



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
EDUCACIÓN**
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TESIS

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL BANCO DE COMERCIO
AGENCIA SAN ISIDRO, 2019**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

PRESENTADO POR EL BACHILLER

BACA ALARCON, MIGUEL LEONARDO

ASESOR

GODOY CASO, JUAN

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi familia, la razón de mi vida y motivación para seguir creciendo por comprender y el amor incondicional durante mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme concluir la carrera, por salud brindada y así poder lograr mi objetivo.

A mi familia por sus palabras de aliento e incentivarme a seguir adelante en el proceso de mi carrera.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación de tesis fue posible, en primer lugar, a la cooperación brindada por los profesores y asesores, al rector de la Universidad, quien en su desempeño como facilitador procuró por la participación de la facultad, del personal administrativo y estudiantes. De igual modo se agradece a los estudiantes, trabajadores del Banco de Comercio y profesores por su disposición y confianza, que sin ellos no se hubiera podido recoger los datos necesarios en este estudio.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
INDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
INDICE DE GRAFICOS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.1.1. Delimitación espacial.....	16
1.1.2. Delimitación social.....	16
1.1.3. Delimitación temporal.....	16
1.1.4. Delimitación conceptual.....	16
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1. Problema principal	17
1.3.2. Problemas secundarios.....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
1.5. HIPÓTESIS, VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	18
1.5.1. Hipótesis general	18
1.5.2. Hipótesis secundarias	18
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.6.1. Tipo y nivel de investigación	18
i. Tipo de investigación.....	18
ii. Nivel de investigación	19
1.6.2. Método y diseño de la investigación	19

a) Método de investigación.....	19
b) Diseño de investigación.....	19
1.6.3. Población y muestra de la investigación	20
a) Población	20
b) Muestra.....	20
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos.....	21
a) Técnicas	21
b) Instrumentos	21
c) Validez y confiabilidad del instrumento.....	22
1.6.5. Justificación e importancia de la investigación.....	25
d) Justificación de la investigación.....	25
e) Importancia de la investigación	26
f) Limitaciones.....	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	28
2.2. BASES TEÓRICAS	33
2.2.1. Variable 1: clima organizacional.....	33
2.2.2. Variable 2: desempeño organizacional.....	37
2.2.3. Operacionalización de las variables	41
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	42
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	43
2.5. BASES LEGALES.....	45
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
3.1. Análisis de tablas y resultados	46
3.1.1 Análisis descriptivo.....	46
3.1.2 Prueba de normalidad.....	51
3.1.3 Prueba de hipótesis.....	51
a) Prueba de hipótesis general	51
b) Prueba de hipótesis específica 1	53
c) Prueba de hipótesis específica 2	54
d) Prueba de hipótesis específica 3.....	55

3.2. Discusión de resultados.....	56
3.2.1 Discusión – Hipótesis general.....	56
3.2.2 Discusión – Hipótesis específica 1.....	56
3.2.3 Discusión – Hipótesis específica 2.....	57
3.2.4 Discusión – Hipótesis específica 3.....	58
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS.....	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 2. Resultado de validez del contenido del instrumento	22
Tabla 3. Confiabilidad.....	23
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos de la variable 1	23
Tabla 5. Estadística de fiabilidad de la variable 1	24
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos de la variable 2.....	24
Tabla 7. Estadística de fiabilidad de la variable 2	24
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos de las variables 1 y 2	25
Tabla 9. Estadística de fiabilidad de las variables 1 y 2.....	25
Tabla 1. Operacionalización de las variables	41
Tabla 10: Comunicación.....	46
Tabla 11: Condiciones laborales.....	47
Tabla 12: Actitudes y valores	48
Tabla 13: Clima Organizacional.....	49
Tabla 14: Desempeño Laboral.....	50
Tabla 15: Prueba de normalidad.....	51
Tabla 16: Matriz de interpretación de coeficientes de Spearman.....	51
Tabla 17: Prueba de correlación de hipótesis general (Clima organizacional y Desempeño laboral).....	52
Tabla 18: Prueba de correlación de hipótesis específica 1 (Comunicación y Desempeño laboral).....	53

Tabla 19: Prueba de correlación de hipótesis específica 2 (Las condiciones laborales y Desempeño laboral).....	54
Tabla 20: Prueba de correlación de hipótesis específica 3 (Actitudes - valores y desempeño laboral).....	55

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 2: Comunicación	46
Gráfico N° 3: Condiciones laborales	47
Gráfico N° 4: Actitudes y valores.....	48
Gráfico N° 5: Clima Organizacional	49
Gráfico N° 6: Desempeño Laboral	50

RESUMEN

El objetivo fundamental de la presente indagación es establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019. La presente investigación es de tipo aplicada, con un diseño transversal no experimental y un nivel descriptivo correlacional, mientras que la metodología considerada fue el método hipotético-deductivo. 150 trabajadores de la empresa llegaron a constituir la población, mientras que solo 108 de los mismos conformaron la muestra. Después del procesamiento y la interpretación de información, pudo evidenciarse una considerable correlación positiva de 0.812 entre el clima organizacional y el desempeño laboral con un nivel de significancia menor al 0.05 planteada en la investigación. De esta manera, se posibilita la refutación de la H_0 y, con ello, la aprobación de la H_1 ; de manera que se ha confirmado que el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio de la agencia de San Isidro

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

The fundamental objective of this research work was to establish how the organizational climate is related to the labor performance of the employees of the Bank of Commerce of the San Isidro agency, 2019. Regarding the methodology, the deductive hypothetical method is considered, with a descriptive correlational level, a non-experimental cross-sectional design and was also of the applied type. The population consisted of 150 employees of the company, the sample was composed of 108 workers. When processing the data and interpreting it, obtain a significant positive correlation of 0.812 between the organizational climate and work performance with a level of significance less than 0.05 raised in the research. which indicates that the H0 is refuted, consequently, the H1 is approved and, consequently, it has been determined that the organizational climate is directly related to the labor performance of the employees of the Banco de Comercio of the San Isidro agency.

Keywords: Organizational climate, work performance

INTRODUCCIÓN

En los veinte últimos años, en el pensamiento administrativo, una de las modificaciones más llamativas ha sido el cambio en las funciones desempeñadas en las organizaciones por parte de los trabajadores. La transformación revolucionaria que sufrió el pensamiento en el tránsito de la era industrial a la era de la información es una evidente ejemplificación de ello. En la última era mencionada, se aprecia el desenvolvimiento de las organizaciones y el nacimiento de una filosofía nueva, que entiende como internos clientes a los trabajadores, por lo que se realiza un análisis detallado de su contribución en la organización.

El mejoramiento de la calidad del ambiente laboral es de vital importancia, a largo plazo, si se desea alcanzar mejoras. Por otro lado, al momento de reflexionar acerca del corto plazo, conviene recordar que una administración autocrática no puede mantener progresos significativos en los niveles de productividad; debido a que el deterioro en el ambiente laboral no solo conlleva niveles elevados de renuncias, tasas de rotación y ausentismo, sino también indiferencia, desgano y lentitud. Los trabajadores se retiran, psicológicamente, de sus responsabilidades e inicia la predominación de la actitud de cumplir solo con lo mínimo requerido sin realizar un esfuerzo extra.

Al momento de que los responsables de la organización (es decir, dirigentes, líderes, administradores) se percatan de las ganas de contribución que tienen sus integrantes, quienes se encuentran empeñados en la búsqueda y el empleo de métodos que faculten tal contribución. Es muy posible que consiga mejores decisiones, asimismo una calidad muy superior en el ambiente laboral de altas tasas de rendimiento. Todo ello, a su vez, es deducible en el mejoramiento del desempeño laboral.

Sobre la base de todo lo expresado previamente, esta indagación tiene el objetivo de estipular la forma como el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019. De la misma manera, en el estudio planteamos la siguiente hipótesis: El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

Resulta pertinente recordar la indicación de dos variables:

Variable independiente: X = clima organizacional

Variable dependiente: desempeño laboral.

El presente estudio se encuentra articulado en cuatro capítulos, los cuales fueron desarrollados de acuerdo a la metodología.

El capítulo I se encargó de desarrollar el problema, por lo que empleó la descripción de la realidad problemática, las delimitaciones de la investigación, la formulación del problema de investigación, los objetivos, la hipótesis de investigación y la metodología utilizada en la investigación.

El capítulo II se particularizó por desarrollar el marco teórico de la investigación, tal capítulo empezó con la presentación de antecedentes de la investigación a niveles nacional e internacional. Del mismo modo, se desarrollaron las bases teóricas científicas de la investigación, para concluir con el desarrollo de las bases conceptuales que orientaron el progreso de la investigación.

El capítulo III no solo se enfocó en la discusión de resultados y el proceso de contraste de la hipótesis, sino también en efectuar trabajo de campo y en la interpretación, el análisis y la presentación de los resultados.

Al final, se da lugar no solo a los anexos y las referencias bibliográficas, sino también a las recomendaciones y las conclusiones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Resulta de vital importancia que las organizaciones demuestren interés por identificar las razones por las cuales los trabajadores brindan sus mejores desempeños, debido a que ello facilitaría una pertinente gestión capaz de contribuir en la satisfacción de los clientes. La complejidad de las personas no solo se evidencia en los comportamientos, sino también en las actitudes; todo ello puede desencadenar, como consecuencia, un ambiente que obstaculiza a las personas involucradas en el alcance de objetivos de la empresa, o que afecta directamente a la organización. Tomando en consideración que la mayor parte de la vida de alguna persona tiene lugar en un ambiente determinado, por lo que es de interés efectuar interrelaciones entre conceptos de empleo o de calidad de vida, es decir, inherentes factores al clima organizacional y el ambiente. Por tanto, dicho ambiente ejerce influencia en el comportamiento o la conducta de los integrantes de una organización, pero esta, a la vez, repercute en el desempeño laboral sobre el cual recae la función. Bajo esta premisa, el ambiente laboral faculta la actuación y la expresión de competencias, tanto psicológicas como personales, en respeto de los objetivos institucionales, las funciones y las responsabilidades.

La referencia anterior nos indica que el alcance de comunes objetivos se facultará cuando los individuos que interactúan en las empresas u organizaciones establezcan un lazo psicológico compenetrado, permitiéndoles desenvolverse de manera armónica, constituyendo una fortaleza, caso contrario una de las principales debilidades, las cuales limitarán la función y por lo consiguiente el mejor desempeño laboral de nuestros empleados en el banco. A nivel mundial, las organizaciones se han enfocado y han hecho hincapié en el clima organizacional (Restrepo, 2015, págs. 12-14). En el caso de las empresas europeas, se propician los sentimientos, las actitudes y el desarrollo de valores, los cuales son favorables para la organización y pueden convertirse en diferenciadores factores que facultan una organización más exitosa que sus competidores (Cardona, D. y Zambrano, R., 2014). Los mismos autores estipularon que un positivo ambiente laboral posibilita el alcance de metas empresariales; mientras que uno negativo dificulta la identificación del colaborador con las metas y los objetivos, lo que puede desencadenar un reducido desempeño laboral.

La revista *Empleo* se encargó de publicar un artículo, respecto a la problemática que supone el clima organizacional a nivel latinoamericano, sobre la base de un estudio efectuado por la Universidad Sergio Arboleda. Se efectuó una encuesta a casi 210 empresas de Latinoamérica, la cual arrojó como resultado principal el hecho de que las principales víctimas de una deficiente comunicación en el clima organizacional son los empleados que laburan en el ámbito del servicio a clientes. Sumado a ello, otra problemática que abruma a las empresas de Latinoamérica es el deplorable nivel comunicativo que existe entre las distintas áreas que deben trabajar conjuntamente en el desarrollo de un proceso único; evidenciada principalmente en países como El Salvador —país donde se reconoció tal problema como frecuente, según el 32 % de empresas encuestadas—, Panamá y Perú. Finalmente, a todo esto, se agrega la ausencia de acciones, por parte de los superiores inmediatos, orientadas a motivar o reconocer los logros de los demás empleados (*Empleo*, 2016).

El desempeño laboral, desde la perspectiva de las instituciones, se posiciona como uno de los principios más justipreciados; de este modo, se tomarán en cuenta la comunicación interpersonal, la motivación y el clima laboral como circunstancias capaces de incidir en el rendimiento laboral de los trabajadores del Banco de Comercio. Por suerte, actualmente, existe una serie de estrategias enfocadas en el mejoramiento de este tipo de deficiencias que sufren las empresas; debido a que una gestión pertinente por competencias no solo puede asignar debidamente los puestos con base en capacidades y competencias, sino también facultar un adecuado desarrollo del desempeño laboral (Casa, 2015).

La revista *Empleo* continúa su artículo enfocándose en el desempeño laboral a nivel latinoamericano, sobre la base de lo planteado por Pelayo. El indagador reseña que la Organización Internacional del Trabajo indica que la constitución demográfica latinoamericana se conforma por un total de 104.2 millones de jóvenes con edad suficiente para laburar; no obstante, de esa población, 6.7 millones de jóvenes se encuentran sin empleo —que, además, es el 44 % del total de desempleados latinoamericanos—. De este modo, se puede afirmar que la población mencionada se encuentra vulnerable ante el desempleo juvenil; sumado a ello, el autor agrega que Latinoamérica se particulariza por constituirse por países en vías de desarrollo y con considerables obstáculos en el mercado laboral (*Empleo*, 2016).

El diario *Gestión* publicó un artículo sobre la base de lo planteado por Soria, respecto a la problemática del desempeño laboral a nivel nacional. El autor manifiesta que los superiores deben estar constantemente supervisando el clima organizacional, puesto que este factor es capaz de repercutir severamente en los resultados de la empresa. De este modo, la disminución de problemas en torno a este factor, en las instituciones, ha logrado ubicarse como un aspecto importante a la hora de prevenir repercusiones negativas en la empresa en general; empero, se debe recalcar que los superiores tienen la responsabilidad de supervisar, intervenir y solucionar casos que puedan comprometer el bienestar de la empresa (Soria, 2014).

A pesar de que las organizaciones demuestran interesarse en ello y emplean diversas herramientas para facultar la conexión entre personas con propósito, se evidencia una gran oportunidad para ahondar en tal tendencia. Llegados a este punto, cabe reconocer que aún falta un largo sendero que caminar en las áreas que se identificaron como claves del clima organizacional en un futuro, dicho sendero implica fundamentales transformaciones respecto a cómo las organizaciones afrontan su respectivo clima laboral. Principalmente, es necesaria la voluntad de cambio si se desea lograr dicha transformación. Para lograr esa transformación, se requiere de voluntad de cambio. Algo a lo que las organizaciones modernas ya están muy habituadas. El área de recursos humanos poseyó el desafío de guiar el cambio cultural, de mover a las organizaciones hacia ambientes más colaborativos, de promover planes de desarrollo liderados por los mismos trabajadores y de fomentar el liderazgo de equipos. En tal caso, la confianza se posiciona como la base de esta transformación.

La administración actual del Banco de Comercio presenta dificultades para el fomento de un clima organizacional que permita a los colaboradores sentirse motivados en sus labores e, incluso, identificados con la empresa; debido a que existe una deficiente —por no decir ausente— preparación y capacitación de los trabajadores para el cargo que se les asigna, suscitada por la caducidad de los contratos laborales u otras cuestiones políticas. Aunado a esto, el retraso de trabajos, el desconocimiento de funciones y el desorden se originan por el hecho de que no existe un número suficiente de trabajadores para suplir las necesidades del área administrativa del banco.

El desarrollo de la empresa se ve obstaculizado no solo por la sobrecarga de labores, el autoritarismo y el hostigamiento, sino también por una indebida gestión de los colaboradores; lo que conlleva una deficiencia para la productividad y la producción de la institución y dificulta el manejo del personal. Se debe recalcar que los trabajadores se posicionan como un aspecto fundamental para el surgimiento de las empresas; ya que ellos no solo constituyen actividad humana o esfuerzo, sino que son un conjunto de potencialidades, habilidades, aptitudes, vocaciones, conocimientos, entre otras cuestiones que se deben tener en cuenta.

La creación de un clima organizacional adecuado —capaz de facultar la identificación del trabajador con la empresa— y el fomento del buen tratamiento de los colaboradores son necesarios en todas las instituciones; por ello, no solo deben verse en función a aspectos pecuniarios, sino que también deben ser entendidos como continuos incentivos y reconocimientos, por parte de los superiores, de las labores realizadas y los logros alcanzados. De esta manera, reconociendo que el clima organizacional puede impactar considerablemente en el cumplimiento de funciones laborales y el alcance de las metas organizacionales, planteamos la siguiente pregunta: ¿de qué forma el clima organizacional logra relacionarse con el desempeño laboral de quienes laboran en el Banco de Comercio del distrito de San Isidro en el 2019? Responderemos dicha interrogante a lo largo de la presente investigación sobre la base de dichas variables.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. Delimitación espacial

El estudio se ejecutará en el Banco de Comercio de la agencia de San Isidro

1.1.2. Delimitación social

El estudio se hará en el ámbito laboral y social de los trabajadores del Banco de Comercio

1.1.3. Delimitación temporal

El estudio se realizará de enero a octubre de 2019.

1.1.4. Delimitación conceptual

El estudio se realizará con consultoría de textos e investigaciones relacionadas a clima organizacional y desempeño laboral.

Clima organizacional: Es una serie de generales apreciaciones respecto al ambiente organizacional.

Desempeño laboral: Hace referencia al actuar de los trabajadores al momento de querer alcanzar los objetivos planteados; lo cual implica la personal estrategia para consumir los mismos.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019?

1.3.2. Problemas secundarios

- i. ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019?
- ii. ¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019?
- iii. ¿De qué manera las actitudes y valores se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- i. Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.
- ii. Determinar de qué manera las condiciones laborales se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

- iii. Determinar de qué manera las actitudes y valores se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

1.5. HIPÓTESIS, VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

1.5.2. Hipótesis secundarias

- i. La comunicación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.
- ii. Las condiciones laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.
- iii. Las actitudes y valores se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y nivel de investigación

i. *Tipo de investigación*

La presente indagación es de tipo aplicado. Acorde con Hernández, Fernández y Baptista (2014), también se puede denominar indagación práctica o empírica, cuya particularidad de mayor relevancia es incrementar la aplicación y el empleo de los conocimientos alcanzados, al mismo tiempo que se faculta la adquisición de otros, posteriormente a la sistematización y la implementación de la práctica sobre la base del estudio. La percepción de una realidad sistemática, rigurosa y organizada es resultado de emplear, adecuadamente, tales nociones.

ii. Nivel de investigación

La actual indagación tiene un nivel de estudio correlacional. Acorde con Hernández, Fernández y Baptista (2014), se enfoca en asociar o relacionar las variables, lo cual permite hacer pronósticos, así como también cuantificar tales asociaciones o relaciones.

Por otro lado, la indagación también es descriptiva. Acorde con Hernández, Fernández y Baptista (2014), tiene como finalidad estipular las particularidades, las propiedades y las cuestiones fundamentales del fenómeno que se esté sometiendo a estudio.

1.6.2. Método y diseño de la investigación

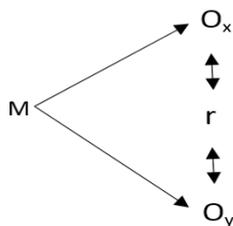
a) Método de investigación

El método es hipotético - deductivo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que se trata de conocer si la falsedad o verdad de una afirmación básica refleja la falsedad o verdad de una hipótesis planteada (p. 41).

b) Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) aseveran que el diseño no experimental no necesita gestar novísimas circunstancias, debido a que se concentra en la contemplación de situaciones ya existentes y que no han sido suscitadas de manera deliberadas por la persona encarga del estudio. De la misma manera, no se tiene ningún tipo de control sobre las variables independientes —estas simplemente suceden— y tampoco se tiene capacidad de influenciar sobre estas porque ya acaecieron, tal como sus efectos.

No puedo llevar mi mesita de noche, ¿no? Hernández, Fernández y Baptista (2014) aseveran que el corte transversal está orientado a recopilar datos, en un lugar y un tiempo específicos, a fines de facultar la determinación de variables y el ulterior estudio sobre la probable relación o influencia entre las mismas en un determinado contexto.



Donde:

M: Muestra de estudio

O_x: Coeficiente de relación desintegración familiar

O_y: Coeficiente de relación rendimiento académico

r: Relación de dimensiones

1.6.3. Población y muestra de la investigación

a) Población

Carrasco (2006, citado por Gallardo, 2017) indica que la población es el total de componentes que se puede ubicar dentro un espacio implicado en la problemática estudiada, gracias a la presencia de características que permitió delimitarla del universo en general.

La población de esta investigación se llegó a constituir por 150 trabajadores del Banco de Comercio de la sede de San Isidro en el 2019.

b) Muestra

Arias (2006, citado por Gallardo, 2017) manifiesta que la muestra es una parte representativa y finita que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población. De este modo, el cálculo para conseguir la muestra se obtuvo sobre la base de la formulación planteada por Bernal.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Donde:

Muestra:

n

Población (N):	150
Nivel de confiabilidad:	95 %
Valor de distribución (Z):	1.96
Margen de error (d):	5 % (0.1)
Porcentaje de aceptación (P):	50 % (0.5)
Porcentaje de no aceptación (Q):	50 % (0.5)

Posteriormente, se reemplaza la información en la formulación.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 (150 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 108$$

De esta manera, mediante la aplicación de tal fórmula, se obtiene como resultado una muestra instituida por 108 trabajadores que laboran en el Banco de Comercio de San Isidro en el 2019.

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos

a) Técnicas

La técnica empleada, en la situación, para la compilación de la información fue la encuesta, ya que faculta un compilado de datos eficaz. Por dicho motivo, Carrasco (2006, citado por Gallardo, 2017) aseveró que la encuesta se posiciona como un extraordinario recurso para la indagación social, gracias a la simplicidad, la neutralidad, la conveniencia y la mutabilidad de los resultados que logra brindar.

b) Instrumentos

Acorde con Gallardo (2017), el cuestionario debe entenderse como un escrito y básico medio de comunicación entre la persona encuestadora y quien está siendo encuestada; además, este instrumento faculta el entendimiento de las variables y los objetivos del estudio, mediante una serie de específicas interrogantes que ha sido planeada previa y cuidadosamente.

Se orienta tal instrumento a las personas que laburan en el Banco de Comercio de la sede de San Isidro en el 2019 y, como instrumento, logra componerse por 20 interrogantes. Para la variable 1 (clima organizacional) se encuentran orientadas 10 de estas, mientras que para la variable 2 (desempeño laboral) están enfocadas las restantes.

c) Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Hernández, Fernández y Baptista (2014) confirman que resulta de mayor importancia la obtención de resultados, para la validez, por lo que esta no guarda relación con los instrumentos empleados, sino con los mismos resultados.

El instrumento empleado en la actual indagación ha sido sometido al discernimiento de los siguientes docentes expertos, quienes son capaces de brindar conformidad respecto a la validez del instrumento.

Tabla 1.

Resultado de validez del contenido del instrumento

Juez experto	Opinión de aplicabilidad
Mg. Aguirre Carbajal Carlos Arturo	Aplicable
Mg Molina Guillen Jan	Aplicable
Mg. Pinchi Ugarte Enrique	Aplicable

Confiabilidad

Gallardo (2017) asevera que la confiabilidad se encuentra relacionada con los procedimientos observacionales capaces de describir detalladamente lo que acontece en una situación específica, teniendo en cuenta el contexto, el tiempo y el lugar que están siendo estudiados, a miras de intercambiar los conocimientos adquiridos con otros indagadores. De este modo, la confiabilidad puede concebirse como la idea de un grado de igualdad de respuestas apreciadas en el contexto entre la persona evaluadora y quien está sometida a evaluación.

Tabla 2.

Confiabilidad

Coefficiente	Relación
0	Nula confiabilidad
0.70	Aceptable confiabilidad
0.90	Elevada confiabilidad
1.00	Máxima confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Después de lograr la constitución de una muestra con trabajadores del Banco de Comercio de San Isidro en el 2019, el empleo del alfa de Cronbach, posterior al registro de lo que logró recopilar en el aplicativo SPSS 23, permitió alcanzar la confiabilidad de la presente indagación.

Confiabilidad de la variable 1 (clima organizacional)

Tabla 3.

Resumen de procesamiento de casos de la variable 1

		N	%
Válido		30	100.0
Casos	Excluido*	0	.0
Total		30	100.0

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

Tabla 4.

Estadística de fiabilidad de la variable 1

Alfa de Cronbach	N. ° de elementos
.921	14

Fuente: Elaboración propia SPSS

La utilización del aplicativo SPSS 23 dio a conocer una confiabilidad de 0.921, la cual puede confirmar que es elevada la confiabilidad de la variable 1.

Confiabilidad variable 2: desempeño laboral

Tabla 5.

Resumen de procesamiento de casos de la variable 2

		N	%
	Válido	30	100.0
Casos	Excluido*	0	.0
	Total	30	100.0

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

Tabla 6.

Estadística de fiabilidad de la variable 2

Alfa de Cronbach	N. ° de elementos
.904	6

Fuente: Elaboración propia SPSS

La utilización del aplicativo SPSS 23 dio a conocer una confiabilidad de 0.904, la cual puede confirmar que es elevada la confiabilidad de la variable 2.

Confiabilidad de las variables 1 y 2

Tabla 7.

Resumen de procesamiento de casos de las variables 1 y 2

		N	%
	Válido	30	100.0
Casos	Excluido*	0	.0
	Total	30	100.0

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

Tabla 8.

Estadística de fiabilidad de las variables 1 y 2

Alfa de Cronbach	N. ° de elementos
.913	20

Fuente: Elaboración propia SPSS

La utilización del aplicativo SPSS 23 dio a conocer una confiabilidad de 0.913, la cual puede confirmar que es elevada la confiabilidad de las variables 1 y 2.

1.6.5. Justificación e importancia de la investigación

d) Justificación de la investigación

La exposición de este estudio no solo permitirá abarcar la problemática sobre el clima organizacional con mayor profundidad, sino que también facultará el reajuste y el planteamiento de políticas de acciones concretas y enfocadas al mejoramiento de las variables que logran incidir en el desempeño laboral de quienes laboran en la agencia de San Isidro del Banco de Comercio.

En la presente investigación se analizaron teorías existentes sobre las variables objeto de estudio, con lo cual se busca llenar un vacío de conocimiento; asimismo, se busca fomentar un debate académico y una

reflexión en torno a los conocimientos que se tienen tanto del desempeño laboral como del clima organizacional.

Haciendo referencia a las implicancias prácticas, ayudará a resolver un problema real de los trabajadores a través de las teorías objeto de estudio; asimismo, se describen y analizan los problemas que giran en torno al desempeño laboral y el clima organizacional, a miras de solucionar un problema real.

Este estudio busca obtener una utilidad metodológica, debido a que logra contribuir en la definición de variables y, a la vez, facultar el establecimiento de una relación entre las mismas; a miras de permitir la generación de un conocimiento confiable y válido. Por último, el estudio es trascendente, debido a que la generación de conocimiento de la investigación podrá incorporarse al conocimiento científico.

e) Importancia de la investigación

Esta investigación es importante, puesto que determinará el grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral de quienes laburan en el Banco de Comercio. De esta manera, disponer de dicha información no solo facultará la orientación de los directivos o los trabajadores en general involucrados en dicha problemática, sino que también se aportará conocimiento para futuras investigaciones

Asimismo, no solo se contribuirá al mejor desarrollo de trabajadores, sino que también a la formación de una sociedad empresarial que fomente un mejor clima organizacional en beneficio de los futuros jóvenes trabajadores en entidades similares a esta investigación.

f) Limitaciones

Toda actividad humana tiene sus limitaciones, la investigación por ser una actividad de tipo intelectual no es ajena a esta realidad. En este sentido para la elaboración de este trabajo se encuentran las siguientes limitaciones:

- Respecto a los materiales bibliográficos, aún existe poca bibliografía reciente e información para sustentar el aspecto teórico de nuestro estudio.
- En el orden temporal se estudiará únicamente el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral en un solo momento, sería pertinente para la obtención de mejores resultados que el tiempo de la investigación sea lo más prolongado posible.
- En cuanto a la amplitud, el estudio se circunscribe únicamente con los trabajadores del Banco de Comercio Sede de San Isidro.
- En el aspecto metodológico, por ser una investigación no experimental, transversal, no se manipulará ninguna variable. Por ello, los resultados responderán solo al momento, las cuales pueden variar de acuerdo al contexto actual.
- En el aspecto administrativo, el tamaño de la muestra por probabilidad aleatoria simple dependerá del número total de empleados del Banco de Comercio sede San Isidro.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

Meléndez (2015) realizó la investigación *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014* para obtener la maestría en Gestión del Talento Humano en la Universidad Tecnológica Equinoccial de Quito, Ecuador. Dicha investigación se particularizó por ser descriptiva correlacional y por enfocarse en una muestra de empleados de la organización estudiada, seleccionando solo a 30. Con todo esto, el autor concluyó lo siguiente. La primera variable no logró influir en la segunda variable, en otras palabras, el clima organizacional no logró influir en el desempeño laboral de quienes laboran en tal institución. Sin embargo, se evidenció una positiva correlación con el factor respeto, en el sentido de que una mayor credibilidad conllevaba más respeto; así como el factor credibilidad también presentó una positiva relación con la camaradería, entendido esto como una mayor credibilidad conlleva más desempeño en trabajos en conjunto. De esta manera, los factores orgullo y credibilidad logran correlacionarse de manera positiva, permitiendo que los colaboradores se identifiquen con la empresa por la credibilidad que esta le brinda a los usuarios externos e internos. Además, también se apreció una positiva correlación entre la camaradería —siendo esta la de mayor valor, el orgullo y el respeto, con la credibilidad como factor de la variable clima organizacional. La correlación del factor respeto fue notable, por lo que se permitió plantear el pensamiento de que internamente existía una aceptación general entre los trabajadores gracias a la priorización del respeto, entendido este como subconstructo. La correlación del orgullo —entendido como autoestima de los colaboradores— fue positiva respecto a la camaradería —entendida como cordial relación existente entre los colaboradores—. La variable desempeño laboral resultó ser fundamental para desarrollar las funciones y las actividades; no obstante, el cumplimiento evidenció un moderado valor. Finalmente, en la segunda variable, la capacidad de

aprendizaje logró mantenerse como una constante, puesto que presentó un valor igual para calificar acorde a los datos conseguidos.

Hernán y Pérez (2014) desarrollaron la indagación *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha* para conseguir la licenciatura en Psicología Industrial en la Universidad Central del Ecuador. Dicha indagación estableció como principal propósito determinar la correlación entre las variables mencionadas; se particularizó por ser de diseño descriptivo correlacional y por ser no experimental; constituyó una muestra de 40 trabajadores, a quienes encuestó para recopilar información. Con todo esto, los autores concluyeron que se pudo evidenciar una relación vertical entre las variables bajo estudio; puesto que los trabajadores confirmaron que la correlación entre ellos mismos no era la apropiada y afirmaron que la productividad del trabajo se ha visto perjudicada por molestias, entre ciertas áreas, generadas por una deficiente comunicación. Finalmente, la ausencia de una apropiada variable 1 conllevaba la afectación de la variable 2 y, con ello, la obstaculización de las diversas funciones de los trabajadores.

Meza (2018) efectuó la indagación *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. Dicha indagación fue de tipo empírico, cuantitativo y transversal. Fue un estudio censal que incluyó a 100 empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. Se aplicaron dos instrumentos de medición que fueron validados en investigaciones previas. El proceso estadístico se elaboró aplicando diversas técnicas descriptivas y procedimientos de estadística inferencial como la r de Pearson. Logró evidenciarse la existencia de una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r = .569$; $p = .000$), lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral. Otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional (quienes tienen mejores prestaciones perciben un mejor clima organizacional), lo que permite concluir que el estatus laboral marca una diferencia significativa respecto de la percepción respecto al ambiente laboral que se permea en la

institución. Al correlacionar las variables demográficas de edad y antigüedad con las variables de clima organizacional y desempeño laboral, se encontró que la edad no influye en la percepción del clima organizacional y que esta tiene una relación inversa muy débil con el desempeño laboral. En lo que respecta a la antigüedad, se halló que esta tiene más relación con el clima laboral que con el desempeño laboral, lo que permite deducir que, cuanto mayor antigüedad, mayor percepción del ambiente laboral.

Palacios (2019) se encargó del trabajo *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador*. Dicho trabajo estableció como objetivo la determinación de la influencia de la primera variable sobre la segunda; por lo que, empleadas como instrumentos de medición, se procedieron a efectuar 312 encuestas en las cuales se empleó 98 ítems. El método de investigación logra evidenciarse lógico-inductivamente, empleando el *software* estadístico SPSS y mediante la validación de cinco hipótesis específicas y una general. La rho de Spearman, en la hipótesis general, es de 0.234, lo cual demuestra un correlacional nivel significativo al postular que, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral; mientras que el alfa de Cronbach para validar el instrumento arrojó un 0.914, lo cual puede traducirse en un elevado nivel de confiabilidad en la información compilada.

Barreto (2015) presentó su tesis *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del instituto de la niñez y la familia (infa), en la ciudad de Ambato*, la cual presenta la finalidad de aumentar la calidad de servicios y la eficiencia, fomentando no solo los desarrollos institucionales y profesionales, sino también un ambiente laboral favorable. De esta manera, la problemática identificada en la organización resulta ser el indebido clima organizacional, lo que trae como consecuencia inferiores niveles de productividad, eficiencia y rendimiento en el personal. La metodología empleada se fundamenta en la revisión de referencias bibliográficas capaces de explicar, teóricamente, las variables bajo estudio, además de las conceptualizaciones capaces de facultar el desarrollo de planes para mejorar el ambiente laboral. Al aplicar las encuestas respecto a

las variables en estudio, se ha podido identificar que el recurso humano se posiciona como un fundamental elemento para la realización de las actividades en la institución. En pocas palabras, entre los aspectos que requieren ser fortalecidos, es posible identificar ambiente físico, capacitación, equidad, comunicación. Finalmente, a modo de finalidad y conclusión, dicha tesis desea ser un aporte a la institución, debido a que otorga alternativas que generan un ambiente laboral pertinente para desempeñarse laboralmente y cumplir los objetivos del Instituto de la Niñez y la Familia).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Toala (2014) elaboró el estudio *Diseño del clima organizacional como mecanismo de cuidado y su incidencia en el desempeño profesional de los trabajadores estatales del ilustre Municipio de Jipijapa 2013* para conseguir el título de doctorado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego. Dicho estudio propuso indagar la primera variable en la institución mencionada —orientada a la planificación conjunta entre la comunidad y el sector público, articulada y nacionalmente, y la prestación de servicios públicos—, a fines de facultar un mejoramiento del servicio que brinda. Además, se particularizó por constituir una muestra intencional de 107 personas que laboran en la organización mencionada, de una población total de 130, de la cual recolectó datos mediante encuestas y entrevistas. Con todo esto, la autora logró confirmar que no se evidenció relaciones interpersonales adecuadas entre colaboradores y superiores, debido a que los primeros necesitan un sistémico apoyo institucional para la realización de funciones y actividades, pero los segundos no logran brindarlo.

Panta (2015) realizó la indagación *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "Talentos" de la ciudad de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú*. El fundamental objetivo de tal indagación resultó ser el deseo de conocer la existente relación entre las variables bajo estudio en el centro educativo mencionado. La encuesta y la entrevista, que fueron aplicadas a 67 personas, fueron los instrumentos empleados en la compilación de información. Los trabajos efectuados no

solo permitieron buscar acciones para reducir falencias, sino que también dar sugerencias a la organización. Finalmente, pudo concluirse que no se evidencia significativa influencia de la primera variable sobre la segunda. Respecto a la primera, se identificó que el clima organizacional se particularizó por ser autoritario y se destacó la relación pésima existente entre colaboradores, ya que la ausencia de comunicación y compañerismo ha generado tensión en el clima laboral. Aunado a ello, la ausencia de interés y reconocimiento por parte de los superiores suscita la desmotivación de los demás colaboradores.

Díaz (2017) sacó la publicación *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra - 2016* para adquirir la maestría de Gestión Pública en la Universidad César Vallejo. Dicha publicación propuso como elemental misión identificar el nivel relacional que se puede establecer entre las variables mencionadas en la institución bajo estudio, la cual se encuentra orientada a la prestación de servicios relacionados a catastro, tránsito, parques, limpieza, localidad, entre otros, a los pobladores. Se particularizó por haber constituido una población total de 274, entre trabajadores contratados y nombrados. Además, codificó y tabuló la información; realizó una interpretación, un análisis y una estadística descriptiva de la información ya recopilada —basándose en el empleo de la prueba rho de Spearman—; y concluyó que se podía confirmar la presencia de un apropiado clima organizacional.

Valdivia (2014) presentó la tesis *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper Trujillo S.A. Universidad Nacional de Trujillo. Perú*. El objetivo principal del estudio fue la determinación de la influencia de una variable sobre otra. De esta manera, 117 trabajadores lograron conformar una muestra, sobre quienes se aplicó un cuestionario como instrumento para la compilación de información. Se pudo aseverar que el clima organizacional puede influir, de manera directa, en el desempeño de los trabajadores. Las dimensiones con mayor influencia en el desempeño laboral y más resaltantes son la fomentación de desarrollo, la seguridad personal, la autorrealización profesional, la confortabilidad y la motivación. Esta última resulta ser un factor crucial para el desempeño de

los colaboradores; mientras que la comunicación manejada por la organización es la pertinente y permite una amena relación entre compañeros de trabajo.

Huamani (2015) publicó su tesis *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013. Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Villa el Salvador. Lima. Perú*. Principalmente, el estudio de cómo influye tal clima organizacional en el desempeño de los trabajadores, el conocimiento de los factores que mantienen un pertinente clima organizacional y el diagnóstico del clima organizacional de la empresa. 60 trabajadores llegaron a constituir la muestra, a quienes se les tomó una breve encuesta para compilar datos. Logró concluirse que el 40 % de los empleados estipula que la empresa mantiene informado a todo el personal respecto a situaciones que ocurran en la misma; el 45 % de los trabajadores manifiesta que en periodos de sobrecarga laboral la tensión se apodera del ambiente laboral; el 33.3 % de los empleados asevera que se esfuerza por alcanzar las metas y los objetivos de la empresa; y el 30 % de los empleados tiene alguna sensación de recompensa por su trabajo, puesto que percibe el reconocimiento de la empresa y recibe un trato cordial y amable. Finalmente, la mayoría del personal comentó la motivación que siente en el trabajo gracias al cumplimento, por parte de la empresa, de sus beneficios laborales.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1: clima organizacional

Definición

Jiménez y Mosquera (2017) replicaron la concepción de clima organizacional que Lewin, en 1936, logró definir en el área de la psicología. Tal autor había entendido esta variable en estudio como el resultado de las acciones y los comportamientos que tienen los trabajadores frente a específicas situaciones dentro del espacio laboral, que conlleva al surgimiento de una determinada conducta al momento de percibir ciertos factores, la cual puede ser entendida por los demás trabajadores; en otras

palabras, esta última es el producto de la relación entre el ambiente laboral y quienes laburan. Después, Litwin llegó a sostener que el clima organizacional implica una amplia y flexible influencia del ambiente laboral sobre la motivación.

Gómez (2004, citado por Jiménez y Mosquera, 2017), explicó que el clima organizacional implica una serie de variables, elementos o factores —tales como las relaciones entre clientes, proveedores y trabajadores, relaciones entre colaboradores y superiores, el ambiente laboral en el que se desarrollan las actividades— que permite determinar cómo los trabajadores perciben su ambiente laboral, lo que se evidencia a través de las actitudes de los mismos empleados.

Turbán Felix (2016) entendió el clima organizacional como aquellas particularidades que caracterizan a un ambiente laboral e implica factores capaces de responder a dos vertientes. La primera resulta ser tanto de tipo comunicacional —relaciones de dependencia y sistemas de comunicación— como de carácter organizacional —aspectos de infraestructura, tales como ambientación, distribución de áreas y espacios físicos—. La segunda vertiente, al ser de enfoque personal, permite evidenciar el específico comportamiento de los trabajadores pertenecientes a la misma institución, tales como el trabajo en equipo o el liderazgo; de este modo, en el compartimiento organizacional se puede reflejar si el ambiente laboral es el pertinente o no.

Serrano (2014) aseveró que la productividad se ve incrementada por la presencia de un pertinente clima organizacional, ya que acrecienta el desempeño general de la empresa y disminuye los costos. Por ello, el tipo de liderazgo que emplee la institución tendrá un considerable y directo impacto en el clima organizacional.

Importancia del clima organizacional

Turbán Felix (2016), a grandes rasgos, esboza que el clima organizacional es capaz de representar convicciones, comportamientos y valores de los trabajadores, los cuales, por su propia naturaleza, logran convertirse en componentes del clima. De esta manera, para el administrador se vuelve

indispensable la capacidad de análisis y diagnóstico del clima de su institución por tres fundamentos:

- i. Evaluación de fuentes de insatisfacción, estrés o conflicto que conllevan el surgimiento de actitudes negativas dentro de la institución.
- ii. Inicio y mantenimiento de una modificación que permita al administrador identificar específicos elementos en los que enfocar su intervención.
- iii. Seguimiento del progreso de la institución y prevención de problemas que podrían surgir.

Objetivo del clima organizacional

Serrano (2014) explica que las organizaciones tienen como fundamental objetivo analizar y conocer los niveles de análisis y las dimensiones a considerarse cuando se someta a indagación el clima laboral de una institución, lo que también faculta alcanzar el conocimiento de objetivos enfocados en conseguir tal empeño.

Es pertinente recalcar que la percepción que se tiene del clima organizacional es totalmente diferente para cada elemento que conforma la institución, lo que se puede deber al hecho de que los trabajadores reconocen como notables distintos estímulos. Por dicho motivo, para que un factor pueda pertenecer al clima organizacional debe existir beneplácito entre los trabajadores del área. Definitivamente, lo fundamental es facultar que las distinciones perceptuales lleguen a ser las menores posibles.

A pesar de que existe una gran cantidad de autores que toman en consideración diversas dimensiones, se debe afirmar que existe una serie de estas que necesariamente deben emplearse al momento de someter a estudio el clima organizacional.

Dimensiones del clima organizacional

Comunicación

Pintado (2007) “La comunicación es la transferencia de información de una persona (emisor) a otra (receptor, generándose el acto de la comunicación.

La comunicación involucra siempre al menos dos personas, una sola persona no puede comunicarse, solo haría un monólogo.” Se infiere que la comunicación es un proceso en dos sentidos, por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje y espera una respuesta. Cuando el receptor responde al emisor, el receptor original se convierte en emisor y el emisor inicial en receptor.

Indicadores

- i. Comunicación asertiva
- ii. Comunicación empática
- iii. Escucha constantemente
- iv. Comunicación saludable con los pares

Condiciones laborales

Grueso (2016) Las condiciones laborales adecuadas permiten que el trabajador se sienta cómodo y a gusto en su centro laboral facilitándoles un buen desempeño.

Indicadores

- i. Institución
- ii. Infraestructura mueble y enseres
- iii. Puesto de trabajo
- iv. Reconocimiento y remuneración
- v. Jefes, superiores y compañeros de trabajo

Actitudes y valores

Rodríguez (2014) Esta dimensión representa el sentimiento del grupo respecto de la existencia de cooperación y ayuda entre los miembros de la organización. Pone énfasis en el apoyo mutuo para resolver problemas.

Indicadores

- i. Iniciativa e integración permanentemente
- ii. Se involucra en el trabajo diariamente

- iii. Se identifica con la Institución
- iv. Práctica la solidaridad

2.2.2. Variable 2: Desempeño laboral

Definición

Serna (2014) manifiesta que el desempeño laboral implica tanto lo que los trabajadores saben hacer, como lo que realmente realizan. De este modo, se tornan fundamentales ciertos aspectos: los cargos u ocupaciones; las cualidades requisito para el desempeño de funciones concretas; el mantenimiento de la disciplina —acatamiento de normativas de trabajo, seguridad y salud, uso conveniente del horario laboral—; y las aptitudes —productividad, calidad y eficiencia al momento de realizar las labores encargadas en un específico periodo de tiempo—.

Torres y Zegarra (2015) conciben el desempeño laboral como aquella manera en que los colaboradores efectúan las labores asignadas, el cual puede ser evaluado a través de exámenes de rendimiento, tomando en consideración ciertos factores para un estudio individual de cada trabajador —tales como la productividad, las habilidades organizativas, la gestión del tiempo y la capacidad de liderazgo—. Dichos exámenes facilitan la selección de un trabajador, por ejemplo, al momento de tener que decidir si despedirlo o promoverlo, por ello, pueden llevarse a cabo de manera anual.

Serna (2014) explica que se puede brindar una serie de concepciones sobre lo que se entiende por desempeño laboral; por ejemplo, los objetivos que en un tiempo determinado los trabajadores deben alcanzar dentro de la institución. De este modo, se evidencia que el desempeño laboral se encuentra influenciado tanto por la motivación, como por el compartimiento de los colaboradores y los resultados que se logren conseguir; es decir, mientras más elevada sea la motivación, las labores podrán desempeñarse de mejor manera y, con ello, la productividad se verá incrementada.

El hecho de que los empleados conozcan los objetivos que deben alcanzar, las normativas que deben ser respetadas, los procedimientos establecidos para seguir y sus específicas tareas y funciones es fundamental para alcanzar un adecuado desempeño laboral. Por ello, la motivación constante es una

adecuada manera para incentivar el mejoramiento del desempeño laboral de los distintos trabajadores; lo que puede lograrse a través de distintas técnicas: ofrecimiento de un adecuado clima organizacional, reconocimiento por logros alcanzados, delegación de mayores autoridades, entre otros.

Técnicas para optimizar el desempeño laboral

Serna (2014) confirma la existencia de una serie de métodos y técnicas orientada a la motivación de los trabajadores, a fines de que tales puedan realizar sus funciones con mayor productividad y eficacia. De esta manera, la institución debe tener conocimiento sobre las necesidades de los colaboradores y, con base en ello, efectuar sus acciones y elegir el método para su respectiva aplicación:

- i. Maslow: teoría llamada jerarquía de las necesidades humanas o pirámide de Maslow; según la cual, a medida que las necesidades básicas se van satisfaciendo, se van desarrollando otras que dejan que ya no son básicas.
- ii. Herzberg: teoría conocida como la de dos factores; acorde con esta, la insatisfacción y la satisfacción, como factores, logran influenciar en los trabajadores.
- iii. McGregor: dos teorías contrapuestas: teoría X y teoría Y. En la primera, los superiores de las instituciones consideran que los demás colaboradores solo cumplen sus funciones bajo amenazas; mientras que la segunda fundamenta que los superiores estiman que los empleados necesitan y quieren trabajar.
- iv. Locke: teoría de la sujeción de objetivos; conforme a la cual, las ganas de consumir una meta resultan fundamentales para la motivación.
- v. La motivación se encuentra en distintos ámbitos de nuestra vida, debido a que las personas necesitan ser valoradas y apreciadas y, sumado a ello, se debe brindar reconocimiento a sus esfuerzos y reconocer la existencia de necesidades no pecuniarias.

Con todo esto, la productividad de una institución mantiene una considerable dependencia respecto al desempeño que tienen los colaboradores, entendiendo esto como el hecho de que un mayor bienestar

conlleva más productividad y rendimiento. Por ello, se debe tener en cuenta todo lo expuesto al momento de la implementación de efectivas y claras políticas para motivar a los trabajadores.

Objetivos del desempeño

Torres y Zegarra (2015) presentan los siguientes objetivos del desempeño:

- i. Reconocimiento de excelentes niveles de desempeño.
- ii. Desarrollo de competencias a fines de facultar el mejoramiento del desempeño.

Principios de la evaluación de desempeño

Torres y Zegarra (2015) indican los siguientes principios de la evaluación del desempeño:

- i. Debe contar con niveles de medición totalmente verificables o estándares.
- ii. Debe estar orientada al diseño del puesto de trabajo, es decir, el cargo que se está ocupando. Al momento de no cumplirse lo mencionado, se pierde todo tipo de validez.
- iii. Es un constante proceso cuyo propósito está orientado a posibilitar que los colaboradores brinden destacables resultados y aumentar la calidad de actuación.
- iv. Debe efectuarse sobre la base de los objetivos establecidos en cada etapa y acorde a los resultados del trabajo.
- v. Debe ser dialogada entre el evaluador y el evaluado, así como también se debe especificar el periodo de tiempo examinado.
- vi. Tiene resultados particulares y únicos para cada empleado.
- vii. Faculta al colaborador tener presencia en el reconocimiento de sus puntos débiles y fuertes, otorgándole la capacidad de tomar decisiones en función de buscar un mejoramiento de su desempeño.
- viii. El trabajador que será sometido a evaluación debe estar informado anticipadamente sobre la fecha de la misma, la cual tendrá desarrollo en un clima organizacional favorable para ambas partes.

- ix. El trabajador que será sometido a evaluación debe sentir motivación para la autoevaluación en cada uno de los objetivos.

Dimensiones del desempeño laboral

Eficacia

Silva (2018) Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Sumado a ello, se puede hablar sobre el liderazgo no implica una desigual designación de funciones, debido a que los trabajadores no están faltos de poder, sino que contribuyen en las actividades laborales de distintas formas y de diversas maneras. Empero, se puede recalcar que generalmente es la persona que lidera quien tendrá la voz para tomar la decisión final.

Indicadores

- i. Percepción del nivel de calidad de trabajo
- ii. Metas logradas
- iii. Cumplimiento de las tareas asignadas
- iv. Conocimiento dentro del puesto de trabajo

Eficiencia laboral

Silva (2018) significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

Indicadores

- i. Responsabilidad del personal
- ii. Nivel de conocimientos técnicos
- iii. Liderazgo y cooperación en centro de trabajo
- iv. Nivel de adaptabilidad del trabajador

2.2.3. Operacionalización de las variables

Tabla 9.

Operacionalización de las variables

Variab les	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Comunicación	Comunicación asertiva Comunicación empática Escucha constantemente Comunicación saludable con los pares	1 - 4
	Condiciones laborales	Institución Infraestructura mueble y enseres Puesto de trabajo Reconocimiento y remuneración Jefes, superiores y compañeros de trabajo	5 - 10
	Actitudes y valores	Iniciativa e integración permanentemente Se involucra en el trabajo diariamente Se identifica con la Institución Práctica la solidaridad	11 - 14
Desempeño laboral	Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo Metas logradas Cumplimiento de las tareas asignadas Conocimiento dentro del puesto de trabajo	15 - 17
	Eficiencia laboral	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos Liderazgo y cooperación en centro de trabajo Nivel de adaptabilidad del trabajador	18 - 20

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Clima organizacional: percepción del personal de una organización, acerca del ambiente laboral en función a la cultura organizacional y potencial humano las cuales influyen en la dinámica de los procesos de atención.

Cultura organizacional: Percepción del patrón de conductas características de los miembros de una organización.

Motivación: Impulso intrínseco o extrínseco que favorece una cultura y clima organizacional saludable.

Estructura: hace referencia a lo que los trabajadores de una institución perciben respecto a limitaciones, trámites, procedimientos y reglas que afrontan al momento de desarrollar sus actividades. También entendida como el énfasis que dicha institución tiene respecto a la burocracia frente al énfasis que tiene respecto a un clima organizacional mal estructurado, informal o libre.

Responsabilidad: conocida como aquello que los colaboradores sienten respecto de su autonomía al momento de tomar decisiones afines a sus puestos laborales. Puede entenderse como la medida en que la supervisión recibida no es estrecha, sino general, traducida como las sensaciones de no tener doble chequeo en las labores y ser su propio jefe.

Recompensa: hace referencia a aquello que los trabajadores perciben adecuado respecto a los reconocimientos otorgados por el cumplimiento de actividades de manera resaltante; entendida como la medida en que una institución abandona el empleo del castigo y se enfoca en la entrega del premio.

Desafío: hace referencia a aquello que los trabajadores sienten respecto de los desafíos que sus labores suponen; entendido como la medida en que una institución faculta el afrontamiento de riesgos calculados a miras de alcanzar las metas planteadas.

Relaciones: hace referencia a aquello que los trabajadores perciben respecto a la presencia de adecuadas relaciones sociales y un grato clima laboral grato, entre colaboradores y superiores.

Reconocimiento económico: los trabajadores deben recibir reconocimiento por su contribución y su desempeño para la consumación de objetivos y el alcance de

logros, específicamente una recompensa pecuniaria por su excelente desempeño. El aspecto económico se posiciona como una de las fundamentales motivaciones que tienen los empleados; debido a ello son constantes las reclamaciones que solicitan la rotación de personal para ciertas actividades o instan incrementos salariales.

Cooperación: hace referencia a aquello que los trabajadores sienten respecto a la presencia de un espíritu de ayuda tanto de parte de los demás empleados, como de parte de los superiores; resaltando la idea de mutuo apoyo, sin importar nivel jerárquico.

Estándares: hace referencia a aquello que los trabajadores perciben respecto de la preocupación que le brinda la institución a la normativa de rendimiento.

Conflictos: hace referencia a aquello que los trabajadores sienten, ya sean superiores o pares, al momento de aceptar opiniones discrepantes y a la hora de tener que afrontarlas para darle solución a las problemáticas que puedan surgir.

Identidad: hace referencia a aquello que los trabajadores entienden como pertenencia a la institución, es decir, se perciben como fundamentales componentes dentro del equipo de trabajo.

Aprendizaje técnico (capacitación y perfeccionamiento): hace referencia a las intenciones que tienen los trabajadores de continuar la capacitación y el perfeccionamiento de sus actividades y otras, a miras de ocupar una posición jerárquica más elevada en la organización de la institución. Por ello, a través de programas de capacitación, una oportunidad de aprendizaje puede entenderse como un propósito que tiene el trabajador no solo de mejorar su desempeño, sino también aumentar su grado de compromiso respecto a sus funciones y la institución.

2.4. BASES HISTÓRICAS

El clima organizacional y el estudio del desarrollo laboral nacen en la escuela conductista en 1960, en la cual se somete a análisis a personas que conforman alguna organización y se estudia su respectivo comportamiento enfocando los estímulos, las atenciones y las emociones. Dicho de otro modo, se realiza un estudio de las condiciones de seguridad y físicas de su entorno, los efectos psicológicos capaces de incidir en la producción y los estilos de trabajar del personal. Por su parte, Chiavenato (2014) puntualiza que la explicación de las conductas de las empresas tiene su razón de ser en la conducta individual, según la

teoría conductista; por ello, la descripción de la conducta de algún individuo requiere el estudio de la motivación humana, la cual representa un ámbito que recibió gran cantidad de aportaciones y una de las temáticas centrales de la teoría conductista de la administración.

Los administradores tienen el deber de conocer las necesidades del personal para entender la conducta humana, por lo que tienen que emplear la motivación como una estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida en la empresa. Todo ello refiere que los aportes de Taylor sobresalieron en la escuela científica, quien ya manejaba el concepto «motivación» y tenía un modelo tradicional. Por otra parte, Abraham Maslow, quien puede posicionarse como uno de los principales teóricos con mayores aportes en la escuela científica, manifestó que las necesidades humanas se jerarquizan por órdenes de influencia e importancia.

Para Uribe (2015), el estudio y la investigación del clima organizacional han tenido lugar desde el siglo diecinueve; empero, actualmente, la indagación respecto a tal variable ha sido diversa, activa y, durante más de cincuenta años, ha dado lugar a diversos instrumentos de medición, definiciones e investigaciones.

Uribe (2015) se encargó de clasificar estas dos primeras definiciones respecto a las que me vayan a entregar:

Forehand y Gilmer (1964, citado por Uribe, 2015) explican el clima organizacional como una serie de particularidades percibidas por el personal para diferenciar la organización de las demás; además, su estabilidad es relativa en el tiempo y logra influir en la conducta de los trabajadores.

Taguiri y Litwin (1968, citado por Uribe, 2015) conciben el clima organizacional como producto de una serie de interpretaciones efectuadas por el personal, las cuales son capaces de incidir en su motivación o sus actitudes. Por tal motivo, dicha variable se concibe como una particularidad que brinda estabilidad; la cual se describe en términos de valores de cierta serie de atributos o características, es capaz de influir en el comportamiento y puede experimentarse por el personal.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970, citado por Uribe, 2015), respecto a las propiedades del clima organizacional, lo entienden como una serie de particulares atributos que se pueden inducir de la manera como la organización acuerde con el personal.

2.5. BASES LEGALES

Artículo 2 de la Constitución Política del Perú:

Toda persona tiene derecho:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece.
2. A la igualdad ante la ley. Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público:

Establece los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.

Decreto Legislativo N° 728 - Ley de Productividad y competitividad laboral:

La Política Nacional de Empleo comprende fundamentalmente al conjunto de acciones de política laboral emprendidas por el Poder Ejecutivo orientadas a la generación masiva de empleo, a flexibilizar el mercado de trabajo, a la promoción activa del empleo autónomo como mecanismo fundamental de acceso a la actividad laboral por iniciativa de los propios trabajadores, a la promoción de cooperativas de trabajadores, así como las acciones gubernamentales orientadas a fomentar el establecimiento de pequeñas empresas intensivas en uso de mano de obra, dictando medidas tendentes a incentivar su integración a la normalidad institucional.

1.3.6. Resolución Ministerial N° 622 – 2008/MINSA “Aprueban documentos técnicos para el estudio de Clima Organizacional 2008 – 2011” y “Metodología para el estudio de Clima Organizacional”. Lineamientos que direccionan los estudios de intervención del clima Organizacional en el Ministerio de Salud.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de tablas y resultados

3.1.1 Análisis descriptivo

Tabla 10: Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	24,1	24,1	24,1
A veces	48	44,4	44,4	68,5
Casi siempre	24	22,2	22,2	90,7
Siempre	10	9,3	9,3	100,0
Total	108	100,0	100,0	

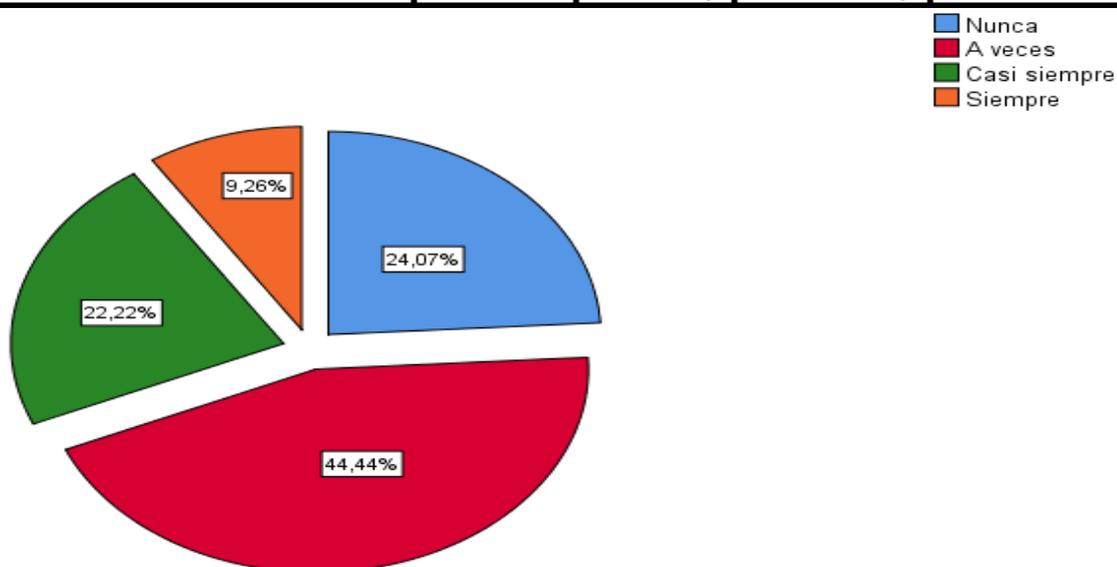


Gráfico N° 1: Comunicación

De acuerdo a la encuesta realizada a los 108 trabajadores que conformaron la muestra a estudiar, se puede decir el 44.4% (48 trabajadores) respondieron a veces en relación a la dimensión comunicación, el 24.1% (26 trabajadores) respondieron nunca. También el 22.2% (24 trabajadores) respondieron casi siempre y solo el 9.3% (10 Trabajadores) respondieron siempre respecto a la comunicación del Banco.

Tabla 11: Condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	24,1	24,1	24,1
A veces	52	48,1	48,1	72,2
Casi siempre	24	22,2	22,2	94,4
Siempre	6	5,6	5,6	100,0
Total	108	100,0	100,0	

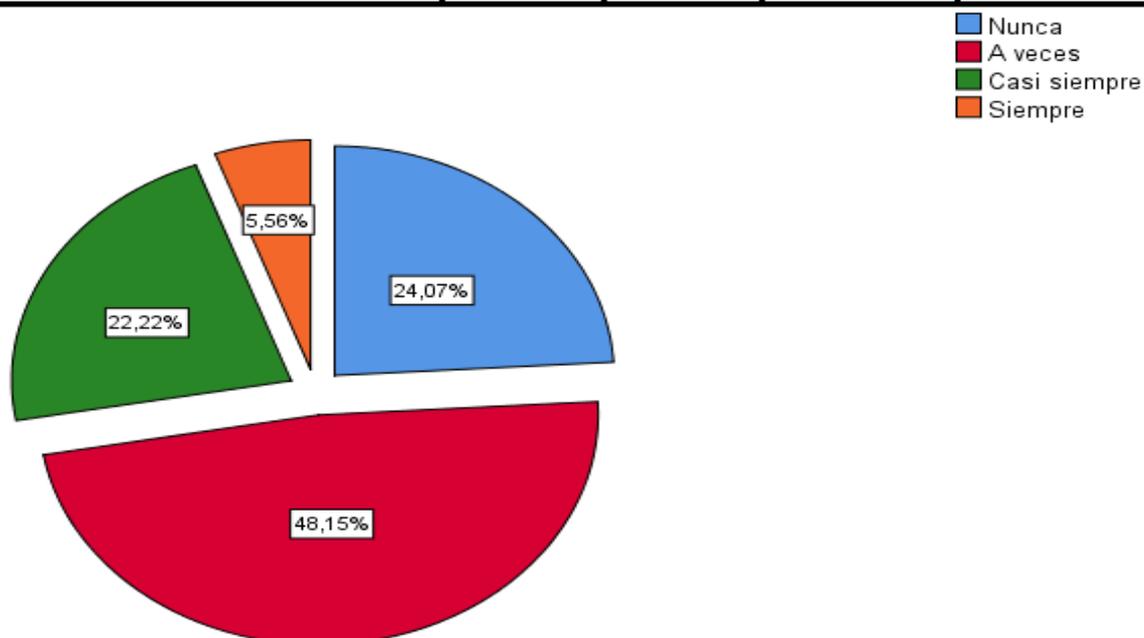


Gráfico N° 2: Condiciones laborales

De acuerdo a la encuesta realizada a los 108 trabajadores que conformaron la muestra a estudiar, se puede decir el 48.1% (52 trabajadores) respondieron a veces en relación a las condiciones laborales que tienen los trabajadores del banco, el 24.1% (26 trabajadores) respondieron nunca. También el 22.2% (24 trabajadores) respondieron casi siempre y solo el 5.6% (6 Trabajadores) respondieron siempre respecto a las condiciones laborales del personal del Banco.

Tabla 12: Actitudes y valores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	6,5	6,5	6,5
A veces	52	48,1	48,1	54,6
Casi siempre	30	27,8	27,8	82,4
Siempre	19	17,6	17,6	100,0
Total	108	100,0	100,0	

■ Nunca
■ A veces
■ Casi siempre
■ Siempre

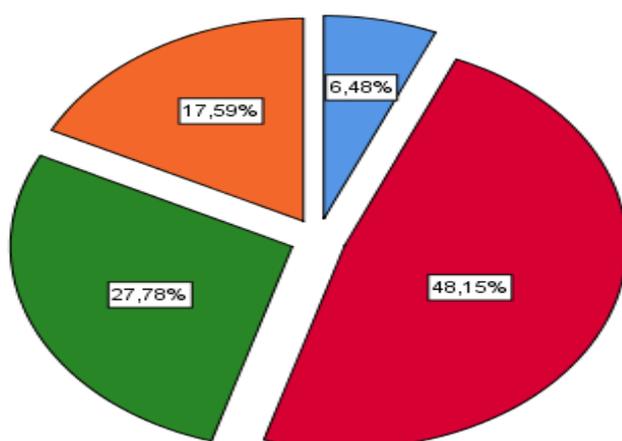


Gráfico N° 3: Actitudes y valores

De acuerdo a la encuesta realizada a los 108 trabajadores que conformaron la muestra a estudiar, se puede decir el 48.1 % (52 trabajadores) respondieron a veces en relación a las actitudes y valores, y al momento de ver las competencias laborales de sus empleados, el 6.5 % (7 trabajadores) respondieron nunca. También el 27.8 % (30 trabajadores) respondieron casi siempre y solo el 17.6 % (19 trabajadores) respondieron siempre.

Tabla 13: Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	6,5	6,5	6,5
	Regular	72	66,7	66,7	73,1
	Deficiente	29	26,9	26,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

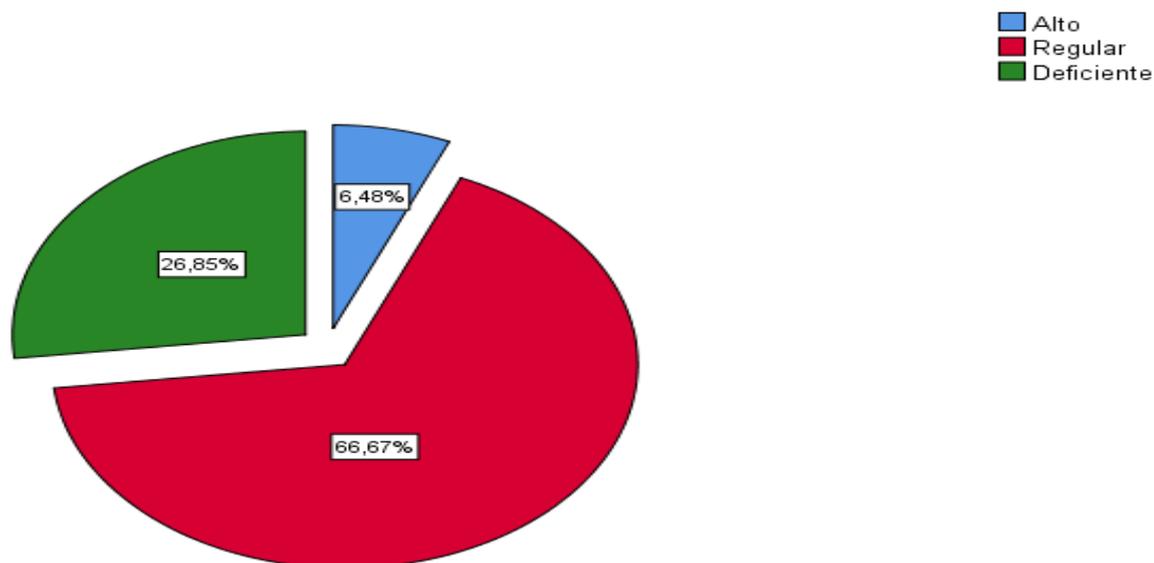


Gráfico N° 4: Clima Organizacional

Del análisis anterior en referencia a las dimensiones tomadas se puede concluir respecto al clima organizacional que existe un nivel regular con un 66.7% (72 trabajadores), también se visualiza un nivel deficiente del 26.9% (29 trabajadores) y solo el 6.5% (7 trabajadores) indican que en el banco existe un nivel bueno de clima organizacional.

Tabla 14: Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	6,5	6,5
	Regular	82	75,9	82,4
	Deficiente	19	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0

■ Alto
■ Regular
■ Deficiente

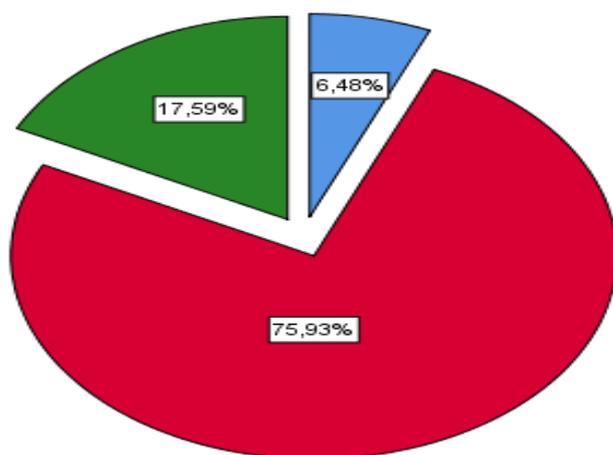


Gráfico N° 5: Desempeño Laboral

Así mismo, se puede concluir que por los problemas descritos en la realidad problemática el desempeño de los trabajadores tiene un nivel regular con un 75.9% (82 trabajadores), también se visualiza un nivel deficiente del 17.6% (19 trabajadores) y solo el 6.5% (7 trabajadores) un nivel bueno.

3.1.2 Prueba de normalidad

En este punto se realizará la prueba de normalidad para poder determinar el estadístico a utilizar en las pruebas de hipótesis de investigación redactadas en el acápite 3.1., considerando para esta prueba que se aceptara la hipótesis alterna de normalidad que el p-valor sea menor 0.05 para pruebas no paramétricas y el p-valor mayor al 0.05 para pruebas paramétricas.

Tabla 15: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,180	180	,000
Desempeño laboral	,199	180	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conforme a esta prueba teniendo en consideración el número de la muestra que es superior a 50, nos enfocaremos en el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, dando valores de .180 y .199 y un nivel de significancia de 0.000 menor al 0.05. De esta manera, al ser el p-valor menor al 0.05 se indica que las distribuciones de los datos no son normales, por ende, se aplicaría pruebas no paramétricas.

En vista de que el objetivo de la investigación es conocer la correlación entre las variables se aplicará la prueba de correlación de Spearman.

3.1.3 Prueba de hipótesis

a) Prueba de hipótesis general

En el estudio se plantearon hipótesis de investigación las cuales se buscará afirmar o negar estas. Así mismo, las interpretaciones de los coeficientes se realizarán con base en la tabla siguiente:

Tabla 16: Matriz de interpretación de coeficientes de Spearman

Coeficiente	Tipo de correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

La hipótesis general planteada fue:

H₁: El clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

H₀: El clima organizacional no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Tabla 17: Prueba de correlación de hipótesis general (Clima organizacional y Desempeño laboral)

			<i>Clima organizacional (Agrupada)</i>	<i>Desempeño laboral (Agrupada)</i>
Rho de	<i>Clima organizacional (Agrupada)</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,812**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	<i>Desempeño laboral (Agrupada)</i>	Coefficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .812 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Así, se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis general del estudio en donde existe relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

b) Prueba de hipótesis específica 1

H₁: La comunicación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

H₀: La comunicación no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Tabla 18: Prueba de correlación de hipótesis específica 1 (Comunicación y Desempeño laboral)

			Comunicación (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,666**
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,666**	1,000
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .666 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis específica 1 del estudio en donde existe relación entre la dimensión 1 de la variable clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

c) Prueba de hipótesis específica 2

H₁: Las condiciones laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

H₀: Las condiciones laborales no se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Tabla 19: Prueba de correlación de hipótesis especifica 2 (Las condiciones laborales y Desempeño laboral)

			Las condiciones labores (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Las condiciones labores (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
Desempeño laboral (Agrupada)		Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .635 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis especifica 2 del estudio en donde existe relación entre la dimensión 2 de la variable clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

d) Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Las actitudes y valores se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

H₀: Las actitudes y valores no se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis se tendrá en consideración lo siguiente:

Se aceptará la hipótesis alterna (H₁) si el p-valor < 0.05, de lo contrario se rechazará dicha hipótesis y se dará como valido la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20: Prueba de correlación de hipótesis especifica 3 (Actitudes - valores y desempeño laboral)

			Las actitudes y valores (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Las actitudes y valores (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
Desempeño laboral (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De acuerdo a la prueba de hipótesis en la tabla de correlación se contempla un coeficiente de .770 que pertenece a una correlación positiva considerable, también se puede verificar que el p-valor es 0.000 inferior al 0.05. Es así como se aprueba la hipótesis alterna (H₁), afirmando la hipótesis específica 3 del estudio en donde existe relación entre la dimensión 3 de la variable Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.

3.2. Discusión de resultados

3.2.1 Discusión – Hipótesis general

La indagación tuvo como finalidad determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019. Después de la compilación de información, se efectuó un estudio a partir de las estadísticas inferencial y descriptiva con la prueba de correlación de Spearman (estadístico de tendencia central), a fines de cuantificar la relación que tiene la variable clima organizacional sobre el desempeño laboral, puesto que se consiguió un resultado de correlación de 0.812, además de un nivel de significancia inferior al 0.05. Menciona a Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes obligan a desechar la hipótesis nula y confirmar la relación directa y significativa del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro.

Se encontró similitud en la investigación de Meza (2018) en su indagación sobre el clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, donde se evidenció la existencia de una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($r = .569$, $p = .000$), lo que permite inferir que, cuanto mejor sea el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, los empleados tendrán un mejor desempeño laboral, al igual que en esta investigación. También otro resultado importante fue que el estatus laboral influye en la percepción del clima organizacional (quienes tienen mejores prestaciones perciben un mejor clima organizacional), lo que permite concluir que el estatus laboral marca una diferencia significativa respecto de la percepción que se tiene del ambiente laboral que se permea en la institución. En lo que respecta a la antigüedad, se halló que esta tiene más relación con el clima laboral que con el desempeño laboral, lo que permite deducir que, cuanto mayor antigüedad, mejor percepción del ambiente laboral de trabajo. Considerando el aporte de Meza, del mismo modo que los resultados alcanzados, se verifican las teorías citadas para encontrar coincidencia con los autores, quienes son tomados como base teórica.

3.2.2 Discusión – Hipótesis específica 1

Se planteó como fin primordial determinar de qué forma la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019. Después de la compilación de información, se efectuó un estudio a partir de las

estadísticas inferencial y descriptiva con la prueba de correlación de Spearman (estadístico de tendencia central), a fines de cuantificar la relación que tiene la dimensión 1 (la comunicación) sobre el desempeño laboral, puesto que se consiguió un resultado de correlación de 0.666, además de un nivel de significancia inferior al 0.05, como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2014), obligados a desechar la hipótesis nula y confirmar la relación directa y significativa del comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro. Por su parte, Palacios (2019) en su estudio sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador, planteándose como finalidad la determinación de la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, donde llegó a la conclusión, mediante la rho de Spearman, de un nivel correlacional significativo. Expresando que, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral. Considerando las indagaciones de Palacios y los resultados encontrados en la presente, se puede evidenciar coincidencias entre ambas teorías, lo que permite demostrar los resultados alcanzados.

3.2.3 Discusión – Hipótesis específica 2

Se estableció como fin primordial, determinar de qué forma las condiciones laborales se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019. Una vez obtenidos los datos recolectados se realizó al estudio de los mismos a partir de la estadística descriptiva e inferencial con el estadístico de tendencia central, la prueba de correlación de Spearman con la finalidad de cuantificar la relación que tiene la dimensión 2 (medidas de desempeño) sobre el desempeño laboral, teniendo como resultado una correlación del 0.635 entre ellas con un nivel de significancia menor al 0.05, tal como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2014), lo que obliga a descartar la hipótesis nula y asegurar la relación directa y significativa de las condiciones laborales sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro.

Así mismo, se encontró similitud en la investigación de Díaz (2017) sobre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra - 2016 , en donde tuvo como objetivo principal el de identificar el nivel relacional que se puede establecer entre las variables mencionadas en la institución bajo

estudio con la prueba estadística del coeficiente del rho de Spearman—; y concluyó que se podía confirmar la presencia de un apropiado clima organizacional. Considerando el aporte de Díaz logrados en las pruebas estadísticas de la presente investigación, se corrobora la coincidencia con la teoría de los autores.

3.2.4 Discusión – Hipótesis específica 3

Se estableció como fin primordial, determinar de qué manera las actitudes y valores se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019. Después de la compilación de información, se efectuó un estudio a partir de las estadísticas inferencial y descriptiva con la prueba de correlación de Spearman (estadístico de tendencia central), a fines de cuantificar la relación que tiene la dimensión 3 (competencias laborales) sobre el desempeño laboral, puesto que se consiguió un resultado de correlación de 0.770, además de un nivel de significancia inferior al 0.05. Así como postulan Hernández, Fernández y Baptista (2014), que se deba desechar la hipótesis nula y confirmar la relación significativa y directa las actitudes y valores sobre el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro.

De acuerdo con Valdivia (2014) y su tesis *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa*, el objetivo principal del estudio fue la determinación de la influencia de una variable sobre otra. Se pudo aseverar que el clima organizacional puede influir, de manera directa, en el desempeño de los trabajadores. Las dimensiones con mayor influencia en el desempeño laboral y más resaltantes son la fomentación de desarrollo, la seguridad personal, la autorrealización profesional, la confortabilidad y la motivación. Esta última resulta ser un factor crucial para el desempeño de los colaboradores; mientras que la comunicación manejada por la organización es la pertinente y permite una amena relación entre compañeros de trabajo.

Considerando el aporte de Valdivia mencionado previamente, además de los conseguidos resultados en inferenciales pruebas de nuestra investigación como apoyo a las teorías citadas, se evidencia coincidencias entre los autores, lo que ha verificado los resultados obtenidos de la presente indagación y se ha consignado un soporte teórico.

CONCLUSIONES

Mediante la investigación se logró determinar un coeficiente de correlación positiva considerable, con nivel de significancia menor al 0.05 que se planteó en la investigación, afirmando así la hipótesis general del estudio como verdadera en donde existe relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro.

También respecto al primer objetivo específico uno se logró determinar una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia menor al 0.05 planteada en la investigación, afirmando la existencia de una correlación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro.

Así mismo, se pudo determinar una correlación positiva significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio de la agencia San Isidro, lo que quiere decir que cuanto mejor medidas sobre el desempeño tome el Banco mejor será el desempeño de los trabajadores del Banco

Por último, se logró determinar una correlación positiva considerable entre las actitudes y valores de los empleados del Banco y el desempeño laboral del mismo, con un nivel de significancia menor al 0.05 planteada en la investigación, lo que quiere decir que cuanto mejor aprovechan, identifican, valoran las competencias laborales de sus trabajadores mejor serán el desempeño de ellos en beneficio del Banco.

RECOMENDACIONES

El clima organizacional evidenciado en la indagación puede considerarse entre regular a medio, por lo que se debe percibir como una única y real oportunidad para el mejoramiento de las relaciones entre el elemento humano y la organización, la difusión de políticas de desarrollo capaces de permitir la experimentación de un progreso profesional, personal e involucrarse, mucho más, con la organización. Las políticas deben ser proyectadas a toda la organización para la captación de personal que trabaje acerca de la proyección de toda empresa.

Realizar evaluaciones del método de monitoreo o supervisión de actividades ejecutadas por los trabajadores, ya que la supervisión se caracteriza por ser intransigente y suscita presión en los colaboradores. Evitar tales circunstancias y realizar inspecciones controladas y condescendientes para lograr un equilibrio armónico entre la moral, la integración y la productividad del talento humano en la institución.

Emplear programas de formación en línea con modalidad *e-learning*, la cual se posiciona como la mejor alternativa, puesto que permite el aprendizaje a ritmo propio, sin disponer de un horario y con acceso al material de estudios de forma inmediata.

Por último, se recomienda a los directivos del banco realizar un efectivo programa para capacitar al personal y que les devuelva sus pertenencias, a la vez que se permite tener pertinente control del aprendizaje, maximiza los niveles de eficacia y aumenta el rendimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela.
- Barrera, L. (2015). Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del instituto de la niñez y la familia (infa), en la Ciudad de Ambato. (Tesis maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato
- Casa Carrasco, M. (2015). Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo - 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Castañeda Burgos, N. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones (2.ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana
- Díaz Zárate, F. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra en el año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- El Empleo (2016). *Tendencias laborales: problemática latinoamericana del clima organizacional*. Recuperado de: http://www.empleo.com/colombia/tendencias_laborales/cunelesson-los-problemas-empresariales-mnes-comunes/6587206.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental.
- Grueso, M. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales. Comprensión y retos*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Hernán, J. y Pérez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrán, J. & Pérez, F. (2014) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. (Tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- Huamani, N. (2015) El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 En El 2013. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur. Villa el Salvador. Lima. Perú. Recuperado de: http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*. (Tesis de maestría). Universidad del Pacífico, Quito, Ecuador.
- Meléndez, V. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Huarmey, Chicama - 2014*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Áncash, Perú.
- Meza (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. (Tesis maestría). Universidad de Montemorelos
- Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. Universidad Eloy Alfaro de Manabí - Ecuador. Recuperado de: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1196
- Panta, L (2015) Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la Ciudad De Chiclayo. (Tesis de titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf

- Rodríguez, E. (2014). *Influencia de las relaciones humanas y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Cáceres del Perú: 2014, Ancash-Perú*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Serna, H. (2014). *Gerencia estratégica: teoría, metodología, mapas estratégicos, índices de gestión, alineamiento estratégico, ejecución estratégica*. Bogotá: 3R.
- Serrano Orellana, B. y Portalanza, A. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Guayas: Universidad de Especialidades Espíritu Santo.
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Alicante: Área de Innovación y Desarrollo.
- Soria, I. (21 de agosto de 2014). *Inspiring benefits*. Recuperado de: <http://blog.inspiringbenefits.com/recursos-humanos/que-es-la-evaluacion-360o>.
- Terán, G., Montenegro, B., García, V., Realpe, I., Villarreal, F., y Fernández, A. (2017). «Diagnóstico de las variables del comportamiento organizacional en farmacias de Sangolquí, Ecuador». En: *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(1) Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000100017&lng=es&tlng=es.
- Toala Bozada, S. (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa - 2013*. (Tesis de doctorado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). «Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno - 2014 - Perú». En: *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=pt.
- Turbán Felix, R. (2016). *Medición del clima organizacional*. Recuperado de: <http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/Medicion%20del%20clima%20laboral.pdf>.
- Valdivia, C. (2014) El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A. (tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/1016/valdiviaalfaro_carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.

Uribe, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. México: Manuel Moderno.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Problema general	Objetivo principal	Hipótesis principal	Variables	Metodología
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019?	Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio del distrito de San Isidro en el 201 Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.	El clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.	<p>Clima Organizacional</p> <p>Comunicación Comunicación asertiva Comunicación empática Escucha constantemente Comunicación saludable con los pares</p> <p>Condiciones laborales Institución Infraestructura mueble y enseres Puesto de trabajo Reconocimiento y remuneración Jefes, superiores y compañeros de trabajo</p> <p>Actitudes y valores Iniciativa e integración permanentemente Se involucra en el trabajo diariamente Se identifica con la Institución Práctica la solidaridad Desempeño laboral</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Eficacia Percepción del nivel de calidad de trabajo Metas logradas Cumplimiento de las tareas asignadas Conocimiento dentro del puesto de trabajo</p> <p>Eficiencia del trabajador Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos Liderazgo y cooperación en centro de trabajo Nivel de adaptabilidad del trabajador</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada Transversal</p> <p>Nivel de investigación Correlacional Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación Transversal</p> <p>Población 600 estudiantes</p> <p>Muestra 254 estudiantes</p> <p>Técnica de procesamiento de la información Aplicativo SPSS 23</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019?	Determinar de qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019	La comunicación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019		
¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019?	Determinar de qué manera las condiciones laborales se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.	Las condiciones laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019		
¿De qué manera las actitudes y valores se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019?	Determinar de qué manera las actitudes y valores se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019	Las actitudes y valores se relacionan directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

Título de la investigación				
<i>El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia de San Isidro, 2019</i>				
Objetivo general	Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019.			
Variable X	Clima organizacional.			
Definición conceptual	Grueso (2016) explica que es una serie de generales apreciaciones respecto al ambiente organizacional. Afirma que el trabajador, al momento de construir su percepción respecto al ambiente mencionado, debe organizar los datos este maneja en función a las particularidades de la institución y los sucesos verídicos, enfocándose también en el liderazgo, los procesos organizacionales y la estructura organizacional.			
Definición operacional	La medición de la primera variable se realizará mediante un cuestionario; instituido por 10 apartados, los cuales cuentan con los pertinentes indicadores para efectuar tal medición.			
Dimensiones	Indicadores	Redacción de ítems	Tipo de instrumento	Escala de medición
Comunicación	Comunicación asertiva	1 - 4	Cuestionario	Ordinal
	Comunicación empática			
	Escucha constantemente			
	Comunicación saludable con los pares			
Condiciones laborales	Institución	5 - 10		
	Infraestructura mueble y enseres			
	Puesto de trabajo			
	Reconocimiento y remuneración			
Actitudes y valores	Jefes, superiores y compañeros de trabajo	11 - 14		
	Iniciativa e integración permanentemente			
	Se involucra en el trabajo diariamente			
	Se identifica con la Institución			
	Práctica la solidaridad			

Título de la investigación				
<i>El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio del distrito de San Isidro en el 2019</i>				
Objetivo general	Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio del distrito de San Isidro en el 2019.			
Variable Y	Desempeño laboral.			
Definición conceptual	Silva (2018) indica que el desempeño organizacional hace referencia al actuar de los trabajadores al momento de querer alcanzar los objetivos planteados; lo cual implica la personal estrategia para consumir los mismos. Además, se explaza y dice que, sobre la base de los nexos que entablan las personas, el fundamental desasosiego de los superiores se debió a la idea del trabajador como elemento capaz de generar condiciones para una pertinente mejora del desempeño laboral, teniendo en cuenta la eficacia y la eficiencia del personal.			
Definición operacional	La medición de la segunda variable se realizará mediante un cuestionario; instituido por 10 apartados, los cuales cuentan con los pertinentes indicadores para efectuar tal medición.			
Dimensiones	Indicadores	Redacción de ítems	Tipo de instrumento	Escala de medición
Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo	15 - 17	Cuestionario	Ordinal
	Metas logradas			
	Cumplimiento de las tareas asignadas			
	Conocimiento dentro del puesto de trabajo			
Eficiencia del personal	Responsabilidad del personal	18 - 20		
	Nivel de conocimientos técnicos			
	Liderazgo y cooperación en centro de trabajo			
	Nivel de adaptabilidad del trabajador			

Anexo 3: Ficha de validación del instrumento

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto:
- 1.2. Grado académico:
- 1.3. Cargo e institución donde labora:
- 1.4. Título de investigación:
- 1.5. Autor del instrumento:
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado
- 1.7. Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20):

VALORACIÓN CUALITATIVA:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

Posfirma
DNI

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e indicadores

Cuestionario

Introducción

Estimado(a) Sr(a):

El presente instrumento forma parte de la indagación *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Comercio agencia San Isidro, 2019*.

Instrucciones: Todas las respuestas son confidenciales, ya que la encuesta se responderá anónimamente. Por ello se solicita toda la sinceridad al momento de marcar con un aspa la alternativa, en los espacios en blanco, que usted considere la adecuada.

Datos específicos	
1	Nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

Variable 1: Clima organizacional					
Comunicación		1	2	3	4
1	¿Las autoridades, funcionarios y el personal del banco mantienen una comunicación asertiva?				
2	¿Al interior del banco existe una comunicación empática y saludable?				
3	¿Las y funcionarios del banco saben escuchar y resolver problemas?				
4	¿Los jefes y supervisores manejan una comunicación saludable con el personal de la institución?				
Condiciones laborales					
5	¿Se siente satisfecho en la institución donde labora?				
6	¿La infraestructura del área en el que labora es la adecuada?				
7	¿Su puesto de trabajo cuenta con muebles y enseres necesarios?				
8	¿El puesto que ocupa está en relación, con la titulación académica que usted tiene?				
9	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?				
10	¿Su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?				

Actitudes y valores		1	2	3	4
11	¿El personal del banco demuestra una actitud de iniciativa e integración?				
12	¿El personal del banco se involucran en planeamiento de la gestión?				
13	¿Los funcionarios y los administrativos del banco están identificados con el éxito de la Institución?				
14	¿Las autoridades, funcionarios y administrativos del banco practican valores sociales y laborales?				
Variable 2: Desempeño laboral					
Eficacia		1	2	3	4
15	En el banco los jefes dictaminan decisiones gracias al liderazgo autocrático.				
16	En el banco los jefes incentivan el interés por las funciones de los colaboradores gracias al liderazgo transformacional.				
17	En el banco los jefes incentivan las labores de los colaboradores gracias al liderazgo participativo.				
Eficiencia laboral					
18	En el banco los jefes, gracias a la proposición de institucionales metas, incentivan las labores de los colaboradores.				
19	En el banco los jefes se enfocan en el profesional desarrollo de colaboradores, por lo posibilitan una capacitación permanente.				
20	En el banco los jefes buscan el alcance de objetivos y metas institucionales a través del fomento, en la áreas municipales, de una responsabilidad colectiva.				