70667271

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Narvaez Arauiba, Teresa
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente de la USMP
- 1.3. Especialidad del experto: Docente Metodólogo.
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento: Miranda Moreno, Giannina

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				72%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				72%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				72%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				72%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				72%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				72%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				72%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				72%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				72%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				72%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					72%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

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

12					
13					
14					
15		UNIVERSIDAD			
16		CÉSAR VALLEJO			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			
31		✓			
32		✓			
33		✓			
34		✓			
35		✓			
36		✓			
37		✓			
38		✓			
39		✓			
40		✓			
41		✓			
42		✓			
43		✓			
44		✓			
45		✓			
46		✓			
47		✓			
48		✓			
49		✓			
50		✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

72%

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017



Firma de experto informante

DNI: 10122038

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Narvaez Aranibar, Teresa  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente USMP  
 I.3. Especialidad del experto: Docente Metodólogo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral  
 I.5. Autor del instrumento: Miranda Moreno, Gianinna

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

### ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

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

12					
13					
14					
15					
16					
17			✓		
18			✓		
19			✓		
20			✓		
21			✓		
22			✓		
23			✓		
24			✓		
25			✓		
26			✓		
27			✓		
28		✓			
29		✓			
30		✓			
31		✓			
32		✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

70%

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017



Firma de experto informante  
 DNI: .....10.1.220.38.....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**


- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CARDENAS CONDOR DANIEL  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV - ESTE  
 1.3. Especialidad del experto: MAESTRO EN INVESTIGACION  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Clima Organizacional  
 1.5. Autor del instrumento: Estimmo Miranda Moreno

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

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

12					
13					
14					
15		UNIVERSIDAD			
16		CÉSAR VALLEJO			
17		✓			
18	✓				
19	✓				
20	✓				
21	✓				
22	✓				
23	✓				
24	✓				
25	✓				
26	✓				
27	✓				
28	✓				
29	✓				
30	✓				
31	✓				
32	✓				
33	✓				
34	✓				
35	✓				
36	✓				
37	✓				
38	✓				
39	✓				
40	✓				
41	✓				
42	✓				
43	✓				
44	✓				
45	✓				
46	✓				
47	✓				
48	✓				
49	✓				
50	✓				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

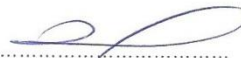
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Es aplicable* .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

*70%*

San Juan de Lurigancho, 23 de 05 del 2017

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: *07279236* .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: OPEDENAS CONDLES DANIEL  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DECENTE UCV-ESTE  
 1.3. Especialidad del experto: MAESTRO EN INVESTIGACION  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral  
 1.5. Autor del instrumento: Gisela Miranda Moreno

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

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



12				
13				
14				
15				
16				
17		/		
18		/		
19		/		
20		/		
21		/		
22		/		
23		/		
24		/		
25		/		
26		/		
27		/		
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

..... *Es aplicable* .....

.....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

70 %

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017

.....  
 Firma de experto informante  
 DNI: ..... 07.275236 .....

ANEXO 4: Matriz de consistencia

	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
“Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017”	¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Palma (2004) nos dice que el clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla.	La variable Clima Organizacional se llevará a cabo usando el instrumento CL-SPC elaborado por Palma, el cual comprende de cinco dimensiones, las cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Además, se obtendrá los datos mediante la técnica de la encuesta.	Autorrealización	Oportunidad Laboral	Cuestionario
								Desarrollo del personal	
								Objetivos y Acciones	
								Grado de Desempeño	
“Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017”	¿Qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Palma (2004) nos dice que el clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla.	La variable Clima Organizacional se llevará a cabo usando el instrumento CL-SPC elaborado por Palma, el cual comprende de cinco dimensiones, las cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Además, se obtendrá los datos mediante la técnica de la encuesta.	Involucramiento Laboral	Reconocimiento	Cuestionario
								Capacitación	
								Compromiso	
								Rendimiento Laboral	
“Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017”	¿Qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Palma (2004) nos dice que el clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla.	La variable Clima Organizacional se llevará a cabo usando el instrumento CL-SPC elaborado por Palma, el cual comprende de cinco dimensiones, las cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Además, se obtendrá los datos mediante la técnica de la encuesta.	Supervisión	Tarea Estimulante	Cuestionario
								Orgullo Personal	
								Visión, misión y valores	
								Calidad de vida laboral	
“Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017”	¿Qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Palma (2004) nos dice que el clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla.	La variable Clima Organizacional se llevará a cabo usando el instrumento CL-SPC elaborado por Palma, el cual comprende de cinco dimensiones, las cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Además, se obtendrá los datos mediante la técnica de la encuesta.	Comunicación	Apoyo laboral	Cuestionario
								Métodos de Trabajo	
								Control de actividades	
								Objetivos en el trabajo	
“Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017”	¿Qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Palma (2004) nos dice que el clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla.	La variable Clima Organizacional se llevará a cabo usando el instrumento CL-SPC elaborado por Palma, el cual comprende de cinco dimensiones, las cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Además, se obtendrá los datos mediante la técnica de la encuesta.	Condiciones Laborales	Trato justo	Cuestionario
								Información	
								Relación de confraternidad	
								Superación de obstáculos	
“Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017”	¿Qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Palma (2004) nos dice que el clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla.	La variable Clima Organizacional se llevará a cabo usando el instrumento CL-SPC elaborado por Palma, el cual comprende de cinco dimensiones, las cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Además, se obtendrá los datos mediante la técnica de la encuesta.	Condiciones Laborales	Comunicación interna	Cuestionario
								Trabajo en equipo	
								Objetivos laborales	
								Toma de decisiones	
“Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017”	¿Qué relación existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Palma (2004) nos dice que el clima organizacional es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y está en función a aspectos vinculados como las posibilidades de involucramiento con la tarea asignada, la supervisión que recibe el trabajador, la realización personal, el acceso a la información de su trabajo, gracias a la coordinación previa con sus compañeros, y las condiciones laborales que evidencian sus tareas, de manera clara y sencilla.	La variable Clima Organizacional se llevará a cabo usando el instrumento CL-SPC elaborado por Palma, el cual comprende de cinco dimensiones, las cuales son: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Además, se obtendrá los datos mediante la técnica de la encuesta.	Condiciones Laborales	Administración de los recursos	Cuestionario
								Remuneración	
								Tecnología	
								Trabajo en equipo	
“Clima Organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017”	¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan de Lurigancho, 2017.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Grados (2011), define	La variable Desempeño	Desempeño de Funciones	Conocimiento	Cuestionario
								Producción	

- Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017?	del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017.	del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017.	DESEMPEÑO LABORAL	que el desempeño laboral es el nivel de ejecución de las tareas predispuesta por la empresa para el trabajador, que puede darse de manera eficiente, sujeto a reglas básicas para alcanzar las metas propuestas, entre los involucrados del desarrollo del trabajo, como los jefes, directivos y colaboradores.	Laboral se llevará a cabo mediante las dimensiones: el desempeño de funciones, características individuales y el liderazgo. Además, se obtendrá los datos mediante la técnica de la encuesta.			Cooperación	Características Individuales	Innovación	Comprensión de situaciones	Capacidad de realización
¿Qué relación existe entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017?	Determinar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017.	Existe relación entre la supervisión y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017.								Liderazgo	Autoridad	Control
¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017?	Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017.	Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017.										
¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017?	Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017.	Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Interbank - Tienda 139, San Juan de Luriganchó, 2017.										

ANEXO 5: Tabla de especificaciones de Clima organizacional (X)

VA	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>AUTORREALIZACIÓN</b>	20%	10	OPORTUNIDAD LABORAL	Existen oportunidades de progresar en la empresa.
				DESARROLLO PERSONAL	El jefe tiene interés por el éxito del personal.
					Las actividades en las que se trabaja, permiten el desarrollo del personal.
					La empresa promueve el desarrollo del personal.
					Se promueve la generación de ideas creativas.
				OBJETIVOS Y ACCIONES	Se contribuye en definir los objetivos para lograrlo.
				GRADO DE DESEMPEÑO	En la empresa, se valora el alto grado de desempeño.
				RECONOCIMIENTO	Los jefes expresan reconocimiento por los logros.
					Se reconoce los logros en el trabajo.
	CAPACITACIÓN	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.			
	<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	20%	10	COMPROMISO	Te sientes comprometido con el éxito de la empresa.
					El trabajador asegura su logro en el trabajo.
					Te consideras factor clave para el éxito de la empresa.
					Los trabajadores están comprometidos con la empresa.
				RENDIMIENTO LABORAL	En su área, se hacen mejor las cosas día a día.
					Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.
				TAREA ESTIMULANTE	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
				ORGULLO PERSONAL	Los servicios que brinda la empresa son motivo de orgullo personal.
				VISIÓN, MISIÓN Y VALORES	Tiene una clara definición de visión, misión y valores en la empresa.
CALIDAD LABORAL	La empresa es una excelente opción para lograr la calidad de vida laboral.				
<b>SUPERVISIÓN</b>	20%	10	APOYO LABORAL	El jefe brinda apoyo para superar los problemas que se presentan.	



				OBJETIVOS LABORALES	En el trabajo, los objetivos son retadores. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.
				TOMA DE DECISIONES	Tiene la oportunidad de tomar decisiones responsables para cumplir las tareas.
				RECURSOS	Existe una buena administración de los recursos.
				REMUNERACIÓN	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas. Las remuneraciones se otorgan de acuerdo al desempeño y logros el trabajador.
				TECNOLOGÍA	Se dispone de tecnología que simplifique el trabajo.
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>50</b>		

ANEXO 6: Tabla de especificaciones de Desempeño Laboral (Y)

VA.	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>DESEMPEÑO DE FUNCIONES</b>	39%	12	<b>CONOCIMIENTO</b>	Realiza sus funciones conociendo las reglas y normas de la empresa.	
					Te sientes satisfecho con los nuevos conocimientos que adquieres en el trabajo.	
					Tiene conocimiento sobre como cumplir con sus funciones asignadas.	
					Su capacidad profesional está de acuerdo a las funciones y tareas que debe realizar.	
				<b>PRODUCCIÓN</b>	Emprende sus actividades sin esperar que se lo indiquen.	
					Cumple con las actividades que se le asignan en el tiempo establecido por la empresa.	
					Realiza sus labores de manera organizada.	
				<b>COOPERACIÓN</b>	La cooperación entre trabajadores es practicada con respeto.	
					Participa en las actividades que se realizan en su área de trabajo.	
					Entre trabajadores se mantiene relaciones de compañerismo.	
					Ante los problemas presentados en el trabajo cuenta con el apoyo de su jefe inmediato.	
	<b>CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES</b>	25%	8	<b>INNOVACIÓN</b>	Presenta periódicamente propuestas o alternativas para mejorar el servicio de la empresa.	
					Aprovecha y realiza sus actividades con los recursos que tiene a su alcance.	
					Brinda nuevas sugerencias o ideas para mejorar el rendimiento del trabajo.	
				<b>SITUACIONES</b>	Demuestra discreción en la resolución de conflictos e impases dentro de su área.	
					Tiene capacidad para la solución de problemas en su área.	
				<b>REALIZACIÓN</b>	Manifiesta iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de su trabajo.	
					Planifica sus actividades con anticipación.	
					Tiene iniciativa para concretar las ideas y proyectos en su área de trabajo.	
	<b>LIDERAZGO</b>	36%	11	<b>AUTORIDAD</b>	Sus jefes son justos con los trabajadores al momento de asignar responsabilidades.	
Sus jefes son justos con los trabajadores al momento de tomar de decisiones.						
El trato que recibe por parte de su jefe inmediato, se ejerce de buena manera.						
<b>CONTROL</b>				La ejecución y la condición del trabajo, es revisada por el jefe inmediato de manera periódica.		
				El jefe sanciona al trabajador cuando no se cumplen las tareas.		
				Cuando se comete un error el jefe lo detecta oportunamente.		
				Se revisa el trabajo junto con el jefe inmediato, para corregir los errores.		

				PERSONAL	El jefe toma en consideración la posición del personal en relación a su trabajo y los resultados obtenidos.
					Cuando logra los resultados propuestos, el jefe reconoce su aportación.
					Las responsabilidades asignadas por jefe, se ajustan a las necesidades del trabajador.
					Los jefes apoyan al empleado, para cumplir los trabajos en el tiempo predispuesto por la empresa.
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>31</b>		



## ANEXO 7: Base de datos de las variables

GIANINA-SPSS-ultimo-1.sav

	V1D111	V1D112	V1D113	V1D114	V1D115	V1D116
1	4	5	5	1	4	5
2	5	3	5	3	5	3
3	4	3	4	2	4	3
4	3	3	2	3	3	3
5	2	3	4	2	2	3
6	4	4	5	3	4	4
7	3	5	5	3	3	5
8	1	3	5	2	1	3
9	3	5	3	3	3	5
10	3	4	5	3	3	4
11	5	4	5	3	5	4
12	3	1	3	2	3	1
13	3	3	5	2	3	3
14	4	4	5	3	4	4
15	5	5	5	1	5	5
16	3	3	5	2	3	3
17	5	5	4	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	3	3	4	1	3	3
24	5	3	5	1	5	3
25	3	4	5	3	3	4
26	5	5	5	3	5	5
27	5	5	5	3	5	5
28	4	5	5	1	4	5
29	5	3	5	3	5	3
30	4	3	4	2	4	3

GIANINA-SPSS-ultimo-1.sav

	V1D117	V1D118	V1D119	V1D1110	V1D1_SUM	V1D1_COD
1	5	1	1	5	36	4
2	5	3	5	5	42	4
3	4	2	5	3	34	3
4	2	3	5	3	30	3
5	4	2	4	3	25	3
6	5	3	5	4	41	4
7	5	3	5	4	41	4
8	5	2	3	5	30	3
9	3	3	5	1	34	3
10	5	3	4	3	37	4
11	5	3	4	5	43	5
12	3	2	1	3	22	2
13	5	2	4	5	35	4
14	5	3	5	3	40	4
15	5	1	5	3	40	4
16	5	2	5	1	32	3
17	4	5	5	5	48	5
18	5	5	5	5	50	5
19	5	5	5	5	50	5
20	5	5	5	2	47	5
21	5	5	5	2	47	5
22	5	5	5	5	50	5
23	4	1	5	4	31	3
24	5	1	5	5	38	4
25	5	3	5	5	40	4
26	5	3	5	5	46	5
27	5	3	5	5	46	5
28	5	1	1	5	36	4
29	5	3	5	5	42	4
30	4	2	5	3	34	3

GIANINA-SPSS-ultimo-1.sav

	V1D117	V1D118	V1D119	V1D1110	V1D1_SUM	V1D1_COD
1	5	1	1	5	36	4
2	5	3	5	5	42	4
3	4	2	5	3	34	3
4	2	3	5	3	30	3
5	4	2	4	3	25	3
6	5	3	5	4	41	4
7	5	3	5	4	41	4
8	5	2	3	5	30	3
9	3	3	5	1	34	3
10	5	3	4	3	37	4
11	5	3	4	5	43	5
12	3	2	1	3	22	2
13	5	2	4	5	35	4
14	5	3	5	3	40	4
15	5	1	5	3	40	4
16	5	2	5	1	32	3
17	4	5	5	5	48	5
18	5	5	5	5	50	5
19	5	5	5	5	50	5
20	5	5	5	2	47	5
21	5	5	5	2	47	5
22	5	5	5	5	50	5
23	4	1	5	4	31	3
24	5	1	5	5	38	4
25	5	3	5	5	40	4
26	5	3	5	5	46	5
27	5	3	5	5	46	5
28	5	1	1	5	36	4
29	5	3	5	5	42	4
30	4	2	5	3	34	3

GIANINA-SPSS-ultimo-1.sav

	V1D211	V1D212	V1D213	V1D214	V1D215	V1D216
1	4	4	5	4	4	5
2	5	5	3	5	5	3
3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3
5	2	2	3	2	2	3
6	4	4	4	4	4	4
7	3	3	5	3	3	5
8	1	1	3	1	1	3
9	3	3	5	3	3	5
10	3	3	4	3	3	4
11	5	5	4	5	5	4
12	3	3	1	3	3	1
13	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5
16	3	3	3	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	3	3	3	3	3	3
24	5	5	3	5	5	3
25	3	3	4	3	3	4
26	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	4	4	5
29	5	5	3	5	5	3
30	4	4	3	4	4	3

GIANINA-SPSS-ultimo-1.sav

	V1D2I7	V1D2I8	V1D2I9	V1D2I10	V1D2_SUM	V1D2_COD
1	5	1	1	5	38	4
2	5	3	5	5	44	5
3	4	2	5	3	36	4
4	2	3	5	3	31	3
5	4	2	4	3	27	3
6	5	3	5	4	41	4
7	5	3	5	4	35	4
8	5	2	3	5	25	2
9	3	3	5	1	34	3
10	5	3	4	3	35	4
11	5	3	4	5	45	5
12	3	2	1	3	23	2
13	5	2	4	5	34	3
14	5	3	5	3	40	4
15	5	1	5	3	44	5
16	5	2	5	1	31	3
17	4	5	5	5	45	5
18	5	5	5	5	50	5
19	5	5	5	5	50	5
20	5	5	5	2	47	5
21	5	5	5	2	47	5
22	5	5	5	5	50	5
23	4	1	5	4	32	3
24	5	1	5	5	42	4
25	5	3	5	5	38	4
26	5	3	5	5	48	5
27	5	3	5	5	48	5
28	5	1	1	5	38	4
29	5	3	5	5	44	5
30	4	2	5	3	35	4

GIANINA-SPSS-ultimo-1.sav

	V1D3I1	V1D3I2	V1D3I3	V1D3I4	V1D3I5	V1D3I6
1	1	1	3	3	3	1
2	4	4	5	3	3	4
3	4	4	5	3	5	4
4	5	5	3	2	3	5
5	3	3	5	2	3	3
6	4	4	5	3	4	4
7	5	5	5	1	5	5
8	3	3	5	2	3	3
9	5	5	5	1	5	5
10	5	5	5	5	5	5
11	5	5	4	1	5	5
12	5	5	5	3	4	5
13	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5
15	3	3	5	1	5	3
16	4	4	4	1	5	4
17	4	4	4	4	3	4
18	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5
20	2	2	3	4	3	2
21	3	3	5	3	3	3
22	3	3	5	3	3	3
23	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	1	5	5
26	4	4	5	3	3	4
27	4	4	4	3	5	4
28	2	2	4	4	3	2
29	1	3	3	3	1	3
30	4	5	3	3	4	5

GIANINA-SPSS-ultimo-1.sav

	V1D2I1	V1D2I2	V1D2I3	V1D2I4	V1D2I5	V1D2I6
1	4	4	5	4	4	5
2	5	5	3	5	5	3
3	4	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3
5	2	2	3	2	2	3
6	4	4	4	4	4	4
7	3	3	5	3	3	5
8	1	1	3	1	1	3
9	3	3	5	3	3	5
10	3	3	4	3	3	4
11	5	5	4	5	5	4
12	3	3	1	3	3	1
13	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5
16	3	3	3	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5
23	3	3	3	3	3	3
24	5	5	3	5	5	3
25	3	3	4	3	3	4
26	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	4	4	5
29	5	5	3	5	5	3
30	4	4	3	4	4	3

GIANINA-SPSS-ultimo-1.sav

	V1D2I7	V1D2I8	V1D2I9	V1D2I10	V1D2_SUM	V1D2_COD
1	5	1	1	5	38	4
2	5	3	5	5	44	5
3	4	2	5	3	36	4
4	2	3	5	3	31	3
5	4	2	4	3	27	3
6	5	3	5	4	41	4
7	5	3	5	4	35	4
8	5	2	3	5	25	2
9	3	3	5	1	34	3
10	5	3	4	3	35	4
11	5	3	4	5	45	5
12	3	2	1	3	23	2
13	5	2	4	5	34	3
14	5	3	5	3	40	4
15	5	1	5	3	44	5
16	5	2	5	1	31	3
17	4	5	5	5	45	5
18	5	5	5	5	50	5
19	5	5	5	5	50	5
20	5	5	5	2	47	5
21	5	5	5	2	47	5
22	5	5	5	5	50	5
23	4	1	5	4	32	3
24	5	1	5	5	42	4
25	5	3	5	5	38	4
26	5	3	5	5	48	5
27	5	3	5	5	48	5
28	5	1	1	5	38	4
29	5	3	5	5	44	5
30	4	2	5	3	35	4

## ANEXO 8: Autorización de la entidad

Lima 24 de noviembre del 2017

Estimado Sr. Jean Pierre Zapata Warthon  
**(Gerente de Tienda)**

Yo, Gianinna Valeria Miranda Moreno estudiante de Administración del décimo ciclo de la carrera de Administración de la Universidad Privada Cesar Vallejo. Como requisito de mi licenciatura se me ha encomendado realizar una tesis. Mi interés es trabajar e investigar sobre el "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Interbank – Tienda 139, San Juan De Lurigancho, 2017". Para esto debo realizar una encuesta en su área de trabajo a todo aquel personal que se reporte con usted; si es posible. Es por esto que me dirijo a usted con el propósito de pedir su autorización para repartir las encuestas a su personal de oficina. Las personas sometidas a la encuesta no necesitan proporcionar ningún dato personal, solo se les agradecería contestar las encuestas con la mayor veracidad posible. La información obtenida de estas encuestas será utilizada para la presentación de mi tesis sobre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores.

Desde ya agradezco su disposición y su colaboración, es muy importante para el éxito de mi investigación y para mi formación como estudiante universitario.



Gianinna Valeria Miranda Moreno

DNI: 75577444

**Estudiante**

  
  
JEAN P. ZAPATA WARTHON  
GERENTE DE TIENDA

Jean Pierre Zapata Warthon

DNI: 43646119

**Gerente de la Empresa**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MIRANDA MORENO GIANINNA VALERIA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO INTERBANK - TIENDA 139, SAN JUAN DE LURIGANCHO.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MIRANDA MORENO GIANINNA VALERIA <b>DNI:</b> 75577444 <b>ORCID</b> 0000-0003-0306-9903	Firmado digitalmente por: GMIRANDAM7 el 18-02- 2021 10:50:16

Código documento Trilce: INV - 0059170