

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
BCP AGENCIA REAL PLAZA TRUJILLO, LA LIBERTAD -
2021”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Alvaro Andre Jara Reyes

Asesor:

Mg. Graciela Esther Reyes Pastor

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres, por ser mis guías, darme seguridad y fuerza para conseguir mis metas, a Aarón por llegar a mi vida y seguir enseñándome lo que significa ser un hermano y tener uno. A mis tíos Jesús y Alfonso por enseñarme la perseverancia de la vida, el esfuerzo del trabajo y la responsabilidad del conocimiento.

“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral
de los colaboradores del BCP
Agencia Real Plaza Trujillo
La Libertad – 2021”

AGRADECIMIENTO

A Dios por otorgarme una oportunidad en esta vida. A mis docentes por compartir sus conocimientos y lecciones. De igual forma a mi familia por la gran paciencia y sostén absoluto durante el paso de la elaboración de mi investigación

PRESENTACIÓN

Esta investigación titulada “Clima Organización y su relación con el desempeño Laboral de los colaboradores del BCP agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad - 2021”, su intención principal, es establecer la evidencia de relación con la variable clima organizacional y la de desempeño laboral de los colaboradores de dicha agencia.

En esta investigación toma en cuenta la metodología y procesos que se llevaron a cabo para lograr su desarrollo, los antecedentes respectivos al objeto de estudio y conocer las transiciones en el paso del tiempo de dichas variables.

Para conseguir los datos se hizo uso del cuestionario, que se estructuró para el proceso de los datos en correlación al objeto y proceso del estudio. Se hace uso de los programas SPSS 22 y Excel 2016 lo que permitió saber los efectos de este.

Estimando que valga de información para dar a conocer el contexto actual del clima organizacional y el desempeño laboral en el BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad - 2021

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
PRESENTACIÓN	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	32
CAPÍTULO III. RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	44
CAPÍTULO V. CONCLUSION	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sucursal, Agencia y trabajadores de la agencia del BCP Real Plaza Trujillo -----	34
Tabla 2. Validez de contenido del instrumento - Cima organizacional -----	36
Tabla 3. Validez de contenido del instrumento - Desempeño laboral -----	36
Tabla 4. Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaborados del BCP agencia Real Plaza Trujillo -----	39
Tabla 5. Distribución de correlación entre el Comunicación Interpersonal y desempeño laboral de los colaborados del BCP agencia Real Plaza Trujillo-----	40
Tabla 6. Correlación entre el Motivación Laboral y desempeño laboral de los colaborados del BCP agencia Real Plaza Trujillo. -----	41
Tabla 7. Correlación entre la autorrealización y desempeño laboral de los colaborados del BCP agencia Real Plaza Trujillo. -----	42
Tabla 8. Distribución de correlación entre el ambiente físico laboral y desempeño laboral de los colaborados del BCP agencia Real Plaza Trujillo -----	43
Tabla 9. Nivel de confiabilidad del instrumentó - Clima Organizacional-----	52
Tabla 10. Nivel de confiabilidad del instrumentó - Desempeño laboral-----	52
Tabla 11: Matriz de Consistencia-----	59
Tabla 12: Matriz de Operacionalización de las variables independiente y dependiente----	62
Tabla 13: Matriz de Instrumento -----	64
Tabla 14. Instrumento de Aplicación-----	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultado del objetivo general de la investigación. -----	53
Figura 2: Resultado del objetivo Especifico 1 -----	54
Figura 3: Resultado del objetivo Especifico 2 -----	55
Figura 4: Resultado del objetivo Especifico 3 -----	56
Figura 5: Resultado del objetivo Especifico 4. -----	57
Figura 6: Formula Alfa de Cronbach-----	58
Figura 7: Formula coeficiente de correlación de Pearson -----	58

RESUMEN

El siguiente tema estudio posee como variable de medida al desempeño laboral, trazándose como el objetivo primordial, en establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad - 2021; para lograr este objetivo, se planeó cuatro objetivos específicos, comunicación interpersonal, motivación laboral, autorrealización y ambiente físico laboral yaciendo estas dimensiones de la variable clima organizacional.

Para elaborar el estudio de investigación se manejó la metodología hipotética, con un nivel descriptivo correlacional de tipo de investigación. El diseño de estudio es no experimental; así mismo, la población está siendo conformada por 30 colaboradores que pertenecen y cumplen funciones en la agencia del BCP Real Plaza Trujillo, siendo la muestra finita y compuesta por la totalidad de la población.

La técnica manejada fue la encuesta, aplicando el instrumento previamente validado por los tres expertos, se realizó la medición de confiabilidad mediante la prueba de alfa de Cronbach, logrando un resultado admisible 0.91 de la variable clima organizacional y 0.89 del desempeño laboral respectivamente y visualizadas en las tablas N° 9 y 10.

En el resultado del objetivo general del estudio de investigación la cual se realizó mediante la prueba de correlación Pearson en la tabla N° 04, se aprecia una correlación directa e importante entre ambas variables de estudio, con un resultado de 0.736 favorable para la investigación, donde se evidencia la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021 y rechazando así la hipótesis nula.

Palabras claves: Clima Organizacional, desempeño laboral, autorrealización, ambiente.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

En el presente existen diversos problemas ligados al clima organizacional, una de ellas nos lleva a preguntarnos lo siguiente ¿cómo se desarrolla en una entidad bancaria? Al discutir de clima organizacional describimos un ambiente interno dentro de las empresas que recibe e imite información; además; los comportamientos y conductas que tienen el personal de mayor rango hacia sus subordinados; ya que, es distinto en diferentes organizaciones pues está vinculado por emociones, el estrés y manifestándose en la efectividad, trabajo y producción de los colaboradores de la organización.

Estos elementos se ven afectados por otras dimensiones como: la comunicación interpersonal, motivación laboral, la autorrealización o el ambiente físico laboral.

Es decir, que las dimensiones que podrían ser obligatorias no son tomadas en consideración, siendo el clima organizacional el más golpeado o afectado.

La comunicación integral es una de las dimensiones que se tomara en cuenta para los trabajadores de la organización puesto que mediante este factor podemos relacionarnos con todos los procesos que comunican dentro de ella.

Otra dimensión a tratar es la motivación laboral de los trabajadores; existen estrategias, como los incentivos por productividad, reconocimientos, vacaciones, incremento de sueldo, entre otros.

La autorrealización es otra dimensión que consideraremos dentro de la investigación, de este modo sabremos si se sienten realizados los trabajadores en el aspecto personal y profesionalmente.

Así mismo, se tomará en cuenta la dimensión del ambiente físico laboral, debido que el actual cuenta espacios reducidos e insuficiente en ciertas áreas de la agencia para que los

trabajadores puedan ejecutar de modo eficaz sus actividades generando esto una incomodidad para dichas funciones.

Además, Caligiore y Díaz, (2003) comenta que “los componentes son parte de un clima peculiar en donde predomina sus propias características, que grosso modo muestra, el sello de una organización, interviniendo en el comportamiento de los trabajadores.” (p. 645). De este modo reforzamos lo ante dicho respecto a los otros aspectos que influye en el clima laboral.

Respecto al desempeño laboral es considerado como el vivo reflejo del clima organizacional en las empresas y es sumamente invaluable; pues estamos presentes en una realidad más globalizada y competitiva, estos elementos influyen a una empresa a ser exitosas.

Además, según Chiavenato, (2000) respecto al desempeño laboral lo define “como la conducta del trabajador en la búsqueda de los objetivos propuestos de cada organización, constituyendo la habilidad individual para lograrlo.” (p. 359).

Debido a lo antes expuesto, sea ha creado un interés de conocer y demostrar la existencia de una relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú de la agencia del Real Plaza Trujillo.

Antecedentes de investigación

Antecedentes Internacionales

Antúnez (2015), en su tesis “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, Venezuela.

La autora de esta investigación se traza como objetivo explicar cómo el clima organizacional es un elemento clave para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay. El método y enfoque que utilizo en la investigación es de tipo descriptivo – correlacional.

La técnica que ha utilizado fue la encuesta a través del uso de cuestionarios.

Banesco cuenta con una población de 50 colaboradores, para esto el autor toma como muestra el total de la población que le servirá para realizar dicho instrumento con una confiabilidad aceptable para la investigación.

Finalmente, la autora llega a la conclusión, permitiéndole conocer que el trabajo en la comunicación, distribución y tecnología son los elementos que influyen efectivamente en el ambiente de la agencia donde los trabajadores de esta realizan sus actividades diarias.

Morales (2010), en su trabajo de investigación “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo de una dependencia gubernamental”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.

La investigadora se traza como objetivo identificar si existe una relación entre el clima laboral que siente el colaborador respecto a el desempeño de su labor.

Planteándose como hipótesis de investigación si es que existe alguna diferencia en el desempeño de los trabajadores que sienten un clima organizacional positivo y en otros que perciban lo contrario.

Finalmente, después al hacer el levantamiento de la información con la encuesta a través del uso de cuestionario se evidencio diferencias reveladoras en el desempeño de los trabajadores, sienten un clima organizacional auténtico con los que aprecian lo contrario.

Pérez (2014), en su tesis “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha”. (Tesis de Psicología). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.

El autor se proponer trazarse como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional respecto al desempeño laboral de los trabajadores del MIES.

El método de investigación utilizado por el autor es de tipo descriptivo - correlacional, la técnica que se realizo es la encuesta y como su instrumento el cuestionario. MIES cuenta con una población de 45 colaboradores, para esto el autor toma como muestra el total de la población que le servirá para realizar dicho instrumento con una confiabilidad aceptable para la investigación.

Finalmente, el autor evidencio la existencia de una inconformidad de los colaboradores en cuanto al clima organizacional con el MIES, con relación a la falta de motivación personal por reconocimiento a sus labores por parte de sus superiores dentro de la organización.

Antecedentes Nacionales

Aguilar (2017), sustento en su tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa”. (Tesis de contaduría). Universidad Privada de Pucallpa, Perú

El autor se planteó como problema general lo siguiente: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa? donde el objetivo principal, es establecer relaciones que existan entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa.

El método de investigación utilizado por el autor es de tipo descriptivo - correlacional, la técnica que se realizó es la encuesta bajo el uso del instrumento del cuestionario. La agencia BCP Pucallpa cuenta con una población de 19 colaboradores, para esto el autor toma como muestra el total de la población que le servirá para realizar dicho instrumento con una confiabilidad aceptable para la investigación.

Finalmente, el autor concluye que ambas variables expuesta en su tema de titulación están relacionadas significativamente. Además, este recomienda que los organismos bancarios, deben manejar adecuadamente los medios de motivación.

Araujo (2015) su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación, Iquitos 2015”. (Tesis de licenciatura). Universidad Científica del Perú, Iquitos.

La autora plantea establecer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral dentro del Banco de la Nación de Iquitos. Asumiendo como hipótesis si existe la relación entre ambas variables.

El método de investigación utilizado por el autor es de tipo descriptivo - correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La agencia del Banco de la Nación Iquitos cuenta con una población de 24 colaboradores, para esto el autor toma como muestra el total de la población que le servirá para realizar dicho instrumento.

Finalmente, la autora finiquito que el clima organizacional dentro de la entidad no es el más adecuado. Además, las motivaciones laborales no se encuentran enmarcados correctamente.

Duran (2017), sustento en su tesis “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones Multibanca del banco de crédito del Perú S.A La Molina, 2017”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima

El autor se plantió proponer la relación del clima organizacional con respecto al desempeño laboral que vienen realizándolos colaboradores de la Gerencia de Operaciones Multibanca del BCP sede La Molina, con el propósito determinar si esta relación existente entre ambas variables.

El método que utilizo el autor fue de tipo descriptivo correlacional y la técnica aplicada fue la encuesta a través del instrumento del cuestionario.

Finalmente, después al hacer el levantamiento de la información con la encuesta a través del uso de cuestionario, se evidencia la existencia positiva entra ambas variables de estudio.

Antecedentes Locales

Ubillas (2017), sustento en su tesis “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017”. (Tesis de maestría). Universidad Privada Cesar Vallejo, Trujillo - La Libertad.

El investigador se planteó como objetivo establecer la relación existente entre el clima organizacional respecto desempeño laboral de los gestores de servicios del Banco de la Nación de ciudad de Trujillo en el año 2017.

El método de investigación utilizado fue de tipo descriptivo - correlacional, la técnica que se realizo es la encuesta bajo instrumento del cuestionario. La agencia del Banco de la Nación Trujillo cuenta con una población de 30 colaboradores, para esto el autor toma como muestra el total de la población que le servirá para realizar dicho instrumento con una confiabilidad aceptable para la investigación.

Por último, el autor evidencia una correlación entre las variables de estudio con los trabajadores de Banco de la Nación de Trujillo,

Valdivia (2014), en su tesis “El clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa DANPER – TRUJILLO SAC. 2014”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

La autora se planteó establecer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal en Danper Trujillo; así mismo, cuestionó una hipótesis al respecto, si el clima organizacional influye mediante desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Danper Trujillo.

El método de investigación utilizado por el autor es de tipo descriptivo - correlacional, la técnica que se realizo es la encuesta bajo el instrumento del

cuestionario. DANPER cuenta con una población de 800 colaboradores, para esto la autora después de realizar la formula extrajo muestra de 117 colaboradores que le servirá para realizar dicho instrumento con una confiabilidad aceptable para la investigación.

Por último, después de desarrollar el levantamiento de su muestra, esta establece que evidentemente existe correlación entre ambas variables.

Vásquez (2017), en su tesis “El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera S.A agencia Trujillo Centro – 2016”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

La autora plantea establecer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera Trujillo; además, cuestiona la hipótesis del clima organizacional si esta tiene relación con el desempeño laboral de estos.

El método de investigación utilizado por el autor es de tipo descriptivo - correlacional, la técnica que se realizo es la encuesta bajo el instrumento del cuestionario. La Financiera Compartamos sede Trujillo cuenta con una población de 60 colaboradores, para esto el autor toma como muestra el total de la población que le servirá para realizar dicho instrumento con una confiabilidad aceptable para la investigación.

Finalmente, se evidencio la existencia correlativa entre ambas variables. Además, se dedujo que mientras los colaboradores perciban que existe un clima organizacional adecuado este conlleva a un desempeño laboral mejor.

Marco Teórico

Clima organizacional

Para que una organización alcance sus objetivos como tal, es importante contribuir con la mejora en el desempeño de los colaboradores. Desde esa vista, la misión del clima organizacional se transforma en un elemento crítico, según Aguirre & Martínez (2012) señala “si el clima organizacional lleva al beneficio y rentabilidad de una organización es porque sus colaboradores son continuamente motivados, por ellos se sentirán identificado con ella, logrando el propósito de esta” (p. 89).

De esta manera, se recalca que el clima organizacional logra afectar el fruto de los objetivos adquiridos por los colaboradores de la agencia del BCP Real Plaza Trujillo, convirtiéndolos en excelentes o deficientes.

Así mismo, respaldando lo anterior dicho por Aguirre, M & Martínez, L respecto al clima organizacional, Eslava (2014) señala que “el clima organizacional representa a conjuntos de un contexto de labor, según vistas por quienes laboran en el. Por eso, para las empresas es importante calcularlas y conocerlas; ya que, impacta valiosamente en los resultados de una empresa u otra” (p. 181).

De igual manera, el autor destaca al clima organizacional como uno de los pilares para llegar a los objetivos de la organización.

El clima organizacional, es uso diario, y logra distintos significados, por ello Manoslavas, Luis y Quintero, Jorge (2015) lo señalan como “el conjunto de particularidades que definen una empresa y diferencian de otras; estas tipologías son de permanencia en el tiempo y tienden a influenciar en el comportamiento personal”.

Teniendo esto en claro la agencia del BCP Real Plaza Trujillo podría tomar en cuenta para mejorar su clima dentro de ella si esta se requiriere.

Dimensiones de la variable clima organizacional

a. Dimensión: Autorrealización

Según Palma, (2004) lo señala como la ocasión que tiene trabajador dentro del ámbito organizacional para lograr su autorrealización tanto personal y profesionalmente. Esto les permite tener una idea de desarrollo dentro de la organización y sobre todo en su vida. Sin embargo, Maslow A. (1943) lo define como la necesidad de los seres humanos, la que motiva la conducta de cada uno, y una vez realizado, se experimenta bienestar, armonía, felicidad e incrementando así nuestra autoestima

b. Dimensión: Ambiente Físico Laboral

Considerar el espacio como una herramienta de trabajo, pensar en los recursos claves para este, la imagen, la privacidad, la relación entre los colaboradores y los clientes; considerando lo expuesto las organizaciones deberían considerar el entorno de trabajo como como un valor indiscutible María Peiró y Fernando Prieto (1996) lo define como el ambiente donde un individuo ejecuta sus actividades a diarias, y se relaciones interpersonales otros miembros de la organización y este es percibido por los trabajadores tales como; temperatura, humedad, iluminación, ruidos, calidad de aire, limpieza e higiene.

Tomando en cuenta hoy en día son muy pocas las organizaciones que tiene un ambiente físico laboral en mal estado; sim embargo aún existen. Por otra parte, como evidencia propia la agencia del BCP Real Plaza cuenta con ciertos detalles respecto a sus ambientes laborales.

c. Dimensión: Comunicación Interpersonal

Siendo la creadora de nuevas relaciones y vínculos a través del día a día para la comunicación interpersonal para el autor Antonio, P (2013) la define como la comunicación interpersonal que sucede cuando hay interacción entre el transmisor y receptor.

Dicho esto, la comunicación interpersonal en la organización es la columna vertebral de esta. Siendo este la causa de la unificación a la organización, sin ella no es posible la colaboración, relación e integración del trabajo lo cual es fundamental en los procesos que se llevan en a la agencia del BCP Real Plaza Trujillo para comunicarse día a día con los colaboradores o los clientes.

d. Dimensión: Motivación Laboral

La motivación, dentro del área profesional, es definida como un procedimiento que activa, orienta, dinamiza y mantiene a los trabajadores realizando objetivos en común. Robbins (2008) la motivación laboral es la pre-disposición para realizar algo, con el motivo de compensar alguna necesidad limitada de ese algo.

Para ellos el BCP tiene diferentes recompensas, como bonos mensuales o trimestrales respecto a lo económico, como viajes mensajes o anules respecto a la recreacional. Lo cual le permite al colaborador tener una mejor precepción de que al cumplir sus objetivos estos serán recompensados.

Desempeño laboral

Cabe aludir que, muchas veces el desempeño laboral es causado por las perspectivas del colaborador sobre su lugar de trabajo; por ello, va a depender de las propuestas que evidencian los empleadores y la capacidad de desempeño que tenga el colaborador.

Por otro lado, de acuerdo a Palmar R., Valero U., y Jhoan M., (2014) define a nuestra variable cómo:

El avance de cada colaborador que desempeña su jornada adentro de una organización, el cual debe estar ajustado a los avisos y deberes de esta, de tal manera que sea eficaz, idóneo y hábil, en la realización de las tareas que se le establezcan para llegar de los objetivos expuestos y al éxito de la organización.

De esta manera podemos decir que el desempeño laboral está desarrollado por cada individuo de forma distinta y existe colaboradores que usan de manera más eficiente los recursos que le otorga la organización y con ellos poder llegar a los objetivos de esta.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

a. Dimensión: Calidad de Trabajo

Los expertos crean los objetivos diseños por la organización, ofreciendo un productos o servicios específicos y a la vez, que se despliegan en las áreas principales a su cargo.

Según Urbina y Barazal (2018):

La calidad al ejecutar cualquier acción laboral debe ser interpretar con las capacidades desarrolladoras y llevándolas a cabo en la práctica pues encierran el nivel de conocimientos y uso conveniente de las herramientas. Con el fin de alcanzar un provechoso nivel de desempeño y una inmejorable resolución de conflictos.

Para ello el BCP tiene requisitos necesarios para cada puesto que ocupa cada colaborador dentro de la agencia donde laboral, para que de esta manera puedan tener una mejor calidad en su labor dentro de ella.

b. Dimensión: Productividad

La productividad laboral es un elemento importante dentro de las organizaciones, estrechamente vinculado al crecimiento de estas. Según Alles (2013) el personal no pierde de vista en primer lugar la distribución del lugar donde van a laborar, ellos ven el espacio y valoran si es adecuado para desempeñarse sin inconvenientes.

Tomando cuenta lo antes dicho la agencia del BCP Real Plaza Trujillo trata de tener ambientes donde los colaboradores se sientas cómodos y productivos.

c. Dimensión: Responsabilidad

Se puede definir como una conciencia plena en cada acción que hacen los individuos a una respuesta, palabra o gesto que sale de estos, que pueden optimizar o agravar un contexto en la que están. Por ello Pérez (2010) la define como la destreza con el que cuenta cada sujeto para sobre llevar de manera positiva los conocimientos con la cuenta y las particularidades cerebrales de cada uno.

Por ello a pesar que los colaboradores tienen una autonomía propia siempre cuenta con una supervisión para que de esta forma las acciones que lleguen a realizar sean de forma transparente y responsable.

Marco Conceptual

Clima organizacional

- Son las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, lo cual es observado por los trabajadores de dichas organizaciones donde se desempeñan.
- Juicio que tienen los trabajadores sobre las organizaciones donde trabajan y las técnicas que acontecen en un área laboral.

Desempeño Laboral

- Toda aquella acción y actividad que ejecutan los trabajadores de una organización para alcanzar de los objetivos trazados por la organización.
- Es aquel interés y ejercicio que revela el trabajador al ejecutar las ocupaciones y trabajos que requiere su puesto.

Autorrealización

Se define como la valoración que muestra el trabajador respecto a los medios de desarrollo que brinda la organización para su crecimientos particular y profesional.

Ambiente físico laboral

Se define como elementos materiales necesarios para cumplir de manera eficiente las labores encargadas, del modo que exista una facilidad para ejecutarlas.

Comunicación Interpersonal

Se define como la comunicación entre dos personas o más personas que están físicamente próximas.

Motivación Laboral

Se define como los incentivos tangibles e intangibles que percibe el trabajador, que lo orientan a desempeñarse de una manera mejor o peor en la organización.

Calidad de trabajo

Se define como la calidad al efectuar cualquier diligencia profesional eficazmente, estas se van desarrollando y adquiriendo mediante la práctica.

Productividad

Se define como la relación entre la suma de productos logrados por un sistema y los recursos manipulados para obtener dicha elaboración.

Responsabilidad

Se define como el respeto de los deberes, o cuidados al tomar medidas al efectuar algo.

Formulación del Problema

Problema Principal

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021?

Problemas Específicos

- ¿Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021?
- ¿Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021?
- ¿Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021?
- ¿Existe relación entre el ambiente físico laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021
- Identificar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021
- Identificar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021
- Identificar la relación que existe entre el ambiente físico laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

Justificación de la Investigación

Lo que motivo a la elaboración de la investigación son los colaboradores que trabajan en la agencia del Real Plaza Trujillo del BCP donde se presenta un clima organizacional un tanto desfavorable lo que causa un desaprovechado rendimiento laboral; y a su vez un incumplimiento en las metas mensuales que el banco pronostica.

Es importante manifestar que el recurso clave incluso más importante son los colaboradores por ende se debe procurar mantener un excelente clima y brindar condiciones necesarias para que se sientan a gusto y puedan tener un desempeño adecuado.

También, se cuenta con información de primera mano la cual nos indica que existe un cierto grado de insatisfacción el cual influye en el desempeño de los mismo, además se debe tener en cuenta que las personas buscan su identificación y sentido de pertenencia a un grupo donde se desarrollan personalmente como profesional.

Parar el tratamiento de los datos del estudio se aplicó la encuesta, ya que nos permitirá obtener el objetivo de la investigación por medio de sus resultados obtenidos mediante de ella.

El estudio logará determinar si el ambiente donde se desarrolla, existe la relación entre la variable 1 y 2 tomando de referencia y basándose en los informes, antecedentes y conjeturas previamente estudiadas. Esto aportara conocimientos en la ciencia administrativa en este caso en la gestión financiera, lugar donde tienen sus propias particularidades.

Así mismo, la investigación permitirá mejorar el clima organizacional de la agencia BCP Real Plaza Trujillo en el mejoramiento del elemento humano, asegurando una

mejor área laboral para los trabajadores, un mejor desempeño de metas, objetivos, etc.

Por último, se espera que esta investigación se convierta en un instrumento de consulta para otras averiguaciones y se use de apoyo para corregir el clima organizacional tomando las medidas correctas y necesarias para mejora el ejercicio en ella.

Limitaciones de la Investigación

- ✓ El lapso de realización del proyecto es restringido lo cual no permite tomarnos varios meses de indagación.
- ✓ Para lograr información real se precisó contar con la colaboración de los trabajadores la agencia del BCP Real Plaza Trujillo, aunque por la coyuntura de la situación que se presenta actualmente (Covid-19) en los primeros meses del año, muchos se encuentran en sus lugares de origen (Pacasmayo, Huacho, etc.)
- ✓ Las limitaciones de la investigación fueron superadas satisfactoriamente, es así que, el tratamiento y procesamiento de datos, a pesar que en un inicio al fue tedioso, se fue desarrollando de una manera natural semana a semana con el asesoramiento constante de nuestra asesora de tesis, puntos como los objetivos, hipótesis o la formulación del problema fueron guiados y corregidos varias veces por ella hasta que su aceptación sea dada y funcional para nuestra investigación. el poder calcularlo pues no se contaba con experiencia previa para realizarla.

Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral es significativa de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021
- Existe relación entre motivación laboral y el desempeño laboral es significativa de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021
- Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral es significativa de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021
- Existe relación entre el ambiente físico laboral y el desempeño laboral es significativa de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Metodología de la investigación

Nivel de investigación

La investigación se encuentra bajo dos niveles descriptivo y de correlación los cuales se señalan a continuación:

Nivel Descriptivo

Debido a los aspectos observables de las variables, podremos referir su estado oportuno, presentando que las respuestas sean lo claras y dables.

Nivel Correlacional

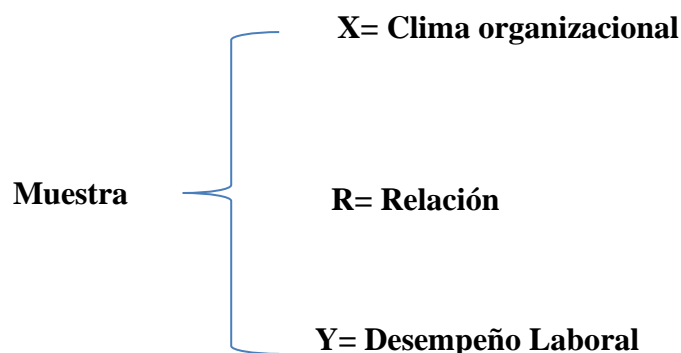
Después del proceso descriptivo, se intenta construir una relación entre las variables, para poder llegar a comprobar si el clima organizacional aqueja al desempeño laboral dentro del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo.

Tipo de estudio

Según su fin, es tipo descriptiva, pues el fin primordial de la investigación es evidenciar las suposiciones de cada una de las variables en exposición con la práctica.

Diseño de Investigación

De corte transversal, el instrumento será aplicado una vez y descriptivo correlacional; ya que, consiste relacionar ambas variables.



Dónde:

X= Es el clima organizacional.

Y= Es el desempeño Laboral.

M= Es la Muestra.

R= Es la relación de las variables de estudio.

O= Es la observación de los colaboradores BCP agencia Real Plaza

Población y Muestra

Población

Conformada por los 30 colaboradores del BCP de la Agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad - 2021

Por lo tanto, es finita siendo los 30 colaboradores del BCP de la Agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021 registrados hasta el 2021; así mismo, el análisis es homogéneo siendo un total de treinta (30) colaboradores.

Tamayo y Tamayo (2006) “puntualiza a la población como el total del fenómeno de estudio”.

Tabla 1.

Sucursal, Agencia y trabajadores de la agencia del BCP Real Plaza Trujillo

Sucursal	Agencia	N° de trabajadores
570 - 011	Real Plaza Trujillo	30

Fuente: Agencia del BCP Real Plaza Trujillo

Muestra

La muestra de investigación es equivalente a la población, pues no cuenta con más elementos de estudios, es acreditada por el total de esta, siendo los treinta (30) colaboradores del BCP de la agencia Real plaza Trujillo, La Libertad – 2021.

Además, Arias (2006) se refiere a la muestra como “la búsqueda censal de información a levantar alrededor del total de población”.

Técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica de la recolección de datos

La técnica utilizada en este tema de investigación es la encuesta; ya que, nos permitirá conseguir y transformar datos de carácter rápido, real y determinar la existencia relaciona entre las variables

Instrumento de recolección de datos

Se decidió utilizar como instrumento el cuestionario, ya que con el podremos medir y analizar la relación de las variables; así mismo, está compuesta por preguntas que generaran los datos precisos para alcanzar el objetivo de estudio.

Análisis de recolección de datos

Prueba de hipótesis

Inmediatamente de conseguir los datos de ambas pruebas se llevará a cabo el vaciado de la información recolectada en Excel 2016 e IBM SPSS con el objetivo de analizar los datos.

Estadística descriptiva

Aplicaremos la estadística descriptiva pues nos permitirá demostrar de forma rápida y precisa las variables de estudio y a su vez, una lectura e interpretación precisa realizando gráficos y tablas.

Validez del instrumento

La presente investigación estará constituida por un total de 20 preguntas divididas en 12 para la variable clima organizacional y 8 para la variable desempeño laboral, dirigidos a los colaboradores del BCP de la agencia Real plaza Trujillo; la cual está ubicada en la presente tabla:

Validez del instrumento por juicio de los expertos

variable 1: Clima organizacional

Tabla 2.

Validez de contenido del instrumento - Clima organizacional

Nº Grado Académico	Apellidos y Nombre del Experto	Apreciación
1. Magister	Dzido Marinovich Rosa	Aplicable
2. Magister	Moncada Vergara Luz	Aplicable
3. Magister	Zurita Guerrero María	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a ellos, el instrumento cumple las medidas para su aplicación, pues tiene relación, eficacia y claridad para el estudio de la muestra.

Validez del instrumento por juicio de los expertos

Variable 2: Desempeño Laboral

Tabla 3.

Validez de contenido del instrumento - Desempeño laboral

Nº Grado Académico	Apellidos y Nombre del Experto	Apreciación
1. Magister	Dzido Marinovich Rosa	Aplicable
2. Magister	Moncada Vergara Luz	Aplicable
3. Magister	Zurita Guerrero María	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a ellos, el instrumento cumple las medidas para su aplicación, pues tiene relación, eficacia y claridad para el estudio de la muestra.

Procedimiento.

Procedimiento de recolección de antecedentes

- Después de obtener el visto bueno del nuevo tema de investigación se procedió a la recolección de antecedentes relacionados al tema a investigar.
- Buscando información en libros, artículos, tesis, etc. Para poder armar la estructura del tema.

Procedimiento de aprobación del instrumento de recolección de datos

- Igual manera, durante su desarrollo del curso este nos pide el visto bueno de expertos, en este caso acudí a docente de mi formación académica durante los años de mi desarrollo profesional dentro de la universidad, pidiéndoles a ellos el visto.

Procedimiento para el procesamiento de datos

- La encuesta se efectuará mediante una de la aplicación de Google Drive a través de un cuestionario enviando un link al grupo de Whatsapp de la agencia BCP Real Plaza Trujillo
- Una vez obtenidas las respuestas, se procederá a su análisis estadístico.

Procedimiento para el proceso de la información

- Recogida a través del instrumento siendo organizados, codificados y procesados mediante la técnica de estadística descriptiva; cuales se presentaron los siguientes aspectos:
 - Tablas de contingencia
 - Gráficos de barras.
 - Para confiabilidad se manejó la prueba de Alfa de Crombach
 - En la prueba de correlación, se utilizó el coeficiente de Pearson.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Resultado de la correlación de los objetivos

Para obtener la correlación de los objetivos de la investigación, se aplicó la prueba de Pearson a la variable 1 y 2, de igual manera para las dimensiones de los objetivos específicos; a continuidad, se muestran los resultados:

Resultado Objetivo General. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

Tabla 4.

Correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del BCP agencia Real Plaza Trujillo

CORRELACIONES			
		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilateral)		,015
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,736	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla N° 04, se aprecia una correlación directa e importante con la variable 1 y 2, con un resultado Pearson de 0.736 favorable para la investigación.

Resultado Objetivo Específico 1. Identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

Tabla 5.

Distribución de correlación entre el Comunicación Interpersonal y desempeño laboral de los colaboradores del BCP agencia Real Plaza Trujillo

CORRELACIONES			
		COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Correlación de Pearson	1	,362
	Sig. (bilateral)		,045
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,362	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla N° 05, se aprecia una correlación medianamente directa, débil y poco importante con la dimensión y la variable, con un resultado Pearson de 0.362 poco favorable para la investigación.

**Resultado Objetivo Específico 2. Identificar la relación que existe entre la motivación
laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza
Trujillo, La Libertad – 2021**

Tabla 6.

Correlación entre el Motivación Laboral y desempeño laboral de los colaborados del BCP agencia Real Plaza Trujillo.

CORRELACIONES			
		MOTIVAC IÓN LABORAL	DESEMPE ÑO LABORAL
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	1	,982**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,982**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla N° 06, se aprecia una correlación directa e importante con la dimensión y la variable, con un resultado Pearson de 0.982 favorable para la investigación.

Resultado Objetivo Específico 3. Identificar la relación que existe entre la Autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

Tabla 7.

Correlación entre la autorrealización y desempeño laboral de los colaboradores del BCP agencia Real Plaza Trujillo.

CORRELACIONES			
		AUTORREALIZACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
		N	
AUTORREALIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,685**
	Sig. (bilateral)		,020
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,685	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla N° 07, se aprecia una correlación directa e importante con la dimensión y la variable, con una correlación Pearson de 0.685 favorable para la investigación.

Resultado Objetivo Específico 4. Identificar la relación que existe entre el ambiente físico laboral y el desempeño laboral de los colaboradores BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

Tabla 8

Distribución de correlación entre el ambiente físico laboral y desempeño laboral de los colaboradores del BCP agencia Real Plaza Trujillo

CORRELACIONES			
		AMBIENTE FÍSICO LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
AMBIENTE FÍSICO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,649**
	Sig. (bilateral)		,023
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,649	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla N° 08, se aprecia una correlación directa e importante con la dimensión y la variable, con una correlación Pearson de 0.649 favorable para la investigación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Esta investigación trata de establecer la relación que tiene el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021, siendo los resultados alentadores; ya que, existe una influencia que es conveniente para la empresa.

En esta investigación, la perspicacia y el manejo de las dimensiones que se han reconocido como comunicación interpersonal, motivación laboral, autorrealización y ambiente físico laboral considerándolos como de esencial importancia, porque tiene una concordancia con las variables estudiadas de esta búsqueda.

Después de haber logrado y procesados los resultados de la información se descubrió que existe una relación entre la variable desempeño laboral y la de clima organizacional del estudio de investigación.

Según el objetivo general de la investigación donde se desea determinar la relación que existe entre el clima organización y su relación con el desempeño de los colaboradores del BCP agencia Real Plaza Trujillo, se aprecia una correlación directa, e importante entre la variable 1 y 2, con una correlación Pearson de 0.736 favorable para la investigación. Además, el resultado existe una relación con la investigación de Aguilar (2017). “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa”. (Tesis de contaduría). Universidad Privada de Pucallpa – Ucayali, Perú.

Dicho resultado evidencia que existe una relación favorable con un 78.94% de aceptación, indicando que es conveniente que el clima organizacional es un elemento necesario en las organizaciones porque intervienen en el desempeño laboral de los trabajadores y su separación sería perjudicial en ellas.

Según el objetivo específico de la investigación donde se desea identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, se aprecia una correlación medianamente directa, débil y poco significativa entre la dimensión y la variable desempeño laboral, con una correlación Pearson de 0.362 poco favorable para la investigación. Y a pesar que en la prueba de Pearson el resultado fue débil no significa que no exista.

Así mismo, el resultado tiene coherencia con lo que nos dice, Peláez (2013) en que “la comunicación interpersonal sucede cuando hay interacción entre el transmisor y receptor”.

Indicando que una adecuada comunicación interpersonales un elemento necesario en las instituciones por que interviene en el desempeño laboral.

Según el objetivo específico de la investigación donde se desea identificar la relación que existe entre la motivación laboral y desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, se aprecia una correlación directa e importante con la dimensión y la variable, con una correlación Pearson de 0.982.

Así mismo, el resultado tiene coherencia con lo que nos dice Araujo (2015) su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación, Iquitos 2015”. (Tesis de licenciatura). Universidad Científica del Perú, Iquitos.

Según el objetivo específico de la investigación donde se desea identificar la relación que existe entre la autorrealización y desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, se aprecia una correlación directa e importante con la dimensión y la variable, con una correlación Pearson de 0.685.

Así mismo, el resultado tiene coherencia con lo que nos dice Palma (2004) que “la autorrealización es la ocasión que tiene el trabajador dentro de la organizacional para conseguir su realización personal y profesional”.

Según el objetivo específico de la investigación donde se desea identificar la relación que existe entre el ambiente físico laboral y desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, se aprecia una correlación directa e importante con la dimensión y la variable, con una correlación Pearson de 0.649.

Así mismo, el resultado tiene coherencia con lo que nos dice María Peiró y Fernando Prieto (1996), que el ambiente donde un individuo ejecuta sus actividades a diarias, y se relaciones interpersonales otros miembros de la organización y este es percibido por los trabajadores tales como; temperatura, humedad, iluminación, ruidos, calidad de aire, limpieza e higiene. Tomando en cuenta hoy en día son muy pocas las organizaciones que tiene un ambiente físico laboral en mal estado; sin embargo, aún existen.

El presente material de investigación fue redactado en un año donde la humanidad dio frente a una e pandemia mundial (Covid – 19), es así como se afirma que hubo una implicancia importante para la recolección de datos y sus resultados, ya que, los colaboradores del BCP

de la agencia Real Plaza Trujillo parte de la unidad de estudio, se encontraban trabajando de manera remota desde sus hogares siendo estos la fuerza de ventas mientras que la parte operativa se encontraba aun agencia. El estado intelectual, psicológico y físico de los colaboradores fue afectado, cuando se midieron las variables de estudio.

CAPÍTULO V. CONCLUSION

- Se concluye con la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo. Con un resultado de correlación de 0.763, aceptando la hipótesis alterna y rechazamos la nula.
- Se concluye con la existencia de una relación entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo. Con resultado de correlación de 0.362, aceptando la hipótesis alterna y rechazamos la nula.
- Se concluye con la existencia de una relación entre la dimensión motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo. Con un resultado de correlación de 0.982, aceptando la hipótesis alterna y rechazamos la nula.
- Se concluye con la existencia de una relación entre la dimensión autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo. Con un resultado de correlación de 0.685, aceptando la hipótesis alterna y rechazamos la nula.
- Se concluye con la existencia de una relación entre la dimensión ambiente físico laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza

Trujillo. Con un resultado de correlación de 0.649, aceptando la hipótesis alterna y rechazamos la nula.

REFERENCIAS

- Aguilar Oxolon, M. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa*. (Tesis de contaduría). Universidad Privada de Pucallpa, Ucayali, Perú.
- 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, Venezuela.
- Araujo Usseglio, K. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del banco de la nación, Iquitos 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Científica del Perú, Iquitos, Perú.
- Duran López, K. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones multibanca del banco de crédito del Perú S.A La Molina, 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Morales Guzmán, G. (2010). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo de una dependencia gubernamental*. (Título de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.
- Pérez Chamorro, F. (2014). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. (Tesis Psicología). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Ubillas Ramírez, H. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Valdivia, Carmen (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa*

DANPER – TRUJILLO SAC. 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Vásquez Andrade, F. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera S.A agencia Trujillo Centro – 2016.* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Caligiore, C. y Díaz, T. (2003) *Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA.* Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG).* Año 8 N° 24 Universidad del Zulia (LUZ) Maracaibo. Venezuela. pp. 644 – 656.

Chiavenato, I. (2000), *Administración de Recursos Humanos.* Editorial Mac Graw Hill. México.

Uzcategui, J. (ed.) (2011) *Administración Recursos humanos - Gestión del talento humano.* 2° ed. México: McGraw-Hill.

ANEXOS 1. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se efectuó prueba de Alfa de Cronbach, a la variable clima organizacion y desempeño laboral anteriormente mencionadas en esta investigación; a continuidad, se muestra los resultados:

Tabla 9.

Nivel de confiabilidad del instrumentó - Clima Organizacional

Estadística Fiable	
Alfa de Cronbach	Items
0.91	12

Fuente: Elaboración propia, en Excel 2016

Interpretación:

La prueba de confiabilidad se realizó mediante la técnica Alfa de Cronbach dando como resultado 0,91 de nivel de confiabilidad, por lo que indica fiabilidad para obtener los datos, como se observa en la Tabla N° 09

Tabla 10.

Nivel de confiabilidad del instrumentó - Desempeño laboral

Estadística Fiable	
Alfa de Cronbach	Items
0.89	8

Fuente: Elaboración propia, en Excel 2016

Interpretación:

La prueba de confiabilidad se realizó mediante la técnica Alfa de Cronbach dando como resultado 0,89 de nivel de confiabilidad, por lo que indica fiabilidad para obtener los datos, como se observa en la Tabla N° 10.

ANEXOS 2. GRAFICOS DE APOYO

Grafico del objetivo general y específico del problema.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

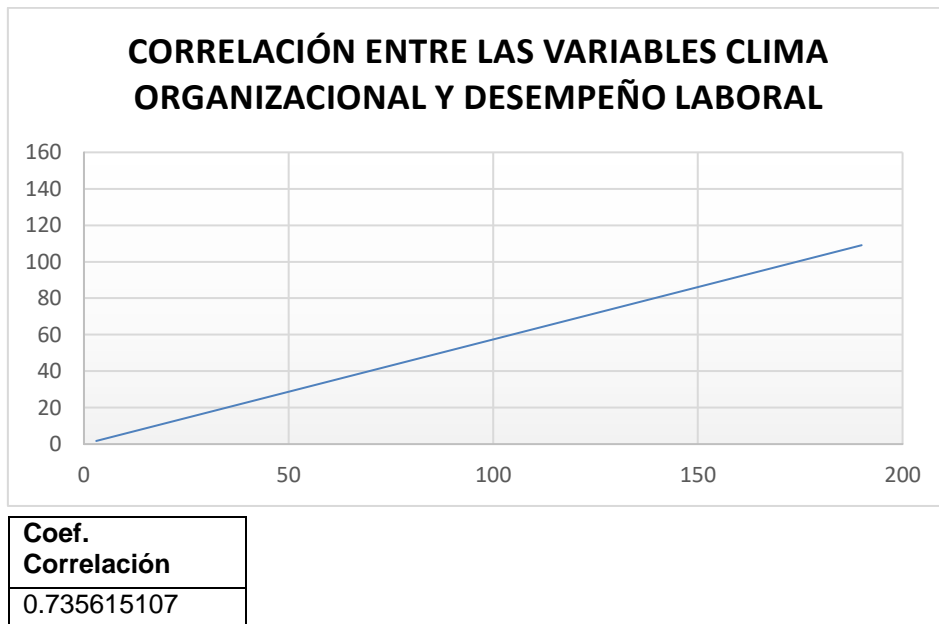


Figura 1: Resultado del objetivo general de la investigación.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la figura N° 02, se observa una correlación directa, fuerte y altamente reveladora entre ambas variables con un resultado de correlación Pearson de 0.735. Favorable para la investigación.

Objetivo Específico 1. Identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

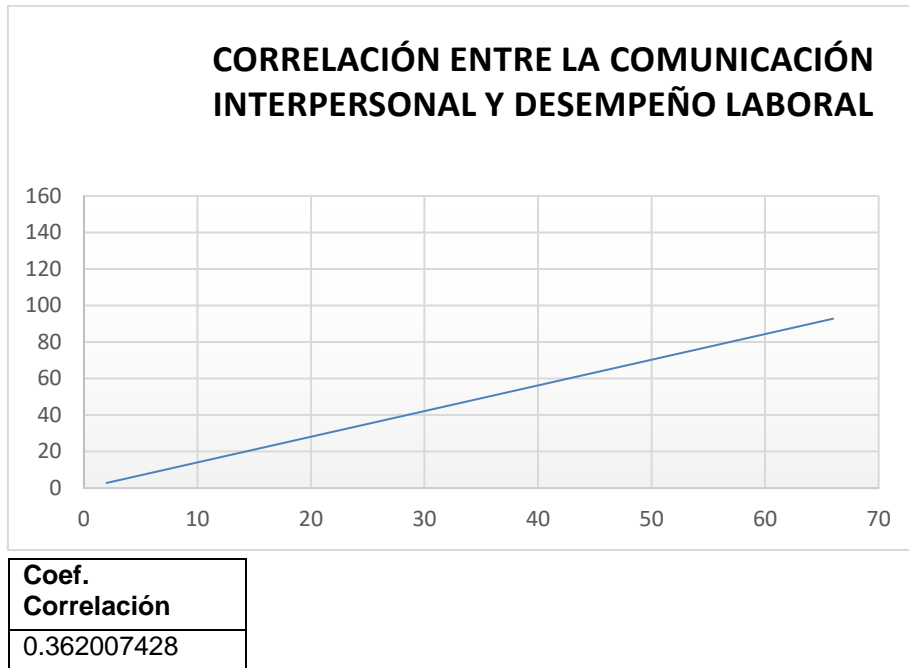


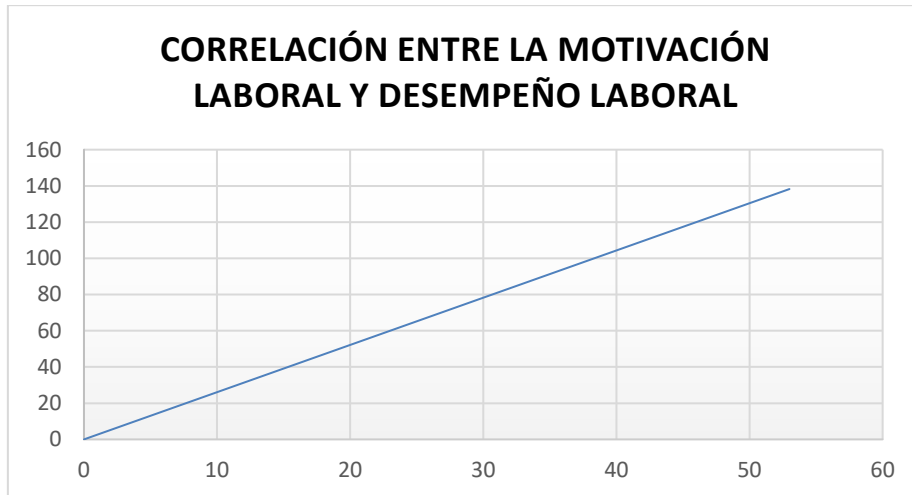
Figura 2: Resultado del objetivo Especifico 1

Elaboración propia.

Interpretación:

En la figura N° 03, se observa una correlación medianamente directa, débil y casi poco reveladora entre la dimensión y la variable dependiente, con resultado de correlación Pearson de 0.362. Poco favorable para la investigación.

Objetivo Específico 2. Identificar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2020



Coef. Correlación
0.982428263

Figura 3: Resultado del objetivo Especifico 2

Elaboración propia.

Interpretación:

En la figura N° 04, se observa una correlación directa, fuerte y reveladora entre la dimensión y la variable dependiente, con un resultado de correlación Pearson de 0.982. Favorable para la investigación.

Objetivo Específico 3. Identificar la relación que existe entre la Autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de crédito del Perú de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2020

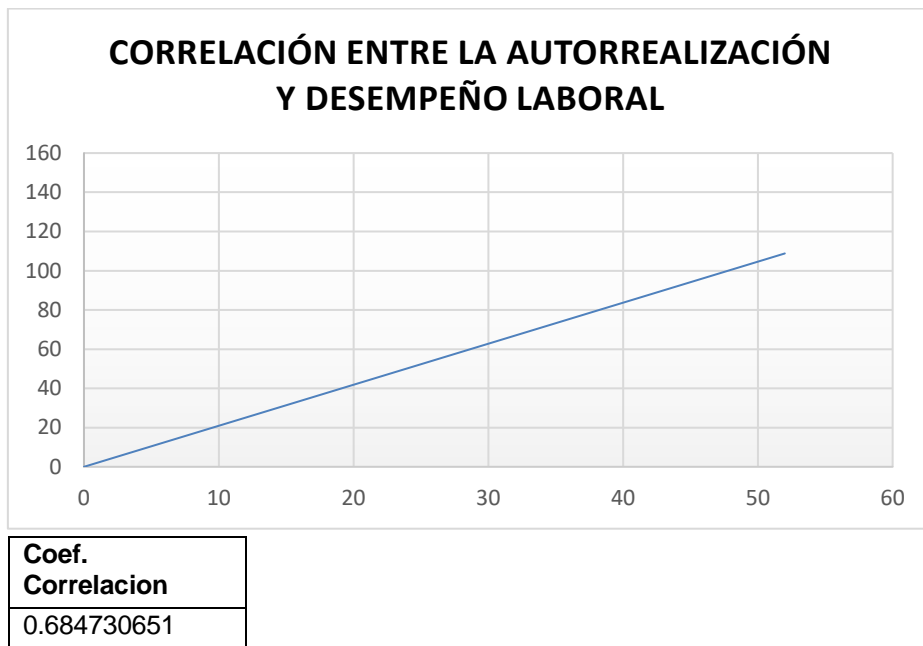


Figura 4: Resultado del objetivo Especifico 3

Elaboración propia.

Interpretación:

En la figura N° 05, se observa una correlación directa, fuerte y reveladora entre la dimensión y la variable dependiente, con un resultado de correlación Pearson de 0.684. Favorable para la investigación.

Objetivo Específico 4. Identificar relación que existe entre el ambiente físico laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de crédito del Perú de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021

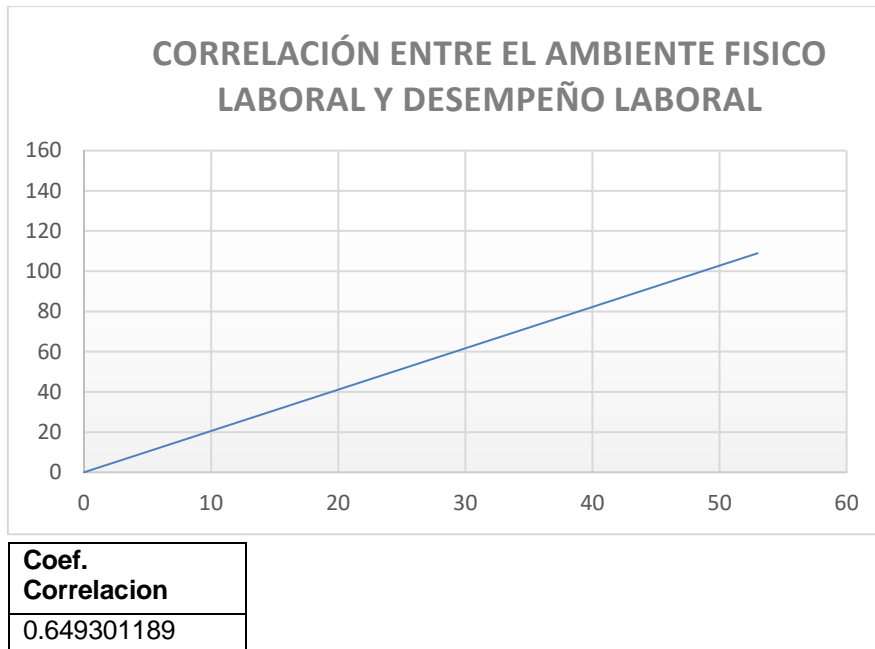


Figura 5: Resultado del objetivo Especifico 4.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la figura N° 06, se observa una correlación directa, fuerte y reveladora entre la dimensión y la variable dependiente, con un resultado de correlación Pearson de 0.684. Favorable para la investigación.

ANEXOS 3. FORMULAS DE APOYO

Formula de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Figura 6: Formula Alfa de Cronbach

Formula de correlación Pearson

$$\frac{n \cdot \sum x_i \cdot y_i - \sum x_i \cdot \sum y_i}{\sqrt{[n \cdot \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2] \cdot [n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}}$$
$$-1 \leq r \leq 1$$

Figura 7: Formula correlación de Pearson

ANEXOS 4. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 11: Matriz de Consistencia

TÍTULO: Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de crédito del Perú de la agencia Real Plaza Trujillo, La libertad - 2021					
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021?	H1: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2020	GENERAL: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021	VARIABLE 1: Clima organizacional	Tipo de investigación: Diseño: Descriptiva correlacional Muestra { <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <p>X= Clima organizacional</p> <p>R= Relación</p> <p>Y= Desempeño Laboral</p> </div>	POBLACIÓN La población está compuesta por los 30 colaboradores del BCP de la Agencia Real Plaza Trujillo, La libertad – 2020.
				Técnica: Encuesta	
				Instrumento:	

ESPECÍFICOS:	VARIABLE 2:	Cuestionario	MUESTRA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021 ➤ Identificar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del BCP de la agencia Real Plaza Trujillo, La Libertad – 2021 ➤ Identificar la relación que existe entre la autorrealización y el desempeño laboral de los 	Desempeño laboral	Método de análisis de datos:	El tamaño de muestra del trabajo de investigación es igual a la población ya que no cuenta con más unidades de análisis, es conocida por la totalidad de la población, es decir, los treinta (30) colaboradores del Banco de crédito del Perú de la agencia Real plaza Trujillo, La Libertad – 2020.

colaboradores
del BCP de la
agencia Real
Plaza Trujillo,
La Libertad –
2021

- Identificar la
relación que
existe entre el
ambiente físico
laboral y el
desempeño
laboral de los
colaboradores
del BCP de la
agencia Real
Plaza Trujillo,
La Libertad –
2021
-

		<ul style="list-style-type: none"> • La autorrealización • Ambiente físico laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo personal • Temperatura, ruidos, equipamiento, mobiliario. 		
VARIABLE 2:					
Desempeño laboral	<p>Chiavenato (2006) “el desempeño laboral son acciones o conductas observados por los colaboradores que son notables en el logro de los objetivos de la organización”.</p>	<p>El desempeño laboral se vio fortalecido a medida que el trabajador cumplía con su responsabilidad en el puesto que ocupaba en el BCP de la agencia Real Plaza Trujillo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de trabajo • Responsabilidad • Productividad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad meticulosa • Decisión laboral • Método coherente • Actuación con eficiencia • Capacidad de solución de problemas • Nivel de producción • Cumplimiento de las horas de trabajo • Capacitación al trabajador 	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

ANEXOS 6. MATRIZ DE INSTRUMENTO

Tabla 13: *Matriz de Instrumento*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCION DE RESPUESTA				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Clima organizacional	➤ Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Conductos de comunicación 	<p>¿Piensa que los canales de comunicación son apropiados para los colaboradores de la agencia?</p>					
		<ul style="list-style-type: none"> • Entendimiento de las misiones en la organización 	<p>¿Cree que los mensajes de comunicación para los colaboradores son apropiados?</p>					
		<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación inmediata. 	<p>¿Cree que la comunicación que recibes de sus superiores, es oportuna?</p>					

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivación Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios que recibe el trabajador • incrementó de remuneración salarial del trabajador • Promueve ascensos al trabajador 	<p>¿Los beneficios (Bonos, aguinaldo, etc.) que brinda la empresa son acorde a su esfuerzo?</p> <p>¿Cree que la remuneración que establece la empresa responde al esfuerzo laboral y personal que realizas?</p> <p>¿Piensa que los ascensos en la empresa son transparente considerando el perfil del puesto?</p>					
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La autorrealización 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores satisfechos • Motivación • Desarrollo personal 	<p>¿Se considera actualmente satisfecho en su centro laboral?</p> <p>¿considera que se encuentra motivado dentro de la organización para realizar sus funciones?</p> <p>¿Piensa que la organización promueve su desarrollo personal?</p>					

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ambiente físico laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Temperatura, ruidos, equipamiento, mobiliario. 	<p>¿Considera que el espacio la agencia sea conveniente para realizar sus funciones?</p> <p>¿Existe el espacio adecuado en la agencia para realizar sus actividades laborales correctamente?</p> <p>¿La limpieza del espacio de la agencia es la conveniente?</p>					
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calidad de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad minuciosa 	<p>¿Cree que sus compañeros de la agencia ejecutan sus diligencias de manera ordenada?</p>					
		<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa laboral 	<p>¿Cree que sus compañeros de la agencia efectúan más de lo requerido para lograr un resultado mejor?</p>					
		<ul style="list-style-type: none"> • Metodología coherente 	<p>¿Piensa que sus compañeros utilizan metódicamente las herramientas brindadas por el banco?</p>					

	➤ Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Actuación con eficiencia • Capacidad de solución de problemas 	<p>¿Piensa que sus compañeros de agencia manifiestan compromiso al efectuar sus diligencias?</p> <p>¿Considera que sus compañeros de la agencia toman con compromiso sus errores, cambiándolos de forma inmediata?</p>					
	➤ Productividad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de producción • Cumplimiento de las horas de trabajo • Capacitación al trabajador 	<p>¿Considera que las metas establecidas por el banco para la agencia según tu desempeño que realiza, alcanzas el nivel de producción?</p> <p>¿Según las horas establecidas por el banco para la agencia le permite cumplir con las actividades programadas?</p> <p>¿Cree que el banco fortalece sus capacidades a través de capacitaciones según el puesto que desempeña en la agencia?</p>					

ANEXOS 7. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Tabla 14. *Instrumento de Aplicación*

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSION : COMUNICACIÓN INTEGRAL						
1	¿Piensa que los canales de comunicación son apropiados para los colaboradores de la agencia?					
2	¿Cree que los mensajes de comunicación para los colaboradores son apropiados?					
3	¿Cree que la comunicación que recibes de sus superiores, es oportuna?					
DIMENSION: MOTIVACION LABORAL						
4	¿Los beneficios (Bonos, aguinaldo, etc.) que brinda la empresa son acorde a su esfuerzo?					
5	¿Cree que la remuneración que establece la empresa responde al esfuerzo laboral y personal que realizas?					
6	¿Piensa que los ascensos en la empresa son transparente considerando el perfil del puesto?					
DIMENSION: LA AUTORREALIZACION						
7	¿Se considera actualmente satisfecho en su centro laboral?					
8	¿considera que se encuentra motivado dentro de la organización para realizar sus funciones?					
9	¿Piensa que la organización promueve su desarrollo personal?					
DIMENSION: AMBIENTE FISICO LABORAL						
10	¿Considera que el ambiente físico de la agencia sea adecuado para realizar sus funciones?					
11	¿Existe el espacio adecuado en la agencia para realizar sus actividades laborales correctamente?					

12	¿La limpieza de los espacios de la agencia es conveniente?					
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSION: CALIDAD DE TRABAJO						
13	¿Cree que sus compañeros de la agencia ejecutan sus diligencias de manera ordenada?					
14	¿Cree que sus compañeros de la agencia efectúan más de lo requerido para lograr un resultado mejor?					
15	¿Piensa que sus compañeros utilizan metódicamente las herramientas brindadas por el banco?					
DIMENSION: RESPONSABILIDAD						
16	¿Piensa que sus compañeros de agencia manifiestan compromiso al efectuar sus diligencias?					
17	¿Considera que sus compañeros de la agencia toman con compromiso sus errores, cambiándolos de forma inmediata?					
DIMENSION: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
18	¿Considera que las metas establecidas por el banco para la agencia según tu desempeño que realiza, alcanzas el nivel de producción?					
19	¿Según las horas establecidas por el banco para la agencia le permite cumplir con las actividades programadas?					
20	¿Cree que el banco fortalece sus capacidades a través de capacitaciones según el puesto que desempeña en la agencia?					

Fuente: Elaboración propia.

JUICIO DE EXPERTO 01

CONFORMIDAD DE LA MATRIZ DE EVALUACION DE EXPERTOS

Experta Mg. Maria Graciela Zurita Guerrero




MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		"Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de crédito del Perú de la agencia Real Plaza Trujillo, La libertad - 2020"		
Línea de investigación:		Productividad		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Cuestionario		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Nombre completo: <u>Maria Graciela Zurita Guerrero</u> DNI: <u>40367879</u> Profesión: <u>Contador</u> Grado: <u>Magister</u>				
				 Firma del Experto

JUICIO DE EXPERTO 02

CONFORMIDAD DE LA MATRIZ DE EVALUACION DE EXPERTOS

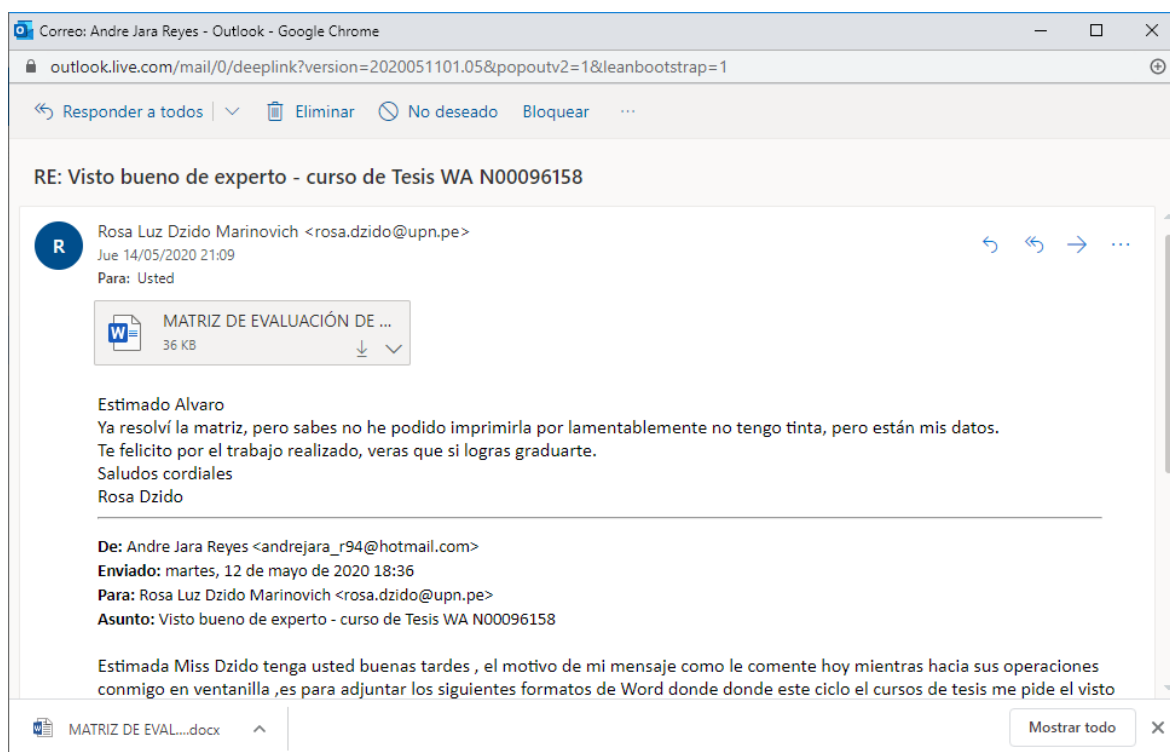


MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	“Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de crédito del Perú de la agencia Real Plaza Trujillo, La libertad - 2020			
Línea de investigación:	Productividad y calidad organizacional			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Cuestionario			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Nombre completo: Luz Angelita Moncada Vergara DNI: 18110664 Profesión: Ingeniero Industrial Grado: MBA Maestro en Administración de Negocios		 Firma del Experto		

Experta Mg. Luz Moncada Vergara

JUICIO DE EXPERTO 03

CONFORMIDAD DE LA MATRIZ DE EVALUACION DE EXPERTOS



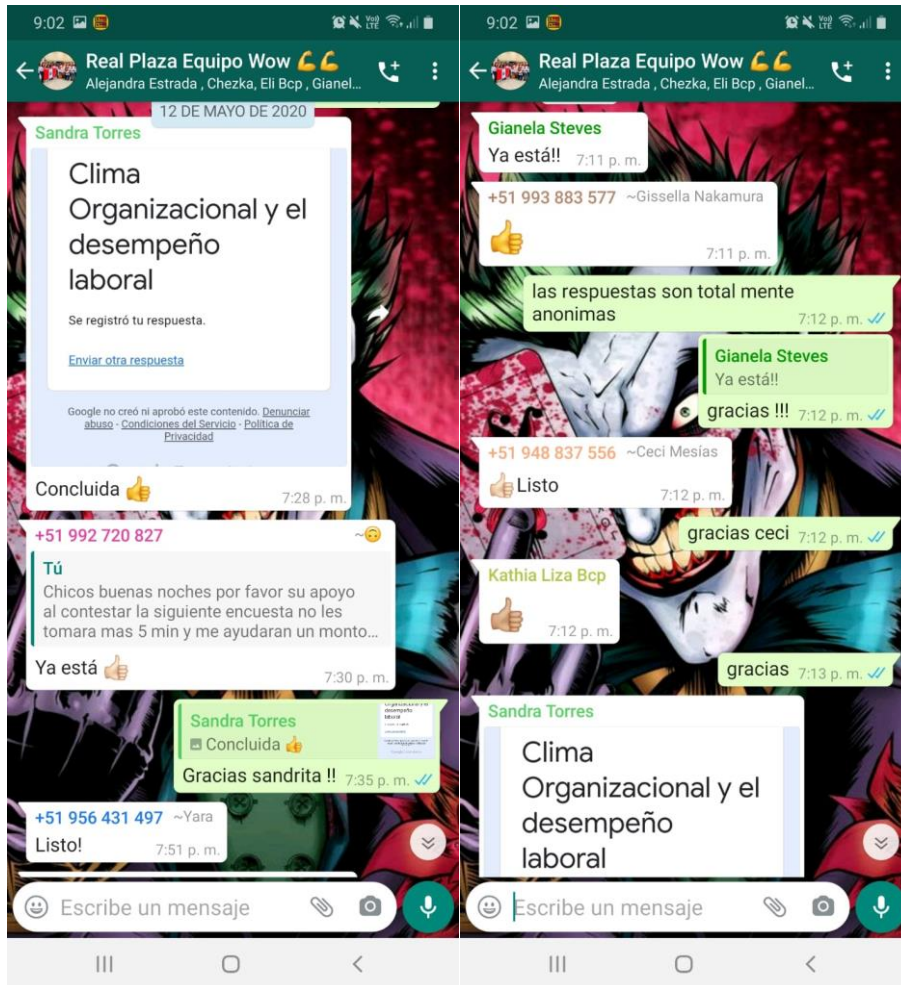
Nombre completo: Rosa Luz Dzido Marinovich.

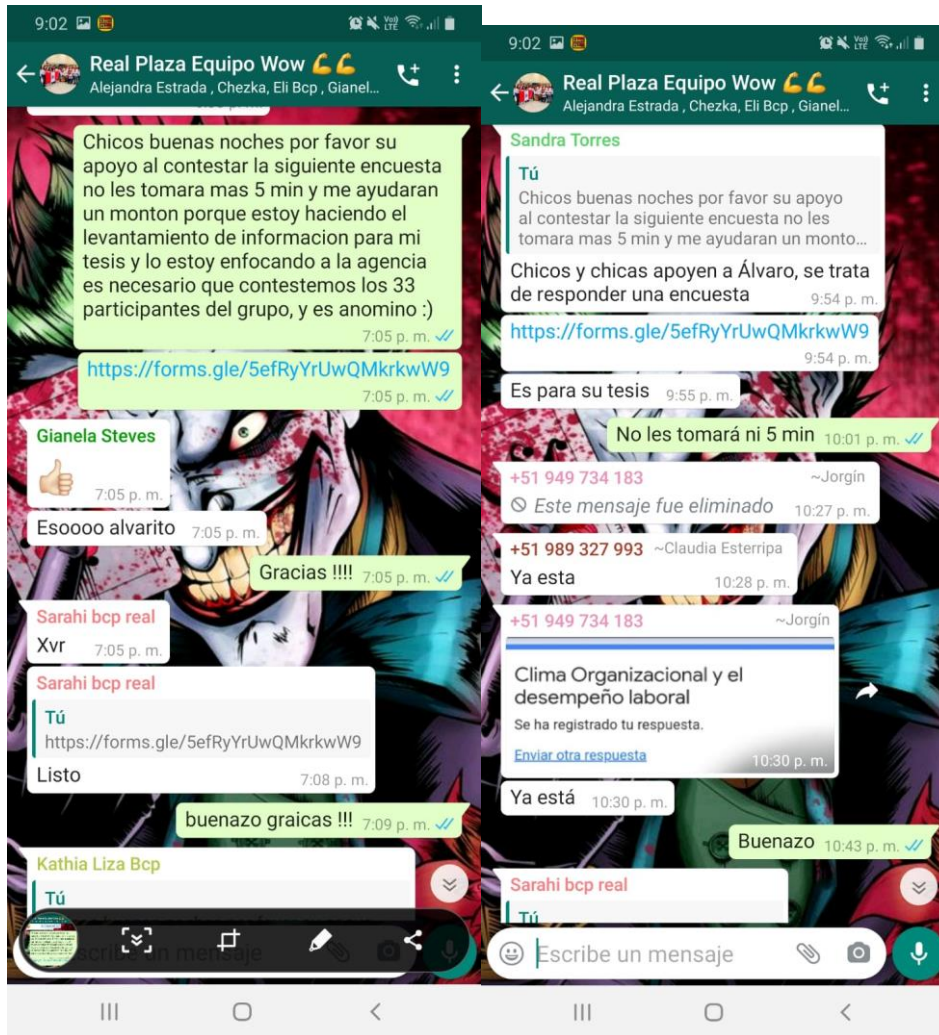
DNI 17851964

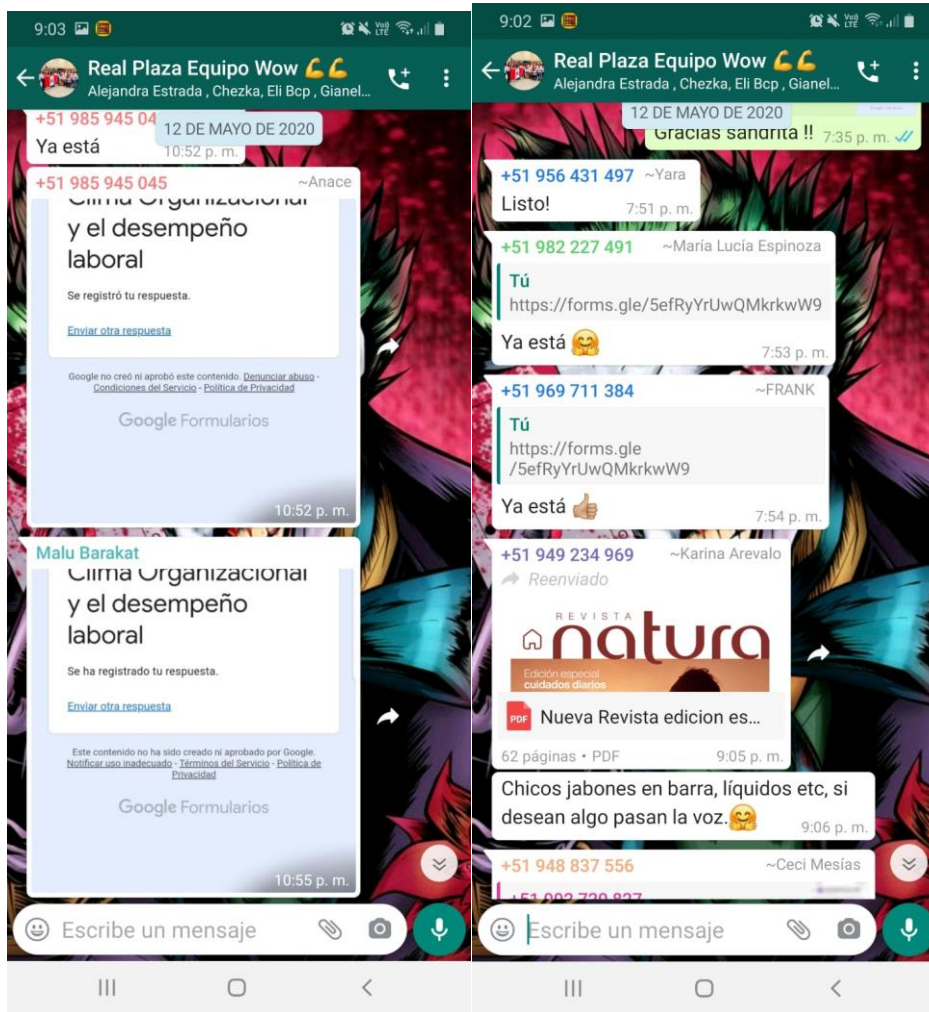
Profesión: Abogado

Grado: Magister

ANEXOS 8. Confirmación de los participantes a la encuesta







ANEXOS 9. Autorización de datos

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo Ana Paola León Incio identificado con DNI 41825841, en mi calidad de Gerente de Agencia del BCP Real Plaza – Trujillo del área de Comercial de la empresa/institución Banco de Crédito del Perú con R.U.C N° 20100047218, ubicada en la ciudad de Trujillo en el CC. CC Real Plaza

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Alvaro Andre Jara Reyes identificado con DNI N° 73900203, egresado de la (x) Carrera profesional o () Programa de Postgrado de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:

La percepción laboral de los colaboradores de la agencia del BCP Real Plaza Trujillo

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (x) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (x) Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- (x) Ficha RUC
- () "Vigencia de Poder (Para Informes de suficiencia profesional)
- () Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

*Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerido para los Informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- (x) Mencionar el nombre de la empresa.

Ana Paola León Incio
Gerente de Agencia
Banco de Crédito del Perú
(Dpto. de Comercio Exterior)

Firma y sello del Representante Legal **
DNI: 41825841

**Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado
DNI: 73900203

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	06	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	25/06/2020				

ANEXOS 10. Link de la encuesta aplicada.

https://docs.google.com/forms/d/1u8MiBrLunWdIWM7iWSV-8bXdOv_KEoTuKPPlKoFHPYg/edit