



Universidad
Señor de Sipán

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

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL
BCP – SUCURSAL CHICLAYO, 2021
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores

Bach. Campos Lucano Omar Oswaldo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5114-7465>

Bach. Davila Torres Jorge Luis

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5277-0208>

Asesor

Dr. Fernández Bedoya Victor Hugo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2464-6477>

Línea de Investigación.

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2023

APROBACION DE JURADO

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP – SUCURSAL
CHICLAYO, 2021.**

Asesor (a)	<u>Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo</u> Nombre completo	Firma
Presidente (a)	<u>Dr. García Yovera Abraham José</u> Nombre completo	Firma
Secretario (a)	<u>Dr. Valera Aredo Julio Cesar</u> Nombre completo	Firma
Vocal	<u>Mg. Mory Guarnizo Sandra</u> Nombre completo	Firma



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP-SUCURSAL CHICLAYO 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

<p>Apellidos y nombres CAMPOS LUCANO OMAR OSWALDO</p>	<p>DNI: 60495721</p>	
<p>Apellidos y nombres DAVILA TORRES JORGUE LUIS</p>	<p>DNI: 45422959</p>	

Pimentel, 12 de abril de 2023

DEDICATORIAS

Este trabajo se lo dedicamos a nuestros padres y de demás familiares, por todo el apoyo recibido de su parte y acompañarnos en esta trayectoria para así ir logrando nuestros objetivos establecidos bajo nuestra dedicación, trabajo duro puesta de nuestra parte.

Omar Campos y Jorge Dávila

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por ser el gran motor, nuestro principal guía y no permitirnos en perder la fe en el logro de nuestra meta, también agradecer a nuestros amigos, futuros colegas y docentes por brindarnos la mejor guía y conocimientos en la realización de nuestra tesis

Omar Campos y Jorge Dávila

RESUMEN

En toda generación, en las empresas el desempeño laboral siempre es de muy interés para la toma de decisiones y mejoras continuas que se puedan presentar, y en este caso, el clima organizacional es un punto que suele verse que actúa de manera directa afectando los resultados que brinden sus colaboradores, ante ello esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP, Chiclayo, 2021. El enfoque metodológico que se mantuvo para esta investigación fue de tipo correlacional y de diseño no experimental. La población tanto como la muestra se tuvo que considerar 57 colaboradores. La principal conclusión que se obtiene por parte de los trabajadores del Banco BCP fue encontrar la relación existente entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral, donde se nos da entender que mejorando en gran calidad el ambiente laboral entre los colaboradores se tendría mejores resultados en el cumplimiento de las diferentes áreas, siendo todos positivos sus resultados.

Palabra clave: Clima organizacional, desempeño laboral, correlación

ABSTRACT

In every generation, in companies, work performance is always of great interest for decision-making and continuous improvements that may arise, and in this case, the organizational climate is a point that is usually seen to act directly, affecting the results. provided by their collaborators, given this, this research aims to determine the relationship between the organizational climate and work performance of the workers of Banco BCP, Chiclayo, 2021. The methodological approach that was maintained for this investigation was of a correlational type and of a non-conforming design. experimental. The population as well as the sample had to be considered 57 collaborators. The main conclusion obtained by the workers of Banco BCP was to find the relationship between the variables of the organizational climate and work performance, where we are given to understand that improving the quality of the work environment among collaborators would have better results. in the fulfillment of the different areas, all of their results being positive.

Keywords: Organizational climate, job performance, correlation

INDICE

DEDICATORIAS.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.1.1. En el contexto internacional	13
1.1.2. En el contexto nacional	14
1.1.3. En el contexto local	15
1.2. Antecedentes de estudio	16
1.2.1. A nivel internacional.....	16
1.2.2. A nivel nacional	18
1.2.3. A nivel local	21
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.3.1. Clima Organizacional.....	23
1.3.2. Desempeño laboral	26
1.4. Formulación del problema	30
1.4.1. Problema general	30
1.4.2. Problema específico	30
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	31
1.5.1. Justificación teórica.....	31
1.5.2. Justificación metodológica	31
1.5.3. Justificación social	31
1.5.4. Justificación práctica	32
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivo general.....	32
1.7.2. Objetivos específicos.....	32
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	34
2.2. Población y muestra.....	34
2.3. Variables y operacionalización.....	35
2.3.1. Variables.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38

2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	38
2.6. Criterios éticos.....	38
2.7. Criterios de rigor científico.....	38
III. RESULTADOS	39
3.1. Tablas y Figuras	40
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
4.1. CONCLUSIONES	50
4.2. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización: Clima Organizacional</i>	36
Tabla 2	<i>Operacionalización: Desempeño laboral</i>	37
Tabla 3	<i>Percepción de los trabajadores sobre la variable Clima organizacional</i>	40
Tabla 4	<i>Percepción de los trabajadores sobre la variable Desempeño laboral</i>	41
Tabla 5	<i>Correlación entre las variables Clima organizacional y Desempeño laboral</i>	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Frecuencia de la percepción de los trabajadores sobre la variable Clima organizacional</i>	41
Figura 2 <i>Frecuencia de la Percepción de los trabajadores sobre la variable Desempeño Laboral</i>	42

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. *En el contexto internacional*

Moreno et. al. (2022) indicaron que, en Ecuador debido al problema que determinados ambientes laborales afectaban el desempeño laboral de los trabajadores de las mipymes ecuatorianas no se llegaba a cumplir los parámetros que la empresa quería llegar, ya que actualmente el clima organizacional se tiene que enfrentar a cambios muy constantes, ya sea por ejemplo la baja motivación, ausencia de liderazgo o liderazgo autocrático en donde se impide la aportación de nuevas ideas contribuyendo al bajo rendimiento y poca satisfacción presentada en los trabajadores, por lo que la comunicación, liderazgo, motivación y otros factores más, influían de manera directa en el clima organizacional, para lo cual se estableció como objetivo determinar en qué sentido el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los colaboradores.

Aldaz et. al. (2021) indicaron que, en Ecuador en una unidad educativa del cantón Salitre, nos indican que como problema uno de los factores más notables que las organizaciones se enfrentan para lograr sus objetivos institucionales, es contar con una determinada cantidad de personas que sean bien comprometidas con respecto a seguir los lineamientos en ciertas actividades, como ser bien competentes en los trabajos asignados y en ocasiones la fácil adaptación a los cambios que se vayan presentando. Todo ello se espera tenga una función para el Ministerio de Educación del Ecuador para que analice la significancia de diferenciar a sus colaboradores como elementos fundamentales. Para lo cual su objetivo fue determinar la correlación entre el clima organización y el desempeño laboral.

Paredes y Quiroz (2021) indicaron que, en Ecuador, el problema que se presente en los supermercados, es que constantemente llegar a enfrentarse al reto de agradar y retener sus clientes, por lo cual son conscientes que necesitan que haya una buena relación en todos sus recursos, principalmente el recurso del talento humano, por lo que estudio su

objetivo se enfocó en determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Donde la fiabilidad del instrumento fue respaldada por el valor obtenido de 0.977 coeficiente de Cronbach, esto dando entender que las grandes cadenas de supermercados ecuatorianos si están bien atentos en la importancia de realizar entornos adecuados que brinden las condiciones mas adecuadas para un clima organizacional idóneo.

1.1.2. En el contexto nacional

Chanca (2021) en su estudio en Lima, el problema fue encontrar ese grado de significancia entre el personal y la organización, para hacer que el clima organizacional infiera de manera favorable sobre el desempeño laboral, por lo cual para esta investigación se estableció como objetivo encontrar la relación entre la eficiencia del clima organizacional con el desempeño laboral del personal militar del instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército del Perú, donde los resultados indican que existe la relación $r = ,631$ entre las variables de la muestra, por lo que se concluyó que si existe una relación significativa entre estas variables, dando entender que el clima organización es un factor muy importante y con mucha influencia en las empresas, esto afectando a las personas que harán que perciban el entorno con el que se presentan ya sea de una manera positiva o negativa.

Leyva et. al. (2021) nos mencionan que en Lima, que un problema para el desempeño laboral en las instituciones, suele ser el clima organizacional que como dificultad no solo anda presente en lo que se refiere a estructura organizacional, sino que también son considerados los factores emocionales de los colaboradores, en estos últimos están incluidos la adaptación al cambio, condiciones del trabajo y la comunicación empresarial, por lo que su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en donde los resultados obtuvieron que existe una relación directa entre estas dos variables, indicándonos que mientras un mejor clima organizacional estaba presente en la institución mayor seria el desempeño laboral reflejado por los trabajadores.

Salazar (2021) nos menciona en su investigación realizada en Chachapoyas su problema es ver que tanto influye el clima organizacional en el desempeño laboral, ya que este último toma un papel importante en la calidad de la formación profesional año tras año. Las acciones que son empleadas por los docentes llegan a ser a veces afectados por una variedad de factores, en donde se incluye muy principalmente el clima organizacional, afectando y trayendo diversas consecuencias, una de ellas, por ejemplo, el déficit en la enseñanza otorgada lo que ocasionaría una formación con bajos parámetros de calidad y que como resultado se encontró una correlación positiva baja entre estas variables, ya que su correlación es 0.261 con una significancia 0.312.

1.1.3. *En el contexto local*

En el Banco de Crédito de Perú- Sucursal Chiclayo, se ha notado estos últimos años en cuanto al clima organizacional, muchos problemas en algunos factores a tener en cuenta como la comunicación, la ausencia del liderazgo y la poca presencia del trabajo en equipo que unas empresas presentan; y a la vez de todo esto, por parte de los colaboradores, se observa el poco compromiso por parte de ellos, la desmotivación que presentan en la realización de sus actividades y que no logran cumplir con las metas que son establecidas por la empresas, adaptándose a un bajo desempeño laboral por parte de los empleados.y

1.2. Antecedentes de estudio

1.2.1. A nivel internacional

Ayala (2021) en su tesis titulada “Clima organización y su incidencia en el desempeño laboral del Gad de Guano” es de tipo explicativa de diseño no experimental, cuyo objetivo es demostrar de la importancia del clima organizacional en el GAD Guano como clave en el desempeño laboral y eficiencia en los servicios públicos, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 196 colaboradores. Donde los resultados obtenidos en cuanto a la motivación en el desempeño laboral, un 20% considerar involucrar llamadas de atención y penalizaciones para mejorar el desempeño y un 80% considera que falta destacar mucho el trabajo en equipo, que considerarían que podría mejorar el desempeño laboral, donde se concluye el predominio del trabajo individual, se recomienda a los directivos socializar los avances y cumplimiento de las metas y objetivos todo con la finalidad de reorientar la motivación y compromiso.

López (2021) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral, propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil” es de tipo cuantitativa descriptiva, cuyo objetivo es determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 51 personas. Cuyos resultados se obtuvieron que un 67% estaban conformes con el buen clima organizacional que les brindaba su jefe, y 74% que se encontraban conformes con el trato brindando, y solo bajos porcentajes en total desacuerdo, como un 2% indicando que reciben malos tratos con respecto al buen desempeño, solo un 24% menciona que a veces sienten que sus áreas y puestos sean reconocidas por medio de capacitaciones y gracias a estos números en el clima organizacional, para el desempeño laboral, el personal indico que un 67% cumplen más allá de los requisitos exigidos por la empresa, por lo que como conclusión se obtiene que el clima organizacional si influye de manera directa en el desempeño laboral.

Diorio (2020) en su tesis titulada “La influencia de la cultura y clima organizacional en el desempeño de una Pyme, Farmacias del Águila” es de tipo cualitativa y de diseño transversal, cuyo objetivo es realizar un análisis organizacional “Farmacias del Águila” con la finalidad de entender los rasgos de su cultura actual, y la contribución de esta hacia los objetivos estratégicos de corto y mediano plazo de los nuevos dueños de la compañía, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 24 personas, que se componían en 6 subgrupos de todas las farmacias. Cuyo resultados mostraron que los empleados de las farmacias se sienten capaces de alinearse a las nuevas exigencias que los dueños de la Pyme proponen, todo con el fin de poner en alto la atención al cliente, para así realizar los planes que tenga organización, el bajo desempeño que se mostraba era debido en que muchas veces los mismos dueños de la farmacia también realizaban labores, esto agotando el ritmo adecuado, como conclusión se estableció desarrollar escenarios para el surgimiento de gerencias y mandos en las empresas.

Santamaria (2020) en su tesis titulada “Incidencia del clima organización en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.” es de tipo Cuantitativa de diseño no experimental, cuyo objetivo es determinar cuál es la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 106 empleados de la empresa. Cuyos resultados determinaron que si existe relación entre las dos variables clima y desempeño laboral, en el cual factores como la comunicación que se establece que son muy importantes para la empresa, y el nivel de recompensas y reconocimientos que no llegan a ser motivantes para los colaboradores por lo que se presenta disminución en el ritmo laboral para el cumplimiento de sus objetivos, en donde se concluye desarrollar una arquitectura organizacional que vaya en el mismo sentido que el direccionamiento estratégico, para indicar de forma precisa los niveles en diferentes grados de responsabilidad y mando, haciendo énfasis en la delegación de la toma de decisiones.

Palacios (2019) en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador” es de tipo correlacional, de diseño descriptivo, cuyo objetivo es “Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí – Ecuador, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 312 trabajadores de la zona, Donde los resultados obtenidos, en ambientes como el clima organizacional donde los empleados perciben que a su jefe no le interesa el éxito de los empleados, un 80,1% considera que es muy poco ese interés y un 72,4% consideran que no valoran como debe ser el desempeño laboral. También considerar que la correlación es positiva y significativa, logrando alcanzar (0.870), con una significancia de 0,00 que es menor a 0,05, demostrando que, si existe correlación entre estas variables, tanto el clima organizacional con el desempeño laboral. Se concluye que las autoridades de la zona implementen mecanismos necesarios para la búsqueda de la mejora continua en el ambiente dentro de la organización.

1.2.2. A nivel nacional

Javier y Portal (2022) en su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de tiendas Efe sede Cajamarca, 2021” es de tipo aplicativo de diseño transversal, cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de tiendas Efe sede Cajamarca, 2021, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 16 trabajadores de tiendas Efe. Donde los resultados de acuerdo al coeficiente de correlación se encontraron que fue 0.99, lo que determina que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, donde se sugiere que la empresa mejore y potencie las estrategias de clima organizacional mejorando dimensiones como los desafíos interpersonales y estándares en el trabajo.

Estela (2021) en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de analistas de operaciones de un banco en cercado de

Lima 2021” es de tipo cuantitativo de diseño no experimental, cuyo objetivo es determinar la relación que existe el clima organizacional y el desempeño laboral de los analistas del área de operaciones de una entidad bancaria con sede en Cercado de Lima 2021, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 85 analistas de operaciones, donde como resultado por el objetivo principal, el coeficiente de Spearman fue de 0,739, donde confirmaría que si se mejora la percepción y los recursos del ambiente laboral, también se mejoraría el desempeño laboral , dando como motivo la gran importancia del clima organizacional, para lo cual se recomendó reestablecer dentro de las políticas de la organización programas con la cual se puedan realizar las mediciones y evaluaciones con respecto al clima organizacional y desempeño laboral, ya sea mediante actividades sociales, encuestas o grupos focales.

Pacheco (2021) en su tesis titulada “El clima organizacional y desempeño laboral en la fundación bienestar naval, Lima” es de tipo cuantitativo de diseño no experimental, cuyo objetivo es reconocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los trabajadores de la Fundación Bienestar Naval, en el periodo 2021, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 30 colaboradores. Cuyo resultado solo el 33.3% de los encuestados identifican el clima organizacional en un nivel bueno, y un 56,7% califican en un nivel medio lo que llega ser el desempeño laboral que llega ser ejercida en la empresa, a través del estadístico de Rho de Spearman se determinó que el coeficiente de correlación fue de $r= 0,588$ que indico que si existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, como conclusión se fijó que la manera de enfoque que tienen los trabajadores del clima organizacional en las diferentes áreas, está relacionado en conjunto con el desempeño laboral de los trabajadores con respecto a sus actividades donde se esperar más apoyo por parte de los mismo colaboradores para mejorar el desempeño.

Pisco (2021) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno regional de Junín, 2021” es de tipo descriptivo de diseño no experimental, cuyo objetivo es determinar cuál es la

relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín, 2021, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 231 trabajadores. Donde se obtuvo resultados en el coeficiente de correlación de Spearman tiene un grado de aceptación del 95%; y la mayoría de los trabajadores del gobierno regional de Junín un 64,5% de los trabajadores consideran de manera regular en el clima organizacional y en cuanto al desempeño laboral un 88.3% consideran un nivel medio, demostrando que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín, donde se recomienda un mejor ambiente laboral para que los empleados se sientan motivados a cumplir sus funciones, y puedan equilibrar su vida personal con su vida laboral, y aumentar así el desempeño laboral.

Peralta (2019) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima – Perú” es de tipo de tipo cuantitativa de diseño no experimental, cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados en las empresas de Outsourcing en Lima Perú, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 90 empleados. Cuyos resultados indicaron que un 43% de los encuestados no estaba de acuerdo con el clima organizacional de la empresa ya que no lo sentían favorable, puesto que en la organización era un indicador muy alto el beneficio propio al ser clasificada como una empresa familiar y en tanto solo buscan solo lucrar y no preocuparse por el personal, tener en cuenta que se determinó un grado de significancia importante donde se encontró que el desempeño laboral era influido por el clima organizacional. Y se concluyó que la gerencia de recursos humanos debe programar capacitaciones para todos los empleados, para que los trabajadores estén enteramente entrenados para sus áreas asignadas, y por parte del gerente general, interactuar más con sus empleados para que exista una mayor confraternización y no verlos como personas que solo producen ganancias.

1.2.3. A nivel local

Balcázar (2021) en su tesis titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora Curba y asociados S.A.C. Chiclayo 2021” es de tipo cuantitativo-descriptivo y de diseño no experimental, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Consultora Curba y Asociados S.A.C., Chiclayo, 2021, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 30 trabajadores, donde los resultados obtenidos el 73% de los colaboradores con respecto a la variable desempeño laboral, encuentran que se encuentran en un nivel medio siendo un resultado de dos aspectos, en las habilidades y destrezas para realizar su mejor trabajo. La correlación se encuentra un coeficiente de Pearson de 0.713 que se interpreta como un coeficiente de correlación directa, dando como sentido en la deducción que la gestión del clima organizacional en la empresa logra permitir encontrar mejores resultados en el desempeño laboral. Y teniendo que un 90% se encuentra satisfecho con el clima organizacional en la empresa, se recomienda mantener el clima organizacional como medio de fortaleza, donde puedan establecer una política de mucha importancia en cuanto a la remuneración la cual tiene que ser orientada a de manera periódica distribuir o haciendo entrega de bonos y recompensas económicas.

Fanzo (2021) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la re Red de Salud, Lambayeque” es de tipo básica de diseño no experimental, cuyo objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la red de salud de Lambayeque, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 32 trabajadores de la red asistencial de Lambayeque, cuyo resultado en el coeficiente de Spearman fue de $Rho = ,522$ indicando que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, tanto como en el clima organizacional un promedio de 52% consideran nivel medio las relación interpersonales que presentan y solo un 60% en cuestión de practica de valores, lo que implica que debe fortalecer estos aspectos para brindar un mejor desempeño laboral.

Ruiz (2021) en su tesis titulada “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui – Essalud, Lambayeque- Perú, 2019” es de tipo descriptiva de diseño no experimental, correlacional, cuyo objetivo es determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui - EsSalud Lambayeque. Perú, 2019, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 79 empleados. Cuyo resultados en cuanto a la prueba de correlación de Spearman se llegó a obtener valores de $p = 0.038 < 0.05$, lo que nos permitirá aceptar en el extremo de la dimensión competencias, donde se asume que existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen, donde se concluye que la red asistencial de Lambayeque deberá implementar acciones que lleven a la mejora continua de los procesos, ya que son temas que ayudaran a mejorar el clima organizacional y consigo el desempeño de los trabajadores del hospital.

Huerta (2020) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz – Chiclayo, es de tipo cuantitativa de diseño descriptivo – correlacional, cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 63 administrativos, los resultados señalaron que el 74,6% y 82,54% del personal que fue encuestado, los administrativos señalaron que el clima organizacional y el desempeño laboral respectivamente lo consideraban de manera regular, también se determinó que el coeficiente de correlación de $r=0,761$ la cual establece en parámetros precisos que si existe una positiva correlación entre ambas variables, indicando que si existe una relación entre las variables del clima organizacional y el desempeño laboral, para lo cual se recomendó a la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz fortalezca la relación entre el

clima organizacional y el desempeño laboral en todas las áreas con el fin de brindar resultados en la mejora continua que se representa en el beneficio de la población que es representada.

Urpeque (2020) en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la dirección del hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo” es de tipo correlacional, de diseño no experimental, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el clima organizacional, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a 7 servidores públicos, entre los resultados se encontró que de manera regular un 28.6% clasificaba el clima organizacional, e irónicamente el mismo porcentaje para el desempeño laboral y en relación a la parte inferencial, en cuanto a las dos variables presentan un coeficiente de correlación de ,400, demostrando que existe una correlación positiva pero de manera moderada, donde hay significancia entre ambas variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima Organizacional

1.3.1.1. Definición del clima organizacional

Bodas (2016) lo define como la manera en que los trabajadores describen su entorno, y esta se ve influenciada principalmente por el desempeño de los líderes de la organización, lo que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de los trabajadores. Así mismo, indica que la naturaleza del clima organizacional es descriptiva, pues es una representación de la apreciación del trabajador.

El clima organizacional, está ligado al ambiente laboral pero de manera interna establecida en la organización, se puede definir como la forma en el que el trabajador comprende este ambiente. A su vez, el clima laboral influye en el comportamiento del trabajador, si este es positivo, el trabajador se sentirá satisfecho, motivado e interesado (Chiavenato 2011).

El clima laboral es la forma en el que los empleados perciben la estructura de la empresa, las relaciones interpersonales y el ambiente físico, esto trae consecuencias en su comportamiento, lo cual puede ser positivo o negativo, por lo que influye en el desempeño de la organización (García, 2009).

Para Jauregui y Louffat (2019) clima organizacional, es un eje importante en la empresa porque este ejerce influencia en el comportamiento de los trabajadores, en la motivación, desempeño y productividad.

1.3.1.2. Características

Según Jauregui y Louffat (2019) los tipos de clima son: a) Integradora, es integrador de factores externos y percepciones compartidas, b) permanecen en el tiempo, pero sufren cambios temporales y c) es influenciada por el comportamiento de los trabajadores de la organización.

1.3.1.3. Tipos

Jauregui y Louffat (2019), señalan los siguientes tipos de clima:

Clima de Innovación y creatividad, permite enfrentar los constantes cambios como mejora de la tecnología procesos, que hacen más competitivo el mercado. Un clima de innovación implica que el reglamento y los valores de la organización, sean impulsoras de programas de creatividad bajo el liderazgo de

Clima de Seguridad, implica que las políticas, procedimientos y actividades procuren la seguridad de la salud y seguridad del trabajador. Se considera, además, el cuidado con la información, debido que ante algún incidente la pérdida de esta puede generar pérdidas en la empresa. Clima ético, es importante que el trabajador perciba que el desarrollo de las actividades de la empresa, estén marcadas por comportamientos considerados buenos.

Clima de alta efectividad, considera el aspecto humanitario, equidad, la productividad y desempeño y el trabajo en equipo.

Clima de baja productividad, este se caracteriza por actitudes de sumisión, estancamiento, poca claridad en los objetivos y una comunicación vertical.

1.3.1.4. Dimensiones

Para Bordas (2016), las dimensiones del clima organizacional son:

Autonomía, es la percepción del trabajador de la independencia que posee, en cuanto a la toma de decisiones, sin realizar una consulta previa a sus superiores.

Cooperación y apoyo, se refiere a cómo el trabajador concibe que en su entorno laboral existe apoyo entre compañeros para la realización de actividades que contribuyen al alcance de objetivos.

Reconocimiento, indica que es la percepción del trabajador de reconocimiento de su trabajo y la contribución del mismo.

Innovación, es el grado de libertad que tiene el trabajador para expresar soluciones, ideas de forma creativa e implantar nuevas metodologías.

Motivación, es el grado en el que la entidad, reconoce el trabajo del colaborador y lo alienta a mejorar y ser más productivo.

Liderazgo, es la manera en que los trabajadores perciben a la dirección y a los líderes.

Por su parte Jauregui y Louffat (2019), considera las siguientes:

Liderazgo, es la capacidad de influir en un grupo y guiar sus actividades para el alcance de los objetivos planteados. El líder es eficaz cuando es capaz de motivar a sus empleados y genere en ellos entusiasmo y disposición.

Comunicación, implica que tanto conocimiento tenga el colaborador, sobre los temas vinculados la organización. Además, esta debe ser ascendente y descendente, de tal forma que eso favorezca y facilite el conocer el punto de vista de los trabajadores. Una herramienta que contribuye a una buena comunicación es la tecnología, esta ayuda a informar de manera rápida.

Recompensas y remuneración

La recompensa es la idea del trabajador sobre qué aspectos considera la empresa, son trascendentales y reconocidos. El salario, se refiere a las prestaciones económicas y no económicas recibidas por el trabajo realizado.

Estructura y normas, esto es cómo la empresa se encuentra organizada, para el desarrollo de sus actividades, implica la estructura, procedimientos, y reglamentos.

Apoyo y soporte, es la impresión del trabajador con respecto al soporte y estímulos recibidos por parte de sus líderes, este debe ayudarlo mejorar su calidad de vida.

1.3.2. Desempeño laboral

1.3.2.1. Definición del desempeño laboral

A lo largo del tiempo, las personas desarrollamos ciertas habilidades que son inherente a nosotros mismos. Estas capacidades nos van a facilitar ejecutar distintas tareas en espacios personales, sociales y laborales. Específicamente, en el campo laboral, estas destrezas van a permitir cumplir con las obligaciones asignadas, y dependiendo de cómo la persona ejecute sus tareas, se someterán a una medición y evaluación en un entorno de trabajo.

Para ser más precisos, esto significa que, comprende un conjunto de competencias integrales, conformadas por conocimientos teóricos adquiridos para su formación, además de experiencias de vida y reflexiones en el campo de la práctica. Estas últimas no necesariamente pueden incluir valores, así que tanto los principios, virtudes y en especial, los valores son consideradas por separado (Alles, 2011).

En otro orden de ideas Fernández Sánchez (2013) describe al desempeño como la actuación en su imagen máxima, es decir, aquello que se puede ver en relación al desenvolvimiento de las personas. Este proceder puede ser medido y evaluado cualitativa y cuantitativamente.

Nos estaríamos referimos específicamente al comportamiento y rendimiento de las personas en un área en el ámbito laboral. Así mismo, desde su ángulo Chiavenato (2011) establece que el desempeño es la

ejecución sobre algo. Lo considera como la obligación que tiene una persona sobre una tarea designada, la cual tiene características determinadas según el sujeto y el entorno dónde se desarrollan. Para dedicarse a la tarea, el colaborador debe recibir una retribución a cambio, la cual se fija según la capacidad, importancia y trascendencia de la labor del trabajador. En relación a ese esfuerzo, se le brindará una serie de estímulos, los cuales irán acorde con su actuar, percepción y eficiencia en el papel que desempeñará.

1.3.2.2. Factores del desempeño laboral

En este mundo acelerado y de continuo cambio, los colaboradores deben tener la capacidad de adaptarse a diversas situaciones que se les presente según su contexto, es por eso que se deben tener en consideración según Rodríguez-Serrano (2004), quien refiere que los siguientes factores poseen una gran relevancia, estos son: conocimiento y experiencia, así como la educación, competencias, satisfacción e identificación y aplicación de estándares de gestión eficaz.

Así mismo, es muy importante determinar que tanto los colaboradores y las organizaciones deben ser recíprocas para que alcancen una interdependencia. Eso quiere decir que los trabajadores ofrecen a la empresa sus saberes, talentos y experiencia para cumplir con sus roles de acuerdo a las exigencias, y por su parte la empresa efectúe los incentivos y retribuciones que corresponde a los operarios.

Desde ese punto de vista, el colaborador debe aportar con conocimiento teórico, aptitudes, destrezas y cumplir con las obligaciones correspondientes que la empresa ha definido en relación a su papel. De igual modo, el trabajador tiene que actuar óptimamente y desenvolverse correctamente ante situaciones que se le presente en el camino. Así como tener actitudes para aprender y predisposición para cooperar con su equipo de trabajo (Chiavenato 2011).

1.3.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

El presente trabajo de investigación se considerarán los nuevos métodos de evaluación de desempeño laboral propuestas por Chiavenato (2011), las cuales son esenciales para determinar las aptitudes, rendimiento y progreso del colaborador como de la compañía.

Medición de la percepción: Distinguida como aquel valor intuitivo y grado de conciencia que tiene el trabajador respecto a las tareas y obligaciones que debe desempeñar, y así lograr las metas tanto personales como organizacionales.

Habilidades: Son las destrezas de los trabajadores, los cuales se deben analizar para corroborar si las cumplen a cabalidad. Conformado por los siguientes componentes: proactividad, comunicación, cooperación en equipo, empatía y trabajo bajo presión. Estos indicadores facultarán aplicar una valoración de los conocimientos, experiencias y cualidades, al igual que el nivel de compromiso en relación con la entidad.

Recompensas: Considerados como los estímulos de reconocimiento que los trabajadores esperan recibir de parte de la compañía, ya que cumplieron con los objetivos planteados o, en el mejor de los casos, sobrepasaron las metas trazadas en un principio de forma individual o colectiva. De la misma forma, los pagos, premios, el ser promovido y otros incentivos, son considerados grandes incentivos para mejorar del desempeño del colaborador.

1.3.2.4. Evaluación del desempeño laboral

Es de suma importancia que tanto la compañía como los trabajadores de la empresa, para un sano avance, sean sometidos a análisis. Estas evaluaciones permitirán tener conciencia sobre el grado de desempeño del equipo humano en relación a labores diarias.

Implica equiparar la actuación en concreto de cada colaborador con la productividad que la organización espera de cada sujeto en relación a su

trabajo. Se establecen parámetros de valoración que anhelan lograr, y se determinan las características del puesto. En ese sentido, se brinda a los trabajadores los referentes que deben lograr, y se confiere a los supervisores instrumentos para medir y examinar los resultados de su labor. Con eso, tantos colaboradores desarrollarán su trabajo conforme a datos que permite evaluar su puesto de trabajo (Publicaciones Vértice, 2008).

Es vital para Chiavenato (2011) que la evaluación de desempeño beneficie tanto a la organización como a los colaboradores. Todo esto será para bien si cumple con los siguientes lineamientos: La prueba engloba no solo las labores actuales del trabajador, también el alcanzar las metas y objetivos planteados en un principio. El cumplimiento, la función y las metas estimadas son ítems que no se podrán tomar por separado al momento de evaluar el desempeño. El afecto y los sentimientos desarrollados hacia un trabajador no deben influir cuando se califique la labor de los colaboradores. El estudio realizado será completamente objetivo. Se tendrá muy en claro que una cosa es el anhelo por hacer las cosas bien y otra el haber ejecutado el trabajo de manera óptima y con calidad. Tanto el evaluador como el evaluado deberán aceptar la prueba y tendrán en cuenta que se realizará en favor y por la mejora de la institución y el trabajador. La evaluación de desempeño tiene como objetivo potenciar el rendimiento de la compañía y sus trabajadores. por eso que se debe aplicará de una forma eficiente y eficaz.

Sales (2002) determina que la evaluación de desempeño es un estudio investiga y observa a fondo el panorama completo del colaborador en relación a sus funciones. Además, reluce cuales son las rutas que toma para cumplir sus responsabilidades a cabalidad, si los objetivos son cumplidos o superados, si el trabajador y la empresa están alineados y comprometidos. Los resultados facultarán de distinguir quienes cumplen,

superan o no rinden como deberían los procesos operacionales, los recursos y la economía con la que dispongan.

De igual manera, reforzará los métodos de evaluación para reclutar, contratar y dirigir al personal. Inclusive los pronunciamientos sobre los ascensos internos, pagos y otros estímulos internos propios de área que se basarán en los datos sistemáticos y documentación que existe sobre del trabajador.

Por otro lado, Pietro (2007) considera que la evaluación de rendimiento puede ejecutarse con una metodología distinta. Es el caso del supervisor, este fija metas y miden, a través de cuestionarios de evaluación, el actuar de los trabajadores según los logros obtenidos de forma personal y por áreas. También toman en cuenta los instrumentos que miden las habilidades conductuales, es decir, el comportamiento y desenvolvimiento de los colaboradores; estas son las entrevistas, configurando de esta manera una evaluación 360°. Con los resultados, se obtendrá información de gran importancia para realizar mejoras en la gestión de la calidad e incrementar el nivel tanto a los evaluadores y evaluados. Al realizar efectivamente la valoración, se espera que el beneficio sea mutuo.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021?

1.4.2. Problema específico

¿Cuál es la percepción del clima organizacional de los colaboradores del BCP– Sucursal Chiclayo 2021?

¿Cuál es el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021?

¿De qué manera se valida la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Justificación teórica

Bernal (2010), nos menciona que para este tipo de justificación se considera cuando la intención de la investigación es reflexionar y abrir una discusión académica sobre las competencias seleccionadas, contrastar teorías, aplicar instrumentos y estudiar los resultados para poder encontrar una solución o mejora a la temática elegida. Es por ello, que este trabajo nos permitirá identificar y analizar la posición teórica sobre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en el BCP – sede Chiclayo.

1.5.2. Justificación metodológica

En el presente trabajo utilizaremos la técnica del censo, que según García, Ramos y Ruiz (2007) permite adquirir información legítima y confiable de primera mano. Es por eso que el instrumento a emplearse será el cuestionario, el cual se aplicará a la muestra de la agencia BCP - Chiclayo.

1.5.3. Justificación social

Bernal (2010), considera a la justificación social como la contribución que un trabajo de investigación puede otorgar a la sociedad con el fin de resolver situaciones que acontezcan. Por lo cual, el contenido y la información obtenida de esta tesis, futuras investigaciones la tomarán como referencia, e incluso organizaciones podrían emplear el contenido de esta en favor de ellos, ya que se proporcionará un análisis de la

influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores. Así, se les proveerá de información y tomarán decisiones de mejora y desarrollo de su capital humano.

1.5.4. Justificación práctica

Este trabajo de investigación permitirá conocer la realidad sobre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores, ya que estos elementos son un factor importante dentro de una entidad. Con ello, saldrá a relucir cuáles son los componentes que incrementan o disminuyen el desempeño de los colaboradores, ya que el ambiente comprende de varios factores y motivaciones importantes que estimula el desempeño de los grupos humanos que dentro de una compañía. Con ello, se podrá determinar cuáles son las posibles estrategias para incentivar y mejorar el nivel los trabajadores, acorde al desarrollo de sus funciones y como consecuencia, el de la empresa señala Bernal (2010).

1.6. Hipótesis

Ha: Hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo durante 2021.

Ho: No hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo durante 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el clima organizacional actual de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021.

Identificar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021.

Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021.

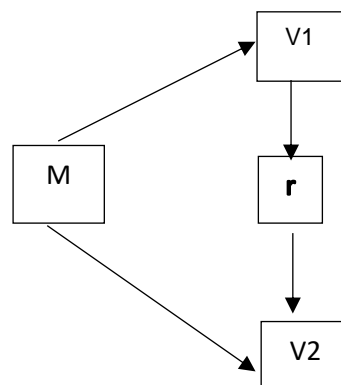
II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue correlacional porque se asocian los conceptos de las variables clima organizacional y desempeño laboral, según Hernández et al. (2014) la investigación correlacional busca medir el nivel de concordancia entre las variables a estudiar.

El diseño de investigación será no experimental – transversal, porque la recolección de los datos de las variables en estudio se realizará en un único momento, según Hernández et al. (2014), la investigación no experimental se establece en definición como la que se realiza observando los objetos de estudio en su medio, sin tratar de forma deliberada las variables de la investigación.

El esquema de correlación:



Dónde:

M= número de trabajadores

V1= Clima Organizacional

V2=Desempeño Laboral

2.2. Población y muestra

Población

Según Hernández et al. (2014) la población es presenta características similares, y cuando esta es reducida se puede estudiar toda, de lo contrario se deberá aplicar el muestreo.

Para la investigación se tomó en cuenta la población de 57 colaboradores.

Muestra:

Hernández et al. (2014), indican que la muestra es una parte de la población. Para la investigación realizada se consideró el total de la población, es decir los 57 colaboradores del BCP.

2.3. Variables y operacionalización

2.3.1. Variables

Variable Independiente: Clima Organizacional

Es el eje de una organización, que ejerce de manera general de manera cotidiana influencia en el comportamiento de los trabajadores, también en la motivación, desempeño y productividad. Sus dimensiones son: Liderazgo, comunicación, recompensas, estructura y normas, y apoyo y soporte. (Jáuregui & Louffat, 2019)

Variable Independiente: Desempeño laboral

Es el papel que un sujeto está dispuesto a desarrollar, agenciándose de todos sus conocimientos y destrezas, con el fin de obtener una retribución a cambio. Sus dimensiones son: Habilidades, medición de percepción y recompensa. (Chiavenato, 2011)

Tabla 1
Operacionalización: Clima Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones o Subvariables	Indicadores	Items	Escala de medición	Instrumento
Clima Organizacional	Eje de una organización, que ejerce influencia en el comportamiento de los trabajadores, en la motivación, desempeño y productividad. Sus dimensiones son: Liderazgo, comunicación, recompensas, estructura y normas, y apoyo y soporte.	Es la aplicación de cuestionario elaborado de acuerdo a las dimensiones mencionadas por (Jáuregui & Louffat, 2019)	Liderazgo	Conocimiento del objetivo	1. Mi Jefe conoce los objetivos de la organización	Likert	Cuestionario
				Resolución de conflictos	2. El supervisor muestra interés por tener un ambiente laboral agradable 3. Participo de la toma de decisiones en la agencia		
				Toma de decisión	4. Las indicaciones que brinda mi jefe son coherentes con las actividades a realizar 5. Los líderes contribuyen al alcance de las metas de la agencia		
			Comunicación	Accesibilidad	6. Puedo acceder con facilidad a la información que me ayude a cumplir con mi trabajo 7. La información fluye adecuadamente		
				Percepción	8. La comunicación en la empresa es transparente		
			Recompensas y remuneración	Percepción	9. La remuneración es atractiva en comparación con otras empresas 10. Considero que mi remuneración está de acuerdo con mis metas y logros alcanzados		
				Estímulo	11. La realización de las tareas nos motiva y permite crecer profesionalmente 12. Existen posibilidades de crecimiento en la entidad 13. El supervisor reconoce mis logros		
					Conocimiento		
			Estructura y normas	Integración	16. Existe coordinación entre las diferentes áreas de la agencia		
				Apoyo y soporte	Percepción		
Participación	19. Apoyo a mis compañeros compartiendo información, conocimientos y recursos 20. Contribuyo con ideas o propuestas al desarrollo de la empresa						

Tabla 2
Operacionalización: Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones (Subvariables)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento	
Desempeño laboral	Es el papel que un sujeto está dispuesto a desarrollar, agenciándose de todas sus conocimientos y destrezas, con el fin de obtener una retribución a cambio. Sus dimensiones son: Habilidades, medición de percepción y recompensa. (Chiavenato, 2011).	Es la aplicación de cuestionario elaborado de acuerdo a las dimensiones mencionadas por (Chiavenato, 2011).	Habilidades	Productivo	1. Cuento con los conocimientos suficientes para desarrollar mis actividades. 2. Las decisiones que tomo son bajo un criterio técnico. 3. Estoy en constante actualización de conocimientos y las aplico en el ámbito laboral. 4. Propongo soluciones creativas ante los retos de la empresa.	Likert	Cuestionario	
				Comunicativo	5. Participo activamente en las reuniones laborales. 6. Participo con agrado en las actividades de la empresa.			
				Trabajo en equipo	7. Colaboro constantemente con mis compañeros de trabajo para lograr las metas. 8. Tu equipo te ayuda a complementar tu trabajo.			
				Empatía	9. Me llevo bien con mis compañeros de labores. 10. Respeto las diferentes opiniones de mis compañeros.			
				Trabajo bajo presión	11. Laboro bajo presión cuando se requiera. 12. Has reaccionado mal ante una situación de estrés.			
			Medición de percepción	Entendimiento del entorno	13. Soy consciente de mis tareas y obligaciones en el trabajo. 14. Realizo mis tareas de manera eficiente.			
				Realización en el trabajo	15. Logro las metas establecidas por la entidad. 16. Mis metas profesionales están alineadas con mis metas personales.			
				Recompensa	Sueldo			17. La remuneración que percibo se ajusta a las exigencias de los indicadores de su puesto.
				Reconocimientos	18. Te encuentras en el ranking de colaboradores del mes. 19. Recibes recompensas económicas o regalos por tu productividad laboral.			
				Promociones	20. Has recibido un ascenso por tu buen desempeño laboral.			
Otros incentivos	21. Recibo capacitaciones que me ayudan a mejorar mi desempeño laboral. 22. Los valores de la empresa van acorde a mis valores personales.							

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

Método

El método de la investigación es cuantitativo, debido a que se está midiendo las características de las variables, sustentadas en teorías con la finalidad de expresar relaciones entre las variables. (Bernal Torres, 2010)

2.5. Procedimientos de análisis de datos

La encuesta se aplicó a través del Google Forms, y los resultados fueron registrados en el software MS Excel, y se analizarán con el software estadístico SPSS.

2.6. Criterios éticos

En el desarrollo de la investigación se tomó en cuenta los principios básicos del Informe de Belmont (1979), los cuales son: a) Respeto a las personas, se protegió su autonomía y se respetó la decisión de participar en la investigación. b) Beneficencia, la investigación es generadora de conocimiento, tiene como fin mejorar el rendimiento de la empresa. c) Justicia, se trató a los participantes de la investigación objetivamente.

2.7. Criterios de rigor científico

Según Guba (1981) citado por (Suárez Durán, 2007), para que los resultados de la investigación tengan carácter científico de rigor, se debe considerar los siguientes criterios: a) Credibilidad, la investigación tiene que ser íntegra, y para esto se debe tener en cuenta no realizar cambios de la realidad, validar los instrumentos por expertos, y desarrollar los datos obtenidos de los instrumentos. b) Aplicabilidad, los resultados obtenidos en la investigación, servirán como referencias para futuras investigaciones. c) Confirmabilidad, la investigación puede ser auditada por otro investigador.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 3

Percepción de los trabajadores sobre la variable Clima organizacional

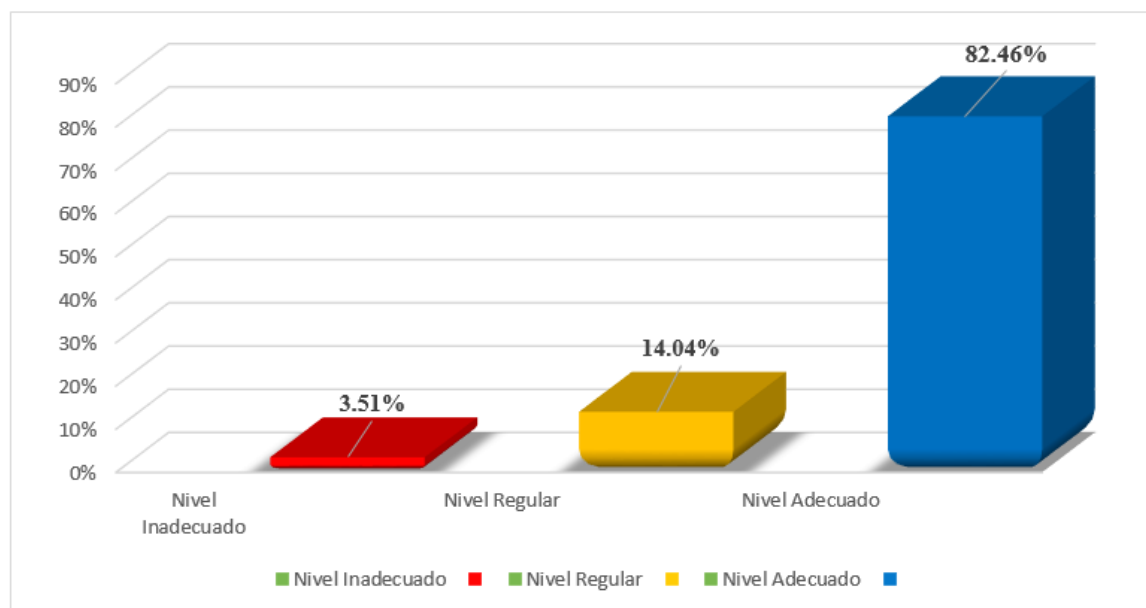
Dimensión	Nivel Inadecuado		Nivel Regular		Nivel Adecuado	
	Nº Trabajadores	(%)	Nº Trabajadores	(%)	Nº Trabajadores	(%)
Liderazgo	2	3.51%	5	8.77%	50	87.72%
Comunicación	2	3.51%	7	12.28%	48	84.21%
Recompensas	2	3.51%	18	31.58%	37	64.91%
Estructura	2	3.51%	13	22.81%	42	73.68%
Apoyo	2	3.51%	9	15.79%	46	80.70%

De acuerdo a los resultados de la percepción de la variable Clima Organizacional, en la dimensión Liderazgo un 87,72% de los trabajadores del BCP perciben que es adecuado, un 8,77% lo perciben regular mientras que solo el 3,51% indican que es inadecuado. Para la dimensión comunicación el 84,21% de los trabajadores perciben que es adecuada, el 12,28% indica que la comunicación es regular y el 3,51% opinan que es inadecuado. En la dimensión recompensas, el 64,91% indica que son adecuadas, el 31,58% perciben que son regular mientras que el 3,51% creen que son inadecuadas. Para la dimensión estructura el 73,68% de los trabajadores perciben que es adecuada, el 22,81% indica que la estructura y norma es regular y el 3,51% opinan que es inadecuada. Y finalmente, en la dimensión apoyo y soporte el 80,70% de los trabajadores perciben que es adecuado, el 15,79% indica que es regular y el 3,51% opinan que es inadecuado.

Frecuencia de la percepción de los trabajadores sobre la variable Clima organizacional

Figura 1

Frecuencia de la percepción de los trabajadores sobre la variable Clima organizacional



Nota: De acuerdo a la figura, el 82,46% de los trabajadores del BCP indican que el clima organizacional en la institución es adecuado, mientras que el 14,04 % perciben que es regular y un 3,51% opinan que es inadecuado

Tabla 4

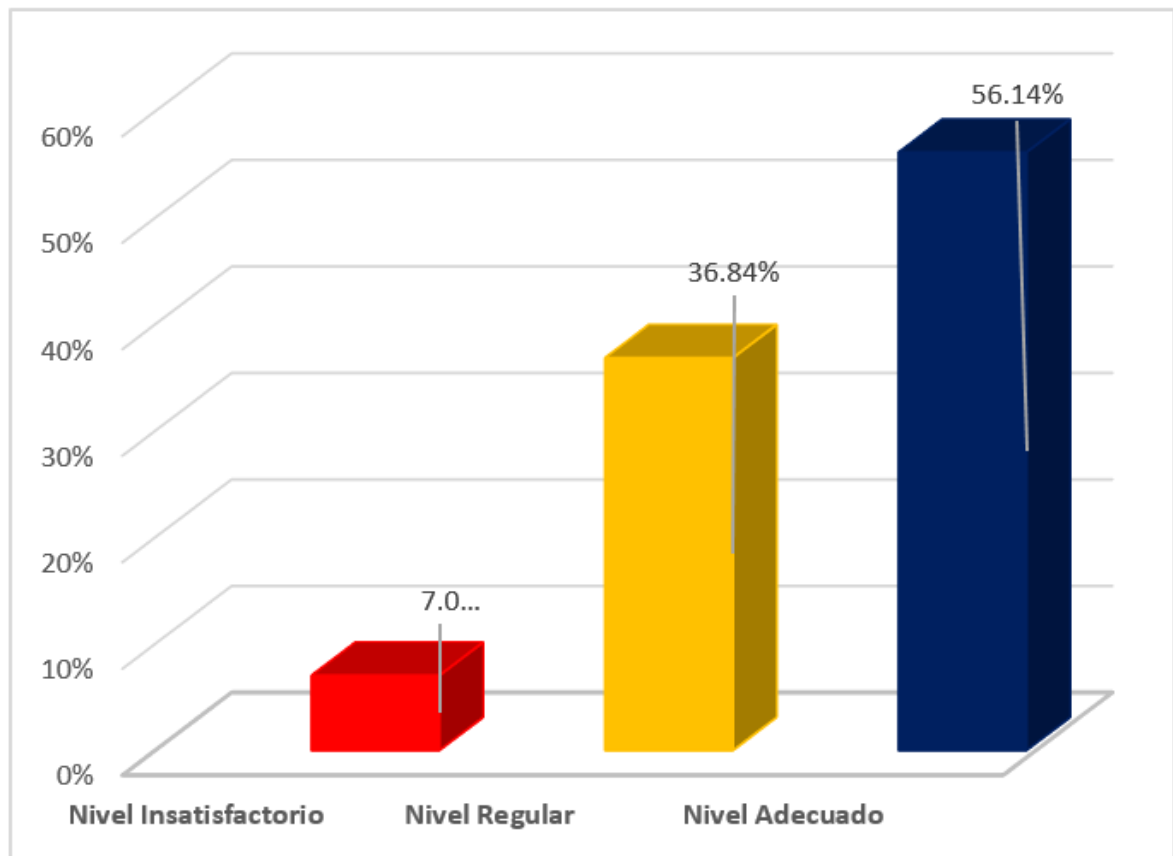
Percepción de los trabajadores sobre la variable Desempeño laboral

Dimensión	Nivel Satisfactorio		Nivel Regular		Nivel Adecuado	
	N° Trabajadores	(%)	N° Trabajadores	(%)	N° Trabajadores	(%)
Habilidades	2	3.51%	13	22.81%	42	73.68%
Percepción	2	3.51%	13	22.81%	42	73.68%
Recompensas	42	73.68%	42	73.68%	32	56.14%

Frecuencia de la Percepción de los trabajadores sobre la variable Desempeño Laboral

Figura 2

Frecuencia de la Percepción de los trabajadores sobre la variable Desempeño Laboral



Nota: De acuerdo a la figura, el 56,14% de los trabajadores del BCP indican que el desempeño laboral es satisfactorio, mientras que el 36,84 % perciben que es regular y un 7,02% opinan que es insatisfactorio.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
N		57	57
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,79	2,49
	Desviación estándar	,491	,630
Estadístico de prueba		,491	,352
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

De acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov para una muestra, se entiende que la distribución no es normal puesto que los estadísticos de prueba para ambas variables son mayores a 0.05.

Coeficientes del modelo lineal de la relación entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Modelo	Coeficientes no estandarizados	
	B	Error estándar
1 (Constante)	,029	,356
Clima_Organizacional (agrupado)	,883	,126

De acuerdo a los coeficientes del modelo lineal obtenido se propone la ecuación de la recta de la regresión; $\text{desempeño laboral} = 0.29 + 0,883 * \text{clima organizacional}$, con lo que se indica que ambas variables son directamente proporcionales, es decir que, al aumentar el Clima organizacional, también se aumentará la variable Desempeño laboral.

Contrastación de la hipótesis

Hernández Sampieri et al., (2014) sostiene que, para que una hipótesis sea considerada significativa, el p debe ser menor del valor 0.05. Es decir, el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Y, si es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error) (p. 312).

Hipótesis general:

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Sucursal Chiclayo durante el 2021

Hipótesis estadísticas:

- Ha: Hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo durante 2021.
- Ho: No hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo durante 2021.

Tabla 5

Correlación entre las variables Clima organizacional y Desempeño laboral

			Clima organizacional (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Clima organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Al obtener un p valor menor de 0.05 ($p < 0.000$), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna, lo que significa que con un 99% de confianza la relación entre las variables Clima organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Sucursal Chiclayo es significativa. Además, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.709, el nivel de correlación entre las variables es positiva media, de acuerdo con Hernández Sampieri et al., (2014, p. 312).

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Ayala (2021) presento su estudio titulado “Clima organización y su incidencia en el desempeño laboral del Gad de Guano”. La investigación presentada por Ayala (2021) tuvo como variable el “Clima organizacional” y “desempeño laboral” al igual que esta investigación, el objetivo general presentado por Ayala (2021) es demostrar de la importancia del clima organizacional en el GAD Guano como clave en el desempeño laboral y eficiencia en los servicios públicos; este estudio tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Ayala (2021) fue conducida en Cantón de Guano (Ecuador), mientras que el presente estudio fue desarrollado en Chiclayo (Perú). Ayala (2021) incluyo una muestra de 196 colaboradores, mientras que la investigación presentada en este trabajo se consideró al igual que la población, la muestra de 57 colaboradores. Los resultados obtenidos por Ayala (2021) indican que un 20% de los colaboradores consideran que se debe involucrar llamadas de atención y en algunos casos penalizaciones con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y un 80% considera la poca presencia del trabajo en equipo; mientras que en esta investigación en cuanto a la variable de desempeño laboral como se muestra en la **Figura 2** un 36.84% considera que es de manera regular el nivel de desempeño que son considerados, y por la variable del clima organizacional que contiene lo que es el trabajo en equipo como se puede ver en la **Figura 1** solo el 14.04% lo considera de manera regular. Finalmente, Ayala (2021) concluye que existe mucho predominio del trabajo individual afectando el clima organizacional por lo que se recomienda a los altos ejecutivos ejercer modalidades de cumplimiento de metas todo con la finalidad de redireccionar la motivación y compromiso laboral, así mismo, esta investigación concluyo en la identificación de las dos variables tanto como el clima organizacional y el desempeño laboral, por lo que se recomendó al gerente implementar recompensas que motiven a los trabajadores y mantener una comunicación asertiva entre los compañeros y supervisores de manera general.

Javier y Portal (2022) presento su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de tiendas Efe sede Cajamarca, 2021”. La

investigación presentada por Javier y Portal (2022) tuvo como variables el “Clima organizacional” y “desempeño laboral” de manera similar también en esta investigación se presentó las mismas variables, el objetivo general presentado por Javier y Portal (2022) es determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de tiendas Efe sede Cajamarca, 2021, este estudio tuvo como objetivo general “Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021”. La investigación presentada por Javier y Portal (2022) fue conducido en Cajamarca (Perú), mientras que este estudio fue elaborado en Chiclayo en el mismo país. Javier y Portal (2022) incluyo una muestra de solo 16 trabajadores de tiendas Efe, mientras que la investigación presentada en este trabajo se consideró al igual que la población, la muestra de 57 colaboradores. Los resultados obtenidos por Javier y Portal (2022) indicador que de acuerdo al coeficiente de correlación se encontró que fue de 0.99 lo cual determina que si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, donde se recomienda que la empresa mejore y potencie las estrategias del clima organizacional; en tanto en esta investigación se encontró que el coeficiente de correlación fue de 0.709, encontrando de igual manera la relación entre las variables de Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, y gracias a ello se recomendó plantear propuestas de mejora y desarrollo de talleres con el fin de mejorar el clima organizacional y así brindar un mayor desempeño laboral.

La presente investigación permitió diagnosticar el clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa. Los resultados obtenidos con respecto a la variable clima organizacional, arrojó que el 82,46% considera el clima adecuado y solo el 3,51% lo consideran inadecuado. La dimensión liderazgo es la mejor calificada por los trabajadores que consideran que esta es adecuada (87%), valorando el conocimiento de los jefes, y el interés por el alcance de los objetivos y las metas. En cuanto a la dimensión comunicación, esta es adecuada (84%), los trabajadores estiman la comunicación ágil y transparente.

Con relación a la variable desempeño laboral, el 56% de los trabajadores la califican como satisfactoria y solo el 7,02% la consideran insatisfactoria. Esto se debe, a que

los trabajadores consideran a la dimensión percepción satisfactoria (73.58%), pues son conscientes de sus tareas y obligaciones y alcanzan sus metas establecidas. Así mismo, evaluaron la dimensión recompensas y habilidades como satisfactoria (56.14% y 73.58% respectivamente), consideran que la remuneración se ajusta a su trabajo, pueden ascender si su desempeño es bueno y reciben incentivos por parte de la empresa.

En cuanto al nivel de correlación de las variables esta es positiva media, estos resultados son similares a los encontrados por (Escobedo García & Quiñones Florin, 2020), quienes también hallaron relación entre la variable clima laboral y desempeño, así mismo los trabajadores consideran que las condiciones de trabajo son las adecuadas y eso les permite cumplir con las metas propuestas. (Nieves Bayona, 2018), también halla relación entre las variables estudiadas, sin embargo, los trabajadores consideran que se encuentran insatisfechos con el clima de laboral y esto hace que el 74.2% de trabajadores considere su desempeño como bajo. En la misma línea se encuentran los resultados encontrados por (Rodas Mera, 2021), quien obtuvo un índice de coeficiente de correlación de Spearman de 0.710, que indica que la relación de las variables es fuerte, sin embargo el diagnosticar las variables, encontró que el 55.3% considera el clima organizacional es regular y el 44.8% considera su desempeño como regular, resultados que difieren de los que se obtuvieron del estudio los trabajadores del Banco de Crédito consideran que el Clima Organizacional es adecuado (82.46%) y el 56% califica su desempeño laboral como satisfactorio. Los resultados obtenidos concuerdan con la teoría de (Jáuregui & Louffat, 2019), en el que considera que clima organizacional, influye en el comportamiento de los trabajadores, en la motivación, desempeño y productividad. Así mismo, respecto al desempeño laboral Chiavenato, afirmaba que este tiene mejores resultados cuando el trabajador se siente motivado y obtiene recompensas, lo que difiere de los resultados obtenidos en la investigación debido a que el 32% de trabajadores se considera insatisfecho en la dimensión recompen

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

1. Se logró con el objetivo general: “Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021.” El resultado de la aplicación de la prueba estadística indica que de acuerdo a los coeficientes del modelo lineal obtenido se propone la ecuación de la recta de la regresión; $\text{desempeño laboral} = 0.29 + 0,883 * \text{clima organizacional}$, ambas variables son directamente proporcionales, es decir que, al aumentar el Clima organizacional, también se aumentará la variable Desempeño laboral.

2. Se logró alcanzar el objetivo específico 1 “Identificar el clima organizacional actual de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021”, este se considera adecuado por el 82,46% de trabajadores, 14,04% lo consideran regular y solo el 3.51% considera que es inadecuado.

3. Se logró alcanzar el objetivo específico 2 “Identificar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021.”, este se considera adecuado por el 56,14% de trabajadores, 36,84% lo consideran regular y solo el 7.02% considera que es inadecuado.

4. Se logró identificar el objetivo específico 3: “Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021.”. El coeficiente de correlación coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.709, por lo cual el nivel de correlación entre las variables es positiva media.

4.2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia general del área de recursos humanos, estableciéndolo de manera periódica, fortalecer el ambiente laboral entre los empleados, brindando una mejor interrelación entre los compañeros de trabajo, a través de talleres dinámicos de trabajo en equipo, fortalecimiento del liderazgo para en el caso de las jefaturas de diferente área de esta manera todos los trabajadores estén completamente enterados del objetivo principal.

2. En cuanto al clima organizacional se recomienda determinados indicadores como vienen hacer el liderazgo, a través de la capacidad de gestión, el empowerment (es la capacidad de delegar responsabilidades), el reconocimiento, a través de recompensas y el feedback que llega hacer la capacidad de evaluar el desempeño de los trabajadores, con la finalidad de brindar una mejor confianza entre los colaboradores y tener un mayor enfoque en los objetivos que se tengan establecidos durante el realización de sus actividades.

3. Para el desempeño laboral se recomienda, mantener en altos estándares, la satisfacción de los empleados, para lo cual recursos humanos debe contar con las herramientas necesarias para su respectiva medición, esto puede darse a través de encuestas periódicas para determinar la métrica de satisfacción de los trabajadores, con el fin de tener una retención de talento, esto para impedir la alta rotación de personal, es necesario conocer los motivos de que impulsan a los trabajadores en buscar nuevos empleos, por lo que si la empresa toma en cuenta factores como brindar sueldos competitivos y brindar mejores servicios en cuestiones de beneficios laborales esto con el tiempo buscaría asegurar los espacios de trabajos mas seguros, aumento el desempeño de sus colaboradores.

4. Por último, al gerente general del banco como recomendación interactuar más con los trabajadores, para que de manera indirecta de el mensaje que todos son un equipo y así que se conozcan entre todos, ya que, estableciendo la relación entre el clima organizacional y el desempeño, mejorar los ambientes laborales, las condiciones físicas del trabajo y brindar mejores oportunidades de desarrollo profesional, traerán consigo un mejor rendimiento laboral

REFERENCIAS

- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima Organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588/2213>
- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Buenos Aires : Ediciones Gránica.
- Ayala, k. (2021). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del GAD de Guano*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8601/1/7.-TESIS%20Keila%20Geomara%20Ayala%20Paguay-ING-COM.pdf>
- Balcázar, J. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la consultora Curba y Asociados S.A.C., Chiclayo, 2021*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Bernal , C. (2010). *Metodología de la investigación* (2da ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Chanca, J. (2021). Eficiencia del clima organizacional y desempeño laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Revista Cientific*.
https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/818/1340
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill.
- Departamento de salud, educación y bienestar . (1979). *Informe de Belmont* .
- Diorio, I. (2020). *La influencia de la cultura y clima organizacional en el desempeño de una Pyme*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires .
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-2041_Dioriol

- Escobedo, C. & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*. Lima.
- Estela, C. (2021). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de analistas de operaciones de un banco en cercado de Lima 2021*. Lima: Universidad San Ignacion de Loyola.
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/85520ec7-8501-451b-8ba2-7f604c138f00>
- Fanzo, Z. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53259/Fanzo_NZV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández Sánchez, E. (2013). *Iniciación a los recursos humanos*. Oviedo: Septem Ediciones.
- García, J., Ramos, C., & Ruiz, G. (2007). *Estadística Administrativa*. Universidad de Cádiz.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Redalyc*, 43-61.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Hernández, R., Collado, F., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hill ed.). México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huerta, R. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Jáuregui, K., & Louffat, E. (2019). *Cultura y clima organizacional. Fundamentos e instrumentos*. (Pearson, Ed.) Perú.
- Javier, C., & Portal, P. (2022). *Relacion entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de tiendas Efe sede Cajamarca, 2021*.

- Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2212/TESIS%20JAVIER%20-%20PORTAL%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, A. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Moreno , P., Villafuerte, N., & Sumba, R. (2022). Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las ciencias*.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2569/5774>
- Nieves, H. (2018). SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO SATISFACCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO S.A. PIURA – PERU, 2016. Piura.
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*.
<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v8n2/2409-8752-ucsa-8-02-3.pdf>
- Pacheco, P. (2021). *El clima organizacional y desempeño laboral en la fundación bienestar naval, Lima*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí- Ecuador*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>

- Peralta, P. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en los empleados de una empresa de Outsourcing en Lima-Perú*. Lima: Universidad de Piura.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4347/TSP_AE_1923.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pietro, A. (2007). *Trabajadores competentes*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pisco, M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín, 2021*. Huánuco: Universidad de Huanuco.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3095/PISCO%20TOVAR%2c%20MICHAEL%20CRISTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Publicaciones Vértice. (2008). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Málaga: Editorial Publicaciones Vértice.
- Rodas, B. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz*. Chiclayo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/67151>
- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona : Editorial UOC.
- Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relacion con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui - Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. Lima: Universidad del pacifico.
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Salazar, E. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes universitarios, Chachapoyas, 2019*. *Revista Ciencias Sociales*. file:///C:/Users/HP%20OMEN/Downloads/685-2919-1-PB.pdf
- Sales, M. (2002). *Evaluación del desempeño*. Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-desempeno/>.

Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Suárez, E. (2007). El saber pedagógico de los profesores de la Universidad de los Andes Táchira y sus implicaciones en la enseñanza.
<https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/10CapituloXElcaracterCientifico delainvestigaciontfc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Urpeque, M. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en la dirección del hospital regional docente Las Mercedes-Chiclayo.* Chiclayo: Universidad César Vallejo.

ANEXOS
ANEXO N°01. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: Clima organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores del BCP - Sucursal Chiclayo, 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP-Sucursal de Chiclayo, 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021	H1: Hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo durante 2021.	Variable independiente: Clima organizacional
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS		
¿Cuál es la percepción del clima organizacional de los colaboradores del BCP– Sucursal Chiclayo 2021?	Identificar el clima organizacional actual de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021	H0: No hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo durante 2021.	Variable Dependiente: Desempeño laboral
¿Cuál es el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021?	Identificar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021.		
¿De qué manera se valida la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021?	Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco BCP – Sucursal de Chiclayo 2021.		

Fuente: elaboración propia

ANEXO N°02. CUESTIONARIO:

Clima organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores del BCP - Sucursal Chiclayo, 2021

Variable: Clima Organizacional

Estimado colaborador (a):

A continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre Clima Organizacional, el cual será desarrollado con fines académicos.

El desarrollo del cuestionario será de manera anónima, es decir no tendrá en cuenta los nombres y apellidos del trabajador.

Escala Valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones o Subvariables	Indicadores	Ítems	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Liderazgo	Conocimiento del objetivo	1. Mi Jefe conoce los objetivos de la organización					
	Resolución de conflictos	2. El supervisor muestra interés por tener un ambiente laboral agradable					
		3. Participo de la toma de decisiones en la agencia					
	Toma de decisión	4. Las indicaciones que brinda mi jefe son coherentes con las actividades a realizar					
		5. Los líderes contribuyen al alcance de las metas de la agencia					
Comunicación	Accesibilidad	6. Puedo acceder con facilidad a la información que me ayude a cumplir con mi trabajo					
		7. La información fluye adecuadamente					
	Percepción	8. La comunicación en la empresa es transparente					
Recompensas y remuneración	Percepción	9. La remuneración es atractiva en comparación con otras empresas					
		10. Considero que mi remuneración está de acuerdo con mis metas y logros alcanzados					
	Estímulo	11. La realización de las tareas nos motiva y permite crecer profesionalmente					
		12. Existen posibilidades de crecimiento en la entidad					

Estructura y normas	Conocimiento	13. Conozco la estructura organizacional de la agencia					
		14. Conozco las normas que rigen a la empresa					
	Integración	15. Existe coordinación entre las diferentes áreas de la agencia					
Apoyo y soporte	Percepción	16. Los recursos con los que cuento son contribuyen con mi trabajo					
		17. Mi supervisor se preocupa por mi calidad de vida					
	Participación	18. Mi supervisor me motiva a superar las metas en mi trabajo					
		19. Apoyo a mis compañeros compartiendo información, conocimientos y recursos					
		20. Contribuyo con ideas o propuestas al desarrollo de la empresa					

Variable: Desempeño Laboral

Estimado colaborador (a):

A continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre desempeño laboral, el cual será desarrollado con fines académicos.

El desarrollo del cuestionario será de manera anónima, es decir no tendrá en cuenta los nombres y apellidos del trabajador.

Escala Valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
	Productivo	1. Tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
		2. Tomo decisiones con criterio técnico.					
		3. Mis conocimientos al momento de aplicarlos son actuales e innovadores.					
		4. Propongo soluciones creativas ante los retos de la empresa.					
	Comunicativo	5. Participó activamente en las reuniones laborales.					
		6. Participo con agrado en las actividades de la empresa.					

Habilidades	Trabajo en equipo	7. Colaboro constantemente con mis compañeros de trabajo para lograr las metas.					
		8. Tu equipo te ayuda a complementar tu trabajo.					
	Empatía	9. Me llevo bien con mis compañeros de labores.					
		10. Respeto las diferentes opiniones de mis compañeros.					
	Trabajo bajo presión	11. Laboro bajo presión cuando se requiera.					
		12. Has reaccionado mal ante una situación de estrés.					
Medición de percepción	Entendimiento del entorno	13. Soy consciente de mis tareas y obligaciones en el trabajo.					
		14. Realizo mis tareas de manera eficiente.					
	Realización en el trabajo	15. Logro las metas establecidas por la entidad.					
		16. Mis metas profesionales están alineadas con mis metas personales.					
Recompensa	Sueldo	17. La remuneración que percibo se ajusta a las exigencias de los indicadores de su puesto.					
	Reconocimientos	18. Te encuentras en el ranking de colaboradores del mes.					
		19. Recibes recompensas económicas o regalos por tu productividad laboral.					
	Promoción	20. Has recibido un ascenso por tu buen desempeño laboral.					
	Otros incentivos	21. Recibo capacitaciones que me ayudan a mejorar mi desempeño laboral.					
		22. Me identifico con los valores de la empresa.					

ANEXO N°03. VALIDACIÓN DE ENCUESTAS

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Lisset Sugaily Silva Gonzales
PROFESION	Licenciada
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	Administración
ESPECIALIDAD	Maestra
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
CARGO	Docente Tiempo Completo

TITULO DE LA INVESTIGACION
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP – SUCURSAL CHICLAYO, 2021.

NOMBRE DEL TESISISTA	CAMPOS LUCANO OMAR OSWALDO DAVILA TORRES JORGE LUIS
INSTRUMENTO EVALUADO	Clima Organizacional
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar la variable Clima Organizacional en el Banco de Crédito del Perú

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el Instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			
16.		/		omitir palabra "son"
17.	/			
18.	/			
19.	/			
20.	/			

Variable: Clima Organizacional

Estimado colaborador (a):

A continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre Clima Organizacional, el cual será desarrollado con fines académicos.

El desarrollo del cuestionario será de manera anónima, es decir no tendrá en cuenta los nombres y apellidos del trabajador.

Escala Valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones o Subvariables	Indicadores	Ítems	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Liderazgo	Conocimiento del objetivo	1. Mi jefe conoce los objetivos de la organización					
	Resolución de conflictos	2. El supervisor muestra interés por tener un ambiente laboral agradable					
		3. Participo de la toma de decisiones en la agencia					
	Toma de decisión	4. Las indicaciones que brinda mi jefe son coherentes con las actividades a realizar					
		5. Los líderes contribuyen al alcance de las metas de la agencia					
Comunicación	Accesibilidad	6. Puedo acceder con facilidad a la información que me ayude a cumplir con mi trabajo					
		7. La información fluye adecuadamente					
	Percepción	8. La comunicación en la empresa es transparente					
Recompensas y remuneración	Percepción	9. La remuneración es atractiva en comparación con otras empresas					
		10. Considero que mi remuneración está de acuerdo con mis metas y logros alcanzados					
	Estímulo	11. La realización de las tareas nos motiva y permite crecer profesionalmente					
		12. Existen posibilidades de crecimiento en la entidad					
Estructura y normas	Conocimiento	13. Conozco la estructura organizacional de la agencia					
		14. Conozco las normas que rigen a la empresa					
	Integración	15. Existe coordinación entre las diferentes áreas de la agencia					

Apoyo y soporte	Percepción	16. Los recursos con los que cuento contribuyen con mi trabajo					
		17. Mi supervisor se preocupa por mi calidad de vida					
	Participación	18. Mi supervisor me motiva a superar las metas en mi trabajo					
		19. Apoyo a mis compañeros compartiendo información, conocimientos y recursos					
		20. Contribuyo con ideas o propuestas al desarrollo de la empresa					

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		/		
Calidad de redacción de los ítems		/		
Pertinencia de las variables con los indicadores		/		
Relevancia del contenido		/		
Factibilidad de aplicación		/		

Apreciación Cualitativa

.....

Observaciones:

Sin observaciones


 Lic. Luis Roberto Silva González
 Lic. en Administración
 Reg. Único de Coleg. N° 21645

.....
 Firma/Sello del experto

INSTRUMENTO EVALUADO	Desempeño Laboral
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en el Banco de Crédito del Perú
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			
16.	/			
17.	/			
18.	/			
19.	/			
20.	/			
21.	/			
22.	/			

Variable: Desempeño Laboral

Estimado colaborador (a):

A continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre desempeño laboral, el cual será desarrollado con fines académicos.

El desarrollo del cuestionario será de manera anónima, es decir no tendrá en cuenta los nombres y apellidos del trabajador.

Escala Valorientiva				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Habilidades	Productivo	1. Tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
		2. Tomo decisiones con criterio técnico.					
		3. Mis conocimientos al momento de aplicarlos son actuales e innovadores.					
		4. Propongo soluciones creativas ante los retos de la empresa.					
	Comunicativo	5. Participo activamente en las reuniones laborales.					
		6. Participo con agrado en las actividades de la empresa.					
	Trabajo en equipo	7. Colaboro constantemente con mis compañeros de trabajo para lograr las metas.					
		8. Tu equipo te ayuda a complementar tu trabajo.					
	Empatía	9. Me llevo bien con mis compañeros de labores.					
		10. Respeto las diferentes opiniones de mis compañeros.					
	Trabajo bajo presión	11. Laboro bajo presión cuando se requiera.					
		12. Has reaccionado mal ante una situación de estrés.					
Medición de percepción	Entendimiento del entorno	13. Soy consciente de mis tareas y obligaciones en el trabajo.					
		14. Realizo mis tareas de manera eficiente.					
	Realización en el trabajo	15. Logro las metas establecidas por la entidad.					
		16. Mis metas profesionales están alineadas con mis metas personales.					
	Sueldo	17. La remuneración que percibo se ajusta a las exigencias de los indicadores de su puesto.					

Recompensa	Reconocimientos	18. Te encuentras en el ranking de colaboradores del mes.					
		19. Recibes recompensas económicas o regalos por tu productividad laboral.					
	Promoción	20. Has recibido un ascenso por tu buen desempeño laboral.					
	Otros incentivos	21. Recibo capacitaciones que me ayudan a mejorar mi desempeño laboral.					
22. Me identifico con los valores de la empresa.							

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		/		
Calidad de redacción de los Items		/		
Pertinencia de las variables con los indicadores		/		
Relevancia del contenido		/		
Factibilidad de aplicación		/		

Apreciación Cualitativa

.....

.....

.....

Observaciones:

Sin observaciones


 Mg. Lidia Dagny Soto Cuevas
 Lic. en Administración
 Reg. Único de Coleg. N° 27945

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Abraham José García Yovera
PROFESION	Lic. Administración e Ingeniero Industrial
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Dr. En Gestión Pública y Mg. Gestión del talento Humano
ESPECIALIDAD	Gestión del Talento Humano
INSTITUCION EN DONDE LABORA	USS
CARGO	Coordinador de Investigación y Responsabilidad social

TÍTULO DE LA INVESTIGACION
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP – SUCURSAL CHICLAYO, 2021.

NOMBRE DEL TESISISTA	CAMPOS LUCANO OMAR OSWALDO DAVILA TORRES JORGE LUIS
INSTRUMENTO EVALUADO	Clima Organizacional
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnostica la variable Clima Organizacional en el Banco de Crédito del Perú
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			
16.	/			
17.	/			
18.	/			

19	✓			
20	✓			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		✓		
Calidad de redacción de los ítems		✓		
Pertinencia de las variables con los indicadores		✓		
Relevancia del contenido		✓		
Factibilidad de aplicación		✓		

Apreciación Cualitativa

.....

.....

.....

Observaciones: Sin observaciones


 Firma/Sello del experto

Variable: Clima Organizacional

Estimado colaborador (a):

A continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre Clima Organizacional, el cual será desarrollado con fines académicos.

El desarrollo del cuestionario será de manera anónima, es decir no tendrá en cuenta los nombres y apellidos del trabajador.

Escala Valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones o Subvariables	Indicadores	Ítems	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Liderazgo	Conocimiento del objetivo	1. Mi Jefe conoce los objetivos de la organización					
	Resolución de conflictos	2. El supervisor muestra interés por tener un ambiente laboral agradable					
		3. Participo de la toma de decisiones en la agencia					
	Toma de decisión	4. Las indicaciones que brindo mi jefe son coherentes con las actividades a realizar					
		5. Los líderes contribuyen al alcance de las metas de la agencia					
Comunicación	Accesibilidad	6. Puedo acceder con facilidad a la información que me ayude a cumplir con mi trabajo					
		7. La información fluye adecuadamente					
	Percepción	8. La comunicación en la empresa es transparente					
Recompensas y remuneración	Percepción	9. La remuneración es atractiva en comparación con otras empresas					
		10. Considero que mi remuneración está de acuerdo con mis metas y logros alcanzados					
	Estímulo	11. La realización de las tareas me motiva y permite crecer profesionalmente					
		12. Existen posibilidades de crecimiento en la entidad					
Estructura y normas	Conocimiento	13. Conozco la estructura organizacional de la agencia					
		14. Conozco las normas que rigen a la empresa					
	Integración	15. Existe coordinación entre las diferentes áreas de la agencia					

Apoyo y soporte	Percepción	16. Los recursos con los que cuento contribuyen con mi trabajo					
		17. Mi supervisor se preocupa por mi calidad de vida					
	Participación	18. Mi supervisor me motiva a superar las metas en mi trabajo					
		19. Apoyo a mis compañeros compartiendo información, conocimientos y recursos					
		20. Contribuyo con ideas o propuestas al desarrollo de la empresa					

INSTRUMENTO EVALUADO	Desempeño Laboral
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en el Banco de Crédito del Perú
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALÚE CADA UNO DE LOS ÍTEMES DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			
16.	/			
17.	/			
18.	/			
19.	/			
20.	/			
21.	/			
22.	/			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		/		
Calidad de redacción de los Items		/		
Pertinencia de las variables con los indicadores		/		
Relevancia del contenido		/		
Factibilidad de aplicación		/		

Apreciación Cualitativa

.....

.....

.....

Observaciones:

Sin observaciones

Variable: Desempeño Laboral

Estimado colaborador (a):

A continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre desempeño laboral, el cual será desarrollado con fines académicos.

El desarrollo del cuestionario será de manera anónima, es decir no tendrá en cuenta los nombres y apellidos del trabajador.

Escala Valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Habilidades	Productivo	1. Tengo los conocimientos necesarios y habilidades para realizar las tareas propias de mi puesto.					
		2. Tomo decisiones con criterio técnico.					
		3. Mis conocimientos al momento de aplicarlos son actuales e innovadores.					
		4. Propongo soluciones creativas ante las retos de la empresa.					
	Comunicativo	5. Participé activamente en las reuniones laborales.					
		6. Participo con agrado en las actividades de la empresa.					
	Trabajo en equipo	7. Colaboro constantemente con mis compañeros de trabajo para lograr las metas.					
		8. Tu equipo te ayuda a complementar tu trabajo.					
	Empatía	9. Me llevo bien con mis compañeros de labores.					
		10. Respeto las diferentes opiniones de mis compañeros.					
	Trabajo bajo presión	11. Laboro bajo presión cuando se requiera.					
		12. Has reaccionado mal ante una situación de estrés.					
Medición de percepción	Entendimiento del entorno	13. Soy consciente de mis tareas y obligaciones en el trabajo.					
		14. Realizo mis tareas de manera eficiente.					
	Realización en el trabajo	15. Logro las metas establecidas por la entidad.					
		16. Mis metas profesionales están alineadas con mis metas personales.					
	Sueldo	17. La remuneración que percibo se ajusta a las exigencias de los indicadores de su puesto.					

Recompensa	Reconocimientos	18. Te encuentras en el ranking de colaboradores del mes.					
		19. Recibes recompensas económicas o regalos por tu productividad laboral.					
	Promoción	20. Has recibido un ascenso por tu buen desempeño laboral.					
	Otros incentivos	21. Recibo capacitaciones que me ayudan a mejorar mi desempeño laboral.					
		22. Me identifico con los valores de la empresa.					

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Julio Cesar Velasco Arudo
PROFESION	Magistrado
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Administración
ESPECIALIDAD	Maestría
INSTITUCION EN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
CARGO	Docente afiliado a tiempo completo

TITULO DE LA INVESTIGACION
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP – SUCURSAL CHICLAYO, 2021.

NOMBRE DEL TESISISTA	CAMPOS LUCANO OMAR OSWALDO DAVILA TORRES JORGE LUIS
INSTRUMENTO EVALUADO	Clima Organizacional
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar la variable Clima Organizacional en el Banco de Crédito del Perú

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			
16.	/			
17.	/			
18.	/			
19.	/			
20.	/			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		/		
Calidad de redacción de los ítems		/		
Pertinencia de las variables con los indicadores		/		
Relevancia del contenido		/		
Factibilidad de aplicación		/		

Apreciación Cualitativa

.....

.....

.....

Observaciones: Sin observaciones


 Firma/Sello del experto
 18/12/1994

Variable: Clima Organizacional

Estimado colaborador (a):

A continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre Clima Organizacional, el cual será desarrollado con fines académicos.

El desarrollo del cuestionario será de manera anónima, es decir no tendrá en cuenta los nombres y apellidos del trabajador.

Escala Valcentiva				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensiones e Subvariables	Indicadores	Ítems	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Liderazgo	Conocimiento del objetivo	1. Mi jefe conoce los objetivos de la organización					
	Resolución de conflictos	2. El supervisor muestra interés por tener un ambiente laboral agradable					
		3. Participo de la toma de decisiones en la agencia					
	Toma de decisión	4. Las indicaciones que brinda mi jefe son coherentes con las actividades a realizar					
		5. Los líderes contribuyen al alcance de las metas de la agencia					
Comunicación	Accesibilidad	6. Puedo acceder con facilidad a la información que me ayude a cumplir con mi trabajo					
		7. La información fluye adecuadamente					
	Percepción	8. La comunicación en la empresa es transparente					
Recompensas y remuneración	Percepción	9. La remuneración es atractiva en comparación con otras empresas					
		10. Considero que mi remuneración está de acuerdo con mis metas y logros alcanzados.					
	Estímulo	11. La realización de las tareas nos motiva y permite crecer profesionalmente					
		12. Existen posibilidades de crecimiento en la entidad					
Estructura y normas	Conocimiento	13. Conozco la estructura organizacional de la agencia					
		14. Conozco las normas que rigen a la empresa					
	Integración	15. Existe coordinación entre las diferentes áreas de la agencia					

Apoyo y soporte		16. Los recursos con los que cuento contribuyen con mi trabajo					
	Percepción	17. Mi supervisor se preocupa por mi calidad de vida					
		18. Mi supervisor me motiva a superar las metas en mi trabajo					
	Participación	19. Apoyo a mis compañeros compartiendo información, conocimientos y recursos					
		20. Contribuyo con ideas o propuestas al desarrollo de la empresa					

INSTRUMENTO EVALUADO	Desempeño Laboral
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Diagnosticar la variable Desempeño Laboral de los trabajadores en el Banco de Crédito del Perú
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALÚE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	/			
2.	/			
3.	/			
4.	/			
5.	/			
6.	/			
7.	/			
8.	/			
9.	/			
10.	/			
11.	/			
12.	/			
13.	/			
14.	/			
15.	/			
16.	/			
17.	/			
18.	/			
19.	/			
20.	/			
21.	/			
22.	✓			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		/		
Calidad de redacción de los Items		/		
Pertinencia de las variables con los indicadores		/		
Relevancia del contenido		/		
Factibilidad de aplicación		/		

Apreciación Cualitativa

.....

.....

.....

Observaciones:

Sin observaciones

Variable: Desempeño Laboral

Estimado colaborador (a):

A continuación, se presenta un conjunto de ítems sobre desempeño laboral, el cual será desarrollado con fines académicos.

El desarrollo del cuestionario será de manera anónima, es decir no tendrá en cuenta los nombres y apellidos del trabajador.

Escala Valorativa				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Habilidades	Productivo	1. Tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
		2. Tomo decisiones con criterio técnico.					
		3. Mis conocimientos al momento de aplicarlos son actuales e innovadores.					
		4. Propongo soluciones creativas ante los retos de la empresa.					
	Comunicativo	5. Participo activamente en las reuniones laborales.					
		6. Participo con agrado en las actividades de la empresa.					
	Trabajo en equipo	7. Colaboro constantemente con mis compañeros de trabajo para lograr los metas.					
		8. Tu equipo te ayuda a complementar tu trabajo.					
	Empatía	9. Me llevo bien con mis compañeros de labores.					
		10. Respeto las diferentes opiniones de mis compañeros.					
	Trabajo bajo presión	11. Laboro bajo presión cuando se requiera.					
		12. Has reaccionado mal ante una situación de estrés.					
Medición de percepción	Entendimiento del entorno	13. Soy consciente de mis tareas y obligaciones en el trabajo.					
		14. Realizo mis tareas de manera eficiente.					
	Realización en el trabajo	15. Logro las metas establecidas por la entidad.					
		16. Mis metas profesionales están alineadas con mis metas personales.					
	Sueldo	17. La remuneración que percibo se ajusta a las exigencias de los indicadores de su puesto.					

Recompensa	Reconocimientos	18. Te encuentras en el ranking de colaboradores del mes.					
		19. Recibes recompensas económicas o regalos por tu productividad laboral.					
	Promoción	20. Has recibido un ascenso por tu buen desempeño laboral.					
	Otras incentivos	21. Recibo capacitaciones que me ayudan a mejorar mi desempeño laboral.					
		22. Me identifico con los valores de la empresa.					

ANEXO N°04. CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA

Universidad Señor
de Sipán, Escuela Profesional
de Administración, Facultad
de Ciencias Empresariales

Chiclayo, 03 de Mayo
del 2021

Dra. Janet Cubas Carranza

Reciba un cordial saludo. Es para mi gusto comunicarme con usted para notificarle de manera formal que su solicitud para **permiso y apoyo en investigación**, que ha sido presentada el 29 de abril del 2021, **ha sido aceptada**.

Por esta razón le pedimos que de manera inmediata se comunique con la jefatura inmediata con la finalidad de concretar una cita para compartir la información solicitada.

Sin más que agregar, le agradecemos por su solicitud y quedamos a la espera de su pronta respuesta.

Atentamente,



Heidi Vargas D.
Gerente de Agencia
DIP. 4055024911047 20466
División de Canales de Atención

HEIDI VARGAS DÁVILA
Gerente Agencia

BCP Sucursal Chiclayo

ANEXO N°05. RESOLUCIÓN DE PROYECTO:



Chilayo, 01 de diciembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0314-2021/FACEM-DA-USS de fecha 30/11/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveldo de la Decana de la FACEM, de fecha 30/11/2021, sobre aprobación del nuevo de título de Proyecto de Tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: APROBAR, el nuevo Título de Proyecto de Tesis, de los estudiantes de la EAP de Administración, según se indica en el cuadro adjunto:

APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
- CAMPOS LUCANO OMAR OSWALDO - DAVILA TORRES JORGE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP – SUCURSAL CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0409-FACEM-USS-2021, de fecha 25/05/2021, numeral 10.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Pimentel, 01 de diciembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0314-2021/FACEM-DA-USS, presentado con fecha 30 de noviembre del 2021, por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM, de fecha 30/11/2021, donde solicita el cambio de asesor de proyecto de tesis, de los estudiantes de la EAP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO UNO: DESIGNAR, como nuevo asesor de tesis de los estudiantes de la EAP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	ASESOR
1	- CAMPOS LUCAÑO OMAR OSWALDO - DAVILA TORRES JORGE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP – SUCURSAL CHICLAYO, 2021	DR. FERNANDEZ BE DOYA VICTOR HUGO

ARTÍCULO DOS: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°0410-FACEM-USS-2021, de fecha 25/05/2021, numeral 10.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Fiorella Giannina Molinelli

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Liset Sugelly Silva Gonzales

Mg. Liset Sugelly Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc. Escuela / Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO N°06. FORMATO T1-VRI-USS



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 30 de enero del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

Campos Lucano Omar Oswaldo, identificado con DNI 60495721 y Dávila Torres Jorge Luis, identificado con DNI 45422959

En la calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: Clima organizacional y su relación con el desempeño de los colaboradores del BCP – Sucursal Chiclayo, 2021, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

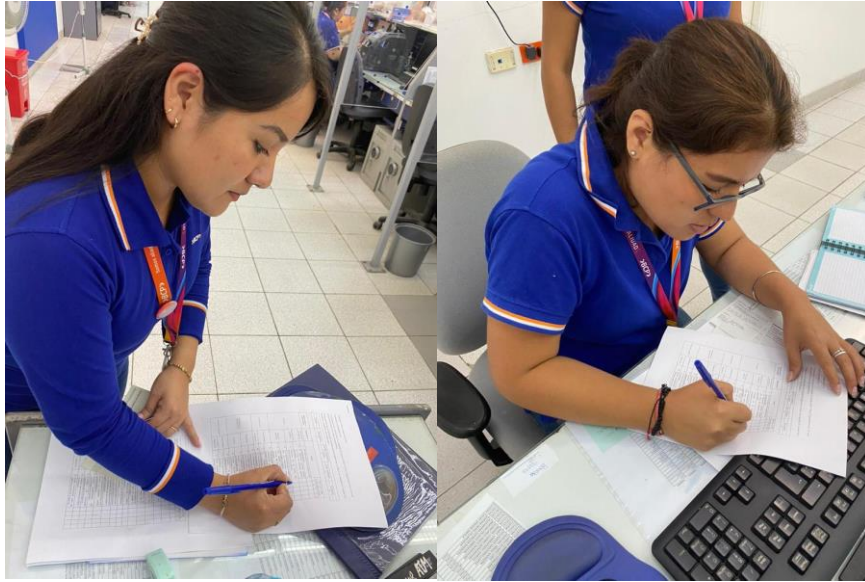
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

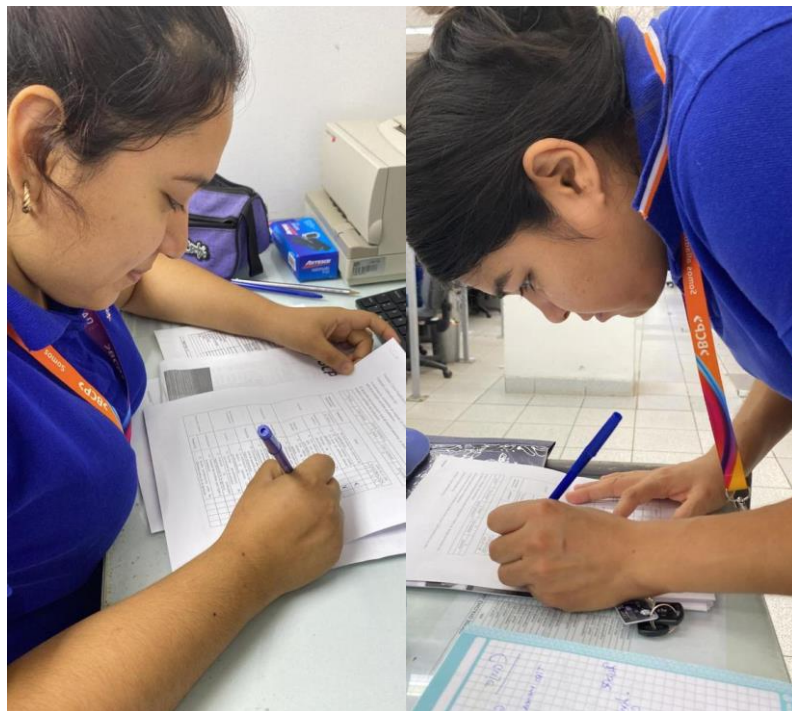
APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Campos Lucano Omar Oswaldo	60495721	
Dávila Torres Jorge Luis	45422959	

ANEXO N°07. FOTOS DEL CUESTIONARIO

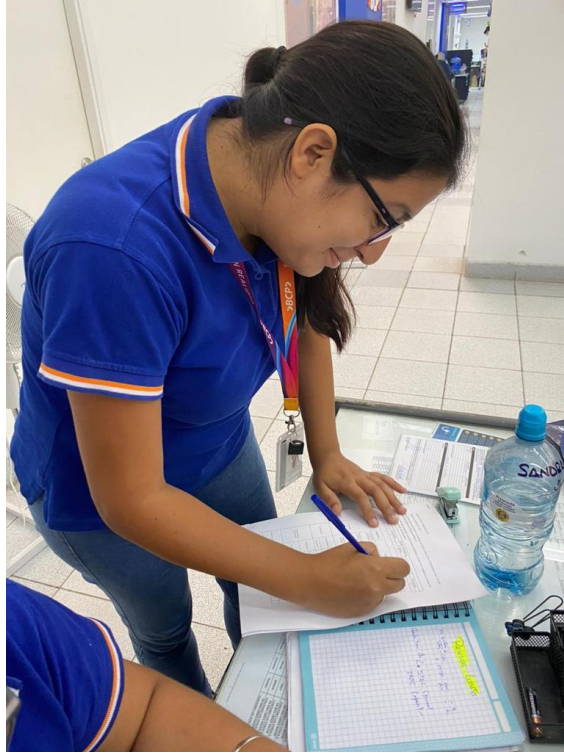
El cuestionario se realizo con los trabajadores del BCP



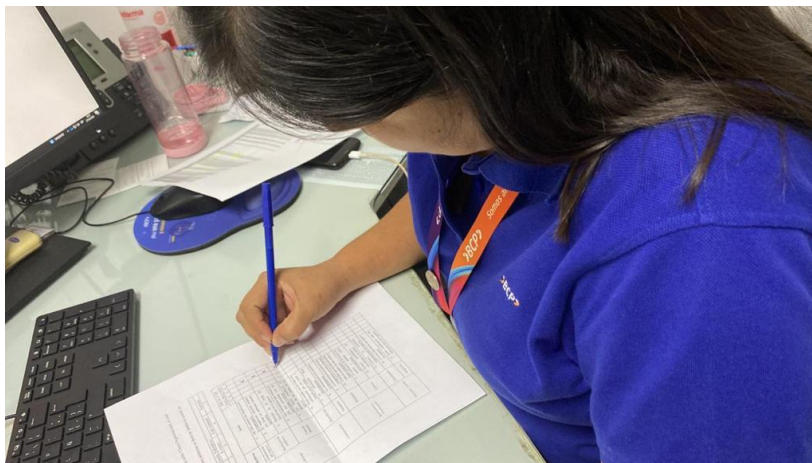
Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia

ANEXO N°08. TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP - SUCURSAL CHICLAYO

AUTOR

Campos Lucano Omar Oswaldo Dávila Torres Jorge Luis

RECuento DE PALABRAS

9762 Words

RECuento DE CARACTERES

53403 Characters

RECuento DE PÁGINAS

40 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

148.8KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 5, 2023 4:06 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 5, 2023 4:07 PM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- 8% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Resumen

ANEXO N°09. ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1051-2021-FACEM-USS, presentado por los Bachiller, Campos Lucano Omar Oswaldo y Dávila Torres Jorge Luis, con su tesis Titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP – SUCURSAL CHICLAYO, 2021.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 05 de abril de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.