

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia del banco de crédito del Perú de la ciudad de Abancay – 2021

Presentado por:

César Miguel Calderón Huamán

Para optar el Título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE
LA CIUDAD DE ABANCAY - 2021”

Presentado por **César Miguel Calderón Huamán**, para optar el Título de Licenciado
de Administración

Sustentado y aprobado el 28 de diciembre del 2022, ante el jurado evaluador:

Presidente:



Dr. Percy Fritz Puga Peña

Primer Miembro:



Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos

Segundo Miembro:



Dra. Silvia Soledad López Ibáñez

Asesor:



Mtro. Arturo Nicanor Suárez Orellana

Dedicatoria

Dedico esta investigación con mucho cariño a mi hermana Jackeline, quien a pesar de estar tan lejos me estuvo apoyando y dando fuerzas para salir adelante a pesar de las circunstancias que estuve pasando.

A mi profesora Loyda Gamarra, quien siempre está disponible para brindarme su apoyo, por su tan generoso corazón que tuvo conmigo durante mi permanencia en Lima durante mi proceso de inducción en el Banco.

Finalmente, dedico esta investigación a todos mis amigos y conocidos por hacer de mí una persona alegre, entusiasta y que tiene muchas ganas para salir adelante, los momentos que paso con ellos son únicos y de mucho aprendizaje.



Agradecimiento

A mi hermanos, Lucero, Kevin, Dylan y Paola, los últimos 13 hermanos de la familia, a quienes les tengo un enorme cariño por las experiencias vividas en nuestra infancia, ellos son parte de mi motivación que me impulsa a salir adelante.

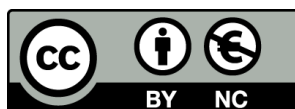
A los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Abancay, quienes nunca me dieron un NO como respuesta para los trabajos que se hicieron dentro de la agencia, en especial a señor Luis Alberto Acuña Zambrano y a la señorita Maribel Montufar Serrano, quienes fueron mis pilares durante mi estancia como colaborador del mencionado Banco.



“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la
Agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay – 2021”

Línea de investigación: Gestión Empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1. Descripción del problema	5
1.2. Enunciado del problema	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Justificación de la investigación	8
1.3.1. Justificación teórica	8
1.3.2. Justificación metodológica	8
1.3.3. Justificación social.....	8
CAPÍTULO II.....	9
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	9
2.1. Objetivos de la investigación	9
2.1.1. Objetivo general.....	9
2.1.2. Objetivos específicos	9
2.2. Hipótesis de la investigación	9
2.2.1. Hipótesis general	9
2.2.2. Hipótesis específicas.....	10
2.3. Operacionalización de variables	10
CAPÍTULO III	12

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	12
3.1. Antecedentes	12
3.2. Marco teórico	17
3.2.1. Clima organizacional	17
3.2.2. Desempeño laboral	23
3.2.3. Aplicación de ISO para la mejora del clima organizacional y desempeño laboral	29
3.3. Marco conceptual.....	30
CAPÍTULO IV.....	32
METODOLOGÍA.....	32
4.1. Tipo y nivel de investigación	32
4.2. Diseño de investigación	32
4.3. Descripción ética en la investigación.....	32
4.4. Población y muestra.....	33
4.4.1. Población	33
4.4.2. Muestra	33
4.5. Procedimiento de la investigación	33
4.6. Técnicas e instrumentos.....	33
4.6.1. Técnica de investigación.....	33
4.6.2. Instrumentos de investigación	34
4.7. Análisis estadístico	35
4.7.1. Hipótesis estadística.....	35
CAPÍTULO V	36
RESULTADOS Y DISCUSIONES	36
5.1. Análisis de resultados	36
5.1.1. Resultados descriptivos	36



5.2. Contratación de resultados	49
5.2.1. Hipótesis estadística general	49
5.2.2. Hipótesis estadísticas específicas	50
5.3. Discusión	54
CAPÍTULO VI.....	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
6.1. Conclusiones.....	57
6.2. Recomendaciones	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	63



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	10
Tabla 2 <i>Clima organizacional: característica de la definición</i>	18
Tabla 3 <i>Origen del clima organizacional</i>	19
Tabla 4 <i>Expertos validadores de instrumentos</i>	34
Tabla 5 <i>Fiabilidad de instrumentos</i>	34
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencia del clima organizacional</i>	36
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión estructura</i>	37
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencia de la dimensión responsabilidad</i>	38
Tabla 9 <i>Distribución de frecuencia de la dimensión recompensa</i>	39
Tabla 10 <i>Distribución de frecuencia de la dimensión desafíos</i>	40
Tabla 11 <i>Distribución de frecuencia de la dimensión cooperación</i>	41
Tabla 12 Distribución de frecuencia de la dimensión estándares de desempeño	42
Tabla 13 <i>Distribución de frecuencia de la dimensión conflicto</i>	43
Tabla 14 <i>Distribución de frecuencia de la dimensión identidad</i>	44
Tabla 15 <i>Distribución de frecuencia del desempeño laboral</i>	45
Tabla 16 <i>Distribución de frecuencia de la dimensión de rendimiento de tareas</i>	46
Tabla 17 <i>Distribución de frecuencia de la dimensión rendimiento contextual</i>	47
Tabla 18 <i>Distribución de frecuencia de la dimensión rendimiento adaptativo</i>	48
Tabla 19 <i>Coficiente de Spearman entre el clima organizacional y desempeño laboral</i>	49
Tabla 20 <i>Coficiente de Spearman entre clima organizacional y rendimiento de tareas</i>	51
Tabla 21 <i>Coficiente de Spearman entre el clima organizacional y rendimiento contextual</i> .	52
Tabla 22 <i>Coficiente de Spearman entre el clima organizacional y rendimiento adaptativo</i> .	53
Tabla 23 <i>matriz de consistencia</i>	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diagrama del desempeño laboral y el proceso de acción</i>	24
Figura 2 <i>Distribución porcentual de frecuencias del Clima organizacional</i>	36
Figura 3 <i>Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión estructura</i>	37
Figura 4 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión responsabilidad</i>	38
Figura 5 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión recompensa</i>	39
Figura 6 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión desafíos</i>	40
Figura 7 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión cooperación</i>	41
Figura 8 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión estándares de desempeño</i> .	42
Figura 9 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión conflicto</i>	43
Figura 10 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión identidad</i>	44
Figura 11 <i>Distribución porcentual de frecuencias del desempeño laboral</i>	45
Figura 12 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión rendimiento de tareas</i>	46
Figura 13 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión rendimiento contextual</i> ...	47
Figura 14 <i>Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión rendimiento adaptativo</i> ...	48
Figura 15 <i>Gráfico de dispersión entre variables</i>	50
Figura 16 <i>Gráfico de dispersión primera hipótesis específica</i>	51
Figura 17 <i>Gráfico de dispersión segunda hipótesis específica</i>	52
Figura 18 <i>Gráfico de dispersión tercera hipótesis específica</i>	54

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo cual derivó al planteamiento como hipótesis general la existencia de una relación positiva y significativa entre las dos variables investigadas.

La investigación, se encuentra dentro del nivel correlacional de investigación, cuyo enfoque es cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, tomando a 42 colaboradores de la entidad bancaria como parte de la muestra de estudio, a quienes se les aplicó la encuesta como parte de la técnica de recolección de datos, a través del cuestionario como su instrumento. Los resultados hallados a partir del coeficiente de correlación Rho de Spearman, demostraron relaciones positivas, significativas altas, cuyos valores fueron de 0,835 para el objetivo general, mientras que para los específicos fueron: 0,735; 0,786 y 0,834 de manera respectiva. Asimismo, los resultados descriptivos reflejaron que el 7,1% de los encuestados percibieron la existencia regular de la estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, cooperación, estándares de desempeño, resolución de conflictos e identidad.

En consecuencia, se aceptó las hipótesis alternas de la investigación: “existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Abancay, año 2021”.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral y colaboradores.



ABSTRACT

The present investigation has as a general objective to determine the relationship between the organizational climate and work performance, which led to the general hypothesis of the existence of a positive and significant relationship between the two variables investigated.

The research is within the correlational level of research, whose approach is quantitative, non-experimental and cross-sectional design, taking 42 employees of the bank as part of the study sample, to whom the survey was applied as part of the data collection technique, through the questionnaire as its instrument. The results found from Spearman's Rho correlation coefficient demonstrated positive, highly significant relationships, whose values were 0.835 for the general objective, while for the specific ones they were: 0.735; 0.786 and 0.834 respectively. Likewise, the descriptive results reflected that 7.1% of those surveyed perceived the regular existence of the structure, responsibility, reward, challenges, cooperation, performance standards, conflict resolution, and identity.

Consequently, the alternative hypotheses of the investigation were accepted, that is, H_a : "there is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of the Banco de Crédito del Perú of the Abancay Agency, year 2021".

Keywords: *Organizational climate, work performance and collaborators*



INTRODUCCIÓN

Los estudios realizados por Domínguez y García, citado por Pastor (2017), aseguraron que una empresa que muestre un clima organizacional positivo manifiesta en sus colaboradores un buen nivel de desempeño laboral.

En las empresas, el desempeño laboral constituye uno de los factores determinantes para el logro de los objetivos fijados y lograr las metas, de ello su utilidad; que se evalúen a los trabajadores con relación a la labor desempeñada, resultando de manera apropiado y en correspondencia a las necesidades de las instituciones. No obstante, la evaluación no es lo único controlable ya que también se debe mejorar su desempeño laboral.

Cuando se estudia el clima organizacional se evidencia la inexistencia de una unión teórica sobre su conceptualización. Autores como Robbins y Gibson (1999), Ivancevich y Donnelly (1996), plantearon que clima y cultura organizacional son lo mismo cuando los definen como la personalidad y el carácter de una organización; mientras que, Ouchi (1992), identifica el clima como un componente más de la cultura, pues plantea que la tradición y el clima constituyen la cultura organizacional de una compañía. Por su parte Zapata (2000), lo explicó como partes dependientes entre sí que aportan al desarrollo y cambio organizacional.

Por lo tanto, al estudiar el clima organizacional se hace necesario identificar los diferentes elementos que constituyen el concepto de clima y el desarrollo de los diversos métodos de diagnóstico utilizados actualmente en las organizaciones, que permiten hacer un análisis y diagnóstico que evidencia la actitud hacia la organización por parte de los empleados al tiempo que contribuyen al desarrollo de cambios efectivos en las mismas.

Suarez (2018), hizo un estudio sobre las dos variables manifestando su importancia porque nos permite describir y relacionar las dimensiones de las categorías investigadas hacia sus colaboradores buscando la notoriedad o percepción del ambiente laboral en el desarrollo de sus tareas en la obtención de sus logros.

A lo afirmado por Springer y Gable, citados por Silva (1996), consideraron al clima organizacional como un instrumento de apoyo y que nos sirve para comprender y mejorar el desempeño del individuo y el grupo en una organización; es decir que se considera como un impacto potencial que funciona como un predictor que el clima tiene sobre el desempeño.

Se busca establecer la posible relación entre las ambas categorías de los colaboradores de la Agencia del Banco de Crédito del Perú en la ciudad de Abancay, buscando acumular el



discernimiento científico de la mejora continua de un ambiente estable que redunde en el logro de metas de la entidad bancaria.

La investigación está referido al clima organizacional y se desarrollará de acuerdo a sus nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensas, desafíos, cooperación, relaciones, estándares de desempeño, conflicto e identidad. El desempeño laboral hace referencia: al rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y rendimiento adaptativo.

Esta tesis está estructurada en cinco capítulos: capítulo I planteamiento del problema, capítulo II objetivos e hipótesis, capítulo III Marco teórico referencial, capítulo IV Metodología; capítulo V Administración del proyecto, referencias bibliográficas y anexos. Metodológicamente fue de nivel básico, con diseño no experimental transversal y descriptivo correlacional.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Si abordamos los estudios de clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones financieras, los empleados a menudo están rodeados de presión para alcanzar las metas establecidas; por que la competencia es muy grande. También existe un nivel alto de rotación del personal en las organizaciones posicionadas para captarlos. Las instituciones que sufren este robo de sus mejores empleados buscan crear mejores condiciones como el buen clima laboral. Al respecto, la investigación sobre el clima organizacional es un tema que, en los últimos años, ha tomado mayor importancia dentro de las empresas nacionales como extranjeras, ya que el éxito de una organización empresarial está directamente relacionado con el grado de satisfacción, rendimiento y desempeño de los que trabajan en ella. “El clima organizacional influye en el comportamiento de un trabajador y constituye la calidad de una organización.” (Gil y Zamora, 2022, p.12)

Díaz, citado en Araujo (2015), hizo referencia de que “es necesario promover la cooperación entre los colaboradores de la misma área de trabajo con el fin de intercambiar experiencias laborales que permitan el fortalecimiento de las capacidades del personal; formar mano de obra calificada a través de programas para optimizar el talento profesional de los colaboradores, y mejorar el desempeño laboral de los mismos de manera eficaz y con el uso eficiente de los recursos”.

Una encuesta realizada por Aptitus durante la segunda mitad del año 2017, arrojó que el 86% de los trabajadores peruanos estaría dispuesto a renunciar a su trabajo si en este tuvieran un mal clima organizacional. Por otro lado, el 81% de los encuestados consideran que el clima organizacional es muy importante para su desempeño laboral. Respecto a esto, Joseph Zumaeta (2018), gerente del portal de Aptitus, indicó que toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento (Reategui, 2019, p.9).



Sánchez (2020), quién sostuvo que “una organización es una herramienta para alcanzar sus metas”. En este contexto adquiere relevancia el clima organizacional, que debe existir como soporte para optimizar el desenvolvimiento, cumplimiento, y porque no, la generación y adición de un plus en beneficio de la organización. En ese sentido, realizar investigaciones organizacionales referidas a las variables clima organizacional y desempeño laboral, adquieren una singular importancia, principalmente por cuanto los resultados son un referente para tomar en cuenta, y desde luego, contribuir a mejorar las actitudes, responsabilidad, entrega, cooperación y relaciones interpersonales.

En la ciudad de Abancay, el Banco de Crédito del Perú, ofrece diversos servicios bancarios a los usuarios en general, donde promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía abanquina, complementando a las instituciones financieras privadas y fomentando el crecimiento descentralizado de la región de Apurímac mediante una gestión eficiente y autosostenibles de los recursos.

El modo de operación del Banco de Crédito del Perú dentro del sector bancario, dentro de los últimos años logró posicionarlo dentro del top cinco correspondiente a la imagen institucional como en referencia al posicionamiento del sistema financiero, toda vez que presenta solidez y seguridad a los clientes, cuenta con colaboradores y directivos capacitados, lo cual le permitió y permite ser una de las entidades bancarias más estratégicas apoyado por la agilidad en la atención y respuesta ante las demandas a través de la implementación de sus servicios digitales, situación que es aplicado a todas las agencias de nivel nacional, lo que le permite estar dentro del grupo líder pese a la creciente competencia; a la fecha, el Banco de Crédito mantiene una calificación internacional de largo plazo con perspectiva estable, tanto en moneda nacional como moneda extranjera, otorgada por Fitch Ratings, explicada por los mayores riesgos en el entorno operativo (Banco de Crédito del Perú, 2022).

Sin embargo, dentro de la filial de Abancay, se presentaron disminuciones en la eficiencia, puesto que la frecuencia de renuncias que, a diferencia del año anterior, presentó incremento del 51.8% al 56.6%, reflejando que el nivel de desempeño de los colaboradores se encuentra en deterioro, considerando que la falta de programas de motivación, incumplimiento de metas comerciales y la rotación de personal son una de las causas principales de dicha disminución.

Es preponderante señalar también que los protocolos de atención no son seguidos como se estipula en su normativa interna, que cuenta con una política de alta competitividad,



obligando de este modo que el clima laboral dentro de la entidad se torne tenso fomentando de este modo sentimientos de frustración de los promotores del BCP de la agencia de Abancay, reflejándose estos altercados en los recuentos y reportes mensuales y anuales, poniendo ante la vista gerencial ineficacia operativa.

El clima institucional de la entidad bancaria en estudio de la localidad de Abancay, se percibe como una atmosfera laboral asfixiante por la existencia de algunos factores; que generan un clima laboral positivo mínimo y que escasamente aportan al mejor desempeño de sus trabajadores. El empoderamiento de sus trabajadores al tomar decisiones en sus cargos es limitado, por motivos que las decisiones vienen desde la gerencia, señalándose que la administración es vertical siendo influenciados por sus jefes inmediatos.

Frente a esta realidad el desarrollo del informe final de tesis nos permitirá conocer el grado de relación del clima organizacional con el desempeño del personal del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

1.2. Enunciado del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con el rendimiento de tareas de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con el rendimiento contextual de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021?
- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional con el rendimiento adaptativo de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021?



1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

“Se sustenta en que los resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico y además servirán para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes” (Carrasco, 2013, p.119).

El tema ofrece una fundamentación teórica reforzando las bases de las variables estudiadas de acuerdo a la investigación básica, ya que podrán utilizarse como sustento para futuras investigaciones similares.

1.3.2. Justificación metodológica

Se elaboraron los cuestionarios en base a la variables y dimensiones del estudio validadas por juicios de expertos para luego determinar su confiabilidad; los cuales servirán de referencia para otras investigaciones de tipo básica que consideren a estas dos variables en estudio.

1.3.3. Justificación social

Arias et al. (2012), consideraron que “toda investigación debe tener cierta relevancia social, logrando ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social” (p.71), por lo tanto, el presente estudio es trascendental en la medida que exista un buen ambiente laboral que beneficiará el rendimiento de los trabajadores de la Agencia Abancay del Banco de Crédito del Perú, con el propósito de mejorar sus productos financieros y los servicios complementarios ofrecidos a la sociedad Abanquina.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1. Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

2.1.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación del clima organizacional con el rendimiento de tareas de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.
- Establecer la relación del clima organizacional con el rendimiento contextual de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.
- Establecer la relación del clima organizacional con el rendimiento adaptativo de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

2.2. Hipótesis de la investigación

2.2.1. Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.



2.2.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento de tareas de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.
- Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento contextual de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.
- Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento adaptativo de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

2.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Def. conceptual	Def. operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable I: Clima organizacional	Aguilón et al. (2015), que el clima laboral es un conjunto de percepciones de tipo descriptivo y evaluativo, que se refiere a la totalidad o partes de la organización e influye en la conducta y actitudes de sus miembros”	Para la medición de la variable, se empleó un cuestionario, el cual estuvo compuesto por 32 ítems que presentaron las opciones de respuesta dentro de la escala de tipo Likert de 5 opciones.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de obligaciones • Reglas • Políticas • Procedimientos 	Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Autonomía • Supervisión 	
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Premio • Castigo 	
			Desafíos	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación de riesgos • Logro de objetivos propuestos 	
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Espíritu de ayuda • Apoyo mutuo 	
			Estándares	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de colaboración • Rendimiento 	
			Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> • Opiniones discrepantes 	



				<ul style="list-style-type: none"> • Enfrentar problemas • Solución de problemas 	
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sensación de compartir • Objetivos personales • Grado de Orgullo 	
Variable II: Desempeño Laboral	Rodríguez (2016), afirmó que “el termino desempeño laboral, se describe el grado en que se logran las tareas en el puesto de trabajo de una persona” (p.205).	La medición de la variable desempeño laboral, se realizó mediante la ficha de observación como técnica investigativa , cuyo cuestionario se encontró estructurado por 13 ítems con una escala de tipo Likert	Rendimiento de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Organización del trabajo. • Eficiencia laboral 	Ordina ! 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Rendimiento contextual	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar iniciativa. • Cooperación con otros. • Fortalecimiento de capacidades 	
			Rendimiento adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de situaciones difíciles. • Luchar en escenarios desconocidos 	

Nota. Esta tabla muestra como se ha realizado la operacionalización de las variables considerando el Marco Teórico



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

a) Antecedentes internacionales

Guamangate y Pastuña (2020), en su estudio “Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Cantón La Mana, año 2020”, a través del cual buscaron dar análisis al impacto que causó el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de las instituciones en estudio, considerando de este modo el tipo básico de investigación, centrándose en el nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, teniendo como muestra de estudio a 97 trabajadores de las distintas financieras a quienes se les aplicó un cuestionario que permitió la recolección de información, que al ser procesada arrojó resultado Rho de Spearman=0.497 y significancia igual a 0.000, lo cual demostró la existencia de relación positiva y moderada, a lo cual concluyeron con la aceptación de la hipótesis de su investigación, conllevándoles a plantear alternativas de solución que se encontraron orientadas a brindar mejoras del clima para mejorar el rendimiento y desempeño de sus colaboradores.

Muhammand et al. (2018), quienes en su artículo de investigación: “The mediating role of the employee relations climate in the relationship between strategic HRM and organizational performance in Chinese banks” tuvieron como objetivo de conocer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los bancos chinos, ante ello, tomaron como ruta metodológica el estudio de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental, teniendo como población a 400 analistas crediticios, mientras que la muestra se conformó por 270 de ellos, quienes respondieron la encuesta elaborada con la intención de dar con la información necesaria, que luego de ser procesada dotó como resultado de la correlación mediante el modelo SEM, que permitió demostrar la existencia de relación positiva alta con un valor igual a 0.802 y significancia menor al 0.05%,



demostrando de este modo que un clima positivo de relaciones con los empleados crea una atmósfera positiva que favorece la productividad que estos presentan dentro del sector bancario.

Matui y Ragui (2018), en su artículo: “Organizational Climate and Organizational Performance in the Kenyan Banking Sector: A Case of Kenya Commercial Bank” a través del cual buscaron analizar el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los bancos de Kenia, para lo cual tuvieron como metodología el estudio de alcance correlacional, de tipo básico y enfoque cuantitativo, contando también con una muestra de estudio conformada por 61 analistas de créditos, que respondieron a los cuestionarios dotados para dar como resultado mediante la prueba T-Student, el cual tuvo un valor de 5,4777 y $p=0.003$, demostrando una relación estadísticamente positiva y significativa, por lo cual, los investigadores concluyeron que el clima organizacional es estadísticamente

Cea (2017), desarrolló su tesis “Desempeño y satisfacción laboral de los empleados que trabajan en el área de finanzas de la unión salvadoreña adventista”; motivado por el objetivo de buscar cuál era la relación entre los elementos estudiados, para dar con su propósito, consideró dentro de su metodología el nivel correlacional de investigación, dentro del diseño no experimental y de tipo básico, contando de este modo con 25 empleados quienes fueron informantes directos mediante una encuesta aplicada, lo cual conllevó al investigador a tener como resultado Pearson n valor igual a 0.268 y significancia del 0.018, lo cual puso en evidencia que la correlación entre las variables fue positiva débil y significativa, concluyendo en que el comportamiento de las variables se dio de manera directa, resumiéndose de este modo que si el clima presenta mejorías o dificultades, estos se verán directamente reflejados en el desempeño de la unidad de análisis.

Asimismo, Peralta (2017), quien desarrollo su estudio de título: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Caja de la Banca Privada”, se planteó como objetivo primordial el medir la relación entre sus categorías de estudio, tomando en consideración el estudio de alcance correlacional y diseño no experimental con propósito básico, teniendo como muestra de investigación a 74 trabajadores de la entidad, quienes fueron administrados con un cuestionario que permitió alcanzar el objetivo, a partir del valor de Pearson que fue igual a 0.766 y significancia menor al 0.05%, indicando relación alta y positiva entre las variables,



dejando como conclusión en el comportamiento directamente proporcional de las categorías, permitiendo demostrar que la entidad presentaba un adecuado clima organizacional y por ende, el desempeño de su personal fue el adecuado.

b) Antecedentes nacionales

Huamaní y Arévalo (2021), quienes mediante su investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo SA, agencia Pucallpa, 2020”, a través de la cual buscaron establecer el grado de relación entre las variables, que para dicho fin emplearon como parte de su metodología el tipo básico, enfoque cuantitativo y nivel correlacional de diseño no experimental de corte transversal, tomando como población y muestra a 24 trabajadores de la entidad financiera, a quienes se les realizó una encuesta a través del cuestionario para la recolección de datos, los resultados demostraron relación baja y no significativa entre las categorías estudiadas a través de los valores de correlación Rho de Spearman igual a 0,234 y $p=0.271$, por lo tanto concluyeron en aceptar la hipótesis nula de su investigación, poniendo en evidencia que los colaboradores demostraron no estar satisfechos con el clima de su entorno laboral, lo cual definitivamente presenta efectos negativos en su desempeño.

Romero (2021), a través del estudio que presentó: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura, Agencia Moshoqueque, 2019” cuyo propósito fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, el estudio comprendió al alcance correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, teniendo a 40 trabajadores de la baja crediticia como unidad de estudio, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario que constó de 25 ítems para cada variable, los datos arrojados dieron como resultado que el coeficiente de Spearman tuvo valor igual 0.671 y significancia de 0.000, mientras que la relación ante la competencia, comportamiento y rendimiento laboral fue 0.822, 0.904 y 0.521 de manera respectiva, de esta manera llegó a determinar como conclusión la existencia de correlación alta y positiva, dejando entrever que la capacidad de resolución de conflictos, la comunicación interna y el cumplimiento de tareas designadas se dieron con eficiencia dentro de la caja municipal de ahorros.

Vigo (2021), quien con su investigación: “Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito MF,



Cajamarca, 2021” con la finalidad de dar determinación de la relación entre las categorías determinadas, bajo una metodología que comprendía al nivel correlacional, diseño no experimental de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, contando con una muestra de 20 trabajadores de la entidad, los cuales respondieron a la encuesta realizada con la intención de brindar la información requerida para obtener como resultado el valor del coeficiente de correlación de Spearman, el cual fue equivalente a 0.841 con nivel de significancia bilateral menor al 0.05%, demostrando de este modo que las variables estudiadas presentaron correlación alta y positiva, concluyendo en que si el clima organizacional de la entidad presentaba mejorías, éstas también se reflejarían en el rendimiento de los trabajadores.

Vidaurre y Vela (2021), quienes con su investigación de título: “El clima laboral y la productividad de los analistas de créditos en la caja Maynas-agencia Pucallpa, año 2020” cuyo propósito fue determinar la relación entre el clima y la productividad laboral, consideró al nivel correlacional de investigación, el cual se halló dentro del enfoque cuantitativo, la población y muestra estuvo representada por 43 analistas que laboraban dentro de la institución, a quienes se les administró un cuestionario con la finalidad de recabar información suficiente permitiéndole hallar correlación significativa mediante el estadístico Chi cuadrado=35.7, demostrando de este modo que el clima de la organización adecuado favorecía al incremento de la productividad de las personas que fueron estudiadas.

Finalmente, Mendoza y Mosquera (2020), con su tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral en la financiera Caja Cusco en tiempos de COVID-19-Huancayo 2020” cuyo propósito fue identificar el tipo de relación entre las categorías determinadas en su estudio dentro de la financiera especificada, a partir del cual la metodología empleada comprendió al enfoque cuantitativo, de tipo básico y dentro del nivel correlacional, bajo el método hipotético deductivo; la muestra se conformó por 15 colaboradores de la financiera a quienes se les aplicó una encuesta dirigida como parte de la recolección de información, permitiendo a los investigadores a tener como resultado que el clima organizacional y desempeño laboral presentaron correlación positiva muy alta y significativa avalado por el resultado de Pearson=0.944, conllevándoles a concluir que en la institución contaban con una



adecuada toma de decisiones, liderazgo eficiente y determinación de funciones muy bien definidas, por lo que el desempeño también presentó eficacia.

c) Antecedentes locales

Ccahuana (2022), mediante su tesis de titulación: “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera Credinka S.A. en la Provincia de Abancay – 2018” cuyo propósito se centró en determinar el tipo de relación existente entre sus variables de estudio que, para dicho fin, empleó como parte de su metodología el enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental, se estudió a 48 trabajadores de la entidad quienes a través de una encuesta brindaron información necesaria que permitió que el investigador tuviese como resultado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, el cual fue igual a 0.809 con significancia menor al 0.05, demostrando de este modo la existencia de relación alta y positiva entre las categorías de estudio, por lo tanto, llegó a concluir con la aceptación de la hipótesis alterna de su investigación y a partir de ello deducir que cuanto mejor y mayor sea el clima organizacional dentro de la financiera, el desempeño de sus colaboradores también presentarían mejoras.

Barrientos y Huacho (2019), desarrollaron su investigación: “Síndrome de Burnout y clima laboral de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y crédito de los Andes Cotarusi Aymaraes Agencia Abancay, 2018” cuya finalidad se enfocó en conocer la relación de sus variables, tomando como ruta metodológica el nivel correlacional, estudio de tipo básico según su propósito, considerando además el método hipotético deductivo, contado como muestra de análisis a 30 ejecutivos de la cooperativa a quienes se les realizó una entrevista y la aplicación de técnicas psicométricas con la finalidad de recabar información, permitiéndoles tener como resultado una correlación significativa moderada y negativa cuyo valor de Spearman=-0,559, permitiéndoles concluir en que si se incrementa el síndrome de Burnout, mismo que presentó como factores de causa, al inadecuado clima organizacional que a la vez generó un ambiente hostil entro del área de trabajo, el clima laboral presentará deficiencias afectando directamente en el desempeño de los colaboradores.



3.2. Marco teórico

3.2.1. Clima organizacional

3.2.1.1. Definiciones

Según Luthans, citado en Pastor (2017), lo conceptualizó como el “estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual” (p.15).

Mientras tanto, Chiavenato, citado en Ramos (2016), consideró que el clima institucional se realiza interiormente y a su vez se convierte en atmosfera organizacional, donde los factores tecnológicos, políticos, normativos, estilos de liderazgo y el ciclo de vida de los negocios, influyendo en las conductas de sus colaboradores afectando el desempeño laboral y en la productividad de la institución (p.15)

Por su parte, Bordas (2016) refirió al clima laboral:

“Espacio laboral, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización afectando a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y al desempeño de la organización”. (p.34)

A lo afirmado por los autores el clima organizacional es un componente del comportamiento organizacional donde es percibido como un ambiente laboral donde tienen efectos más que positivos negativos donde determinan las etapas de motivación y el rendimiento laboral hacia los empleados para cumplir con sus metas.

3.2.1.2. Características del clima organizacional

Brunet, mencionado por Ramos (2012), muestra las más convenientes a la definición de clima:

Contempla la disposición de las particularidades de una empresa, asimismo las individuales que forma parte de su personalidad. Teniendo



en cuenta que el comportamiento del individuo es influenciado por el clima organizacional; así mismo la atmósfera que lo rodea podría jugar en el rol que desempeña y en la manera de actuar. Donde el clima organizacional tiene factores multidimensionales: las estructuras, las dimensiones, las maneras de comunicarse, estilos de liderazgo y otros como el clima atmosférico.

El autor citado considera que el término clima está configurado en características organizacionales e individuales, donde el clima organizacional influye en su comportamiento y esta atmósfera se visualiza en su conducta.

Tabla 2

Clima organizacional: característica de la definición

-El clima es una configuración particular de variables situacionales.
-Sus elementos constitutivas pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo
-Tiene su connotación de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura
-Está determinado por la mayoría por las características, las conductas, aptitudes y expectativas de otras personas.
-Es exterior al individuo, quien por lo contrario puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.
-Es distinto a la tarea, de tal forma que se pueden observar diferentes climas en las personas que efectúan una misma tarea.
-Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente.
-Tiene consecuencias sobre el comportamiento

Nota. Información tomada de Taguri, pp.24-25

3.2.1.3. Teorías que sustentan al clima organizacional

- a) De una parte, Arano et al. (2016), indicaron al clima organizativo que tuvo inicios con la corriente conductista en los años 1960. Aquí analizamos a las personas que pertenecen a una empresa, estudiando en ellos su comportamiento considerando la importancia que tienen sus emociones, estímulos, y otros. Realizaron estudios sobre los estilos de como trabajaban los gerentes, así como las consecuencias de tipo psicológico que inciden para lograr una mejor producción, así como los diversos ambientes físicos, además de la seguridad dentro del entorno.



- b) Rodríguez (2004), señaló varias corrientes del clima institucional desde su punto de vista: Objetiva, donde manifiesta que el clima describe las cualidades de la empresa que los diferencian de otras e inciden en la relación de los individuos con su centro laboral, considerando al ambiente laboral como una propiedad de los individuos, de carácter subjetivo y se inicia en las percepciones de las personas referentes a varias peculiaridades de la atmósfera laboral. Se da la importancia en los tipos del individuo; entonces el clima se da por las percepciones personales y generales visualizando la interacción entre ambos tipos: los objetivos y subjetivos (p.56).
- c) Para Uribe, citado en Arano et al. (2016), hace referencia a los estudios sobre del clima organizacional los cuales se fueron perfeccionando en la mitad del siglo XIX. En estos tiempos los estudios del clima organizacional son activas, diversas, durante los 50 años, generándose diversas investigaciones, conceptualizaciones y empleándose diversas técnicas de medición (p.12).

Tabla 3

Origen del clima organizacional

Escuela	Autores Principales	Aportaciones
Científica	Frederick W. Taylor	Producción intelectual
Clásica	Henry Fayol	Principios Administrativos
Relaciones Humanas	Elton Mayo	La motivación
Estructuralista	Weber.Maslow y Herzberg; Forehand y Gilmer	Burocracia organizacional
Conductista	Tazuri y Litwin: Campbell, Dunnette: Lawfer y Weick	La conducta, Teorías X,Y de sistemas, surgimiento del CLIMA ORGANIZACIONAL

Nota. Información tomada de Arano Escudero y Delfin (2016). "El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación"

Las teorías dadas por los investigadores referente al clima institucional permitieron diagnosticar una situación de las empresas en aspectos estructurales como: el ambiente donde se realiza el trabajo, cultura en la que se desenvuelve el trabajador, emociones personales, entre otros que inciden en el rendimiento del trabajador.



3.2.1.4. Clases de clima organizacional

- a) Varona (como se cita en Mayer, 2017, p.10-12) “indica dos tipos de clima organizacional y menciona sus características”. Por un lado, el clima de tipo autoritario, el cual tiene entre otras las características de una escasa interacción entre directivos de alto rango y jefes con rango menor, ambiente laboral dominante con restricciones y además solo en ocasiones se reconoce el buen trabajo. Asimismo, considera las características del autoritarismo paternalista el cual transmite un ambiente favorable, los directivos toman decisiones de forma directa, las relaciones intrapersonales son las adecuadas entre la plana directiva y los colaboradores. En ocasiones se utiliza los castigos para sancionar las malas conductas y así como el uso de incentivos para motivarlos.
- b) El autor para su estudio toma en cuenta al tipo de clima organizacional participativo-consultivo con sus características de conferirles actividades y deberes a otros empleados, existencia de confianza mutua con una comunicación descendente y estableciendo la plana directiva la estrategia elegida en el logro de los fines de la empresa. Además, realizó su estudio sobre el tipo de clima organizacional de participación en grupo tomando en cuenta las características de la existencia de comunicación ascendente y ascendente entre los trabajadores donde los sueños se comparten entre las organizaciones formales e informales, toma de decisiones del personal en todos los niveles y la óptima interrelación entre compañeros de trabajo.
- c) Los tipos de clima organizacional permiten diferenciar el autoritario del participativo en sus características. En el tipo autoritario la autoridad lo ejerce la alta dirección con autoritarismo paternalista; mientras que el tipo participativo asignan funciones y responsabilidades a otros trabajadores generando confianza, comunicación descendente y la participación en grupo.

3.2.1.5. Ventaja del clima organizacional

Pintado (2014), manifestó que “es importante que la gerencia actúe proactivamente con el fin de analizar y diagnosticar el clima organizacional” (p.315). Las actividades administrativas acceden a tener conocimiento del inicio del conflicto que viene hacer la comprobación y la delimitación del clima organizacional.

3.2.1.6. Dimensiones del clima organizacional

Litwin y Stringir, como se cita en Acosta y Venegas (2010), fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa e indirectamente por los trabajadores que viven y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

Asimismo, los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Litwin y Stringer, como se cita en Guzmán (2018), proponen ocho dimensiones del clima en las organizaciones. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- a) **Estructura:** Hace referencia a la percepción de los individuos en relación a los trabajadores de una empresa vinculados a la cantidad de normas, procedimientos, tramites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.
- b) **Responsabilidad:** A la emoción de los empleados en relación al empoderamiento en la toma de las decisiones en su labor; es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.



- c) **Recompensa:** Conocimiento de los trabajadores de recibir un adecuado incentivo por la labor bien realizada; disposición de la empresa de utilizar más la recompensa que la sanción.
- d) **Desafío:** A la impresión que tienen los trabajadores referentes a los retos que les impone su labor; escala que origina la empresa en la admisión de las catástrofes programados para la realización de los objetivos fijados.
- e) **Relaciones:** Los integrantes de la organización tienen la sensación de un ambiente confortable donde existe óptimas relaciones sociales entre sus componentes considerándolos como el binomio de directores y empleados.
- f) **Cooperación:** Emoción de sentimiento en los integrantes de una institución referidos a la existencia del espíritu de apoyo de la cúspide empresarial y otros trabajadores haciendo hincapié del apoyo mutuo entre los niveles altos y los bajos.
- g) **Estándares:** Conocimiento que tienen los integrantes de un grupo sobre la fuerza de las empresas referidos a las formas en el logro de los mismos resultados. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas, así como normas de desempeño.
- h) **Conflicto:** Es el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes sin el temor de enfrentar y dar viabilidad a las cuestiones que se presentan en el momento.
- i) **Identidad:** Viene a ser una emoción del empleado en pertenecer a su institución siendo un elemento importante y valioso dentro del equipo al que pertenece. Aquí comparten propósitos individuales interactuando con su empresa.
- j) Sus dimensiones tienen cierta vinculación con las características organizacionales que permitirían establecer los indicadores y los ítems para la construcción de las técnicas de investigación.



3.2.2. Desempeño laboral

3.2.2.1. Definiciones

Dessler y Varela (2011), mencionaron al desempeño laboral como el: Proceso donde las empresas avalan que sus colaboradores trabajen buscando el logro de las metas organizacionales, incluyendo su definición, con habilidades desarrolladas evaluando su desempeño y retribuyendo a sus trabajadores (p.252).

“El termino desempeño describe el grado en que se logran las tareas en el puesto de trabajo de una persona” (Rodriguez,2016, p.205).

Los autores referenciados, consideran al rendimiento laboral como sinónimo del desempeño del colaborador el cual es valorado sistemáticamente para conocer si es productivo en la organización y retribuirlo. Los autores afirmaron que “la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado: dicho de otra manera, se mide su contribución total a la organización, factor que, en última instancia, determina su permanencia en la empresa” (Werther, Davis y Guzmán 2014, p.216).

3.2.2.2. Teorías del desempeño laboral

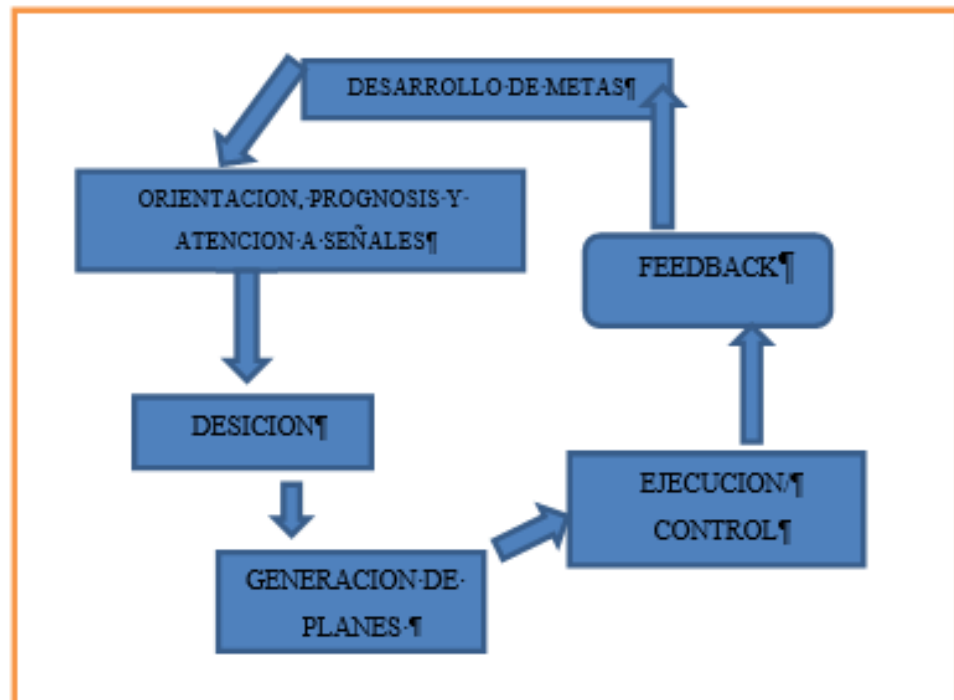
El psicólogo Haker, citado por Pastor (2017), desarrolló la teoría del desempeño que tiene aceptación en Europa por parte de la psicología del trabajo. Su corte es cognitiva basada en el análisis de datos en relación al comportamiento organizacional. Diseña dos perspectivas de acción. relacionas a una meta, plan, ejecución y retroalimentación; y la otra está referida al desempeño explícito en las razones de forma rápida y contiene seis pasos: la mejora de resultados, direccionamiento, creación de planes, decisiones, ejecución-supervisión y retroalimentación.

A lo indicado por el autor, la psicología del trabajo es adoptada en nuestro medio desde la perspectiva que el desempeño laboral debe considerar los pasos señalados con el propósito que las acciones logren el desarrollo de las metas.



Figura 1

Diagrama del desempeño laboral y el proceso de acción



Nota. Adaptada de Guillen (2017).

Según Campbell, citado por Guillen (2017), señaló al “desempeño laboral como una acción y no los resultados de la misma”. Investigador que hace referencia a los conocimientos declarativos: procedimientos, destrezas y la motivación, los cuales vienen hacer el soporte de la conducta. Considera factores útiles del desempeño: rendimiento de tareas no especificadas en el del puesto, los tipos de comunicación, manifestación del esfuerzo, la disciplina personal constante, alcanzar el desarrollo del desempeño de los grupos y pares, monitoreo, el liderazgo y la gestión de los responsables. Lo señalado por el investigador, sobre el rendimiento laboral lo conceptualiza como una acción y no viene a ser las metas que logran los trabajadores y hace referencia a sus componentes determinados por su conducta.

Earley y Shalley, citado por Guillen (2017), quienes formularon la “Teoría de la motivación-cognitiva”, desarrollada por los autores, conceptualizaron “al desempeño laboral como una ampliación del establecimiento de metas”. Revela que el desempeño laboral es



influenciado por las metas organizacionales y las metas se convierten en labores. Además, proponen que el desempeño se divide en dos partes: ejecución, monitoreo e interiorizar los resultados a lograrse; en el desarrollo de planes de actuación.

Concienciando con los autores indicamos que todas las metas son convertidas o transformadas en operaciones para su cumplimiento.

3.2.2.3. Factores del desempeño laboral

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

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

3.2.2.4. Características del desempeño laboral

Ccallo, (2018) discurre que las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que tiene una persona con la esperanza que lo ponga en práctica y lo demuestre al desarrollar su trabajo:

- a) Adaptabilidad: capacidad de expresar sus ideas efectivamente individuales o en grupo.
- b) Iniciativa: Infiere en la intención de intervenir rápidamente sobre los hechos utilizando sus habilidades para lograr las metas organizacionales.
- c) Conocimientos: Tomando en cuenta el nivel de sapiencias técnicos y/o profesionales en las oficinas en relación a su oficina de trabajo.
- d) Trabajo en equipo: el autor consideró que viene hacer la de desarrollarse eficazmente dentro de los equipos y/o grupos para lograr las metas de la organización, apoyando y generando un buen clima arribando a consensos.



- e) Estándares de trabajo: Menciona a la capacidad de cumplir y exceder las metas organizacionales obteniendo datos que les ayude hacer un feedback al sistema y optimizarlo.
- f) Desarrollo de talentos: Capacidad de potencializar las habilidades y competencias de los integrantes de su grupo, planeando funciones efectivas que vayan en relación a sus puestos actuales y futuros.
- g) Potencia del diseño de trabajo: Capacidad de identificar la estructura orgánica eficiente en el logro de las metas.
- h) Al optimizar las labores maximizando las oportunidades de mejora y la flexibilidad del individuo.
- i) **Maximiza el desempeño:** Capacidad de fijar metas de desempeño y desarrollo a nuestros trabajadores mediante la capacitación y sus resultados evaluándolos de manera objetiva.

3.2.2.5. Relación del clima organizacional y desempeño laboral

De acuerdo a Silva, citado por Palacios (2019), para entender la relación entre clima y desempeño, es necesario considerar cuales son los efectos que tiene el clima en relación a las actitudes y comportamientos de los empleados, así como el desempeño organizacional, en otras palabras, significa tomar en cuenta las repercusiones que tiene el clima a nivel individual así como organizacional, tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, como lo es las percepciones o las ideas de los trabajadores, las cuales van incidiendo en el ambiente laboral y juegan un papel determinante sobre las tareas y funciones que ya están previamente definidas, como lo establece el sistema de recompensas, la forma como son controladas las decisiones, los tipos de comunicación que existen dentro de la organización, entre otras.

En palabras de Springer y Gable, citados por Silva (1996), donde señalan que el clima es un instrumento que puede ayudarnos a comprender y mejorar el desempeño tanto individual como organizacional; es decir que se considera como un impacto potencial que funciona como un predictor que el clima tiene sobre el desempeño. Al respecto la opinión de Hellriegel y Slocum que fueron citados por Montoya (2013), indicando que la evidencia a nivel empírico, donde las



relaciones entre el clima y el desempeño no son tan fáciles de comprender y que tampoco no son tan convincentes como las relaciones entre clima y satisfacción laboral. Por otro lado, Frederick citado por el mismo autor, señala que los climas que son considerados como innovadores, logran tener un impacto positivo en el desempeño tanto en los trabajadores como en la organización, sin embargo, los climas que son muy estructurados o estáticos, causan efectos negativos en el desempeño.

3.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

Koopmans (como se cita en Tallapuma, 2018) define “al desempeño laboral al agrupamiento de comportamientos importantes para las metas de una organización, controlados por los individuos dada su naturaleza y paradigma que lo concibe como un constructo multidimensional”.

Valera y Salgado (2010), mencionaron que los investigadores comparten la tesis de que desempeño es un concepto multidimensional. Es decir el ámbito del concepto es susceptible de ser dividido en grupos de conductas homogéneas (dimensiones), facilitando el análisis de la definición. Un modelo de uso consistente en la literatura divide el desempeño en dos dimensiones:

- a) Conductas relevantes para el éxito de un trabajo en particular, lo cual refleja las competencias técnicas del trabajador (desempeño de la tarea); y
- b) Conductas que no son exclusivas de un trabajo en particular pero que contribuyen a lograr las metas de la organización a través del mantenimiento de una atmósfera de trabajo idónea (desempeño contextual) (Bornamn y Motowuidlo, 2013).
- c) Recientemente, una tercera dimensión de conductas ha ganado el interés de los investigadores. El desempeño contraproducente está referido a describir conductas que disminuyen la efectividad de una organización. Esto se aproxima al concepto de desempeño desde una perspectiva diferente, identificando conductas que amenazan las metas de la organización en lugar de contribuir a lograrlas. Haciendo referencia a Robinson y Benennett, citado en Valera y Salgado



(2010), inciden que el desempeño contraproducente incluye conductas como violencia en el lugar de trabajo, ingerir alcohol o drogas o sabotear equipos.

Por unanimidad se considera que las conductas están direccionadas a las actividades. Valera & Salgado (2010), para tal efecto propone tres dimensiones.

- a) **Rendimiento en la tarea:** Contempla el comportamiento de las concesiones técnicas del logro; teniendo como indicadores a la planificación y organización del trabajo; y eficiencia laboral. Concentra aquellas conductas inherentes al cargo que permiten diferenciar una posición. El empleador se vale principalmente del desempeño de tareas cuando se fijan las expectativas conductuales que corresponden al empleado, por lo que si éste ejecuta eficazmente el desempeño de la tarea se satisface, en buena medida, el aporte que se espera de él. Campbell, citado en Valera y Salgado (2010), “el desempeño de tareas permite proyectar las que posee el empleado”. (p.28) No es posible enseñar correctamente sin poseer a la destreza de comunicación
- b) **Rendimiento en el contexto:** Comprende a las acciones encaminadas a ampliar el ambiente individual y psíquico donde se desenvuelve las operaciones técnicas; sus indicadores son tener iniciativa, cooperación con otros y fortalecer capacidades. También se refiere a conductas no estrictamente vinculadas con el puesto de trabajo, que colaboran con el logro de los objetivos de la organización mediante el mantenimiento del clima psicológico y social. Esta dimensión recoge conductas que no están relacionadas con el rol, realizadas de forma direccional sobre personas o sobre la organización en sí misma, y que indirectamente colaboran para alcanzar las metas de la organización al crear un ambiente de trabajo propicio. Organ, citado en Valera y Salgado (2010).
- c) **Rendimiento adaptativo:** Se ubica en un nivel que la persona es competente adaptándose a los sucesos que guardan relación con su ambiente laboral. El autor menciona como indicadores: a la



resolución de problemas complejos y luchas en escenarios de labores fortuitos. Las características del desempeño laboral permitirán señalar sus indicadores para elaborar el instrumento.

3.2.3. Aplicación de ISO para la mejora del clima organizacional y desempeño laboral

La Norma Internacional ISO, presenta conceptos y principios de fundamentales que preserven la calidad, misma que se aplica a organizaciones que persiguen la sostenibilidad, confianza y mejora de la cadena de suministros como de comunicación a través de la implementación de la gestión de calidad (Organización Internacional de Normalización, 2023).

3.2.3.1. ISO 9000: 2015- Sistemas de Gestión de la calidad

Establecida principalmente para la inclusión de políticas y objetivos en las organizaciones cuya finalidad es mejorar e incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos a través de la planificación y aseguramiento de la calidad en los servicios o productos ofertados.

3.2.3.2. ISO 22301 – Seguridad y resiliencia. Sistema de gestión de continuidad de negocio.

Normativa que se enfoca en las buenas prácticas para dar continuidad de funcionamiento de los negocios, bajo la minimización de incertidumbre y riesgos que presenten las organizaciones, esta normativa se enfoca principalmente en el nivel de responsabilidad que manejan las altas direcciones de las empresas de cualquier índole o sector al que pertenezcan, quienes brindan la confianza y aval de la ejecución de actividades fuera de interrupciones a nivel de operaciones o en función a la gestión del talento humano, ello se encuentra explicado por la planificación y preparación de recursos que permitan la respuesta inmediata, oportuna y adecuada ante riesgos, mismo que se alcanza a partir del contexto organizacional, de liderazgo, planificación y evaluación del desempeño y mejorías presentadas durante su proceso de aplicación e implementación.

3.2.3.3. ISO 10001:2007-Satisfacción del cliente

Enfocado en las conductas y actividades que las organizaciones deben llevar a cabo en función de la búsqueda de la satisfacción del cliente a partir del cumplimiento de principios éticos y valores; con esta normativa se da defensa al respeto de los derechos fundamentales de los consumidores, laboradores y proveedores. Este ISO permite que las organizaciones presenten un adecuado manejo de quejas mediante la planificación y diseño de respuestas en el proceso operativo y funcional de manera general; logrando dotar a la empresa de fidelidad y lealtad gracias a la comunicación interactiva con los clientes.

3.3. Marco conceptual

- a) **Ambiente.** Robbins y Judge (2009) lo conceptualizan como “conjunto fuerzas externas en una empresa que afectan potencialmente su desempeño. Incluye a los proveedores, clientes, competidores, oficinas reguladoras del gobierno, grupos de presión pública, etcétera”. (p.537).
- b) **Comportamiento organizacional.** Robbins y Judge (2009) lo conceptualizan como “el campo de estudios que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento al interior de las instituciones, con el propósito de conocer sus conductas para luego mejorar la efectividad de las organizaciones”. (p.10).
- c) **Compromiso.** Según Deloitte University Press (2016) “es la manera como se mide la temperatura de la organización en cuanto a su habilidad para enfrentar proactivamente, los retos relacionados a la gente”. (p.49).
- d) **Clima de la organización.** Werthner y Davis (2008) “Nivel en el que el ambiente es favorable o desfavorable en los individuos que pertenecen a una organización”. (p.546).
- e) **Entorno laboral.** Werthner y Davis (2008) “resultado de las circunstancias en el que se desarrolla una tarea de cada individuo, incluyendo el entorno físico y el clima o cultura organizacional y otras situaciones” (p.549).
- f) **Estructura organizacional.** Robbins y Judge (2009) “lo definen la manera en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades”. (p.519).
- g) **Motivación.** Robbins y Judge (2009) “lo definen como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la



consecución de un objetivo” (p.175). Los autores lo conceptualizan como un conjunto de etapas que se ven reflejados en la vigorosidad, trayectoria e ímpetu que ejecuta una persona en el logro de sus metas.

- h) **Organización.** Robbins y Judge (2009) “viene hacer una unidad social coordinada en forma consiente que se compone de dos o más personas, que funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas”. (p. 6).
- i) **Recompensas.** “Compensación adicional, generalmente en bienes o servicios. Además del pago de sueldos o salarios”.
- j) **Relación.** “Conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona”.
- k) **Relaciones Humanas.** “Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas”.
- l) **Rol.** “Una serie de patrones esperados de conducta atribuidos a quien ocupa una posición dada en una unidad social”.
- m) **Rotación de puestos:** Robbins y Judge (2009) “es una práctica definida como el traslado temporal del colaborador una tarea a otra”. (p. 218).

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

La presente, se desarrolló dentro de la investigación de tipo básica, “porque no tiene propósitos aplicativos inmediatos, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco, 2016, p.43).

El método empleado fue el hipotético–deductivo, debido a que las explicaciones están basadas en la proposición hipotética y no en leyes” (Arotoma, 2007).

En cuanto al nivel, se consideró al correlacional, este describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, tal como lo Hernández, et al. (2014), señalaron que este tipo y nivel se considera debido a que la investigación busca determinar la asociación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral a partir de un estudio básico de descripción de las variables y considerando que está dentro de un paradigma positivista.

4.2. Diseño de investigación

Debido a que no existe una variable de tratamiento, es decir, no va a existir la manipulación de ninguna de las variables para el registro de los datos y la información se tomará tal como se está presentando en un momento determinado, se trata de una investigación no experimental transversal, toda vez que dentro de este diseño se analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco, 2016, p.71), asimismo, el corte fue transversal o sincrónica, porque los datos son generados en un tiempo único, por tanto, tienen carácter estático (Arotoma, 2007, p.27, 178).

4.3. Descripción ética en la investigación

Se solicitó el consentimiento informado al gerente de la Agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, mediante un documento el cual estará firmado por el investigador, para formalizar el desarrollo de la investigación; manteniendo la



confidencialidad de los intervenidos. De acuerdo a los instrumentos validados por los juicios de expertos. Se garantiza que los sujetos parte de la muestra sean anónimos evitando conflictos que pudieran ocurrir

4.4. Población y muestra

4.4.1. Población

Se considero a los empleados que laboran en el Banco de Crédito del Perú Agencia en la localidad de Abancay, y que en total son 42 trabajadores

4.4.2. Muestra

Teniendo en consideración, que la población es pequeña, se decide considerar a los 42 trabajadores con la finalidad de que los resultados sean válidos y se pueda generalizar los resultados. Se encuentra justificado el trabajo censal con el propósito de conseguir la validación de los datos y conclusiones. Al respecto, Torres (2000) señala que la investigación censal se considera cuando la naturaleza del estudio exige trabajar con toda la población y es muy usada para poblaciones que tienen pocos individuos (tamaño poblacional menor a 50 sujetos).

4.5. Procedimiento de la investigación

- Se elaboró un instrumento de investigación midiendo el comportamiento de la variable clima organizacional y otro para la variable desempeño laboral.
- Se validó el instrumento a través de la evaluación interna por juicio de expertos.
- Se determinó la fiabilidad estadística del instrumento aplicando dicho documento a una muestra piloto de 10 individuos de la muestra.
- Una vez validado y fiable el instrumento se procedió aplicar a toda la muestra con la finalidad de obtener el registro de los datos de ambas variables en estudio
- Se realizó el procesamiento y análisis de los datos.
- Los resultados obtenidos permitieron realizar la discusión, conclusión y finalmente las recomendaciones.

4.6. Técnicas e instrumentos

4.6.1. Técnica de investigación

Se utilizó la encuesta, “es una técnica de consulta típica a personas escogidas según principios y métodos estadísticos”, según Aratoma (200), ésta permitió la



recolección de datos, buscando identificar el estado situacional de la variable clima organizacional. Para la variable desempeño laboral es la observación que consiste en la verificación del cumplimiento de los indicadores de la organización y con ello poder determinar su relación

4.6.2. Instrumentos de investigación

El instrumento empleado para la recolección directa de los datos fue el cuestionario estructurado de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada variable, ya que según Torres (2000), este instrumento se emplea en estudios sociales y se estructura en función a un número determinado de preguntas en la recolección de datos.

La validación de ambos instrumentos fue bajo el juicio de expertos, quienes son mencionados en la tabla siguiente, así como el puntaje se muestra a través del anexo 3:

Tabla 4

Expertos validadores de instrumentos

Nº	Nombre y apellido del experto	Grado académico
1	Lintol Contreras Salas	Ingeniero
2	Yavell Adhemir Barrionuevo Inca Roca	Magíster
3	José Abdón Sotomayor Chahuaylla	Doctor

En lo referente a la confiabilidad, esta se realizó a partir de la aplicación de una prueba piloto, cuyos valores se determinaron a través del Alfa de Cronbach, resultados que se presentan por cada variable en la tabla siguiente:

Tabla 5

Fiabilidad de instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N de ítems
Clima organizacional	0,897	32
Desempeño Laboral	0,707	13



De acuerdo a los coeficientes de fiabilidad Alpha de Cronbach de la Tabla 5 se demuestra que el resultado correspondiente a la variable Clima organizacional fue de (0.897) y del desempeño laboral (0.707) presentando los instrumentos de investigación una confiabilidad buena (**ver anexo 4**).

4.7. Análisis estadístico

La prueba de hipótesis se contrastó con el coeficiente Rho de Spearman, específico para variables de nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos. Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas de tipo Likert (Hernández, Fernández y Baptista 2014 p.323).

En el tratamiento de los datos, se emplea herramientas informáticas como el paquete estadístico SPSS v25, permitiendo la generación de tablas e ilustraciones de distribución de frecuencias en cada una de las variables, de sus dimensiones, y obtener tablas de correlación entre las variables.

4.7.1. Hipótesis estadística

a) **Estadístico** (Coeficiente de correlación Rho Spearman)

$H_0 : r_s = 0$; o hipótesis nula, lo que significa que no existe correlación lineal

$H_1 : r_s \neq 0$; o hipótesis alterna, significa que sí existe correlación lineal

b) **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$ v $\alpha = 5\%$

c) **Toma de decisión**

p valor $> 0,05$; si el valor de significancia es mayor al margen de error permitido, se rechaza la hipótesis alterna o alternativa de la investigación.

p valor $\leq 0,05$; si el valor de significancia es menor al margen de error permitido, se acepta la hipótesis alterna o alternativa de la investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Análisis de resultados

5.1.1. Resultados descriptivos

Tabla 6

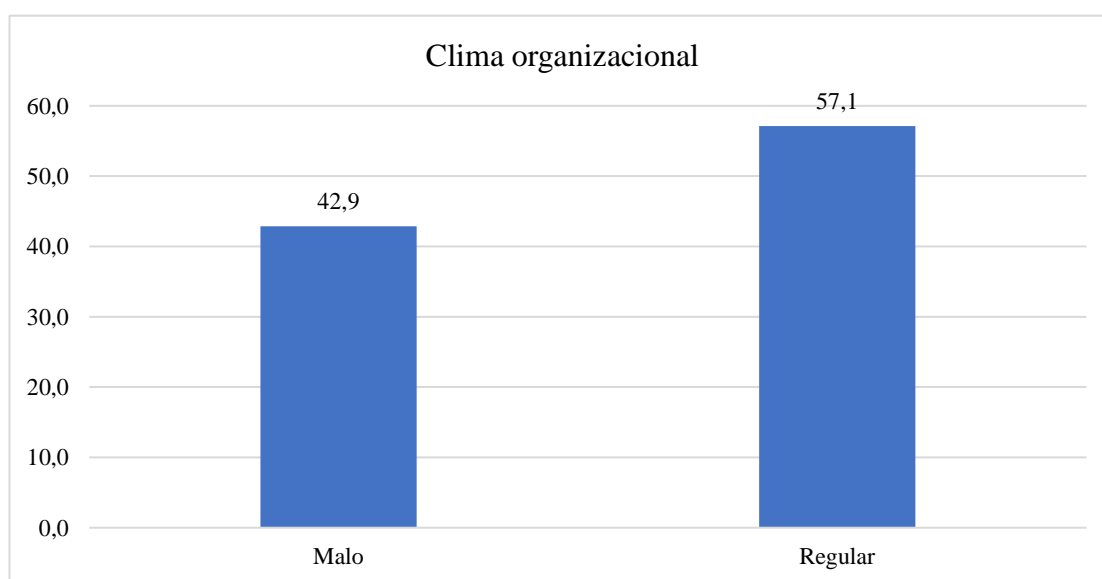
Distribución de frecuencia del clima organizacional

Clima organizacional	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Malo	18	42,9
Regular	24	57,1
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25

Figura 2

Distribución porcentual de frecuencias del Clima organizacional



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25



Se refleja en la tabla 6 y figura 2, que del total de 42 colaboradores del Banco de Crédito del Perú - Agencia Abancay, el 42,9% que corresponde a 18 encuestados, indicaron que el clima organizacional es malo, toda vez que perciben una inadecuada estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, cooperación, estándares de desempeño, resolución de conflictos e identidad. El 57,1%, es decir 24 encuestados, consideran que el clima dentro de la empresa es regular, ya que ellos percibieron que todos los aspectos mencionados líneas arriba se encuentran de manera moderada.

Tabla 7

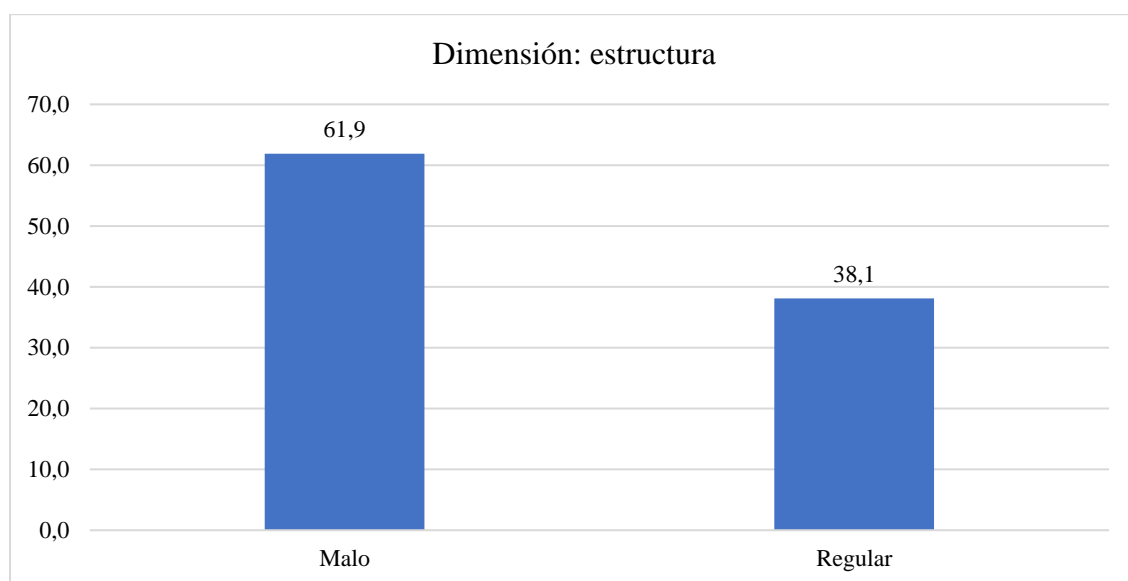
Distribución de frecuencias de la dimensión estructura

Estructura	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Malo	26	61,9
Regular	16	38,1
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 3

Distribución porcentual de frecuencias de la dimensión estructura



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.



De acuerdo a la tabla 7 y figura 3, se da a conocer que el 61,9% equivalente a 26 trabajadores, consideran que la estructura con la que la empresa cuenta es mala, toda vez que las reglas no se encuentran bien definidas, no existe un trabajo planificado y organizado, y no especifican tareas y responsabilidades definidas en base a sus roles y funciones, mientras que el 38,1% (16 colaboradores) señalan que la estructura organizacional es regular, ya que rara vez las reglas están claramente establecidas, así como las acciones son planificadas y organizadas.

Tabla 8

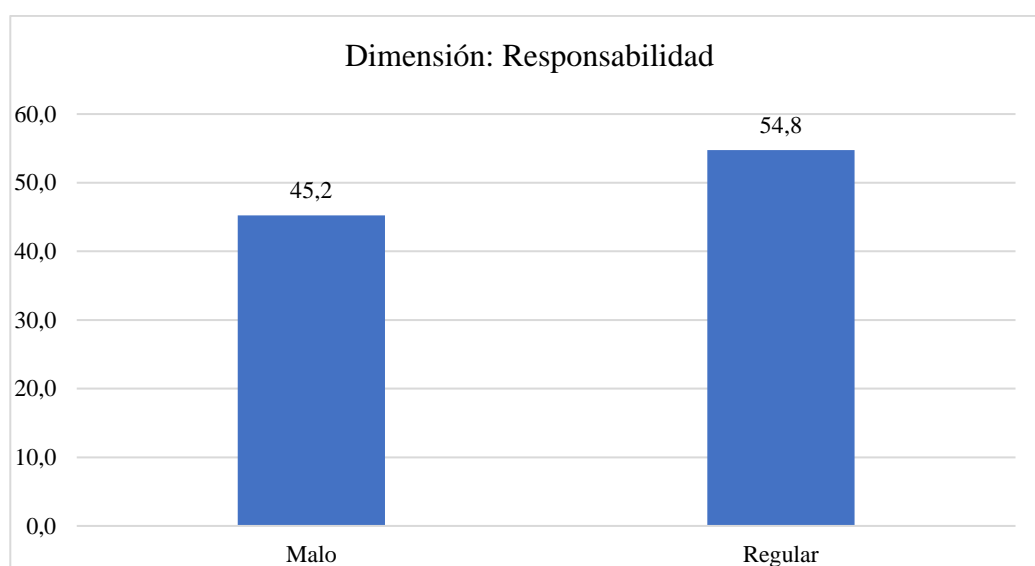
Distribución de frecuencia de la dimensión responsabilidad

Responsabilidad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Malo	19	45,2
Regular	23	54,8
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 4

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión responsabilidad



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.



En relación a la tabla 8 y figura 4, se muestra que el 45,2% (19 colaboradores) afirmaron que el banco cuenta con mala responsabilidad, ya que casi nunca se toman decisiones respecto a las tareas asignadas, mientras que el 54,8% (23 colaboradores) revelaron que la responsabilidad dentro del banco es regular, ya que en la mayoría de veces los colaboradores pueden realizar sus funciones de forma autónoma, además que casi siempre y siempre el banco en general y los jefes inmediatos hacen supervisión a las funciones de los colaborados y al mismo tiempo dan indicaciones para mejorarlo.

Tabla 9

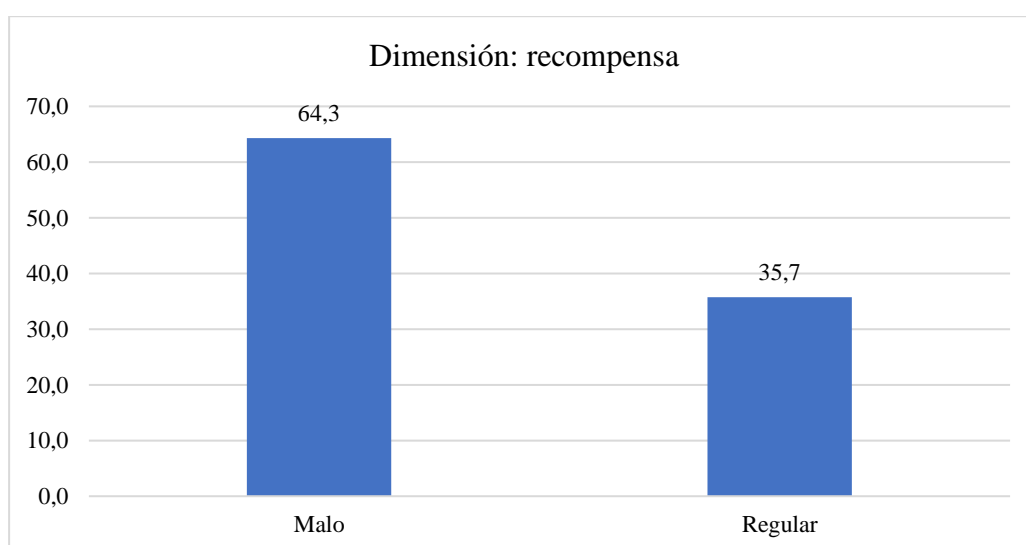
Distribución de frecuencia de la dimensión recompensa

Recompensa	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Malo	27	64,3
Regular	15	35,7
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 5

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión recompensa



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.



De acuerdo a la tabla 9 y figura 5, se evidencia que el 64,3% de los encuestados, lo que equivale a 27 colaboradores, indicaron que la recompensa que se recibe por parte del banco es mala, puesto que casi nunca se reconoce su desempeño sobresaliente, por lo que no logran tener un ascenso o premio, por otra parte, el 35,7% (15 colaboradores) afirmaron que el banco tiene un nivel regular de recompensa, toda vez que hace mayor énfasis al trabajo bien hecho a diferencia del malo, sin embargo no siempre las buenas acciones son reconocidas por los colaboradores, además que castiga las malas costumbres y que la organización en general otorga ascensos a quienes se lo merecen según a su rendimiento.

Tabla 10

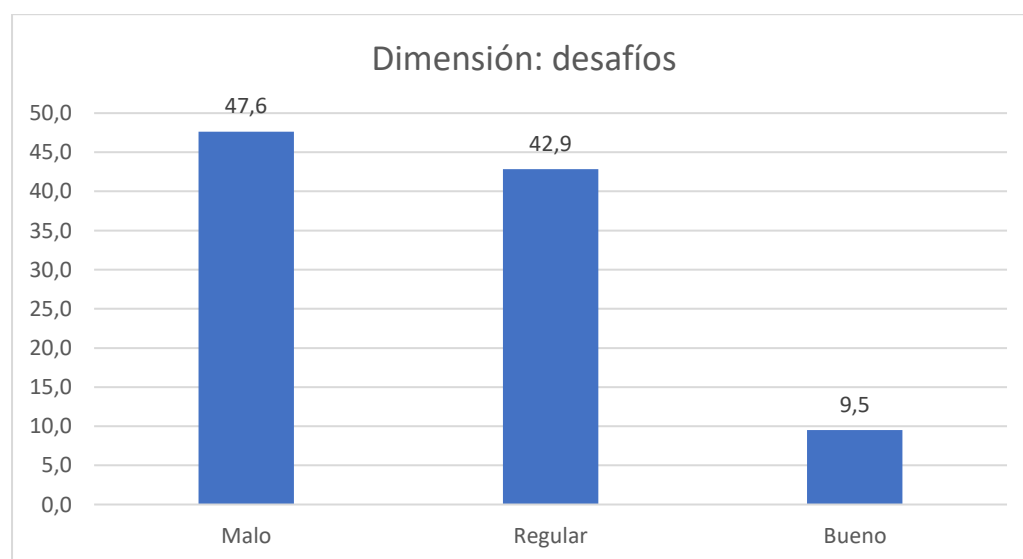
Distribución de frecuencia de la dimensión desafíos

Desafíos	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Malo	20	47,6
Regular	18	42,9
Bueno	4	9,5
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 6

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión desafíos



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.



De acuerdo a la tabla 10 y figura 6, se muestra que el 47,6% (20 colaboradores) mencionaron que los desafíos que se generan en el banco son malos, ya que casi nunca se toman riesgos que permitan mayor competitividad, por otra parte, el 42,9% (18 colaboradores) indicaron que los desafíos son nivel regular, puesto que el banco toma ciertos riesgos en momentos de oportunidad para poder sobresalir, finalmente, el 9,5% lo que equivale a 4 trabajadores, percibieron un buen nivel de desafíos, indicando que el banco toma ciertos riesgos para poder darle cara a las adversidades a costa de ser un banco mucho más competente, que aun así es un banco donde se puede trabajar de forma segura y que la dirección está comprometida con asumir riesgos de una nueva iniciativa.

Tabla 11

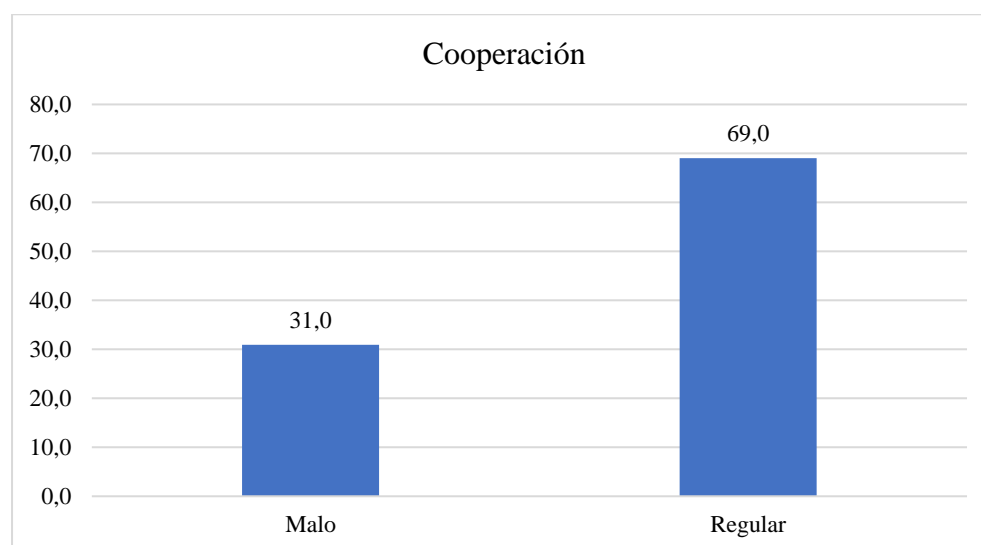
Distribución de frecuencia de la dimensión cooperación

Cooperación	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Malo	13	31,0
Regular	29	69,0
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 7

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión cooperación



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.



De acuerdo a la tabla 11 y figura 7, se muestra que el 31% (13 colaboradores) hicieron referencia que la cooperación dentro del banco es mala, ya que casi nunca se hace hincapié en la solidaridad entre colaboradores a fin de lograr los objetivos grupales y/o individuales. Por otra parte, el 69% (29 colaboradores) mencionaron que la cooperación dentro de la entidad es regular, tomando en cuenta que a veces hay confianza entre jefes y subordinados, lo que hace que se conozcan los anhelos de cada miembro de la agencia de forma paralela en relación a casos donde algún colaborador necesita apoyo y respaldo.

Tabla 12

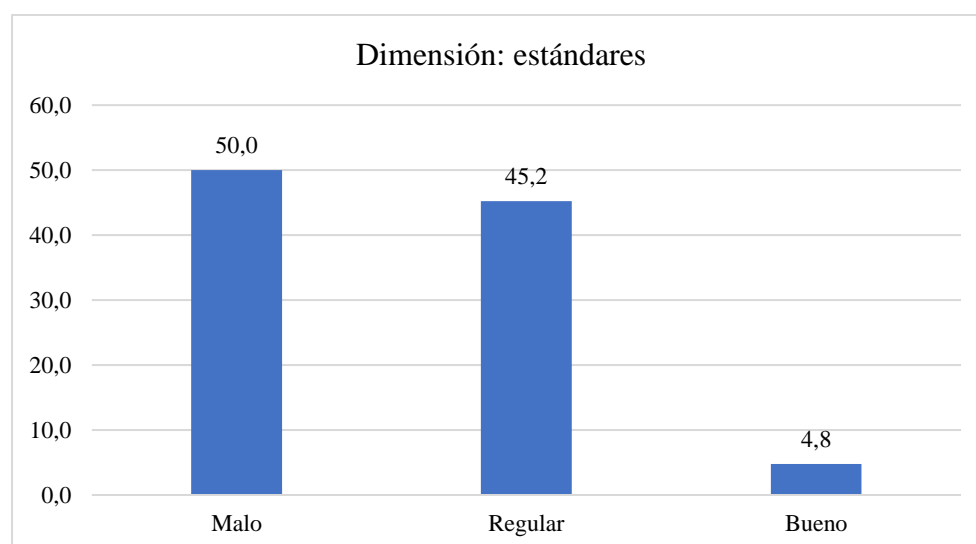
Distribución de frecuencia de la dimensión estándares de desempeño

Estándares	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Malo	21	50,0
Regular	19	45,2
Bueno	2	4,8
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 8

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión estándares de desempeño



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

De acuerdo a la tabla 12 y figura 8, se puede apreciar que el 50,0% (21 colaboradores) opinaron que los estándares de desempeño son malos, entendiendo



que en el BCP agencia Abancay, los colaboradores casi nunca están dispuestos a darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo, mientras que el 45,2% (19 colaboradores) indicaron que en esta agencia los estándares de desempeño son de nivel regular, considerando que a veces el rendimiento puede mejorar por sí solo dependiendo de que los colaboradores se sientan a gusto con las actividades que realizan dentro de su centro laboral, por último, el 4,8% (2 colaboradores) lo consideran que el banco cuenta con buenos estándares de desempeño, e indicaron que casi siempre y siempre, se exige un alto rendimiento en el trabajo, lo cual denota que, si es importante darles alta importancia a los asuntos laborales, ya que solo así se verá una mejora positiva en el rendimiento de la misma agencia.

Tabla 13

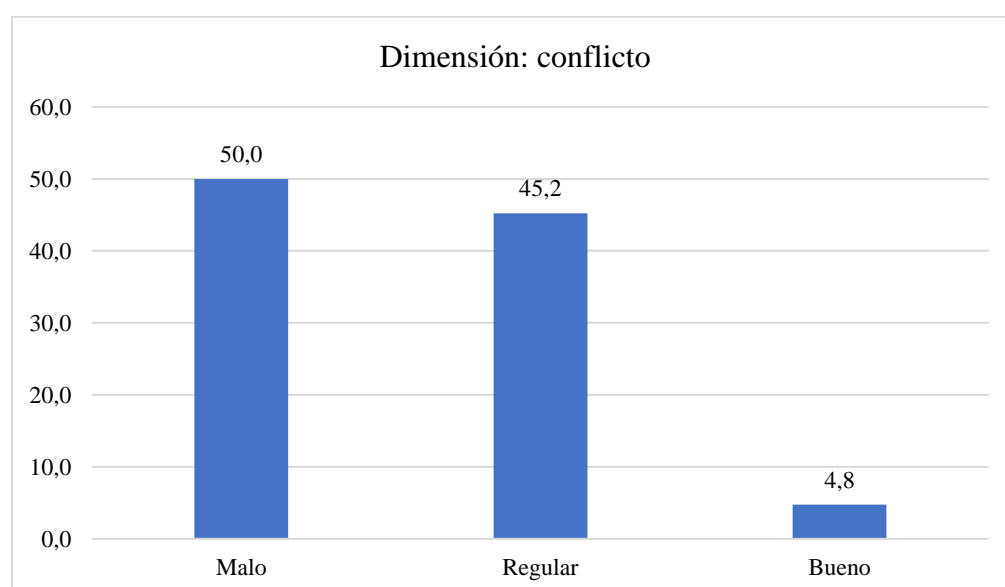
Distribución de frecuencia de la dimensión conflicto

Conflicto	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Malo	21	50,0
Regular	19	45,2
Bueno	2	4,8
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 9

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión conflicto



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.



Mediante la tabla 13 y figura 9, se demuestra que el 50% (21 colaboradores) en referencia a la dimensión conflictos, indicaron que esta se encuentra dentro del nivel malo, ya que los conflictos entre colaboradores es frecuente, toda vez que casi nunca consideran que la mejor manera de causar una buena impresión frente al banco es evitando las discusiones y los desacuerdos con los directivos y compañeros de la agencia, mientras que el 45,2% (19 colaboradores) mencionaron que el banco cuenta con un nivel regular de conflictos, las discrepancias entre secciones (canales de atención) y personas (colaboradores) pueden ser útiles para la misma agencia. Finalmente, el 4,8% (2 colaboradores) hacen mención que los conflictos en la empresa son buenos, ya que los colaboradores en la mayoría de veces se ven alentados para que pueden expresar lo que piensen, aun así, no estén de acuerdo con sus jefes.

Tabla 14

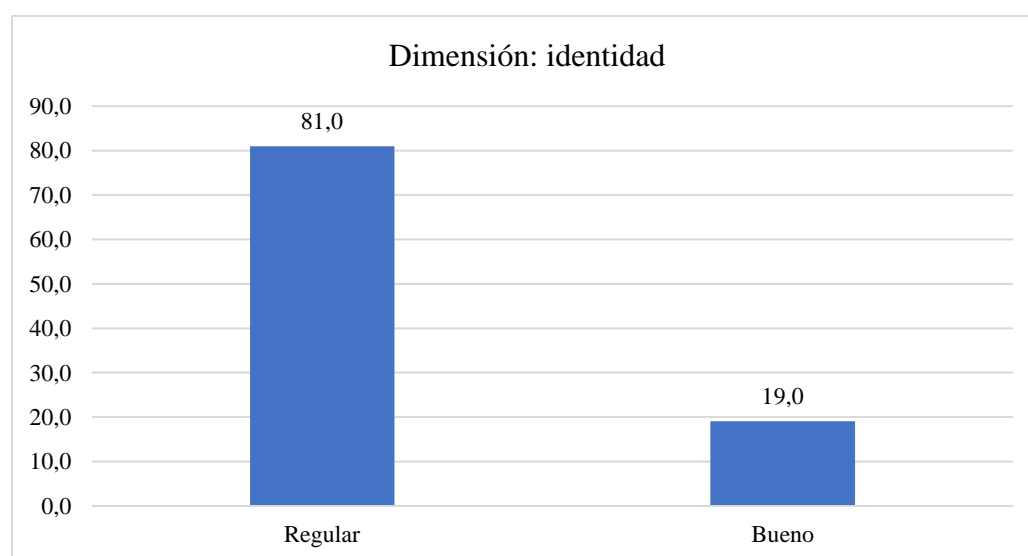
Distribución de frecuencia de la dimensión identidad

Identidad	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Regular	34	81,0
Bueno	8	19,0
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 10

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión identidad



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.



En referencia a la tabla 14 y figura 10, se hace notar que 81% (34 colaboradores) indicaron que el BCP agencia Abancay cuenta con identidad regular considerando que los colaboradores casi nunca se llegan a sentir orgullosos de pertenecer a dicha entidad, por otro lado, el 19% (8 colaboradores) afirmaron que el nivel de identidad es bueno, por lo que indicaron que cada colaborador no solo se preocupa por sus propios intereses, sino por los objetivos de toda la entidad.

Tabla 15

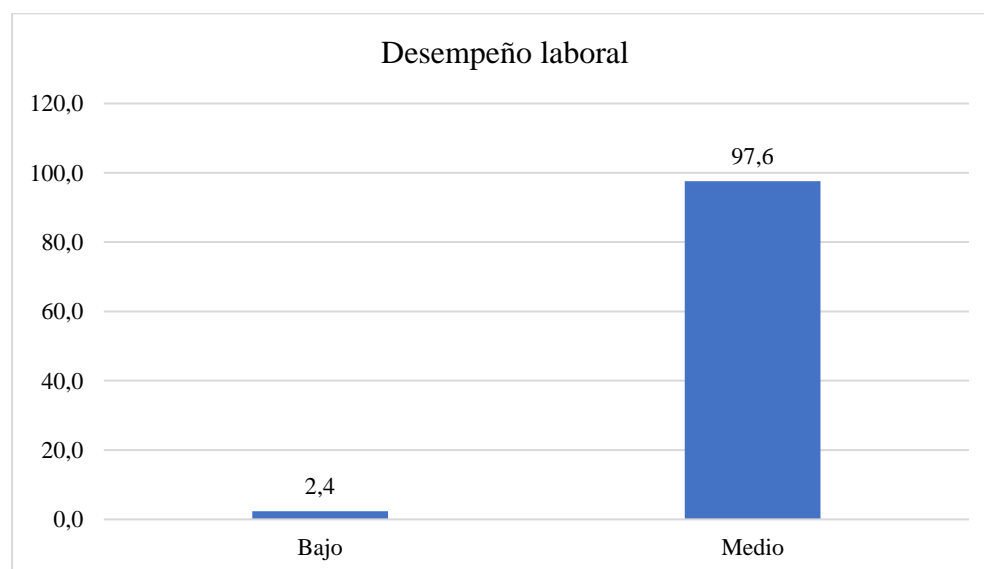
Distribución de frecuencia del desempeño laboral

Desempeño Laboral	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	1	2,4
Medio	41	97,6
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 11

Distribución porcentual de frecuencias del desempeño laboral



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En referencia a la tabla 15 y figura 11, se muestra que el 2,4% (1 colaborador) indicó que el desempeño laboral dentro del banco es bajo, afirmando que los colaboradores casi nunca están prestos para realizar de una mejor manera sus



funciones dentro de la agencia, a diferencia del 97,6% (41 colaboradores) quienes evidenciaron tener nivel medio de rendimiento en su trabajo, ya que a veces optan por obtener capacitaciones y nuevas destrezas laborales a fin de mejorar su rendimiento laboral y siempre están prestos a reflejar buenas prácticas laborales, buen desempeño en sus áreas y por ende eficacia en sus roles asignados.

Tabla 16

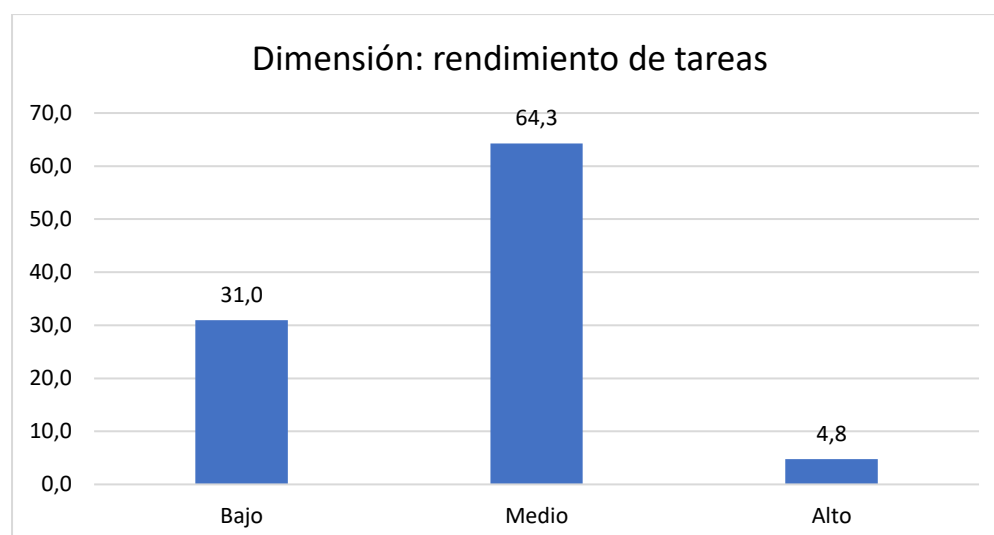
Distribución de frecuencia de la dimensión de rendimiento de tareas

Rendimiento de tareas	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	13	31,0
Medio	27	64,3
Alto	2	4,8
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 12

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión rendimiento de tareas



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

En referencia a la tabla 16 y figura 12, se evidencia que el 31% (13 colaboradores) evidenciaron que el rendimiento de tareas se encuentra dentro del nivel bajo en el



Banco de Crédito del Perú agencia Abancay, ya que los colaboradores casi nunca realizan sus labores en base a las directivas otorgadas, es decir aplican sus propios medios y formas de realizar sus roles. Por otra parte, el 64,3% (27 colaboradores) mostraron que su rendimiento de tareas se encuentra dentro del nivel medio, ya que solo a veces planifican con anterioridad y de manera óptima las actividades asignadas para poder culminarlas de forma eficaz y eficiente. Por último, el 4,8% (2 colaboradores) presentaron nivel alto respecto al rendimiento de tareas, evidenciando que, al momento de realizar sus funciones, estos otorgan el mejor esfuerzo para lograr sus metas personales y organizacionales de manera general en la agencia.

Tabla 17

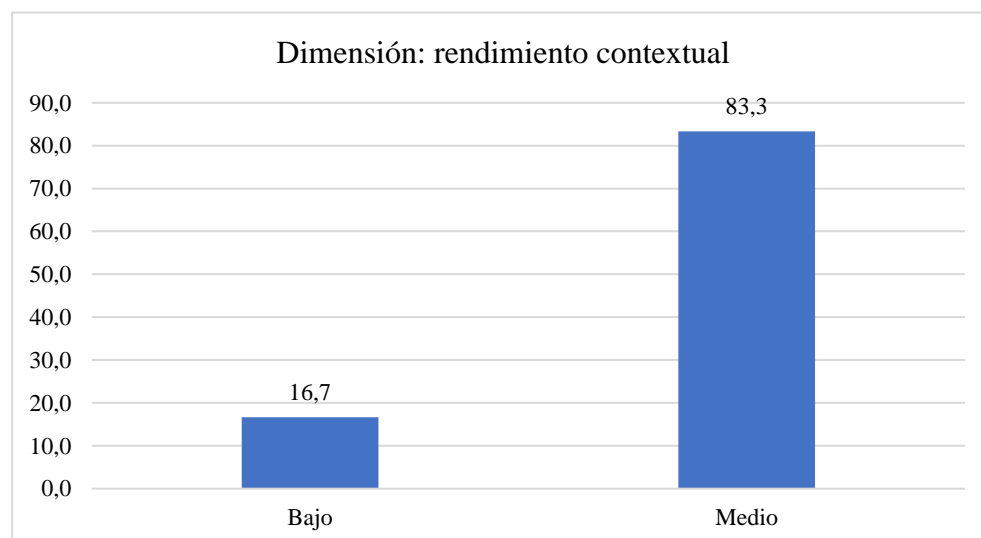
Distribución de frecuencia de la dimensión rendimiento contextual

Rendimiento contextual	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	7	16,7
Medio	35	83,3
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 13

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión rendimiento contextual



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.



A través de la tabla 17 y figura 13, se logra evidenciar que el 16,7% de los colaboradores, reflejaron un rendimiento contextual dentro del nivel bajo dentro del Banco de Crédito del Perú agencia Abancay, toda vez que casi nunca asumen tareas desafiantes por voluntad propia como mérito para lograr ciertos reconocimientos. Por otra parte, el 83,3% se posicionaron dentro del nivel medio del rendimiento contextual ya que solo a veces suelen participar en las reuniones competentes al tema laboral y no siempre toman la iniciativa a fin de plantear soluciones alternas frente a nuevos problemas y que también cooperan con sus demás compañeros cuando tienen recarga laboral.

Tabla 18

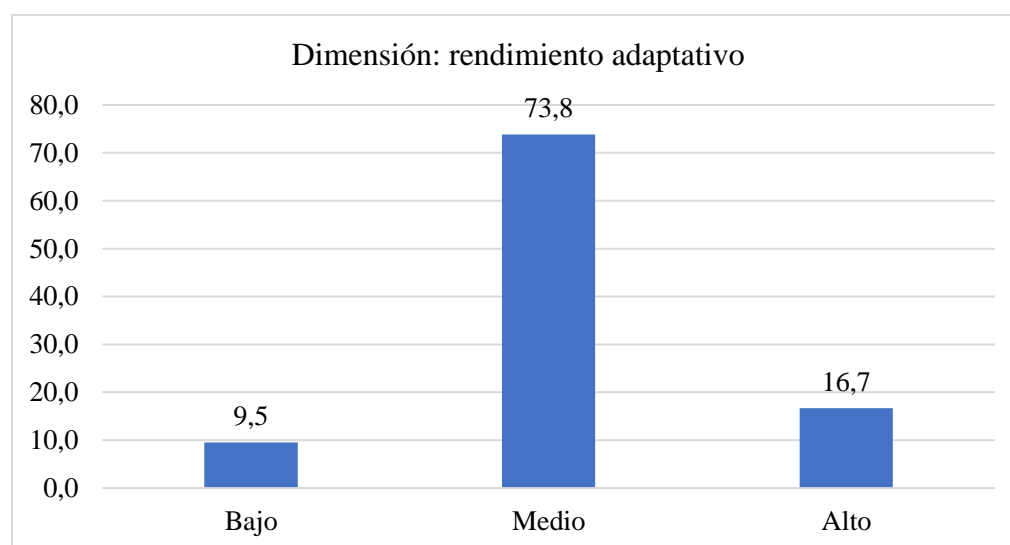
Distribución de frecuencia de la dimensión rendimiento adaptativo

Rendimiento adaptativo	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	4	9,5
Medio	31	73,8
Alto	7	16,7
Total	42	100,0

Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.

Figura 14

Distribución porcentual de frecuencia de la dimensión rendimiento adaptativo



Nota. Elaboración en base al procesamiento de datos en SPSSv.25.



La tabla 18 y figura 14, muestran el nivel de rendimiento adaptativo que presentaron los colaboradores, donde el 9,5% se encuentra dentro del nivel bajo, que son quienes casi nunca se muestran dispuestos frente a problemas difíciles, brindando soluciones factibles e idóneas, por otro lado, el 73,8% se ubicaron dentro del nivel medio, que son quienes en determinadas circunstancias optan por cambiar los mecanismos de trabajo a fin de finalizar sus labores aun cuando ellos se encuentran en situaciones imprevista, finalmente, 16,7% se encuentran dentro del nivel alto, ya que son quienes suelen adoptar nuevas habilidades para una eficiente destreza laboral frente a sus roles laborales.

5.2. Contrastación de resultados

5.2.1. Hipótesis estadística general

a) **Hipótesis Nula (H_0):**

No existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

b) **Hipótesis Alterna (H_1):**

Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

Tabla 19

Coefficiente de Spearman entre el clima organizacional y desempeño laboral

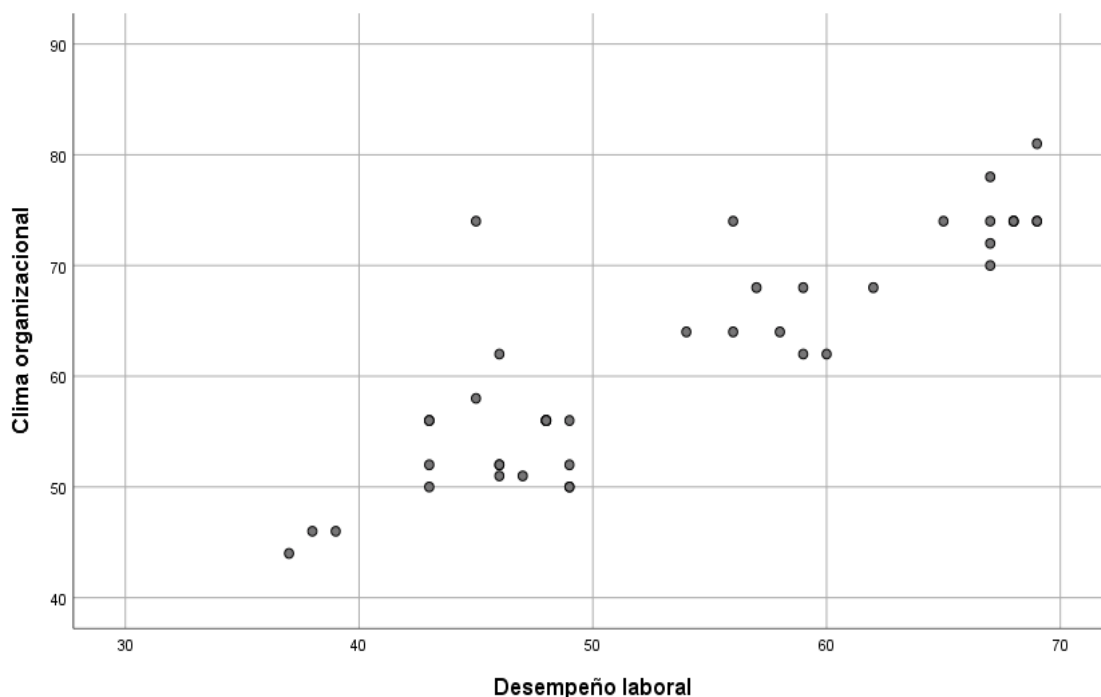
		Climaorganizacion	Desempeñolabo
		nal	ral
Rho deSpearman	Climaorganizacion nal	Coefficiente decorrelación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,835**
	Desempeñolabora l	N	42
		Coefficiente de correlación	0,835**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	42

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



Figura 15

Gráfico de dispersión entre variables



En la tabla 19 y figura 15, se observa que el **p** valor es igual a 0,000 menor al nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores avalado por el valor del coeficiente de Spearman igual a 0,835** demostrando que la fuerza de relación es alto y directo.

5.2.2. Hipótesis estadísticas específicas

5.2.2.1. Primera hipótesis específica

a) Hipótesis Nula (H_0):

No existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento de tareas de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

b) Hipótesis Alterna (H_1):

Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento de tareas de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.



Tabla 20

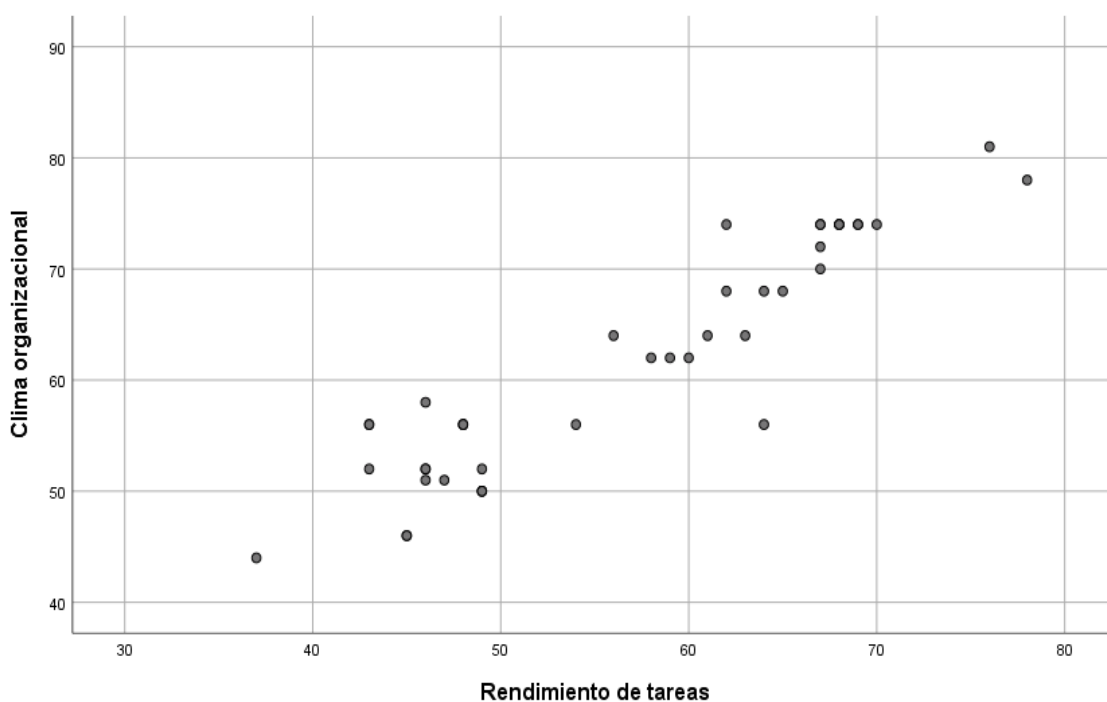
Coefficiente de Spearman entre clima organizacional y rendimiento de tareas

		Climaorganizacional		Rendimiento de tarea
Rho de Spearman	Climaorganizacional	Coefficiente de correlación	de	1,000
		Sig. (bilateral)		0,735**
		N		42
		Coefficiente de correlación	de	0,735**
		Sig. (bilateral)		0,000
	Rendimiento de tarea			N
				42
				42

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

Figura 16

Gráfico de dispersión primera hipótesis específica



En la tabla 20 y figura 16, se observa que el p valor es igual a 0,000 el cual es menor al nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con el rendimiento de tareas de los colaboradores, ello explicado por el valor del coeficiente de Spearman igual a 0,735** que representa a una relación alta y directa.



5.2.2.2. Segunda hipótesis específica

a) Hipótesis Nula (H_0):

No existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento contextual de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

b) Hipótesis Alternativa (H_1):

Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento contextual de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

Tabla 21

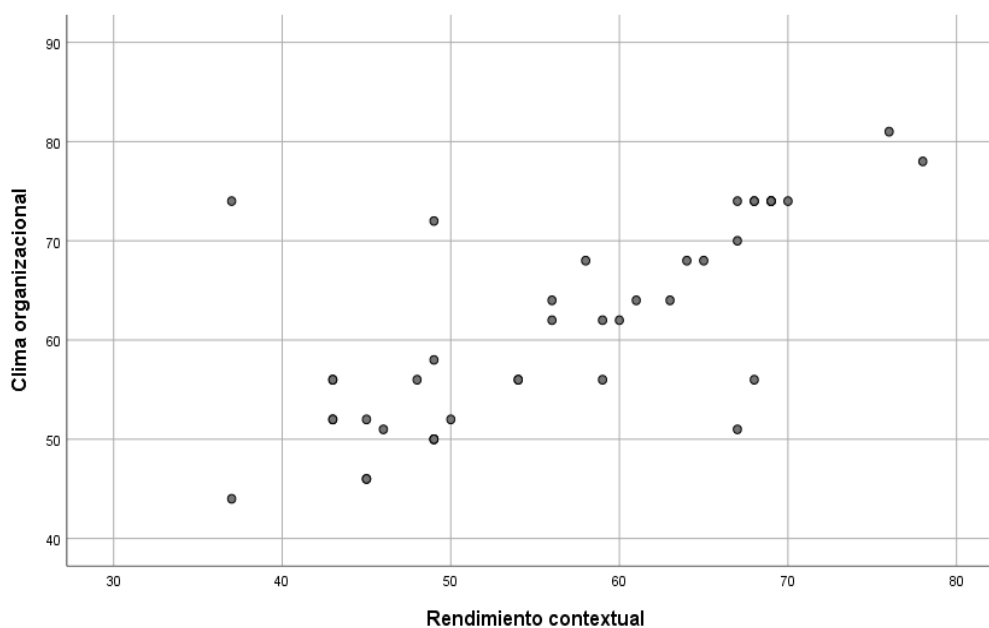
Coefficiente de Spearman entre el clima organizacional y rendimiento contextual

			Climaorganizacional	Rendimiento contextual
Rho de Spearman	Climaorganizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,786**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	42	42
	Rendimiento contextual	Coefficiente de correlación	0,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	42	42

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

Figura 17

Gráfico de dispersión segunda hipótesis específica



En la tabla 21 y figura 17 se observa que el p valor es igual a 0,000 menor al nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con el rendimiento contextual de los colaboradores bajo el valor del coeficiente de Spearman igual a 0,786** demostrando de este modo alto grado de relación.

5.2.2.3. Tercera hipótesis específica

a) Hipótesis Nula (H_0):

No existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento adaptativo de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

b) Hipótesis Alterna (H_1):

Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento adaptativo de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

Tabla 22

Coefficiente de Spearman entre el clima organizacional y rendimiento adaptativo

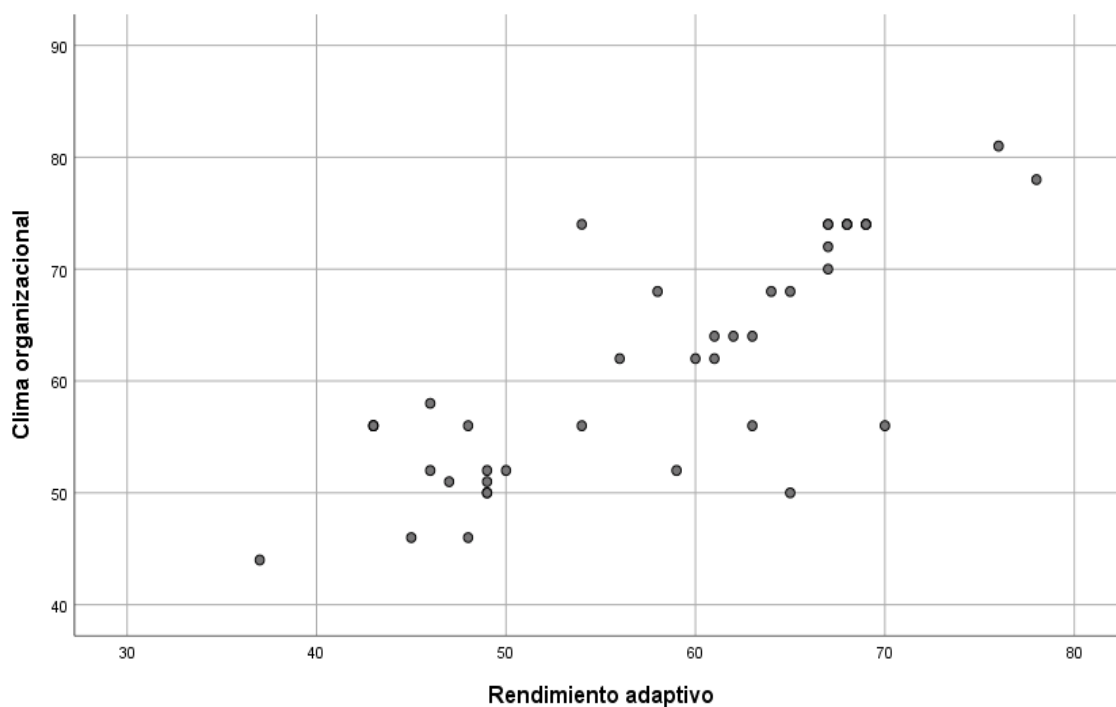
				Climaorgani zacional	Rendimiento Adaptativo
		Coefficiente de correlación	de	1,000	0,834**
	Climaorganizaci onal	Sig. (bilateral)			0,000
Rho de		N		42	42
Spearman	Rendimiento Adaptativo	Coefficiente de correlación	de	0,834**	1,000
		Sig. (bilateral)		0,000	
		N		42	42

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



Figura 18

Gráfico de dispersión tercera hipótesis específica



En la tabla 22 y figura 18 se observa que el p valor es igual a 0,000 menor al nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con el rendimiento adaptativo de los colaboradores. Además, siendo el coeficiente de Spearman igual a 0,834** mostrando relación alta y directa.

5.3. Discusión

Como respuesta al objetivo general, donde se buscó determinar el grado de relación entre variables, se tuvo como resultado del coeficiente de correlación Spearman fue igual a 0,835 con significancia dentro del 0,05%, demostrando de este modo la existencia de correlación alta y positiva, además, a través de los resultados descriptivos que demostraron que el 21,4% perciben que casi nunca existe una adecuada estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, cooperación, estándares de desempeño, resolución de conflictos e identidad, asimismo, manifestaron que el 54,0% de los encuestados, que a veces se percibe los elementos antes mencionados. Estos resultados al ser puestos en comparación presentaron coincidencias con los resultados de Guamangate y Pastuña (2020), quienes a través de sus resultados de Spearman cuyo valor fue de 0,497 ubicándose con una correlación positiva moderada y su nivel de significancia $0,000 < 0,05$,



aceptando la hipótesis alterna con una significancia moderada. Además, también presentó similitudes con los de Muhammand et al. (2018), quienes encontraron una correlación positiva y significativa entre las mismas variables de estudio, hallados a partir del modelo SEM que determinó un valor de relación del 0,802. Los resultados generales, son provenientes de un adecuado clima organizacional que repercute directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera.

En cuanto a los resultados hallados para el primer objetivo específico, se determinó una relación directa y alta con valor de $\rho=0,735$ y $p=0,000$; del rendimiento de tarea y el clima organizacional del banco, del mismo modo, los resultados descriptivos demostraron que el rendimiento de tareas por parte de 17 colaboradores que representan un 40,5% solo a veces planifican con anterioridad de manera óptima sus actividades asignadas para culminarlas de manera eficaz y eficiente. Resultados que al ser puestos en comparación con los de Romero (2021), quien demostró la existencia de relaciones positivas entre el clima organizacional y el desempeño, competencia y comportamiento equivalentes a 0,822; 0,904 y 0,521 de manera respectiva, dentro de su unidad de análisis, permitiendo entrever que las decisiones gerenciales tomados dentro de su entidad de estudio, fueron acertadas, lo cual permitió que los colaboradores tengan un adecuado desenvolvimiento laboral, estos resultados, así como los hallados en la presente, tienen coincidencias, puesto que demuestran que si se cuenta con un adecuado clima organizacional, el desempeño en la realización de tareas de los trabajadores será eficiente.

En función al segundo objetivo específico, se puede observar los resultados obtenidos entre el clima organizacional con el rendimiento contextual donde podemos observar que el valor de correlación fue de 0,786 y p valor igual a 0,000; permitiendo la afirmación de la existencia de una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con el rendimiento contextual de los colaboradores, estos resultados son corroborados con la teoría de Koopmans, quien indicó que el desempeño laboral “como al agrupamiento de comportamientos importantes para las metas de una organización controlados por los individuos dada su naturaleza y paradigma que lo concibe como un constructo multidimensional”. Aquí se toma en cuenta la iniciativa la corporación con otros y el fortalecimiento de las capacidades de los colaboradores, por lo tanto, se encontraron discrepancias con los resultados que presentaron Huamaní y Arévalo (2021), demostrando relación baja y no significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual de su unidad de análisis, puesto que dentro de su estudio, el lugar de laboro de



los trabajadores no contaba con un adecuado ambiente y clima organizacional, arrojando de este modo resultados contrario.

Finalmente, ante el tercer y último objetivo específico, el valor de correlación fue igual a 0,834 y $p=0,000$; resultando una correlación positiva y alta, que además mediante los resultados descriptivos donde se evidenció que el rendimiento adaptativo de los 42 colaboradores estudiados indicó que, 24 de ellos solo a veces resolvieron situaciones difíciles en escenarios desconocidos; representando el 57,1% del total de la muestra. Resultados que son similares con el estudio realizado por Barrientos y Huacho (2019), quien halló una relación moderada entre sus categorías estudiadas, que presentaron valor de relación igual a -0,559; reflejando de este modo en que, si no existe un adecuado clima organizacional, la adaptación de los trabajadores presentarán situaciones negativas, tal como lo halló dentro de su unidad de análisis, debido a que el ambiente laboral no es apto para la realización del trabajo de los colaboradores

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero

Se encuentra relación positiva y significativa entre el Clima organizacional y el desempeño laboral, demostrado mediante el valor de relación igual a 0,835; resultado que demuestra el comportamiento directo y proporcional entre las variables, explicado de otra manera, demuestra que, si el clima organizacional presenta algún tipo de modificación positiva o negativa, el desempeño laboral tendrá los mismos efectos. Por lo tanto, se dio aceptación de la hipótesis alterna de la investigación.

Segundo:

Se logra evidenciar relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento de tareas de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, teniendo como resultante de la prueba Rho de Spearman igual a 0,735; lo que evidencia que el grado de relación es alto y significativo, según el valor de p menor al 0,05; lo que permite rechazar la hipótesis nula en referencia a tal objetivo.

Tercero:

Se llega a identificar la existencia de relación alta, positiva y significativa, determinados por el valor de rho igual a 0,786 resultado que permite aseverar que el rendimiento contextual de los trabajadores incrementará siempre y cuando el clima organizacional presente mejorías.

Cuarto:

Se halla que el resultado del coeficiente de Spearman fue 0,834 valor que demuestra la existencia de relación directa y alta entre el rendimiento adaptativo de los trabajadores y el clima organizacional del Banco de Crédito del Perú que, en sentido de los resultados anteriores, indican que, si alguna de las variables mejora o presentan dificultades, la otra variable tendrá el mismo comportamiento.



6.2. Recomendaciones

Primero:

A la gerencia general de la entidad bancaria, se recomienda e insta a resolver los reclamos que se presentan en los colaboradores; para generar un buen clima organizacional con niveles altos de motivación al desempeño y en búsqueda del crecimiento organizacional de la agencia del BCP en la ciudad de Abancay.

Segundo:

A los responsables del área de Recursos Humanos del Banco de Crédito del Perú, se recomienda realizar evaluación permanente sobre el desempeño laboral de los empleados, para de esta manera, llevar y mantener el control del trabajador y aprovechar al máximo las aptitudes que se puede lograr con un buen desempeño. También se debe generar confianza entre los colaboradores para disminuir el trabajo bajo presión y cometer menos errores en la atención de los clientes del Banco de Crédito del Perú.

Tercero:

A los gerentes de cada área integrante, se les recomienda desarrollar talleres de integración social, fomentando la participación en conjunto de todos los colaboradores.

Cuarto:

A los trabajadores, se sugiere mantener como base la práctica de valores, que permita mejorar el clima organizacional dentro de su entorno laboral, ya que cuanto mejor sea este, su desempeño laboral presentará un mejor ritmo y beneficio personal como institucional, por lo cual, al solucionar las debilidades crecerá correctamente las virtudes de los colaboradores y generará buena aceptación del banco hacia sus clientes.

Quinto:

A la sociedad investigadora, se recomienda profundizar en estudios dentro de la materia considerando niveles de investigación posteriores a este, tal es el caso de los niveles explicativo y aplicativo, con la finalidad de profundizar en la importancia y creación de mejores métodos que permitan incrementar la eficiencia del desempeño laboral en empresas e instituciones del rubro, ya que, las actividades que se desarrollan, así como el servicio que se brinda, es uno de los factores fundamentales en el desarrollo económico y social de la ciudad y del país.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, B. y Venegas, C. (2010) Clima Organizacional en una empresa cervecera: Un estudio Exploratorio. Revista IIPSI, Facultad de Psicología, UNMSM. Vol.13-Nº (1)-2010, 163-172. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>
- Aguillon , A., Berrún, L., Peña.J. y Traviño, F. (2015) El comportamiento humano en las organizaciones. Fundamentación. México, D.F.: El manual Moderno
- Aratoma Cacñahuaray, S. (2007). Tesis de grado y metodología de investigación en organizaciones, mercado y sociedad. Lima - Perú: DSG Vargas S.R.L.
- Araujo, J. (2015) Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Iquitos 2015.
- Bardales, E. (07 de septiembre de 2015). Los CEO en el Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/noticias/clima-organizacional?ref=gesr>
- Bautista, N. (2017). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú distrito de cercado de Lima 2017 (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.Ucv.edu.pe/handle/UCV/3075>
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Recuperado en <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&pg=PT16&dq=teorias+por+autores++relacionadas+al+clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewiOsqP5vPjXAhVMKyYKHdfDA6cQ6AEINzAD#v=onepage&q=teorias%20por%20autores%20%20relacionadas%20al%20clima%20organizacional&f=false>
- Ccallo, M (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave-2017-2018. Tesis de Pregrado Recuperado: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo_Maquera_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (3013). Metodología de la investigación científica. Lima. Perú. Editorial San Marcos E.I.R.L. Editor.
- Carrasco, S. (2016). Metodología de la investigación científica. Lima - Perú: San Marcos E.I.R.L.



- Cea, K. E. (2017). Desempeño y satisfacción laboral de los empleados que trabajan en el área de finanzas de la unión salvadoreña adventista. México: Universidad de Morelos.
- Cobaldi, H. (2009). “La nueva gestión del potencial humano y su evaluación del desempleo en las instituciones financieras de Huamanga”. Ayacucho, Perú. Tesis de Pregrado.
- Chávez, V. (2017). Clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, agencia Ceres, Ate, 2018. Tesis de Pregrado. Recuperado: <https://docplayer.es/149212657-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>
- Deloitte, U. (2016) Tendencias Globales en Capital Humano 2016. La nueva organización: un diseño diferente. Area de “Human Capital” de Deloitte en www.deloitte.com.
- Enderica, O., D’Armas, M., Bermeo, R., López, M., Tinoco, E., & Carrión, G. (2018). Buen liderazgo , una experiencia en el crecimiento empresarial de las PYME. Revista Espacios, 39(42), 1–11
- Guamangate, G. y Pastuña, G. “Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Cantón La Maná, año 2020”. UTC. La Maná. 114 p. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8662>
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Pilar B., L. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL / Interamericana editores S.A. de C.V.
- Hurtado, R. (2017). Clima organizacional y su relación con el Desempeño Laboral del personal de la DISA APURIMAC-II ANDAHUAYLAS –APURIMAC, 2016. Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/290>
- Inocente, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias del Banco de la Nación año 2016 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9017>
- Lescano, F. (2017). Clima organizacional y el desempeño de los asesores de servicio del banco Cencosud en la zona Wong Lima 2017 (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima Perú. Recuperado de <http://repositorio.iigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1851>.



- 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. Tesis de Posgrado. Recuperado: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pintado, E., (2014). Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano. (4 a ed.). Lima, Perú: Manual moderno
- Rodríguez, J. (2016). Administración de recursos humanos en pequeñas y medianas empresas. México: Trillas
- Rojas, I. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección Territorial de la Policía de Huancayo 2018”. Tesis de Posgrado. Recuperado de: http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3995/rojas_cip.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central- Juanjuí, año 2017- Tesis de Posgrado. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Szeinman, P. (7 de setiembre de 2015). Los CEO en Peru ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286-noticia/?ref=gesr>
- Tapullima, L. (2018) Gestión pública por resultados y desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa N° 270 de Chirapa, Lamas, 2018. (Tesis de posgrado) Universidad Cesar Vallejo.
- Vargas, J. y Briones, V. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Ejecutora 407-Red de Salud Puerto Inca -Huánuco, 2018 (Tesis de Pregrado) Universidad Privada de Pucallpa. Recuperada de: <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/154>
- Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de



<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2593/1/T-UCE-0007-79.pdf>

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

Yaguachi M. (2017). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Sagrada Familia Ltda. De la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo período 2015-2016. (Tesis de titulación). Riobamba – Ecuador.

Zans, A. J. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAM - Managua en el periodo 2016. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

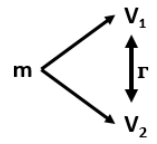


ANEXOS



ANEXO 1:

Tabla 23
matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el grado de relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021?	Determinar el grado de relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.	Existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.	Variable 1: Clima organizacional.	Tipo de investigación: Básica o sustantiva
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafíos Relaciones Cooperación Estándares de desempeño Conflicto Identidad	Método: Hipotético - deductivo Nivel: Correlacional. Diseño de investigación: No experimental de tipo transversal
¿Qué relación existe entre el clima organizacional con el rendimiento de tareas de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021?	Establecer la relación del clima organizacional con el rendimiento de tareas de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.	Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento de tareas de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.		 <p>Diagrama de flujo: m se divide en v₁ y v₂, con r entre v₁ y v₂.</p>
¿Qué relación existe entre el clima organizacional con el rendimiento contextual de	Establecer la relación del clima organizacional con el rendimiento contextual de los	Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el		

<p>los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional con el rendimiento adaptativo de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021?</p>	<p>colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.</p> <p>Establecer la relación del clima organizacional con el rendimiento adaptativo de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.</p>	<p>rendimiento contextual de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el rendimiento adaptativo de los colaboradores de la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Rendimiento de tareas</p> <p>Rendimiento contextual</p> <p>Rendimiento adaptativo</p>	<p>Trabajadores de la agencia del BCP de la ciudad de Abancay 2019, que son en total 42.</p> <p>Muestra:</p> <p>El muestreo es no probabilístico intencionado, por lo que el tamaño es de 42 trabajadores.</p> <p>Técnica de investigación: Encuesta</p> <p>Instrumento de investigación: Cuestionario</p> <p>Técnicas para el análisis de datos:</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>Coefficiente de correlación se Spearman.</p> <p>Herramientas informáticas:</p> <p>Microsoft Excel y Statistical Package For The Social Sciences v25.</p>
---	--	--	--	---

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO-Variable 1

Mediante el presente instrumento sobre el clima organizacional le hacemos llegar a usted con la finalidad de conocer la situación actual del ambiente interno en el Banco de Crédito de la ciudad de Abancay.

La información resultante de la presente investigación será de manera confidencial, donde sus respuestas los emitirán con la sinceridad y veracidad manteniendo la confidencialidad. A continuación, usted encontrara una serie de afirmaciones acerca de su empresa donde trabaja. Frente a cada una de ellas marque con una X donde corresponda:

1. Nunca 2. Casi Nunca 3.A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Dimensiones/Indicadores	1	2	2	3	4
	1	2	3	4	5
Estructura					
1. En el Banco de Crédito agencia Abancay las reglas organizacionales están bien difundidas.					
2.El trabajo se desarrolla con planificación y organizadamente.					
3. El Banco se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recaen la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.					
4. En todas las labores en que me he desempeñado he sabido exactamente quién era mi jefe y a quien reportarme.					
Responsabilidad					
5. En el Banco de Crédito agencia Abancay toma decisiones respecto a mis tareas libremente.					
6. Realizo mis funciones en forma autónoma					
7.Mi jefe inmediato supervisa mis funciones y me da indicaciones para mejorarlo					
Recompensa					
8. En el Banco los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar mejores puestos.					



9. Las recompensas e incentivos que reciben en el Banco de Crédito filial Abancay son mejores que las amenazas y criticas					
10. En este Banco, mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el premio que se recibe.					
11. En el Banco existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que el mal hecho.					
12. En este Banco, los errores son sancionados.					
Desafíos					
13. En esta empresa se trabaja en forma tranquila, pero seguro y sin riesgos.					
14. El Banco ha tomado riesgos en los momentos oportunidad					
15. Para que el Banco sea superior a otros, a veces, hay que correr grandes riesgos.					
16. La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una nueva iniciativa.					
17. Entre los colaboradores del Banco prevalece un ambiente de cordialidad.					
18. El Banco se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable.					
19. La relación jefe-trabajador tienden a ser agradable					
Cooperación					
20. En el Banco, la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.					
21. En esta empresa existe mucha confianza entre el superior y el subordinado.					
22. En el Banco, cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y mis compañeros.					
Estándares de desempeño					
23. Esta empresa mejorara el rendimiento por si sola cuando los trabajadores estén a gusto.					



24. En esta empresa, las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.					
25. En esta empresa se exige un rendimiento bastante alto.					
Conflicto					
26. En este Banco, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.					
27. La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas puedan ser útiles para el Banco.					
28. En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.					
Identidad					
29. Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta empresa.					
30. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona de manera incorrecta.					
31. Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.					
32. En esta empresa cada quien se preocupa por sus propios intereses.					

Gracias por su atención.



Cuestionario Variable 2

Mediante el presente instrumento sobre el desempeño laboral se le hace llegar a usted con la finalidad de conocer la situación actual de su productividad en el Banco de Crédito de la ciudad de Abancay.

La información resultante de la presente investigación será de manera confidencial, donde sus respuestas los emitirán con la sinceridad y veracidad manteniendo la confidencialidad. A continuación, usted encontrara una serie de afirmaciones acerca de su empresa donde trabaja. Frente a cada una de ellas, marque con un aspa según los niveles de la escala de Lickert donde:

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Dimensiones/Indicadores	1	2	3	4	5
Rendimiento de tareas					
1. ¿Con que frecuencia realiza sus labores de acuerdo a las directivas establecidas?					
2. ¿Con que frecuencia planifica de manera óptima sus actividades para culminar las metas asignadas?					
3. ¿Constantemente organiza sus labores con la intención de terminarlas a tiempo?					
4. ¿Realiza su mejor esfuerzo por concretar sus labores y contribuir a metas del Banco?					
Rendimiento Contextual					
5. ¿Con que frecuencia asume tareas desafiantes por voluntad propia en la institución?					
6. ¿Con que continuidad participa activamente en las reuniones laborales?					
7. ¿Trabajó para mantener sus habilidades laborales actualizadas?					
8. ¿Con que frecuencia toma la iniciativa para plantear soluciones creativas frente a los nuevos problemas?					
9. ¿Coopera con sus compañeros de trabajo cuando tienen recargada labor?					



Rendimiento Adaptativo					
10. ¿Muestra disposición frente a problemas difíciles, brindando soluciones viables e idóneas?					
11. ¿Con que frecuencia opta por cambiar sus procedimientos para finalizar sus laborales aun en situaciones imprevistas?					
12. ¿Frente a situaciones de trabajos inciertas, presenta un comportamiento presto a brindar soluciones?					
13. ¿Suele adoptar nuevas habilidades, para una eficiente labor de sus actividades?					

Fuente: Adaptada de Tapullima (2018)



ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: ING. CONTRERAS SALAS LINTOL

Título de la Investigación: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay – 2021"

Objetivo: Determinar el grado de relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

Unidad de análisis: Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Abancay.

Investigador: Bach. Cesar Miguel Calderón Huamán.

Instrumento: Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X	
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

$$\text{COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: } C = \frac{(a+b+c+d+e)}{50} = \frac{40}{50} = 80\%$$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, Noviembre del 2021.


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
 DE APURÍMAC

 Ing. Lintol Contreras Salas
 DOCENTE

Firma y Sello del Experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: BARRIONUEVO INCA ROCA YAVELL ADHEMIR

Título de la Investigación: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay – 2021"

Objetivo: Determinar el grado de relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

Unidad de análisis: Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Abancay.

Investigador: Bach. Cesar Miguel Calderón Huamán.

Instrumento: Cuestionario.

N0.	EVIDENCIAS	INDICADO RES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología					X
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad			X		
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = \frac{(a+b+c+d+e)}{50} = \frac{44}{50} = 88 \%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 12 noviembre de 2021


 UNIVERSIDAD NACIONAL "MICAELA BASTIDAS" DE AREQUIPA
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

 Micaela Bastidas
 Firma y Sello del Experto



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto: JOSE ABDON SOTOMAYOR CHAHUAYLLA

Título de la Investigación: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay – 2021"

Objetivo: Determinar el grado de relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en la agencia del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Abancay, 2021.

Unidad de análisis: Colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia Abancay.

Investigador: Bach. Cesar Miguel Calderón Huamán.

Instrumento: Cuestionario.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X	
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad					X
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = \frac{(a+b+c+d+e)}{50} = \frac{(46)}{(50)} = 90 \%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, 10 de noviembre del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Dr. José Abdon Sotomayor Chahuaylla
DOCENTE



ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Confiabilidad instrumento variable: clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.897	32

Confiabilidad instrumento variable: desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0



a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.707	13

