



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“INFLUENCIA ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN COLABORADORES DEL  
ÁREA DE OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL  
BANCO CENCOSUD, MIRAFLORES, LIMA - 2017”**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. GUTIERREZ GARCIA, YANLINE OLGA**

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

**ASESOR:**

**DRA. TAMARA TATIANA PANDO EZCURRA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**“INFLUENCIA ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN COLABORADORES DEL  
ÁREA DE OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL  
BANCO CENCOSUD, MIRAFLORES, LIMA - 2017”**

## INDICE

Pág.

### INTRODUCCIÓN

5

### CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

##### 1.1.1. Descripción de la realidad problemática

7

#### 1.2. Formulación del problema

7

##### 1.2.1. Problema General

##### 1.2.2. Problemas Específicos

7

#### 1.3. Objetivos de la investigación

8

##### 1.3.1. Objetivo general

##### 1.3.2. Objetivos específicos

8

#### 1.4. Justificación del estudio

9

#### 1.5. Limitaciones de la investigación

9

### CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

9

#### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.2. Bases teóricas

9

##### 2.2.1. Origen del Clima Organizacional

10

##### 2.2.2. Clima Organizacional

11

##### 2.2.3. Dimensiones del Clima Organizacional

##### 2.2.4. Desempeño Laboral

12

##### 2.2.5. Teorías de Satisfacción Laboral

12

##### 2.2.6. Factores del Desempeño Laboral

#### 2.3. Definición de términos Básicos

15

#### 2.4. Hipótesis

15

##### 2.4.1. Hipótesis general

##### 2.4.2. Hipótesis específicas

18

18

20

2.5. Variables	24
2.5.1. Definición conceptual de la variable	24
2.5.2. Definición operacional de la variable	25
2.5.3. Operacionalización de la variable	26
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	27
3.2.1. Delimitación espacial	27
3.2.2. Delimitación temporal	28
3.2.3. Delimitación teórica	28
3.3. Población y muestra	28
3.3.1. Población	28
3.3.2. Muestra	28
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	28
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento de medición	29
3.5.1. Validez del instrumento	29
3.5.2. Confiabilidad del instrumento	29
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	29
<b>CAPITULO IV: CRONOGRAMA</b>	29
<b>CAPITULO V: PRESUPUESTO</b>	30
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	30
<b>ANEXOS</b>	30
Matriz de Consistencia	30
Instrumento	30
Ficha de validación de expertos	

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima - 2017. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de (n=12 colaboradores), para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert , la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,871); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de ( $\alpha=0,973$ ).

### CONCLUSIONES:

Encontrando que el clima organizacional influye en forma directa en el desempeño laboral. Comprobado estadísticamente mediante la R de Pearson con un valor 0,879 y con un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ . Encontrando además dificultades en el nivel del clima organizacional con un nivel Alto del 44%, es decir, un 56% de trabajadores que no ha logrado este máximo nivel, esto nos permite sugerir lo siguiente: Proponer un plan de mejora para lograr niveles apropiados de Clima Organizacional para así propiciar mejores niveles del desempeño Laboral de los colaboradores. Además, Propiciar el enfoque de: “Ser el mejor lugar para trabajar” que refuerce el clima organizacional entre los colaboradores. Asimismo, revisar las escalas salariales en cada puesto de trabajo, los que se encuentren dentro de la media del mercado mantener y los que estén por debajo del promedio mejorar y nivelar, asimismo, conservar los espacios físicos limpios y en muy buen estado para un buen desempeño laboral.

**PALABRAS CLAVES:** *Influencia, Clima Organizacional, Desempeño Laboral, colaboradores.*

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to: Determine the influence of the Organizational Climate on Labor Performance according to collaborators of the Area of Credit Card Operations of Banco Cencosud, Miraflores, Lima - 2017. It is a cross-sectional descriptive investigation, a sample of ( n = 12 collaborators), a Likert questionnaire was used to collect the information, the validity of the instrument was carried out by means of the concordance test of the expert judgment obtaining a value of (0.871); Reliability was performed using Cronbach's alpha with a value of ( $\alpha = 0.973$ ).

### **CONCLUSIONS:**

Finding that the organizational climate directly influences work performance. Statistically verified by Pearson's R with a value of 0.879 and with a level of significance of value  $p < 0.05$ . Also finding difficulties in the level of the organizational climate with a High level of 44%, that is, 56% of workers who have not achieved this maximum level, this allows us to suggest the following: Propose an improvement plan to achieve appropriate levels of Organizational Climate to promote better levels of work performance of employees. In addition, Promote the approach of "Be the best place to work" that reinforces the organizational climate among employees. Also, check the salary scales in each job, those that are within the market average maintain and those that are below average improve and level, also, keep the physical spaces clean and in very good condition for a good job performance.

**KEY WORDS:** *Influence, Organizational Climate, Labor Performance, collaborators.*

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional y el desempeño laboral en la actualidad son considerados como factores clave en el desarrollo empresarial. Esto gracias a que un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los colaboradores. Otra ventaja importante de un clima organizacional adecuado es el aumento del compromiso y de lealtad hacia la empresa. El concepto cumple como vínculo entre los aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Éste no debe ser considerado como una variable externa, sino como un activo intangible y un instrumento que facilita el mejor desempeño de los colaboradores. En otras palabras, el clima organizacional constituye concepto integrado, que permite determinar la manera como las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, entre otros factores, se traducen a través del clima y las motivaciones en el comportamiento de los equipos de trabajo y las personas que son influenciadas por ellas.

La presente investigación para fines de estudio contiene:

Capítulo I: El problema de investigación, Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, Justificación del estudio, Limitaciones de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, Antecedentes del estudio, Bases teóricas, Definición de términos básicos, Hipótesis, Variables su definición conceptual, operacional, y la Operacionalización de la variable.

Capítulo III: Metodología, Tipo y nivel de investigación, Descripción del ámbito de la investigación, Población y muestra, Técnicas e instrumentos para la

recolección de datos, Validez y confiabilidad del instrumento de medición y el Plan de recolección y procesamiento de datos.

En el Capítulo IV se presenta el Cronograma con las descripciones y el tiempo de ejecución y en el Capítulo V se detalla el Presupuesto de la presente investigación.



## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1. Descripción de la realidad problemática**

El clima organizacional y desempeño laboral abarca aspectos importantes como las condiciones físicas de las oficinas, condiciones medioambientales, relaciones interpersonales, entre otras que manejadas de la manera más armoniosa y adecuada se logra mantener las buenas relaciones interpersonales entre quienes la integran, incentivadas por diversos programas culturales y académicos que contribuyan a la integración social a favor de mejorar el clima organizacional conllevando aun buen desempeño laboral, ya que existen otros factores delicados como la remuneración, los ascensos, movimientos internos entre otros.

Las organizaciones reconocen que ante un clima laboral adecuado, dónde los colaboradores se sienten en un ambiente cálido, motivado, de igualdad, reconocidos por la buena labor, sin tensiones y libre de estrés; se alcanzan con mayor facilidad los objetivos organizacionales

Las entidades financieras en la actualidad vienen realizando alianzas estratégicas, con el objetivo de incrementar su participación en el mercado, por ello requieren evaluar y seleccionar al personal idóneo para cumplir con los objetivos organizacionales, siendo los aspectos internos como valores y actitudes compatibles con la organización financiera.

El Banco Cencosud viene experimentando distintos cambios de gerencia, por lo que el liderazgo ejercido en cada una de las jefaturas influencia en el clima organizacional y desempeño laboral de sus colaboradores. De todas estas consideraciones y experiencias anteriores surge la idea y necesidad de realizar la presente investigación y nos formulamos lo siguiente:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es la influencia entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima - 2017?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿Cómo es el Clima Organizacional según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017?

¿Cómo es el Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017?

¿Cuál es la influencia entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima - 2017.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar el Clima Organizacional según los colaboradores en el Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima 2017.

Determinar el Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima 2017.

Determinar la influencia entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral según colaboradores en el Área de Operaciones de Tarjetas del Banco Cencosud, Miraflores, Lima 2017.

#### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El proyecto de investigación es de suma importancia, ya que permite realizar un análisis crítico de la realidad, busca alternativas de solución para contribuir la aplicación de cambios, estrategias y políticas que puedan afrontar esta problemática en las entidades financieras.

En la actualidad a nivel mundial el clima organizacional tiene especial relevancia en una sociedad cada vez más globalizada y competitiva, donde los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que otra. Todo ello contribuye y logra el cumplimiento de los objetivos de la organización obteniendo el desempeño esperado.

El propósito de la siguiente investigación se da para determinar la influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima - 2017. Es necesario enfatizar en mantener un clima laboral adecuado para los colaboradores y lograr un mejor desarrollo y desenvolvimiento en sus labores, así evitar conflictos innecesarios, tomando conciencia y precauciones de cómo aplicar las funciones, distribuir el trabajo y condicionar el ambiente laboral adecuado para desarrollar sus funciones con la mayor eficiencia posible. De esta manera lograr implementar eficientemente los programas y acciones adecuadas en la entidad financiera sujeta a investigación.

Este proyecto de investigación se realiza con la finalidad de contribuir al crecimiento y desarrollo del sistema financiero y social de nuestro país.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las limitaciones dentro del entorno y gestión de la investigación se debieron a que no se mantuvo una comunicación con los docentes que brindaron las asesorías académicas debido a la culminación de mis estudios.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **Antecedentes Internacionales**

**URÍA Calderón, Diana Elizabeth** (2011). Realizó la tesis titulada: “El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas Cía. LTDA. De la Ciudad de Ambato – Ecuador, 2011”. Concluye: Existe desconformidad por parte de los trabajadores, el desempeño laboral se ve afectado por llevar un liderazgo autocrático, lo que impide la generación de nuevas ideas y dar un valor agregado a su trabajo diario. Existe desmotivación en los colaboradores por la falta de reconocimiento por parte de sus superiores.

**JURADO Coronell, John Jairo y LOPEZ Restrepo, Yuri Orlando** (2009). Realizaron la tesis titulada “Análisis del Clima Organizacional en el Banco Davivienda sucursal Cartagena posterior a la fusión con Bancafe – Colombia”. Determinaron: Este análisis es muestra que la fusión entre el Banco Davivienda y Bancafe influyó de manera positiva al clima organizacional de la empresa, dado que los directivos perciben de gran manera los aspectos como el estilo de dirección, el trabajo en equipo, la orientación al logro entre ellos. Esta perspectiva positiva obtenida del Clima Organizacional del Banco Davivienda sucursal Cartagena posterior a la fusión con Bancafe mediante el análisis, puede ser determinada dentro de uno de los grupos enunciados en la Teoría Likert, la cual fue manejada como base de este análisis, teniendo en cuenta la apreciación de los funcionarios de cada uno de los factores analizados, se encuentra que este es un clima de tipo participativo (sistema IV) participación en grupo puesto que existe una confianza en los colaboradores por parte de la dirección, la toma de las decisiones busca lograr una integración de todos los niveles, la comunicación interna se mantiene de forma ascendente – descendente, uno de los componentes de motivación es la participación que se le permite al empleado en la organización, además se trabaja en pro de logros de objetivos y las relaciones de trabajo en lo relacionado supervisor – supervisado, es establecida en la amistad y comprensión; el objetivo principal de este tipo de sistema según la Teoría de Likert es el equipo de trabajo como el mejor medio para conseguir los objetivos a través de la participación como estrategia, por lo tanto el Banco Davivienda sucursal

Cartagena cuenta con una fortaleza la cual es su Clima Organizacional para alcanzar el posicionarse como líder en el mercado financiero. Este tipo de investigaciones permite a las organizaciones detectar a tiempo tanto las áreas de oportunidad como las áreas críticas que se tengan en cada factor con respecto al Clima Organizacional, por lo tanto se propone desarrollar este tipo de estudio de medición para lograr conocer de manera periódica los aspectos que afectan directamente el desempeño laboral dado que se conoce de forma real y objetiva la apreciación por parte de los funcionarios de las estructuras y políticas de la entidad y ejecutar además estudios que permitan conocer la imagen de cada empleado con respecto a la organización y estudios que ayuden a mantener la motivación del personal.

### **Antecedentes Nacionales**

**ARAUJO Usseglio, Karla Cecilia** (2015). Realizó la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de la Nación – Iquitos 2015”. La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de sus colaboradores. Llegando a las siguientes conclusiones: El clima organizacional de esta institución es bajo o inadecuado, debido a que el ambiente laboral no es apto para la realización del trabajo de los colaboradores, además, las computadoras no se encuentran actualizadas y se producen cierres inesperados y pérdidas del sistema que desfavorecen a la realización de las funciones de los colaboradores. El desempeño laboral de los colaboradores es inadecuado debido a que no responden de manera eficiente al trabajo a presión y de esta manera no se genera



confianza entre el jefe y el colaborador, es decir el jefe del área se encuentra en constante evaluación a sus colaboradores, generando mucha suspicacia entre los trabajadores. Por otro lado, la rotación del personal genera que no se dé el respeto y la ayuda mutua entre compañeros de trabajo, debido a que no se produce el desenvolvimiento de los trabajadores porque cada tres meses hay rotación de personal.

**REYES Robles, Ricardo Anthoniev y ZARATE Pereira, Diego Alonso** (2016). Realizaron la tesis titulada: "Factores del Clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en el Banco BANBIF de Trujillo, 2016". Concluyen: Los factores que afectan al Clima Organizacional del Banco Banbif de Trujillo son la identidad institucional, las relaciones interpersonales, el liderazgo y los reconocimientos e incentivos. El Clima Organizacional tiene una relación directa en el Desempeño Laboral, un buen Clima Organizacional induce o facilita el cumplimiento de los objetivos y metas de sus colaboradores; un mal Clima Organizacional, afecta de manera negativa a los colaboradores, teniendo colaboradores descontentos y desmotivados, a los cuales al final les generará un mal desempeño y el incumplimiento de las metas y objetivos.

## **2.2. BASE TEÓRICA**

### **2.2.1. Origen del Clima Organizacional**

La Administración realizó estudios sobre un área principal, el entorno organizacional que lo rodea y que ahora se le denomina

Clima Organizacional, el que surge en diferentes épocas. En el proceso de evolución de la Administración, diferentes escuelas muestran los inicios del concepto de Clima Organizacional y sus nuevas definiciones.

#### **A. Escuela Administración Científica y Clásica (Finales del Siglo XIX)**

##### **➤ Frederick W. Taylor – Científica (1856-1915) – EEUU**

Taylor investigó y dio solución a los problemas en el área de producción por el bajo desempeño de los trabajadores.

##### **Conclusiones**

El modelo de Taylor, planteó: A mayor producción, mayor ganancia, enfocando su investigación a los incentivos salariales.

##### **➤ Henri Fayol – Clásica (1841 - 1925) – Francia**

Estableció los principios de la administración y la identificación de las funciones administrativas.

##### **Conclusiones**

Considero que la administración estaba organizada por funciones e inició el estudio de la administración.

## **Escuela Relaciones Humanas (Siglo XX)**

### **➤ George Elton Mayo ( 1880 - 1949 ) – Austria**

Se basó en modificar el modelo mecánico del comportamiento organizacional para sustituirlo por otro que tuviese más en cuenta los sentimientos, actitudes, complejidad motivacional y otros aspectos del ser humano.

### **Conclusiones**

Demostró que el aspecto psicológico es muy importante en las tareas administrativas, demostró la importancia de la administración y la importancia que tienen los grupos informales dentro de la empresa.

## **B. Escuela Estructuralista (1950)**

### **➤ Max Weber (1864 - 1920) – Alemania**

Aunque en esta escuela todavía no se aborda el término de Clima Organizacional, los entes que laboran en la institución deberían sentirse parte importante de ellas, de no ser así podríamos decir que estarían experimentando la frustración.

## **C. Escuela Conductualista (1960)**

### **➤ Abraham H. Maslow ( 1908 - 1970 ) – EEUU**

Creó la Pirámide de las Necesidades, donde se muestra que debe satisfacerse las necesidades primarias para luego surjan las necesidades de mayor valor

➤ **Frederick Herzberg (1923 - 2000 ) – EEUU**

**Aportaciones**

Con su teoría de los dos factores:

1. Factores Higiénicos: el salario, las condiciones laborales, las interacciones con los compañeros de trabajo, las políticas y normas de la compañía.
2. Factores Motivadores: Crecimiento profesional, reconocimiento y la responsabilidad de nuevas tareas.

**2.2.2. Clima Organizacional**

(Rodríguez Mansilla, 1999), se refiere al Clima Organizacional: “A las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”.

**2.2.3. Dimensiones del clima organizacional**

Dimensión Comunicación Interpersonal

(Socorro Fonseca, 2008), comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes".

El proceso de comunicación interpersonal debe tener los siguientes tres elementos básicos (Certo, 1984):

- a. Fuente/codificador, persona que origina y codifica la información.
- b. Señal, mensaje transferido de una persona a otra.
- c. Receptor/decodificador, persona con la cual la fuente comparte información.

### Dimensión autonomía para toma de decisiones

Kohlberg, 2013, estableció tres estadios de moralidad, cada uno de ellos subdividido en dos niveles.

Estadio pre convencional: las reglas se cumplen en función de las consecuencias.

- Nivel 1: Orientación egocéntrica. La regla se cumple para omitir un castigo
- Nivel 2: Orientación individualista. La regla se cumple para obtener un premio.

Estadio convencional: Se cumplen en función del orden establecido.

- Nivel 3: Orientación gregaria. La regla se cumple para satisfacer a los demás.
- Nivel 4: Orientación comunitaria. Se cumple para conservar el orden social.

Estadio pos convencional: Las reglas se cumplen en función de la aprobación individual y de los valores que comportan.

- Nivel 5: Orientación relativista. La regla se cumple en función de un consenso, y no se pueden transgredir.
- Nivel 6: Orientación universalista. La regla se cumple cuando respetan valores universales.

#### Dimensión motivación laboral

Según (Robbins, 2008), la motivación “Es la voluntad de las personas que ponen para realizar una tarea y poder así cumplir sus objetivos.

#### **2.2.4. Desempeño laboral**

(Chiavenato, 2000), detalla el desempeño, como las acciones o conductas observados en los colaboradores que son relevantes en

el logro de los objetivos. Se afirma que un buen desempeño, es la fortaleza con la que cuenta una organización.

(Bittel, 2000), proyecta que el desempeño es influenciado por las expectativas del trabajador sobre sus funciones, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. El desempeño se vincula con las habilidades y conocimientos del trabajador, en la consecución de los objetivos organizacionales.

#### **2.2.5. Teorías de satisfacción laboral**

##### a) Teoría del ajuste en el trabajo

Centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el ambiente laboral.

##### b) Teoría del grupo de referencia social

Los colaboradores toman referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora.

##### c) Teoría de la discrepancia

La satisfacción laboral está en función de la escala de valores que mantiene cada persona.

##### d) Teoría de los eventos situacionales

Está definida por dos factores: Características situacionales y eventos situacionales.

Características situacionales, aspectos laborales que la persona tiende a apreciar antes de aceptar el puesto, tales como: Salario, oportunidades de crecimiento, condiciones de trabajo y la política de la empresa.

Eventos situacionales, aspectos laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que acontecen una vez que el colaborador ocupa el puesto.

#### **2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral**

##### **Productividad laboral**

“La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos”.

##### **Eficacia**

Eficacia es hacer las cosas correctas para que la organización consiga sus objetivos.

##### **Eficiencia laboral**



Operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más óptima.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **Clima Organizacional**

Son aquellas relaciones laborales y personales que se llevan a cabo en todo lugar de trabajo. Según sea el clima laboral de una empresa u organización se evalúa y mide el desempeño, el logro de objetivos y la calidad de bienes o servicios.

### **Desempeño laboral**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Robbins, D. (2008)

### **Trabajadores**

Es toda aquella persona que brinda sus servicios a una institución o empresa, obteniendo a cambio una remuneración por la labor realizada.

### **Motivación**

Es el motivo que impulsa a un individuo en realizar ciertas acciones con el propósito de alcanzar sus objetivos.

### **Eficacia**

Hacer las cosas correctas, es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus metas. Robbins y Coulter (2005).

### **Eficiencia**

Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos. Koontz y Wehrich (2004).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

H1. Si existe influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017.

### **2.4.2. HIPÓTESIS NULA**

HO. No existe influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017.

## **2.5. VARIABLES**

**Variable Independiente** = Clima Organizacional.

**Variable dependiente** = Desempeño Laboral

### **2.5.1. Definición conceptual de la variable**

#### **Clima organización**

Son las relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo.

#### **Desempeño Laboral**

Es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo.

### **2.5.2. Definición operacional de la variable**

#### **Clima organizacional**

Es el ambiente que se desarrolla en el lugar de trabajo junto al equipo humano que lo compone, siendo éste motivador, cálido, saludable y productivo.

#### **Desempeño laboral**

Es el rendimiento y la actuación que manifiesta el colaborador al realizar las funciones y tareas principales que exige su cargo.

### 2.5.3. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Son las relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo.	Estructura y responsabilidad Recompensa y desafío Relaciones y cooperación Conflictos e identidad	Percepción del comportamiento del jefe y trabajador. Percepción de nivel de confianza entre superiores y subordinados. Fluidez de la comunicación.	Encuesta y cuestionario a los colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud.
DESEMPEÑO LABORAL	Es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo.	Objetivos del trabajador Reconocimiento económico Aprendizaje técnico Reconocimientos de logros	Responsabilidad laboral Motivación Relación interpersonal Habilidad comunicativa Formación axiológica	Encuesta y cuestionario a los colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Tipo de investigación: La presente investigación es de tipo básica, Sánchez y Reyes (2015, p.44) mencionan que “también es llamada pura o fundamental, nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito el recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento.

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: correlacional-transversal ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.151).

## **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Delimitación espacial**

La presente investigación se realizará en el Banco Cencosud S.A, ubicado en la Av. Alfredo Benavides Nro. 1555 Urb. San Antonio (Piso 1) Departamento de Lima, Provincia de Lima, Distrito de Miraflores. Conformada por 5 áreas: Comercial, Riesgo Operacional, Administración y Finanzas, Riesgo Crediticio de Mercado y Liquidez y el Área de Operaciones y Tecnología.

### **3.2.2. Delimitación temporal**

Esta investigación tomara como referencia el periodo 2017.

### **3.2.3. Delimitación teórica**

La presente investigación tendrá como base los conceptos referidos a cada variable, si bien se ha señalado diversos autores, para la presente investigación en torno a las variables clima organizacional y desempeño laboral se precisó lo señalado por Robbins, D. (2008).

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. Población**

La población total del estudio fueron 12 colaboradores del Área de Operaciones Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud S.A.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra será censal para ambas poblaciones, Según Hernández et al., (2014) explicó que cuando se toma a toda la población en el estudio se trata de una muestra censal, estos pueden ser personas, animales, plantas, objetos de la población” (p. 172).

### **3.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

La técnica empleada en la investigación será la encuesta, por ser la más adecuada para cumplir con el objetivo de estudio y obtener información. Hernández et al., (2014) explicó que la encuesta es “un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujetos” (p. 240).

Como instrumento se emplearán 2 cuestionarios que constan de 15 ítems, cada uno consta de introducción, datos generales, selección de información específica que explora cada variable en investigación.

### Cuestionario Nro. 1.

Evalúa el clima organizacional que emplea la siguiente escala Likert: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) Algunas veces (2) Muy pocas veces (1) Nunca.

### Cuestionario Nro. 2.

Evalúa el desempeño laboral que emplea la siguiente escala Likert: (5) Siempre; (4) casi siempre, (3) algunas veces; (2) muy pocas veces; (1) nunca.

## **3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **3.5.1. Validez del instrumento**

Se determinará mediante Juicio de Expertos, participaran 3 profesionales de Administración con experiencia en el tema de clima organización y desempeño laboral.

### **3.5.2. Confiabilidad del instrumento**

La confiabilidad del instrumento se midió a través del estadístico del Alfa de Cronbach.

## **3.6. PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

La recolección de datos se llevará a cabo previa realización de trámites administrativos para obtener la autorización respectiva de la Gerencia del



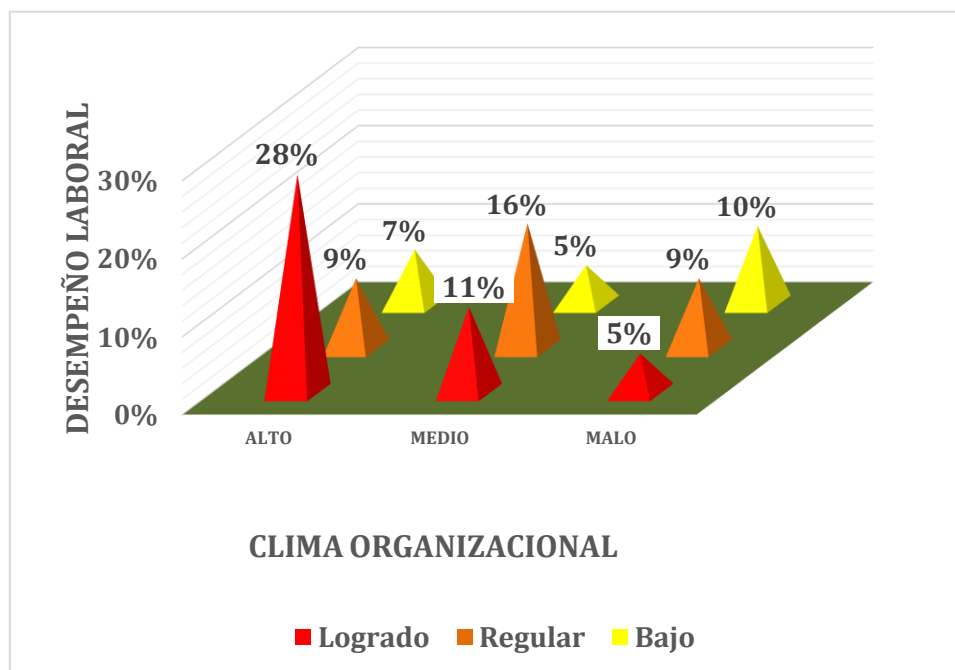
Banco Cencosud, el instrumento será aplicado aproximadamente en 30 minutos por cada colaborador entrevistado.

Los datos recolectados se tabularon manualmente mediante el programa estadístico SPSS 23, para que puedan ser presentados a través de tablas y gráficos con sus respectivos análisis.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### GRAFICA 1

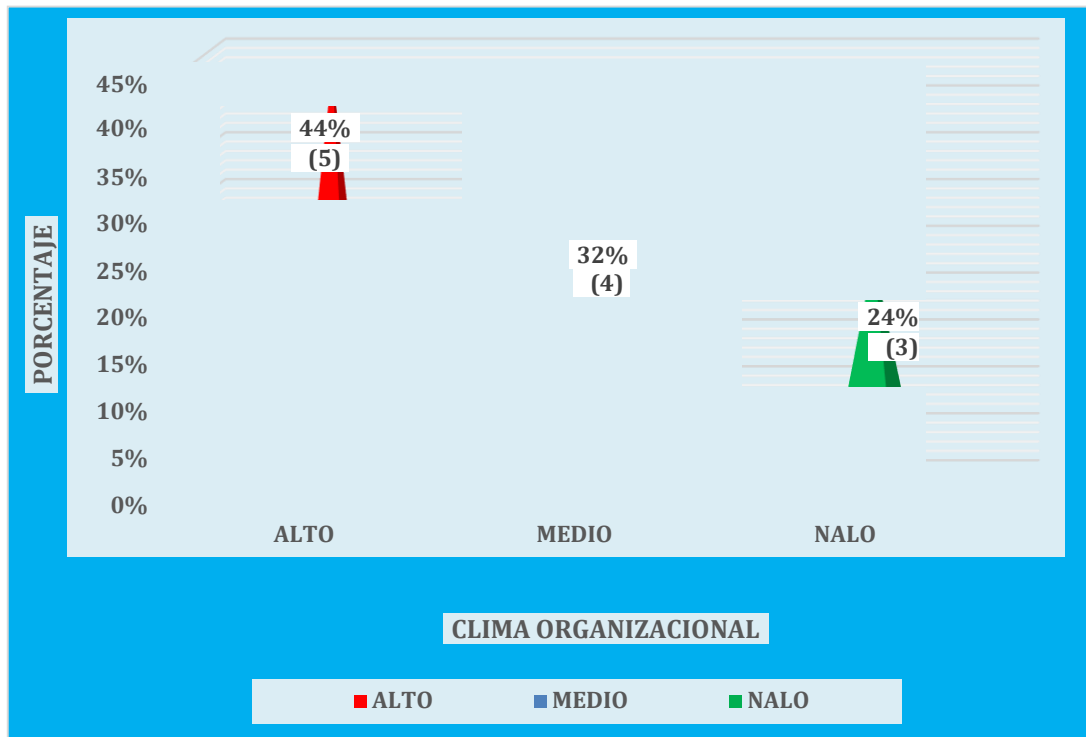
#### CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO CENCOSUD, MIRAFLORES, LIMA – 2017



#### DESCRIPCIÓN:

El clima organizacional según colaboradores del área de operaciones de tarjetas de crédito del Banco CENCOSUD, Miraflores, Lima, en mayor porcentaje es de nivel Alto y el desempeño laboral es de nivel Logrado en un 28%, si el clima organizacional es de nivel Medio entonces el desempeño laboral es de nivel Regular en un 16% y cuando el clima organizacional es de nivel Malo entonces el desempeño laboral es de nivel Bajo en un 10%. Estos resultados nos indican que el clima organizacional influye en forma directa en el desempeño laboral.

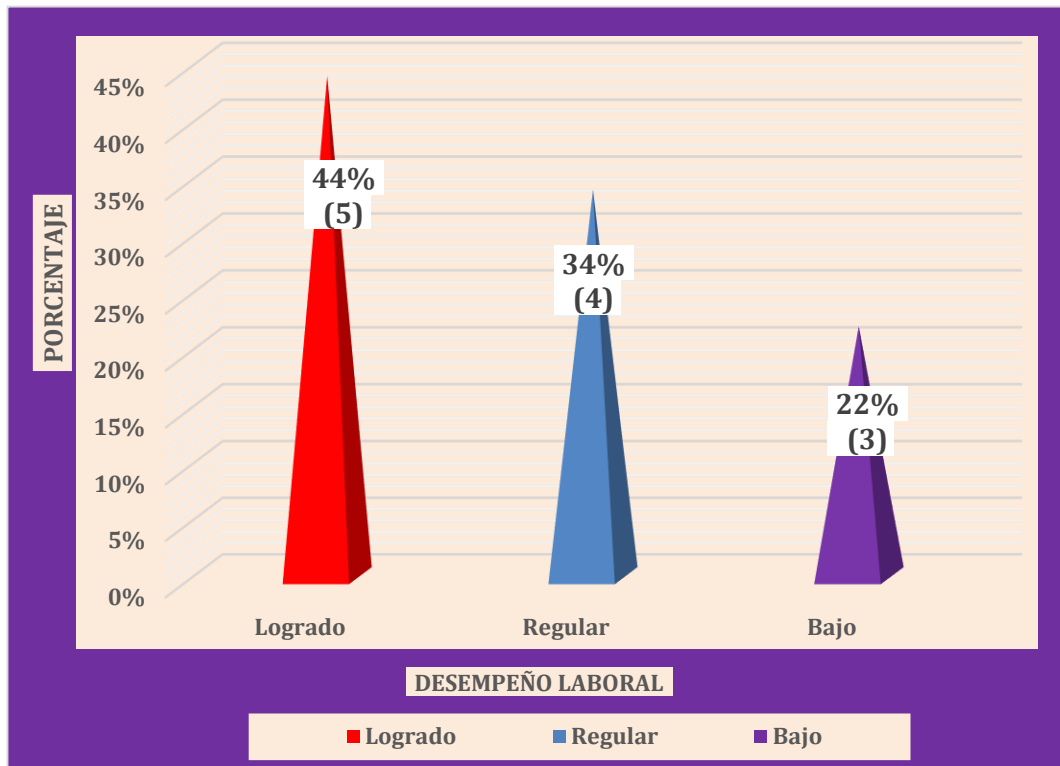
**GRAFICA 2**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO CENCOSUD, MIRAFLORES, LIMA 2017.**



**DESCRIPCIÓN:**

El clima organizacional según colaboradores del área de operaciones de tarjetas de crédito del Banco CENCOSUD, Miraflores, Lima, en mayor porcentaje es de nivel Alto en un 44% (5), seguido del nivel Medio en un 32% (4) y en menor porcentaje el nivel Malo en un 24% (3).

**GRAFICA 3**  
**DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO CENCOSUD, MIRAFLORES, LIMA 2017.**



**DESCRIPCIÓN:**

El desempeño laboral según colaboradores del área de operaciones de tarjetas de crédito del Banco CENCOSUD, Miraflores, Lima, en mayor porcentaje es de nivel Logrado en un 44% (5), seguido del nivel Regular en un 34% (4) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 22% (3).

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General:

H1. Si existe influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017.

Ho. No existe influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017.

**H1 ≠ Ho**

**$\alpha=0,05$  (5%)**

**Tabla 1: Prueba de Hipótesis General mediante la R de Pearson**

		Depresión	Actitudes
	Correlación de Pearson	1	,897**
Depresión	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
	Correlación de Pearson	,897**	1
Actitudes	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

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

### **DESCRIPCIÓN:**

Aplicando la técnica del programa estadístico SPSS v.22, el valor de la R de Pearson obtenido fue de 0,897, lo cual nos indica que existe una relación significativa con un valor  $p<0,05$ .

Siendo cierto que: Si existe influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

En relación al Objetivo General, se buscó determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, encontrando que el clima organizacional según colaboradores del área de operaciones de tarjetas de crédito del Banco CENCOSUD, Miraflores, Lima, en mayor porcentaje es de nivel Alto y el desempeño laboral es de nivel Logrado en un 28%, si el clima organizacional es de nivel Medio entonces el desempeño laboral es de nivel Regular en un 16% y cuando el clima organizacional es de nivel Malo entonces el desempeño laboral es de nivel Bajo en un 10%. Estos resultados nos indican que el clima organizacional influye en forma directa en el desempeño laboral. Coincidiendo con REYES, R., y ZARATE, D. (2016). Quienes concluyeron que el Clima Organizacional tiene una relación directa en el Desempeño Laboral, un buen Clima Organizacional induce o facilita el cumplimiento de los objetivos y metas de sus colaboradores; un mal Clima Organizacional, afecta de manera negativa a los colaboradores, teniendo colaboradores descontentos y desmotivados, a los cuales al final les generará un mal desempeño y el incumplimiento de las metas y objetivos.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 1**

En relación al Objetivo específico uno, se buscó determinar el nivel del clima organizacional según colaboradores del área de operaciones de tarjetas de crédito del Banco CENCOSUD, Miraflores, Lima, encontrando que en mayor porcentaje es de nivel Alto en un 44% (5), seguido del nivel Medio en un 32% (4) y en menor porcentaje el nivel Malo en un 24% (3). Coincidiendo con URÍA, D. (2011). Quien concluye que: Existe desconformidad por parte de los trabajadores, el desempeño laboral se ve afectado por llevar un liderazgo autocrático, lo que impide la generación de nuevas ideas y dar un valor agregado a su trabajo diario. Existe desmotivación en los colaboradores por la falta de reconocimiento por parte de sus superiores.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

En relación al Objetivo específico dos, se buscó determinar el nivel del desempeño laboral según colaboradores del área de operaciones de tarjetas de crédito del Banco CENCOSUD, Miraflores, Lima, encontrando que en mayor porcentaje es de nivel Logrado en un 44% (5), seguido del nivel Regular en un 34% (4) y en menor porcentaje el nivel Bajo en un 22% (3). Coincidiendo con JURADO, J., y LOPEZ, Y. (2009). Quienes proponen desarrollar este tipo de estudio de medición para lograr conocer de manera periódica los aspectos que afectan directamente el desempeño laboral dado que se conoce de forma real y objetiva la apreciación por parte de los funcionarios de las estructuras y políticas de la entidad y ejecutar además estudios que permitan conocer la imagen de cada empleado con respecto a la organización y estudios que ayuden a mantener la motivación del personal. Coincidiendo además con ARAUJO, K. (2015). Llegando a las siguientes conclusiones: El clima organizacional de esta institución es bajo o inadecuado, debido a que el ambiente laboral no es apto para la realización del trabajo de los colaboradores, además, las computadoras no se encuentran actualizadas y se producen cierres inesperados y pérdidas del sistema que desfavorecen a la realización de las funciones de los colaboradores. El desempeño laboral de los colaboradores es inadecuado debido a que no responden de manera eficiente al trabajo a presión y de esta manera no se genera confianza entre el jefe y el colaborador, es decir el jefe del área se encuentra en constante evaluación a sus colaboradores, generando mucha suspicacia entre los trabajadores. Por otro lado, la rotación del personal genera que no se dé el respeto y la ayuda mutua entre compañeros de trabajo, debido a que no se produce el desenvolvimiento de los trabajadores porque cada tres meses hay rotación de personal.

## **CONCLUSIONES**

## **PRIMERO**

La presente investigación tiene como título: influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017. Encontrando que en mayor porcentaje es de nivel Alto y el desempeño laboral es de nivel Logrado en un 28%, si el clima organizacional es de nivel Medio entonces el desempeño laboral es de nivel Regular en un 16% y cuando el clima organizacional es de nivel Malo entonces el desempeño laboral es de nivel Bajo en un 10%. Estos resultados nos indican que el clima organizacional influye en forma directa en el desempeño laboral. Comprobado estadísticamente mediante la R de Pearson con un valor 0,879 y con un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ . Encontrando además dificultades en el nivel del clima organizacional con un nivel Alto del 44%, es decir, un 56% de trabajadores que no ha logrado este máximo nivel, esto nos permite sugerir lo siguiente: Proponer un plan de mejora para lograr niveles apropiados de Clima Organizacional para así propiciar mejores niveles del desempeño Laboral de los colaboradores. Además, Propiciar el enfoque de: “Ser el mejor lugar para trabajar” que refuerce el clima organizacional entre los colaboradores. Asimismo, revisar las escalas salariales en cada puesto de trabajo, los que se encuentren dentro de la media del mercado mantener y los que estén por debajo del promedio mejorar y nivelar, asimismo, conservar los espacios físicos limpios y en muy buen estado para un buen desempeño laboral.

## **SEGUNDO**

Con respecto a la dimensión clima organizacional, se encontró que en mayor porcentaje es de nivel Logrado, comprobado estadísticamente mediante el Chi cuadrado con un valor de 7,37 y con un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ . Sugiriendo propiciar el enfoque de: “Ser el mejor lugar para trabajar” que refuerce el clima organizacional entre los colaboradores.

## **TERCERO**



Con respecto a la dimensión desempeño laboral, se encontró que en mayor porcentaje es de nivel Logrado, comprobado estadísticamente mediante el Chi cuadrado con un valor de 8,76 y con un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ . Sugiriendo revisar las escalas salariales en cada puesto de trabajo, los que se encuentren dentro de la media del mercado mantener y los que estén por debajo del promedio mejorar y nivelar, asimismo, conservar los espacios físicos limpios y en muy buen estado para un buen desempeño laboral.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERO**

Proponer un plan de mejora para lograr niveles apropiados de Clima Organizacional para así propiciar mejores niveles del desempeño Laboral de los colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores.

### **SEGUNDO**

Propiciar el enfoque de: “Ser el mejor lugar para trabajar” que refuerce el clima organizacional entre los colaboradores.

### **TERCERO**

Revisar las escalas salariales en cada puesto de trabajo, los que se encuentren dentro de la media del mercado mantener y los que estén por debajo del promedio mejorar y nivelar, asimismo, conservar los espacios físicos limpios y en muy buen estado para un buen desempeño laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles 2008, Alles, M. (2008). comportamiento organizacional. Argentina: Granice S.A.
- Andrade, S. (enero de 2008).  
<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Antonio, P. (Marzo de 2013).  
<http://www.monografias.com/trabajos4/comunicteori/comunicteori.shtml>
- Bain. (2003). La productividad. Colombia: McGraw-Hill.
- Beatriz, M. R. (2013). Gestión del talento humano por competencias para la empresa de las artes gráficas. México.
- Bedoya S, I. (2003) la nueva gestión de personas y el desempeño laboral por competencias. Lima.
- Bittel. (2000). Administración de Personal.
- CASTRO Serrano Sandra Victoria; (2012) “Establecer la relación que existe entre los resultados del clima organizacional y las calificaciones de desempeño laboral de los funcionarios del GRUEA del CACOM” Colombia.
- Chiavenato, I. (noviembre de 2010).  
[es.slideshare.net/karlos\\_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo](http://es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo).
- Chiavenato. (1992). [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html).
- Chiavenato. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.

- Copelo Cristóbal, Rocio; Espinoza Huatuco, Omega Katerin; (2014). “Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Comercial Pacheco E.I.R.L” Huancayo.
- Coulter, R. (noviembre de 2010). [es.slideshare.net/karlos\\_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo](http://es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo).
- Coulter, R. y. (Enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Da Silva O. Reinaldo. (enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Da Silva, R. (noviembre de 2010). [es.slideshare.net/karlos\\_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo](http://es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo).
- Epañola, R. A. (enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Gaither & Frazier, (2005). Administración de Productos y Operaciones (8° edición ed.). México: International Thomson.
- Geográfica, I. N. (2012). Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra.
- Ghiselli, (1998). Administración de Personal.
- Heizer, J., & Render, B. (2007). Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas. (8a. edición ed.). Madrid: Pearson educación, S.A.
- Idalverto, C. (enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Kohlberg, (24 de Setiembre de 2013). [https://es.wikipedia.org/wiki/Autonom%C3%ADa\\_\(filosof%C3%ADa\\_y\\_psicolog%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Autonom%C3%ADa_(filosof%C3%ADa_y_psicolog%C3%ADa)).
- Koontz. (enero de 2008).

<http://www.promonegocios.net/administración/definición-eficacia.html>.

- Koontz. (enero de 2008).  
<http://www.promonegocios.net/administración/definición-eficacia.html>.
- Kootz, H., & Weihrich, H. (2001). Administration (11ª. Edición. ed.). México: McGraw-Hill.
- MARROQUÍN Pérez Stefani Alejandra, Pérez Gutiérrez Lorena; – (2011) “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King “Guatemala.
- Mejía, C. A. (2013). Indicadores de efectividad y Eficacia. Recuperado el 28 de Julio de 2015, de Documentos Planning: [www.planning.com.co](http://www.planning.com.co)
- Paz, C., & Gonzales, D. (23 de agosto de 2013). Productividad y Competitividad. Alfa & Omega, 1. Recuperado el 18 de julio de 2015, de <http://nulan.mdp.edu.ar>
- Robbins, D. (2008). Administración de recursos humanos (1º edición ed.). México: Limusa S.A.
- Rodríguez Mansilla, D. (1999). Gestión organizacional. Chileno: P y V.
- Rodríguez, 1999). El Nuevo Escenario. La Cultura de Calidad y Productividad en las Empresas (1a. Edición ed.). México.
- Schneider, 1983. Individual differences and organizational. The research questionnaire.
- Socorro Fonseca, d. M. (Octubre de 2008).  
<http://www.promonegocios.net/comunicación/definición-comunicación.html>.
- SOLANO Reátegui, Sheila, (2017) “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui”. Tarapoto.
- Stoner y Freeman. 1996. Administración (2º edición ed.). México: Prentice-Hall hispanoamericana.

- Toro, 2005. Clima organizacional. Perfil de empresas Colombianas. Medellín: Cincel.
- Velazco, (2007), Organización de la Producción: Distribución de planta y mejora de los métodos y los tiempos. Madrid, España: Pirámide.
- VILVA Ccoa Rossmery; (2012) “Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015”, Tarapoto.
- Weihrich, K. (noviembre de 2010).  
[es.slideshare.net/karlos\\_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo](https://es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo).
- ZANS Castellón Cristóbal Castellón, (2016) “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, Nicaragua.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la influencia entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 20117?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo es el Clima Organizacional según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017?  ¿Cómo es el Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017?  ¿Cuál es la influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima - 2017.</p> <p><b>Objetivo específico</b> Determinar el Clima Organizacional según los colaboradores en el Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017.  Determinar el Desempeño Laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017.  Determinar la influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017.</p>	<p><b>H1.</b> Si existe influencia entre clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima - 2017.</p> <p><b>HO.</b> No existe influencia entre clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima - 2017.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> = Clima Organizacional</p> <p><b>Variable dependiente</b> = Desempeño Laboral</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> Tipo no experimental.</p> <p><b>Población:</b> 12 colaboradores del Área de Operaciones Tarjetas de Crédito.</p> <p><b>Muestra:</b> Censal para ambas poblaciones</p> <p><b>Técnica:</b> La encuesta</p> <p><b>Validez del instrumento:</b> Juicio de expertos</p> <p><b>Confiability del instrumento:</b> Índice de consistencia interna, toma valores entre 0 y 1</p>





**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION ESCUELA  
PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Buenos Días señores soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas. En esta oportunidad me dirijo ante usted para poder realizar una encuesta acerca Clima organizacional y Desempeño Laboral. Por lo cual solicito a usted responda las siguientes preguntas que se han formulado, que será de manera anónima.

**Datos Personales:**

1. Edad:
2. Sexo:                    M( )    F ( )
- 3 Procedencia

## CUESTIONARIO Nro. 01

### CLIMA ORGANIZACIONAL

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según la siguiente escala:

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
5	4	3	2	1

Nro.	ITEMS	5	4	3	2	1
1.	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?					
2.	¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?					
3.	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?					
4.	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?					
5.	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?					
6.	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?					
7.	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?					
8.	¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?					
9.	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?					
10.	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
11.	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?					
12.	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?					
13.	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?					
14.	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?					
15.	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## **CUESTIONARIO Nro. 02**

### **DESEMPEÑO LABORAL**

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según la siguiente escala:

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
5	4	3	2	1

<b>Nro.</b>	<b>ITEMS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2.	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
3.	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
4.	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
5.	¿Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
6.	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
7.	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10	¿Ud. logra realizar las actividades que le ha asignado?					
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Ficha de validación de los expertos

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del Juez:

Dr.: \_\_\_\_\_

Nombre del Instrumento a validación: Entrevista para determinar el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del Área de Operaciones de Tarjetas de Crédito del Banco Cencosud, Miraflores, Lima – 2017.

Autor: Yanline Olga Gutiérrez García

### II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables				80	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				80	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				80	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				80	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....				80	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....				80	
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación				80	
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación				80	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: \_\_\_\_\_

IV. PROMEDIO DE VALORACION :

80%

Lima, 2019