



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

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 - 2017**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

Br. Mayer Aguilar Oxolon

ASESORA:

Mg. Lila Ramírez Zumaeta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La Calidad Educativa

Sub línea:

Desempeño laboral

UCAYALI – PERU

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. Lener Omar Panduro Rengifo
PRESIDENTE

Mg. José Alberto Chocano Figueroa
SECRETARIO

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
VOCAL

Mg. Lila Ramírez Zumaeta
ASESORA

DEDICATORIA

A mi compañero de vida John e hija Fabiana, quienes son la razón de mi estudio universitario y a mi madre por darme el impulso necesario para convertirme en una profesional.

Mayer

AGRADECIMIENTO

Al personal directivo y jerárquicos de la Universidad Privada de Pucallpa, por darme la oportunidad de estudiar en sus prestigiosas aulas y así desempeñarme como buena profesional en un futuro; así mismo a los profesores por transmitirme sus sabias enseñanzas y compartir experiencias. Del mismo modo a mi familia por la gran paciencia y apoyo incondicional durante el proceso de elaboración de mi trabajo de investigación.

La autora

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **MAYER AGUILAR OXOLON**, estudiante de la Carrera Profesional de Ciencias Contables Y Financieras de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Privada de Pucallpa, identificado(a) con DNI 42131872 con la tesis titulada “**Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa 2017**”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida / si la tesis es de dos o más autores).
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha si plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Mayer Aguilar Oxolon
DNI 42131872

RESUMEN

La investigación fue de tipo Correlacional, cuyo objetivo es determinar la relación entre el 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 – 2017; se aplicó el método descriptivo, porque permitió estudiar el fenómeno en su estado actual y en su forma natural; facilitando el control directo sobre las variables de estudio; se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de la información obteniendo los siguientes resultados: el 78.94% de encuestados perciben el Clima Organizacional en un nivel favorable y el 73.68% perciben un nivel bueno de desempeño laboral; el 52.63% de encuestados perciben la Comunicación interpersonal en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral; el 57.89.53% de encuestados perciben la Autonomía para la toma de decisiones en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral; el 52.63% de encuestados perciben la Motivación Laboral en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral y el 63.16% de encuestados perciben el Clima Organizacional en un nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral. Con la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, la relación del clima organizacional con el desempeño laboral fue altamente significativa ($P = 0.022 < 0.05$). Referente a las dimensiones: la relación de la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones con el desempeño laboral fueron altamente significativa ($P = 0.001 < 0.01$) y la relación de la dimensión motivación laboral con el desempeño laboral también fueron altamente significativa ($P=0.014 < 0.05$). Por lo tanto, se concluye: el Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Oficina 7 de Junio de la ciudad de Pucallpa – 2017.

Palabras clave: Clima, Organización, Desempeño, Labor, Trabajador, Banco.

ABSTRACT

The research was of Correlational type, whose objective is to determine the relationship between the Organizational Climate and the Work performance of the workers of the Banco de Credito del Peru of the office June 7 in the city of Pucallpa - 2017; the descriptive method was applied, because it allowed to study the phenomenon in its current state and in its natural form; facilitating direct control over the study variables; the questionnaire was used as an instrument to collect the information, obtaining the following results: 78.94% of respondents perceive the Organizational Climate at a favorable level and 73.68% perceive a good level of work performance; 52.63% of respondents perceive interpersonal communication at a favorable level in relation to the good level of the variable work performance; 57.89.53% of respondents perceive Autonomy for decision-making at a favorable level in relation to the good level of the variable work performance; 52.63% of respondents perceive the Labor Motivation at a favorable level in relation to the good level of the variable work performance and 63.16% of respondents perceive the Organizational Climate at a favorable level in relation to the good level of the variable work performance. With the application of the Chi-square statistical test, the relationship of the organizational climate with the work performance was highly significant ($P = 0.022 < 0.05$). Regarding the dimensions: the relationship of interpersonal communication, the autonomy to make decisions with the work performance were highly significant ($P = 0.001 < 0.01$) and the relationship of the dimension of work motivation with work performance were also highly significant ($P = 0.014 < 0.05$). Therefore, it is concluded: the organizational climate is significantly related to the work performance of the Banco de Credito del Peru workers of the Office June 7 of the city of Pucallpa - 2017.

Keyword: Climate, Organization, Performance, Work, Worker, Bank.

ÍNDICE

	Pág.
Jurado evaluador.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Índice de tablas y figuras.....	x
Introducción.....	xi

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Formulación de objetivos.....	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.5. Delimitaciones del estudio.....	5
1.6. Viabilidad del estudio.....	6

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del problema.....	7
2.2. Bases teóricas.....	8
2.3. Definiciones de términos básicos.....	13
2.4. Formulación de hipótesis.....	14
2.5. Variables.....	15

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Diseño de la investigación.....	17
3.2. Población y muestra.....	17
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento.....	18
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	20

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÒN

4.1. Presentación de resultados.....	21
* Prueba de hipótesis.....	27
4.2. Discusión.....	31

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

* Conclusiones.....	33
* Recomendaciones.....	33

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Apéndices	37
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	38
Anexo 2: Cuadro operacional.....	39
Anexo 3: Validación de instrumentos.....	40
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos.....	55
Anexo 5: Instrumentos de aplicación.....	59
Anexo 6: Fotos.....	61

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figura N° 01: Variable: Clima organizacional.....	21
Tabla y Figura N° 02: Variable: Desempeño laboral.....	22
Tabla y Figura N° 03: Relación entre la Dimensión comunicación interpersonal y clima laboral.....	23
Tabla y Figura N° 04: Relación entre la Dimensión autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral.....	24
Tabla y Figura N° 05: Relación entre la Dimensión motivación laboral y desempeño laboral.....	25
Tabla y Figura N° 06: Variable clima organizacional y desempeño laboral.....	26
Tabla N° 07: Hipótesis general.....	27
Tabla N° 08: Hipótesis específica 1.....	28
Tabla N° 09: Hipótesis específica 2.....	29
Tabla N° 10: Hipótesis específica 3.....	30

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE BANCO DE CREDITO DEL PERÚ DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2017”; está elaborado en cuatro capítulos:

El Capítulo I, denominado EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN, hace mención del planteamiento del problema, la formulación del problema: general y específicos, la formulación de objetivos: general y específicos, la justificación de la investigación, la delimitación del estudio y la viabilidad del estudio.

El Capítulo II, denominado MARCO TEÓRICO, hace mención los antecedentes del problema, las bases teóricas la definición de términos básicos, la formulación de hipótesis y las variables: tanto la definición conceptual como la definición operacional, incluidos en la operacionalización de la variable.

El Capítulo III, denominado METODOLOGÍA, hace mención al diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y la confiabilidad del instrumento, y las técnicas para el procesamiento de la información.

El Capítulo IV, denominado RESULTADOS Y DISCUSIÓN, hace mención a la presentación de resultados, así como también a la discusión, acorde con la descripción de las tablas y figuras.

Finalmente, se hace mención de las CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES y de las REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS, acompañado de los Apéndices.

La autora

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Al hablar de clima organizacional nos referimos en un ambiente interno donde opera una organización que recibe y emite información. Cada organización es única y cada grupo humano desarrolla condiciones laborales propias. Estas se ven reflejadas en sus éxitos y fracasos, al margen del sistema normativo cada organización tiene su propia personalidad. Con el tiempo el clima organizacional va construyendo normas de convivencia o patrones de comportamiento que va depender del liderazgo que es imparte en la organización. Las consecuencias de un mal clima organizacional es el poco desempeño laboral de los trabajadores o el buen clima organizacional trae consigo un buen desempeño laboral.

El clima organizacional es un componente multidimensional en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. “Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo (Caligiore y Díaz, 2003:645)

El Desempeño Laboral es visto como un reflejo del clima organizacional en las empresas es sumamente importante, ya que vivimos en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, y que estos factores influyen a una empresa a ser exitosas. En los últimos años las empresas vienen implantando

diversas estrategias para mejorar un adecuado clima Organizacional, para que permita al trabajador desempeñarse en cuanto a sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales, etc.

El desempeño laboral según Chavenato (2000:359), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" Otros autores como Milkovich y Boudrem (1994), consideran otra serie de "características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones".

El Clima Organizacional fue visto como algo secundario y sin importancia, ya que las empresas tenían otro enfoque para su crecimiento, en la actualidad con los nuevos enfoques de la gestión algunas empresas se niegan al cambio y aún siguen trabajando en forma tradicional.

Para que las empresas se desarrollen, se necesita de un ambiente apropiado para un buen desenvolvimiento. Esto muestra que el éxito o el fracaso de las organizaciones va depender en gran medida del grado de percepción que tienen los trabajadores con respecto a su organización.

La investigación que se realiza no sólo se centra en el clima organizacional, sino también en el desempeño laboral ya que esta variable tiene una relación directa con el desempeño laboral y en consecuencia determina los logros organizacionales.

El Clima Organizacional en el Banco de Crédito del Perú, especialmente de la ciudad de Pucallpa, el ambiente laboral no es lo óptimo; es decir, los factores que existen para generar un buen clima organizacional son limitadas y poco contribuyen al buen desenvolvimiento de los trabajadores.

La autonomía de los trabajadores para la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo es limitada, debido a que la decisión desciende desde la gerencia, esto indica que la gestión administrativa es vertical; la autonomía

del personal para tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo es influenciado por los superiores inmediatos.

En cuanto a la motivación de los trabajadores existen estrategias, como por ejemplo las recompensas por la productividad laboral, reconocimientos personales, vacaciones, incremento de sueldo, promoción de los trabajadores. La última estrategia se lleva a cabo muy pocas veces durante el año en el puesto de trabajo, ya que eso lo realizan en Lima.

Motivada por esta situación se decidió emprender el presente estudio en el Banco de Crédito de la Oficina 7 de Junio de la ciudad de Pucallpa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿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 - 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- * ¿Cómo es la relación de la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017?
- * ¿Cómo es la relación de la autonomía para la toma de decisiones con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017?
- * ¿Cómo es la relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del 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 – 2017

1.3.2. Objetivos específicos

- * Determinar la relación de la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017
- * Determinar la relación de la autonomía para la tomar de decisiones con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa - 2017
- * Determinar la relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica, porque permitió aportar los siguientes aspectos de las variables de estudio:

1.4.1. Teórico

El aporte que se realizó en este aspecto, permitió lo siguiente:

- ✓ Ampliar el conocimiento teórico del Clima Organizacional y Desempeño Laboral.
- ✓ Describir la percepción de los trabajadores de las relaciones interpersonales del clima organizacional en el BCP.
- ✓ Ampliar las bases teóricas de la comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral de la variable Clima Organizacional; así como la productividad laboral, eficacia, y eficiencia laboral de la variable Desempeño Laboral.
- ✓ Explicar la relación del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, según sus dimensiones.

1.4.2. Metodológico

El aporte que se realizó en este aspecto consiste en:

- ✓ Describir los procedimientos que utiliza para elaborar y validar los instrumentos para medir las variables clima organizacional y desempeño laboral.

- ✓ Describir el procedimiento de recojo y procesamiento de información de las variables estudiadas.
- ✓ Construir y estandarizar la validación y confiabilidad; así como los cuestionarios del Clima Organizacional y del Desempeño Laboral.

1.4.3. Social

En el aspecto social la investigación permitió contribuir en:

- ✓ Dar a conocer la importancia de los trabajadores como personas y como profesionales para su buen desempeño en el BCP de la oficina del Jr. 7 de Junio.
- ✓ Motivar a los trabajadores del BCP sobre la importancia que tiene el clima organizacional en el desempeño laboral.

1.4.4. Práctico

En este aspecto permitió a los trabajadores considerar lo siguiente:

- ✓ Dar a conocer al responsable de los recursos humanos la toma de decisiones de los hallazgos encontrados en la investigación.
- ✓ Socializar los resultados de la investigación a los trabajadores del BCP del Jr. 7 de Junio.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación espacial

El estudio de investigación se realizó en la Región Ucayali, provincia de Coronel Portillo, distrito de Callarúa, oficina del BCP 7 Jr. de Junio N° 200; con la participación plena de todos los trabajadores que fueron materia de investigación.

1.5.2. Delimitación temporal

El estudio de investigación se realizó en el 2017, durante los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, setiembre, octubre, noviembre y diciembre.

1.5.3. Delimitación teórica

El estudio de investigación se realizó a las variables clima organizacional cuyas dimensiones son: comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral; la variable desempeño laboral con su dimensión: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad técnica

El estudio de investigación consideró el uso de los instrumentos para la recolección de datos, fueron validados a través de un juicio de expertos y sometidos a un proceso de confiabilidad. El procesamiento y el análisis de datos fueron objetivos y se hizo uso de la estadística inferencial.

1.6.2. Viabilidad ambiental

El estudio fue posible su realización, porque no requirió contacto directo con el medio ambiente; por lo tanto solo se realizó dentro de la oficina del jirón 7 de junio del BCP.

1.6.3. Viabilidad financiera

La presente investigación fue autofinanciada, posibilitando su ejecución; por lo tanto no requirió de mucha inversión.

1.6.4. Viabilidad social

El estudio de investigación fue posible desarrollarlo, porque no afectó a la población, ni al objeto de estudio, solo respondieron a preguntas de los cuestionarios.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Escobar y Hernández (2004) en su investigación titulada: El clima organizacional en los trabajadores de la contraloría Municipal de Maracaibo; quienes llegaron a la siguiente conclusión:

- Percepción positiva en el clima organizacional.

Palma (2005) en su trabajo de investigación titulada: Motivación y Clima laboral en personal de entidades universitarias; quien llegó a la siguiente conclusión:

- La motivación y el clima laboral resaltan la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

Mayory (2006) en su trabajo de investigación titulada: Capacitación empresarial y el desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación, Lima; quien llegó a la siguiente conclusión:

- El 95%, de un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación.

Huamaní (2015) en su trabajo de investigación titulada: 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; quien llegó a la siguiente conclusión:

- El clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

Sudarsky J. (1977) sostiene que el clima organizacional permite determinar las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc.

Ivancevich (2006) señala que el clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional.

Chiavenato (1992) menciona que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. También sostiene que el clima organizacional “es el espacio o ambiente donde las personas se relacionan y se comunican entre sí”.

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

Aguirre, M & Martínez, L. (2012) señalan que el clima organizacional “conlleva al buen rendimiento y rentabilidad de una organización porque, si sus integrantes se encuentran motivados, se sentirán identificado con los valores organizacionales, ocasionando el logro de los objetivos”.

Gaspar, G. (2011) indica que el clima organizacional “es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización”.

2.2.1.1. Dimensiones:

✓ Comunicación interpersonal

Antonio (2013) para este autor la comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. "Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad".

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

✓ Autonomía para la toma de decisiones

Kant (2008) señala que la autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible (la voluntad racional) formule un imperativo categórico.

✓ Motivación laboral

Stoner y Freeman, (1996) estos autores señalan que los procesos de motivación en el área administrativa influyen en la conducta de las personas, incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la psicología humana (p.45). La motivación son una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

Robbins (2008) la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo”

2.2.1.2. Tipos de clima organizacional

Para Varona (2002), señala que hay “dos tipos de clima organizacional y menciona sus características:

A. Clima de tipo autoritario

a) Autoritario

Sus características principales son:

- La interacción entre los altos directivos y los de menor rango es escasa y en algunos caso nula, porque se basan en la desconfianza o miedo ejercido por los gestores.
- Posee un ambiente de trabajo dominante y restrictivo, donde muy pocas veces se reconoce el buen trabajo”.
- Posee grupos organizacionales informales que están en contraposición a los ideales de las organizaciones formales.
- Posee una plana directiva autoritaria, los únicos encargados de establecer las metas y métodos a usarse para alcanzarlos.

b) Autoritarismo paternalista

- Donde consiste en la que la empresa trata de transmitir un favorable ambiente de acuerdo a sus perspectivas a los trabajadores.
- El personal directivo es el encargado de tomar la mayoría de las decisiones de forma directa.

- La relación que existe entre la plana directiva y sus subordinados es una relación similar a la de padre e hijo, es decir le brinda protección, cuidados y posa su confianza en la conducta que adopte el empleado.
- Es habitual que se utilicen los castigos a modo de sancionar la mala conducta, así como el uso de recompensas para motivarlo.

B. Clima de tipo participativo

a) Consultivo

- Es común que se asignen funciones y responsabilidades a otros trabajadores.
- Existe confianza de parte de los directivos hacia los empleados.
- Existe una comunicación de tipo descendente, es decir los miembros de la alta dirección pueden comunicarse de forma verbal con sus inferiores.
- La plana directiva es quien establece la estrategia a adoptarse para alcanzar los fines de la organización, pero su participación tiene alcance de acuerdo al rango que ocupa.
- No es común que se conformen una organización informal para ponerse en contraposición al objetivo de la organización.

b) Participación en grupo

- Existe una comunicación entre todos los miembros de la organización, la cual puede ser descendente y ascendente.
- Los ideales son compartidos entre la organización informal y la formal.

- Las decisiones pueden ser tomadas por personal de todos los niveles dentro de la entidad.
- Existe un alto grado de confianza que le otorgan los directivos a los empleados que componen la entidad, así como también la buena interrelación que se dan entre compañeros de trabajo.
- Aquí la base principal para examinar el trabajo del personal, es que se cumplan con los objetivos propuestos, acorde con las propuestas de la entidad y las exigencias de la ley laboral.

2.2.2. Desempeño laboral

Es de relevancia mencionar que, muchas veces el desempeño laboral es motivado en gran parte por las expectativas del trabajador sobre el empleo; en este sentido, también va a depender de las propuestas que pongan en evidencias los empleadores y la capacidad de desempeño que tenga el trabajador.

Para Chiavenato (2000) un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. También menciona que el desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel.

Cabe mencionar que el desempeño laboral, se refiere al cumplimiento de las funciones, obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción por parte del empleado, y de esa manera la entidad se sienta fortalecida de su compromiso para con la población en brindar un buen producto o servicio.

Uzcategui, J. (2011, p.87) señala que es “el rendimiento laboral ejecutado por el colaborador, evidenciando cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten a realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de objetivos planteados en una primera instancia”.

2.2.2.2. Dimensiones

a. Productividad laboral

Gaither & Frazier (2005) menciona que “la productividad es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)”.

Geográfica (2012) indica que, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector público o privado, o de un país.

b. Eficacia

Da Silva O. Reinaldo (2008) estos autores señalan que la eficacia "está relacionada con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado esperado.

c. Eficiencia laboral

Mejía (2013) sostiene que la efectividad es el grado en que se logran los objetivos, es la forma en que se obtiene un conjunto de resultados refleja la efectividad, mientras que la forma en que se utilizan los recursos para lograrlos se refiere a la eficiencia.

2.3. Definiciones de términos básicos

2.3.1. Clima

El Diccionario Enciclopédico de Educación (2003) define como ambiente que caracteriza una situación o conjunto de circunstancias que rodean a una persona.

2.3.2. Organización

Sovero (2003) define que, organización es la distribución de las actividades, más la delegación de la autoridad para ejecutar un trabajo. Graficado por un organigrama.

2.3.3. Desempeño

También Sovero (2003) define que, desempeño es cumplir a cabalidad las funciones encomendadas, ya sea a través de normas, reglamentos o de su propia responsabilidad.

2.3.4. Laboral

El Diccionario Enciclopédico Ilustrado (1991) define que, laboral es perteneciente o relativo al trabajado, en su aspecto económico, jurídico y social.

2.3.5. Banco

También el Diccionario Enciclopédico Ilustrado (1991) define desde el punto de vista económico que banco, es la institución que actúa como intermediaria en el mercado de dinero y capitales.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con el Desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017

2.4.2. Hipótesis específicas

- ✓ La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.
- ✓ La autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del

Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

- ✓ La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

2.5.1.1. V1: Clima organizacional

Sudarsky (1977) define que el clima organizacional es determinar las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc.

2.5.1.2. V2: Desempeño laboral

Chiavenato (2006) define que, desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización

2.5.2. Definición operacional de la variable

2.5.1.1. V1: Clima organizacional

El clima organizacional se dio a través de las interrelaciones de los trabajadores del BCP, en la forma como coordinaban para brindar una mejor atención al cliente

2.5.1.2. V2: Desempeño laboral

El desempeño laboral se vio fortalecido a medida que el trabajador cumplía con su responsabilidad en el puesto que ocupaba en el BCP.

2.5.3. Operacionalización de variables

Título : 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 - 2017

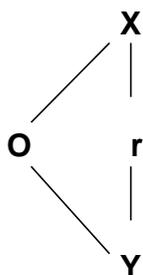
Autora : BR. MAYER AGUILAR OXOLON

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Sudarsky (1977) define que el clima organizacional es determinar las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc.	El clima organizacional se dio a través de las interrelaciones de los trabajadores del BCP, en la forma como coordinaban para brindar una mejor atención al cliente.	Comunicación interpersonal	-Relación interpersonal -Canales de comunicación -Entendimiento de los mensajes en la organización -La comunicación inmediata	Siempre
			Autonomía para la toma de decisiones	-Toma de decisiones en el puesto laboral -Responsabilidad del trabajador -Reconocer las exigencias del puesto -Horario de trabajo	A veces
			Motivación laboral	-Beneficios que recibe el trabajador -Incremento de remuneración salarial del trabajador -Promueve ascensos al trabajador -Condiciones favorables para el desempeño laboral	Nunca
Desempeño laboral	Chiavenato (2006) define que, desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización	El desempeño laboral se vio fortalecido a medida que el trabajador cumplía con su responsabilidad en el puesto que ocupaba en el BCP.	Productividad laboral	-Nivel de producción -Cumplimiento de las horas de trabajo -Ubicación del trabajador -Capacitación al trabajador	Siempre
			Eficacia	-Metas logradas -Cumplimiento de las tareas asignadas -Conocimiento del puesto de trabajo -Calidad de servicio del trabajador	A veces
			Eficiencia laboral	-Responsabilidad del personal -Nivel de conocimientos técnicos -Trabajo en equipo -Nivel de adaptabilidad del trabajador -Organización del tiempo	Nunca

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

Es una investigación de tipo Correlacional (Hernández, Fernández y Baptista 2010:57), que tiene como propósito hallar la relación entre el clima organizacional y el desempeño Laboral; cuyo diagrama es el siguiente:



Dónde:

O = Trabajadores del BCP

X = Clima organizacional

r = relación

Y = Desempeño laboral

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 19 trabajadores que laboran en el Banco de Crédito de la oficina 7 de junio de la ciudad de Pucallpa - 2017.

3.2.2. Muestra:

La muestra de estudio es la misma de la población (19 trabajadores); es decir, es una muestra censal o sea los mismos de la población. Al respecto Arias (2006) plantea que “la muestra censal busca recabar información acerca de la totalidad de una población finita.

3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron para recoger los datos fueron la encuesta que permitió recopilar la información de los trabajadores en el clima organizacional y desempeño laboral.

Los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios. El cuestionario 1, se utilizó para medir el clima organizacional está compuesto de tres dimensiones: comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral, así mismo todas las dimensiones están conformadas por ítems cuya valoración de cada una es de 1, 2, 3, (nunca, a veces, y siempre). El cuestionario 2, se utilizó para medir la variable desempeño laboral y está compuesto por sus dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral; cada dimensión contiene 5 ítems cuya valoración es lo mismo del cuestionario 1. Estos cuestionarios han sido validados por tres expertos.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.1. Validez del instrumento

La presente investigación estará constituido por 12 preguntas de la Variable 1 y 13 preguntas de la Variable 2, dirigidos a los trabajadores del Banco de Crédito de la oficina 7 de junio en la ciudad de Pucallpa; para la cual, la ubicamos en las siguientes tablas:

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable 1: Clima organizacional

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Apreciación
1	Doctor	Frank Bollet Ramírez	Aplicable
2	Doctor	Lener Omar Panduro Rengifo	Aplicable
3	Magister	Nora Inés Ríos Layche	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumple con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable 2: Desempeño laboral

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Apreciación
1	Doctor	Frank Bollet Ramírez	Aplicable
2	Doctor	Lener Omar Panduro Rengifo	Aplicable
3	Magister	Nora Inés Ríos Layche	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumple con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

3.4.2. Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó la estadística de fiabilidad, a través del Alfa de Cronbach de ambas variables y con sus respectivas bases de datos; los cuales son los siguientes:

Variable 1: Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,867	12

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V17.0

Interpretación

El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,867, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Variable 2: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,873	13

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V17.0

Interpretación

El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,873, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

NOTA: Mayor detalle, ver apéndice anexo 3

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

La información fue recogida a través de dos instrumentos y fueron organizados, codificados y procesados haciendo uso de las técnicas de estadística descriptivas e inferencial; de los cuales se presentaron los siguientes aspectos:

- Tablas de contingencia
- Gráficos de barras.
- Para la prueba de contrastación de hipótesis, se utilizó el coeficiente de Prueba de Pearson.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

TABLA N° 01: VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	2	10,53
	Favorable	15	78,94
	Medianamente Favorable	2	10,53
	Total	19	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta procesado con el programa SPSS.V22

Figura N° 01

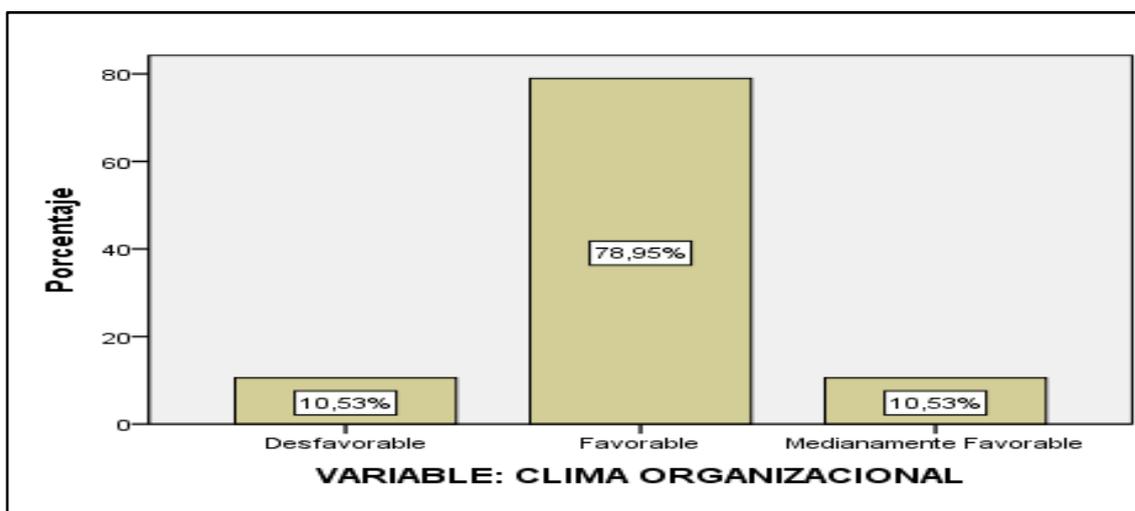


Figura N° 01: Variable: Nivel de Clima Organizacional
Fuente: Propia

Descripción: De la tabla y figura N° 01, se observa que 78.94% de encuestados perciben el Clima organizacional en nivel favorable seguido de 10.53% nivel desfavorable y medianamente favorable.

TABLA N° 02: VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bueno	14	73,7
	Insuficiente	1	5,3
	Regular	4	21,1
	Total	19	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta procesado con el programa SPSS.V22

FIGURA N° 02

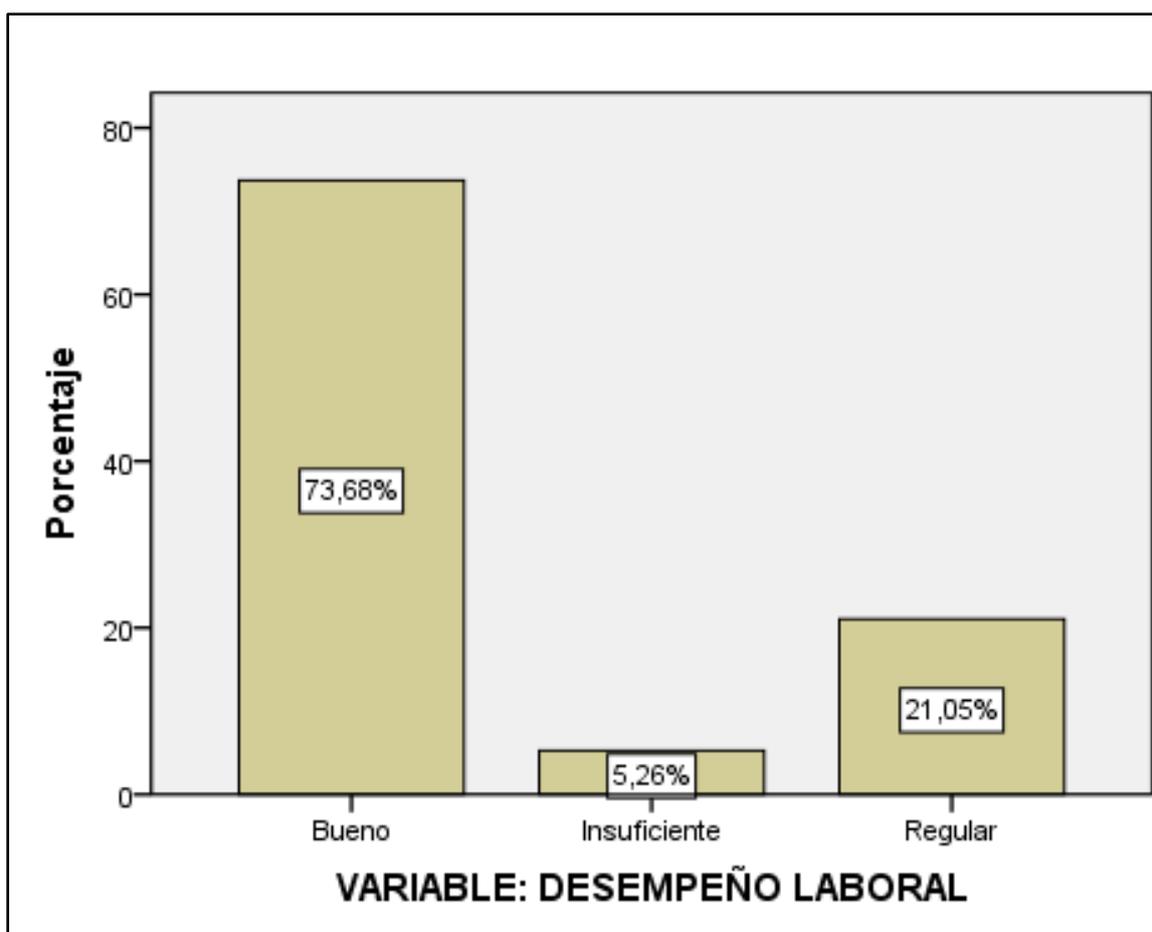


Figura N° 02: Variable: Nivel Desempeño Laboral
Fuente: Propia

Descripción

De la tabla y figura N° 02, se observa en la variable desempeño laboral el 73.68% se encuentra en nivel bueno, seguido de 21.05% nivel regular y 5,26% nivel insuficiente.

TABLA N° 03: RELACIÓN ENTRE LA DIMENSION COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y DESMPEÑO LABORAL

Tabla cruzada						
			Variable: Desempeño Laboral			Total
			Bueno	Insuficiente	Regular	
Dimensión: Comunicación Interpersonal	Desfavorable	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	5,3%	0,0%	5,3%
	Favorable	Recuento	10	0	3	13
		% del total	52,6%	0,0%	15,8%	68,4%
	Medianamente Favorable	Recuento	4	0	1	5
		% del total	21,1%	0,0%	5,3%	26,3%
Total		Recuento	14	1	4	19
		% del total	73,7%	5,3%	21,1%	100,0%

Fuente: Resultados de la encuesta procesado con el programa SPSS.V22

FIGURA N° 03

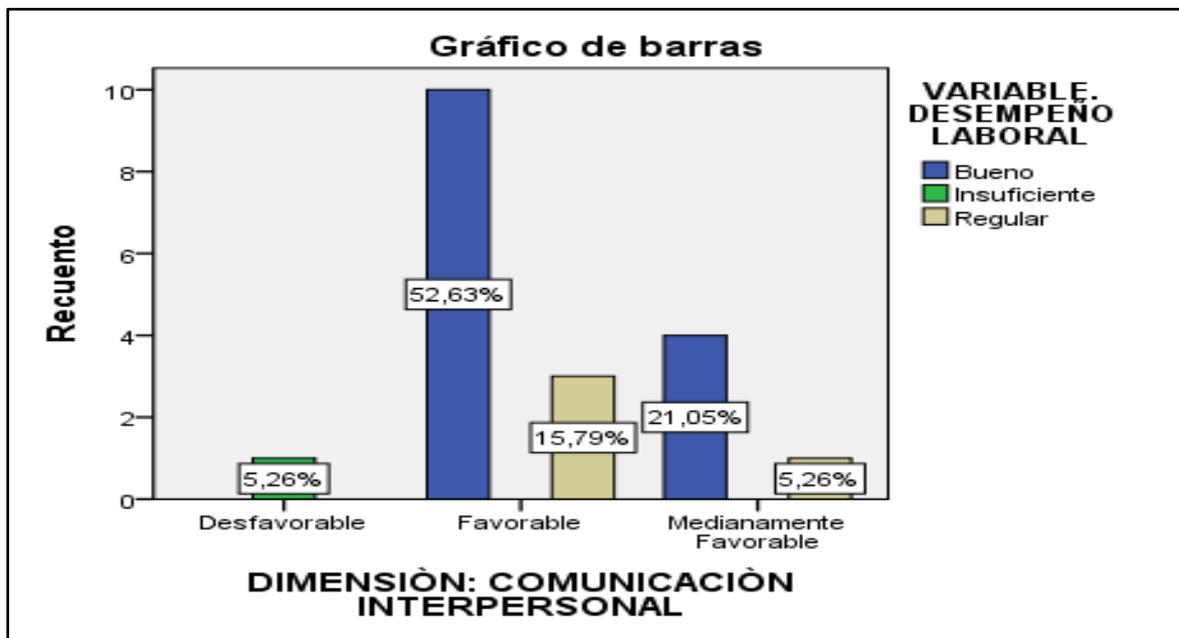


Figura N° 03: Relación entre Dimensión Comunicación Interpersonal y variable Desempeño Laboral
Fuente: Propia

Descripción

De la tabla y figura N° 03, se observa que el 52.63% de encuestados perciben la comunicación interpersonal en nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral seguido del 21.05% de nivel medianamente favorable en relación al nivel bueno de desempeño laboral y 5,26% de nivel desfavorable en relación al nivel insuficiente de desempeño laboral.

TABLA N° 04: RELACION ENTRE LA DIMENSION AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES Y DESMPEÑO LABORAL

Tabla cruzada						
			Variable: Desempeño Laboral			
			Bueno	Insuficiente	Regular	Total
Dimensión: Autonomía para la toma de decisiones	Desfavorable	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	5,3%	0,0%	5,3%
	Favorable	Recuento	11	0	3	14
		% del total	57,9%	0,0%	15,8%	73,7%
	Medianamente Favorable	Recuento	3	0	1	4
		% del total	15,8%	0,0%	5,3%	21,1%
Total	Recuento	14	1	4	19	
	% del total	73,7%	5,3%	21,1%	100,0%	

Fuente: Resultados de la encuesta procesado con el programa SPSS.V22

FIGURA N° 04

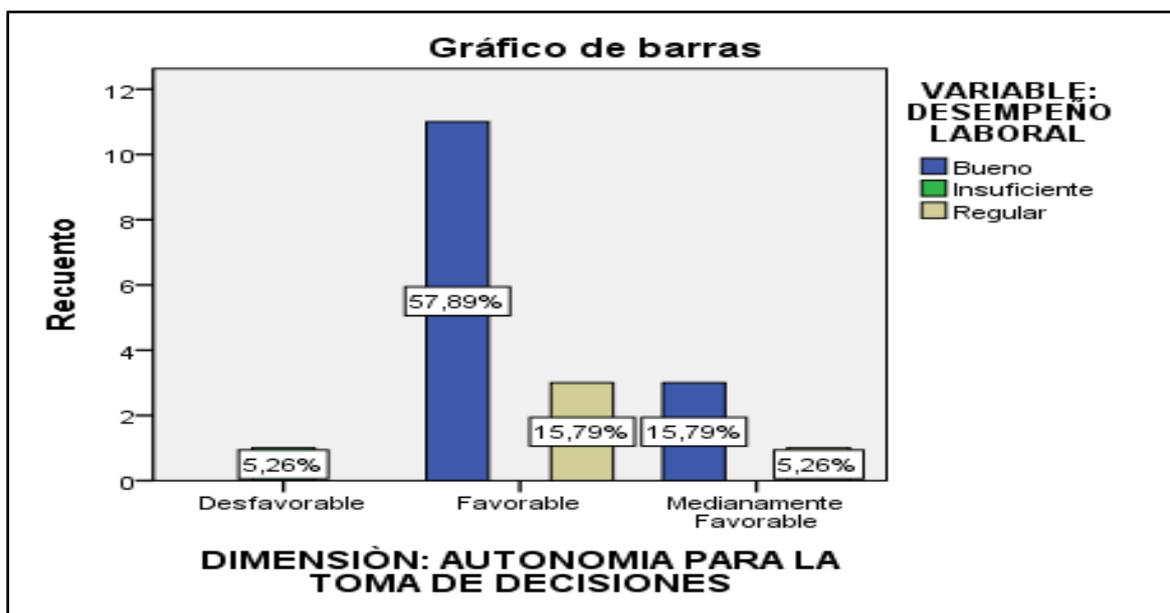


Figura N° 04: Relación entre Dimensión Autonomía para la toma de decisiones y variable Desempeño Laboral

Fuente: Propia

Descripción

De la tabla y figura N° 04, se observa que el 57.89% de encuestados perciben la autonomía para la toma de decisiones se encuentra en nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral seguido del 15.79% de nivel medianamente favorable en relación al nivel bueno de desempeño laboral y 5,26% de nivel desfavorable en relación al nivel insuficiente de desempeño laboral.

TABLA N° 05: RELACION ENTRE LA DIMENSION MOTIVACION LABORAL Y DESMPENO LABORAL

Tabla cruzada						
			Variable: Desempeño Laboral			Total
			Bueno	Insuficiente	Regular	
Dimensión: Motivación Laboral	Desfavorable	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	5,3%	5,3%	10,5%
	Favorable	Recuento	10	0	1	11
		% del total	52,6%	0,0%	5,3%	57,9%
	Medianamente Favorable	Recuento	4	0	2	6
		% del total	21,1%	0,0%	10,5%	31,6%
Total		Recuento	14	1	4	19
		% del total	73,7%	5,3%	21,1%	100,0%

Fuente: Resultados de la encuesta procesado con el programa SPSS.V22

FIGURA N° 05

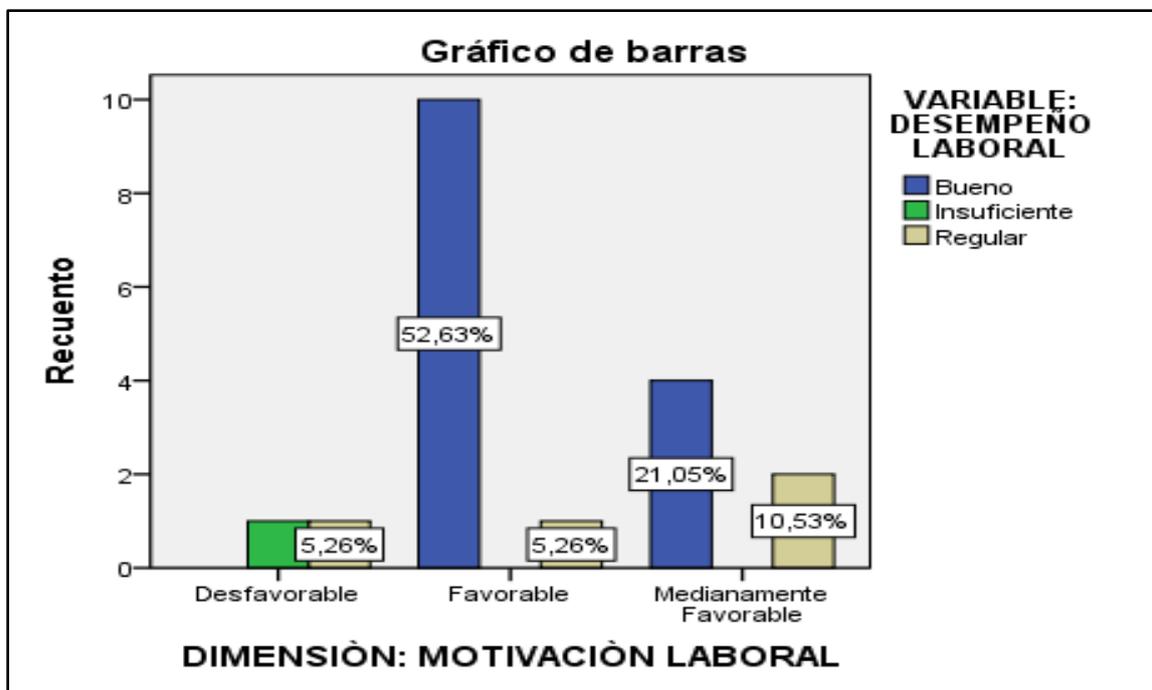


Figura N° 05: Relación entre Motivación Laboral y variable Desempeño Laboral
Fuente: Propia

Descripción

De la tabla y figura N° 05, se observa que el 52.63% de encuestados perciben la motivación laboral se encuentra en nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral seguido del 21.05% en nivel medianamente favorable en relación al nivel bueno de desempeño laboral y 5,26% de nivel desfavorable en relación al nivel regular y insuficiente de desempeño laboral.

TABLA N° 06: RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESMPEÑO LABORAL

Tabla cruzada						
			Variable: Desempeño Laboral			
			Bueno	Insuficiente	Regular	Total
Variable Clima Organizacional	Desfavorable	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	5,3%	5,3%	10,5%
	Favorable	Recuento	12	0	3	15
		% del total	63,2%	0,0%	15,8%	78,9%
	Medianamente Favorable	Recuento	2	0	0	2
		% del total	10,5%	0,0%	0,0%	10,5%
Total	Recuento	14	1	4	19	
	% del total	73,7%	5,3%	21,1%	100,0%	

Fuente: Resultados de la encuesta procesado con el programa SPSS.V22

FIGURA N° 06

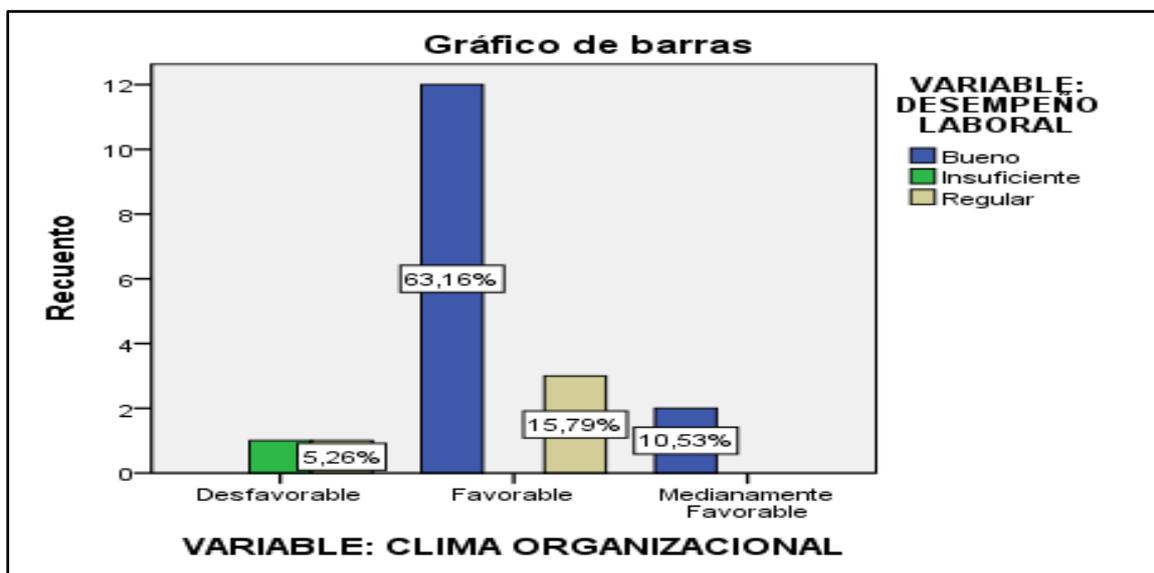


Figura N° 06: Relación entre Motivación Laboral y Variable Desempeño Laboral

Fuente: Propia

Descripción

De la tabla y figura N° 06, se observa que el 63.16% de encuestados perciben el Clima Organizacional se encuentra en nivel favorable en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral seguido del 15.79% en nivel medianamente favorable en relación al nivel regular de desempeño laboral y 5,26% de nivel desfavorable en relación al nivel regular y insuficiente de desempeño laboral.

PRUEBA DE HIPOTESIS

HIPOTESIS GENERAL

Ho: El Clima Organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

Ha: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

TABLA N° 07

Aplicación de Prueba estadística Chi-cuadrado entre variables Clima organizacional y Desempeño laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,468 ^a	4	,022
Razón de verosimilitud	9,120	4	,058
N de casos válidos	19		

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del programa SPSS. V22

Interpretación

De la tabla N° 07, habiendo aplicado la prueba estadística Chi- cuadrado, resultando ($P = 0.022 < 0.05$), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significación del 5%. Se concluye el Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

Ho: La comunicación interpersonal no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

Ha: La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

TABLA N° 08

Aplicación de Prueba estadística Chi-cuadrado entre Dimensión Comunicación Interpersonal y Desempeño laboral

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,021 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	7,855	4	,097
N de casos válidos	19		

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del programa SPSS. V22

Interpretación

De la tabla N° 08, habiendo aplicado la prueba estadística Chi Cuadrado, resultando ($P = 0.001 < 0.01$), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significación del 1%. Se concluye la comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Ho: La autonomía para la toma de decisiones no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

Ha: La autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

TABLA N° 09

Aplicación de Prueba estadística Chi-cuadrado entre Dimensión la Autonomía para la Toma de Decisiones y Desempeño laboral

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	19,024 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	7,858	4	,097
N de casos válidos	19		

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del programa SPSS. V22

Interpretación

De la tabla N° 09, habiendo aplicado la prueba estadística Chi Cuadrado, resultando ($P = 0.001 < 0.01$), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significación del 1%. Se concluye la autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

Ho: La motivación laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

Ha: La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

TABLA N° 10

Aplicación de Prueba estadística Chi-cuadrado entre Dimensión Motivación Laboral y Desempeño laboral

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,430 ^a	4	,014
Razón de verosimilitud	9,792	4	,044
N de casos válidos	19		

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del programa SPSS. V22

Interpretación

De la tabla N° 10, habiendo aplicado la prueba estadística Chi Cuadrado, resultando ($P = 0.014 < 0.05$), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significación del 5%. Se concluye la motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

4.2. Discusión

En la Tabla N° 01 y en la Figura N° 01 nos muestra, que el mayor porcentaje de encuestados, perciben el Clima organizacional en un nivel FAVORABLE (78.94%). Este resultado lo confirma la prueba de hipótesis de la tabla N° 07, habiendo aplicado la prueba estadística Chi- cuadrado, resultando ($P = 0.022 < 0.05$), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con un nivel de significación del 5%.

Por otra parte, este resultado obtenido del Clima organizacional se sustenta en lo que indican Escobar y Hernández (2004) que se percibe un clima organizacional positivo.

En la Tabla N° 02 y en la Figura N° 02 nos muestra, que el mayor porcentaje de encuestado (trabajadores del Banco de Crédito) tienen un desempeño laboral BUENO (73.68%). Este resultado obtenido del desempeño laboral se sustenta en lo que indica Mayory (2006) que El 95%, de un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación.

En la Tabla N° 03 y en la Figura N° 03, se observa el 52.63% de encuestados perciben una comunicación interpersonal FAVORABLE en relación al nivel BUENO de la variable desempeño laboral. Este resultado fue confirmado con la prueba de hipótesis específica 1, de la tabla N° 08 que fue ($P = 0.001 < 0.01$), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significación del 1%.

En la Tabla N° 04 y en la Figura N° 04, se observa que el 57.89% de encuestados perciben la autonomía para la toma de decisiones se encuentra en un nivel FAVORABLE, en relación al nivel BUENO de la variable desempeño laboral. Este resultado es confirmado con la prueba de hipótesis específica 2 de la Tabla N° 09 que fue ($P = 0.001 < 0.01$), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significación del 1%.

En la Tabla N° 05 y en la figura N° 05, se observa que el 52.63% de encuestados perciben que la motivación laboral se encuentra en un nivel FAVORABLE en relación al nivel bueno de la variable desempeño laboral.

Este resultado es confirmado con la prueba de hipótesis específica 3 de la tabla N° 10 que fue ($P = 0.014 < 0.05$), es altamente significativo que implica rechazar la hipótesis nula con nivel de significación del 5%.

Por otra parte, este resultado se sustenta en lo que indica Palma (2005) que la motivación y el clima laboral resaltan la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional.

En la tabla N° 06 y en la figura N° 06, se observa que el 63.16% de encuestados perciben que el Clima organizacional se encuentra en un nivel FAVORABLE, en relación al nivel BUENO de la variable Desempeño laboral. Este resultado se sustenta en lo que indica Huamaní (2015) que, el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

* Conclusiones

- El Clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.
- La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.
- La autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.
- La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la Ciudad de Pucallpa – 2017.

* Recomendaciones

- Las instituciones bancarias, deben utilizar correctamente los medios de motivación laboral e incluir otras maneras de motivar al trabajador como: reconocimiento laboral, ascensos de cargos, vacaciones de acuerdo a como el elija, incremento de remuneraciones y otros concerniente a la motivación, con el propósito de mejorar cada vez más el clima organizacional.
- Las entidades financieras, especialmente el BCP, deben formular un Plan de comunicación para fortalecer los aspectos relacionados a la eficacia, considerando: relaciones humanas, manejo de comunicación y otros. Y como punto final formular también un plan de motivación laboral en relación a la eficiencia laboral. Todo ello con la finalidad de mejorar el desempeño del trabajador y así alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, M. & Martínez, L. (2012), "Clima organizacional", 1ª edición, publicado por EAE, Recuperado el 15 de mayo del 2017 de: <https://books.google.com.pe/books?id=ynXruQAACAAJ&dq=clima+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiRyb79iMrKAhVBx4MKHRtgDE0Q6AEIJzAC>.
- Antonio, P. (2013), [http:// www. monografias. com/ trabajos 4/ comunicteori/ comunicteori.shtml](http://www.monografias.com/trabajos4/comunicteori/comunicteori.shtml).
- Arias, F. G. (2006) El Proyecto de Investigación. 6ta. Edición. Caracas, Venezuela: EPISTEME
- 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.
- Chiavenato (2007), Administración de los Recursos Humanos, 8va edición; The McGraw-Hill; México; 2007.
- Chiavenato, (1992), Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Da Silva, O. R. (2008) <http://www.promonegocios.net/administracion/administracion/definicion-eficacia.html>, recuperado en marzo del 2017.
- Diccionario Enciclopédico de Educación (2003 Barcelona, España: LEXUS
- El Diccionario Enciclopédico Ilustrado (1991) Barcelona, España: OCEANO
- Escobar y Hernández (2004) Percepción del clima organizacional en los trabajadores de la contraloría municipal de Maracaibo. De la contraloría municipal de Maracaibo, Venezuela.
- Gaither, N., & Frazier, G. (2005) Administración de productos y Operaciones (8º edición ed.). México: International Thomson.

- Gaspar, G. (2011), "Manual de Recursos Humanos" (1ªEd). España Publicado por Editorial UOC. Recuperado el 15 de mayo del 2017 https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s.
- Geográfica, I. N. (2012), Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra- boletín de prensa Nro 390/16 – 2016.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010) Metodología de la Investigación. Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL
- Huamaní, 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.
- Ivancevich, M. J. (2006), Comportamiento Organizacional. México: McGraw-HILL. Jimenez, J. (s.f.). Recuperado el 30 de Julio de 2015, de <http://poderpersonalmexico.com/que-es-desarrollo-personal.htm>.
- Kant, (2008), clima organizacional (Primera edición). España.
- Mejía, C. (2013), Indicadores de efectividad y Eficacia. Recuperado el 28 de Julio de 2015, de Documentos Planing: www.planning.com.com.
- Mayory M, (2006), capacitación empresarial y el desempeño laboral en el fondo de empleados del banco de LA NACION – FEBAN 2006, LIMA, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Milkovich, G. y Boudrem, T. (1994), Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia. Addison Wesley. Iberoamericana. Estados Unidos.
- Palma, S. (2005), Motivación y Clima laboral en personal de entidades universitarias – Lima.
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico. (1° Ed). Mexico: EAE.
- Pérez J. (2008), Definicion.de: comunicación <http://definicion.de/comunicacion/>

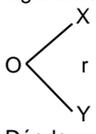
- Pérez J y Merino M. (2010) Definición de ambiente <http://definicion.de/ambiente/>, recuperado el 28 de junio del 2017.
- Pérez J. y María M. (2012), Definición de motivación <http://definicion.de/motivacion/>, recuperado el 10 de agosto del 2017.
- Robbins, D. (2008), Administración de recursos humanos (1° edición ed.). México: Limusa S.A.
- Rodríguez, M. (1999), Gestión organizacional. Chileno: P y V.
- Socorro , M. (2008).[http:// www. promonegocios.net/ comunicación/ definición-comunicación.html.](http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html), recuperado el 15 de octubre del 2017.
- Sovero, F.V. (2003) Como Dirigir una Institución. Lima, Perú: A.F.A.
- Stoner y Freeman. (1996), Administración (2° edición ed.). México: Prentice-Hall hispanoamericana.
- Sudarsky, J. (1977), el clima organizacional es un concepto integrado que permite determinar las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc. *Organizacional*. Editorial Universitaria de América.
- Uzcategui, J. (2011), Recursos humanos. Gestión del talento humano. (2° Ed). México: Editorial McGraw-Hill.
- Varona, J.A. (2002). Propuesta de una nueva gestión municipal. España: Junta de Andalucía.

APÉNDICES

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERÚ DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA -2017

Autora: Br. MAYER AGUILAR OXOLON

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variabes	Dimensión	Indicadores	Metodología
<p>¿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 -2017?</p>	<p>Determinar la relación del 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 -2017?</p>	<p>El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017</p>	<p>V1 Clima Organizacional</p>	<p>Comunicación interpersonal</p> <p>Autonomía para la toma de decisiones</p> <p>Motivación laboral</p>	<p>-Relación interpersonal -Canales de comunicación -Entendimiento de los mensajes -Comunicación inmediata.</p> <p>-Toma de decisiones en el puesto. -Responsabilidad del trabajador -Conoce las exigencias del puesto -Horario de trabajo.</p> <p>-Beneficios que recibe el trabajador -Incremento de remuneración salarial -Promueve ascensos al trabajador -Condiciones favorables para el desempeño laboral</p>	<p>Diseño de investigación Descriptivo correlacional, cuyo diagrama es el siguiente:</p>  <p>Dónde:</p> <p>Población y muestra La población estuvo conformada por 19 trabajadores que laboran en el Banco de Crédito de la oficina 7 de Junio de la ciudad de Pucallpa -2017</p> <p>La muestra es la misma de la población (19 trabajadores); por lo tanto, la muestra es poblacional censal</p>
<p>Problemas específicos ¿Cómo es la relación de la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017?</p> <p>¿Cómo es la relación de la autonomía para la toma de decisiones con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017?</p> <p>¿Cómo es la relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación de la comunicación interpersonal con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017</p> <p>Determinar la relación de la autonomía para la toma de decisiones con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017</p> <p>Determinar la relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017</p>	<p>Hipótesis específicos La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017</p> <p>La autonomía para la toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017</p> <p>La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del BCP de la oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa -2017</p>	<p>V2 Desempeño laboral</p>	<p>Productividad laboral</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficiencia laboral</p>	<p>-Nivel de producción -Cumplimiento de las horas de trabajo -Ubicación del trabajador -Capacitación al trabajador</p> <p>-Metas logradas -Cumplimiento de las tareas asignadas -Conocimiento del puesto de trabajo -Calidad de servicio del trabajador</p> <p>-Responsabilidad del personal -Nivel de conocimientos técnicos -Trabajo en equipo -Nivel de adaptabilidad del trabajador</p>	<p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Como técnica, se utilizó: -La Encuesta -Registro de datos Como instrumento: -El Cuestionario</p> <p>Técnicas para el procesamiento de datos Se utilizó la técnica de la estadística descriptiva, en donde se empleó: -Tabla de contingencia -Figuras de barras -Coeficiente de pearson (r) para la prueba de hipótesis, acorde con el Programa estadístico SPSS-V.19</p>

Anexo 2: CUADRO OPERACIONAL

Título: 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 - 2017

Autora: BR. MAYER AGUILAR OXOLON

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	Sudarsky (1977) define que el clima organizacional es determinar las políticas y prácticas administrativas, la tecnología, los procesos de toma de decisiones, etc.	El clima organizacional se dio a través de las interrelaciones de los trabajadores del BCP, en la forma como coordinaban para brindar una mejor atención al cliente.	Comunicación interpersonal	-Relación interpersonal -Canales de comunicación -Entendimiento de los mensajes en la organización -La comunicación inmediata	Siempre
			Autonomía para la toma de decisiones	-Toma de decisiones en el puesto laboral -Responsabilidad del trabajador -Reconocer las exigencias del puesto -Horario de trabajo	A veces
			Motivación laboral	-Beneficios que recibe el trabajador -Incremento de remuneración salarial del trabajador -Promueve ascensos al trabajador -Condiciones favorables para el desempeño laboral	Nunca
Desempeño laboral	Chiavenato (2006) define que, desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización	El desempeño laboral se vio fortalecido a medida que el trabajador cumplía con su responsabilidad en el puesto que ocupaba en el BCP.	Productividad laboral	-Nivel de producción -Cumplimiento de las horas de trabajo -Ubicación del trabajador -Capacitación al trabajador	Siempre
			Eficacia	-Metas logradas -Cumplimiento de las tareas asignadas -Conocimiento del puesto de trabajo -Calidad de servicio del trabajador	A veces
			Eficiencia laboral	-Responsabilidad del personal -Nivel de conocimientos técnicos -Trabajo en equipo -Nivel de adaptabilidad del trabajador -Organización del tiempo	Nunca

Anexo 3: Validación de instrumentos

CARTA DE PRESENTACION

Sr.

Frank Bollet Ramírez

Presente.-

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacerle de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Tesis Asistida de la Universidad Privada de Pucallpa, se requiere validar los instrumentos con las cuales recogemos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la que obtendré el título profesional de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación tiene el nombre de CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CUIDAD DE PUCALLPA - 2017". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesoraes especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted ante su connota experiencia de temas educativos y/o de investigación.

Expediente de validación que le hago llagar aparte de los formatos de Apéndice 01, 02, 03, 04 contiene.

- 1.- Carta de presentación.
- 2.- Matriz de consistencia.
- 3.- Cuestionario.

Expresándole mi sentido respeto y consideración de despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que despensa a la presente.

Atte



Mayer Aguilar Oxolon

DNI 42131872

APÉNDICE 01

Pucallpa, 02 Junio de 2017

Señor(a) Decano(a) de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Mg. Lila Ramírez Zumaeta

Solicito: CARTAS PARA JUICIO DE EXPERTOS

Presente

Mayer Aguilar Oxolon, con código de matrícula N°..... y;; Egresada de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.

Ante usted me dirijo y expongo lo siguiente:

Que teniendo que realizar el juicio de expertos al proyecto titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA – 2017” y requiriendo para tal fin una carta de presentación institucional, solicito a usted disponer a quien corresponda se me extiendan las cartas respectivas, para lo cual adjunto la lista de Expertos.

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Institución	Teléfono Email:
01	Frank Bollet Ramírez	Doctor	Administrador	Universidad	961520556
02	Lerner Omar Panduro Rengifo	Doctor	Administración	Universidad	939135309
03	Nora Inés Ríos Layche	Magister	Ciencias Contables y Financieras	Universidad	961693277

Estudiantes Autores(as)

Bachiller: Mayer Aguilar Oxolon

DNI.

N° 42131872



APÉNDICE 02

HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
01	✓		✓		✓		
02	✓		✓		✓		
03	✓		✓		✓		
04	✓		✓		✓		
05	✓		✓		✓		
06	✓		✓		✓		
07	✓		✓		✓		
08	✓		✓		✓		
09	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		
22	✓		✓		✓		
23	✓		✓		✓		
24	✓		✓		✓		
25	✓		✓		✓		

Fuente: Universidad Privada de Pucallpa - Ucayali

Frank Bollet Ramírez



 DNI. 92143683

APÉNDICE 03

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario y Matriz de consistencia que hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el 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 - 2017

Objetivo del juicio de expertos: Validar el instrumento que permita la recopilación de información para medir la variable.

Objetivo del instrumento: Medir las variables clima organizacional y el desempeño laboral.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2.Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3.Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4.Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2.Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3.Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4.Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2.Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuevo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

APÉNDICE 04

TABLA RESUMEN DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES/INDICADORES E ITEMS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CUIDAD DE PUCALLPA - 2017

Auroras.

Bachiller: Mayer Aguilar Oxolon

dimensión	ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	observaciones
X ₁ RELACION INTERPERSONAL	01	X	X	X	X	
	02	X	X	X	X	
	03	X	X	X	X	
	04	X	X	X	X	
X ₂ AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES	05	X	X	X	X	
	06	X	X	X	X	
	07	X	X	X	X	
	08	X	X	X	X	
X ₃ MOTIVACION LABORAL	09	X	X	X	X	
	10	X	X	X	X	
	11	X	X	X	X	
	12	X	X	X	X	
Y ₁ PRODUCTIVIDAD LABORAL	13	X	X	X	X	
	14	X	X	X	X	
	15	X	X	X	X	
	16	X	X	X	X	
Y ₂ EFEICACIA	17	X	X	X	X	
	18	X	X	X	X	
	19	X	X	X	X	
	20	X	X	X	X	
Y ₃ EFICIENCIA LABORAL	21	X	X	X	X	
	22	X	X	X	X	
	23	X	X	X	X	
	24	X	X	X	X	
	25	X	X	X	X	

Fuente: Universidad Privada de Pucallpa - Ucayali

Pucallpa 01 Junio 2017

Frank Bollet Ramírez



 42143683

CARTA DE PRESENTACION

Sr.

Lener Omar Panduro Rengifo

Presente.-

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacerle de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Tesis Asistida de la Universidad Privada de Pucallpa, se requiere validar los instrumentos con las cuales recogemos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la que obtendré el título profesional de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación tiene como nombre "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2017". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesorales especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted ante su connota experiencia de temas educativos y/o de investigación.

Expediente de validación que le hago llagar aparte de los formatos de Apéndice 01, 02, 03,04 contiene.

- 1.- Carta de presentación.
- 2.- Matriz de consistencia.
- 3.- Cuestionario.

Expresándole mi sentido respeto y consideración de despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que despensa a la presente.

Atte



Mayer Aguilar Oxolon

DNI 42131872

APÉNDICE 01

Pucallpa, 02 Junio de 2017

Señor(a) Decano(a) de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Mg. Lila Ramírez Zumaeta

Solicito: CARTAS PARA JUICIO DE EXPERTOS

Presente

Mayer Aguilar Oxolon, con código de matrícula N°..... y; Egresada de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.

Ante usted me dirijo y expongo lo siguiente:

Que teniendo que realizar el juicio de expertos al proyecto titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA – 2017” y requiriendo para tal fin una carta de presentación institucional, solicito a usted disponer a quien corresponda se me extiendan las cartas respectivas, para lo cual adjunto la lista de Expertos.

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Institución	Teléfono Email:
01	Frank Bollet Ramírez	Doctor	Administrador	Universidad	961520556
02	Lerner Omar Panduro Rengifo	Doctor	Administración	Universidad	939135309
03	Nora Inés Ríos Layche	Magister	Ciencias Contables y Financieras	Universidad	961693277

Estudiantes Autores(as)

Bachiller: Mayer Aguilar Oxolon

DNI.

N° 42131872

.....

APÉNDICE 02

HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
01	X		X		X		
02	X		X		X		
03	X		X		X		
04	X		X		X		
05	X		X		X		
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
25	X		X		X		

Fuente: Universidad Privada de Pucallpa - Ucayali

Lerner Omar Panduro Rengifo

.....


APÉNDICE 03

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario y Matriz de consistencia que hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el 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 - 2017

Objetivo del juicio de expertos: Validar el instrumento que permita la recopilación de información para medir la variable.

Objetivo del instrumento: Medir las variables clima organizacional y el desempeño laboral.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2.Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3.Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4.Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2.Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3.Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4.Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2.Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuevo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

APÉNDICE 04

TABLA RESUMEN DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES/INDICADORES E ITEMS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2017

Auroras.

Bachiller: Mayer Aguilar Oxolon

dimensión	ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	observaciones
X ₁ RELACION INTERPERSONAL	01	X	X	X	X	
	02	X	X	X	X	
	03	X	X	X	X	
	04	X	X	X	X	
X ₂ AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES	05	X	X	X	X	
	06	X	X	X	X	
	07	X	X	X	X	
	08	X	X	X	X	
X ₃ MOTIVACION LABORAL	09	X	X	X	X	
	10	X	X	X	X	
	11	X	X	X	X	
	12	X	X	X	X	
Y ₁ PRODUCTIVIDAD LABORAL	13	X	X	X	X	
	14	X	X	X	X	
	15	X	X	X	X	
	16	X	X	X	X	
Y ₂ EFEICACIA	17	X	X	X	X	
	18	X	X	X	X	
	19	X	X	X	X	
	20	X	X	X	X	
Y ₃ EFICIENCIA LABORAL	21	X	X	X	X	
	22	X	X	X	X	
	23	X	X	X	X	
	24	X	X	X	X	
	25	X	X	X	X	

Fuente: Universidad Privada de Pucallpa - Ucayali

Pucallpa 01 Junio 2017

Lerner Omar Panduro Rengifo

CARTA DE PRESENTACION

Sr.

Nora Inés Ríos Layche

Presente.-

ASUNTO: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacerle de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Tesis Asistida de la Universidad Privada de Pucallpa, se requiere validar los instrumentos con las cuales recogemos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la que obtendré el título profesional de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación tiene el nombre de CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2017". Y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesoraes especialistas para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted ante su connota experiencia de temas educativos y/o de investigación.

Expediente de validación que le hago llagar aparte de los formatos de Apéndice 01, 02, 03,04 contiene.

- 1.- Carta de presentación.
- 2.- Matriz de consistencia.
- 3.- Cuestionario.

Expresándole mi sentido respeto y consideración de despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que despensa a la presente.

Atte



Mayer Aguilar Oxolon

DNI 42131872

APÉNDICE 01

Pucallpa, 02 Junio de 2017

Señor(a) Decano(a) de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Mg. Lila Ramírez Zumaeta

Solicito: CARTAS PARA JUICIO DE EXPERTOS

Presente

Mayer Aguilar Oxolon, con código de matrícula N°..... y; Egresada de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.

Ante usted me dirijo y expongo lo siguiente:

Que teniendo que realizar el juicio de expertos al proyecto titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CUIDAD DE PUCALLPA – 2017" y requiriendo para tal fin una carta de presentación institucional, solicito a usted disponer a quien corresponda se me extiendan las cartas respectivas, para lo cual adjunto la lista de Expertos.

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Institución	Teléfono Email:
01	Frank Bollet Ramirez	Doctor	Administrador	Universidad	961520556
02	Lerner Omar Panduro Rengifo	Doctor	Administración	Universidad	939135309
03	Nora Inés Ríos Layche	Magister	Ciencias Contables y Financieras	Universidad	961693277

Estudiantes Autores(as)

Bachiller: Mayer Aguilar Oxolon

DNI. N° 42131872

.....

APÉNDICE 02

HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
01	X		X		X		
02	X		X		X		
03	X		X		X		
04	X		X		X		
05	X		X		X		
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
25	X		X		X		

Fuente: Universidad Privada de Pucallpa - Ucayali

Nora Inés Ríos Layche



APÉNDICE 03

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario y Matriz de consistencia que hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Objetivo de la investigación: Determinar la relación entre el 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 - 2017

Objetivo del juicio de expertos: Validar el instrumento que permita la recopilación de información para medir la variable.

Objetivo del instrumento: Medir las variables clima organizacional y el desempeño laboral.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2.Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3.Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4.Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2.Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3.Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4.Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2.Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuevo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

APÉNDICE 04

TABLA RESUMEN DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES/INDICADORES E ITEMS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU DE LA OFICINA 7 DE JUNIO EN LA CIUDAD DE PUCALLPA - 2017

Auroras.

Bachiller: Mayer Aguilar Oxolon

dimensión	ítem	suficiencia	claridad	coherencia	relevancia	observaciones
X ₁ RELACION INTERPERSONAL	01	✓	✓	✓	✓	
	02	✓	✓	✓	✓	
	03	✓	✓	✓	✓	
	04	✓	✓	✓	✓	
X ₂ AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES	05	✓	✓	✓	✓	
	06	✓	✓	✓	✓	
	07	✓	✓	✓	✓	
	08	✓	✓	✓	✓	
X ₃ MOTIVACION LABORAL	09	✓	✓	✓	✓	
	10	✓	✓	✓	✓	
	11	✓	✓	✓	✓	
	12	✓	✓	✓	✓	
Y ₁ PRODUCTIVIDAD LABORAL	13	✓	✓	✓	✓	
	14	✓	✓	✓	✓	
	15	✓	✓	✓	✓	
	16	✓	✓	✓	✓	
Y ₂ EFEICACIA	17	✓	✓	✓	✓	
	18	✓	✓	✓	✓	
	19	✓	✓	✓	✓	
	20	✓	✓	✓	✓	
Y ₃ EFICIENCIA LABORAL	21	✓	✓	✓	✓	
	22	✓	✓	✓	✓	
	23	✓	✓	✓	✓	
	24	✓	✓	✓	✓	
	25	✓	✓	✓	✓	

Fuente: Universidad Privada de Pucallpa - Ucayali

Pucallpa 01 Junio 2017

Nora Inés Ríos Layche

..... 

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Variable: Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,867	12

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V17.0

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,867, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, de febrero del 2018

.....
Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

Base de datos

Título: Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, de la Agencia 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa - 2017

Autora: Mayer Aguilar Oxolon

Nº	VARIABLE: Clima Organizacional											
	DIMENSIONES											
	Comunicación Interpersonal				Autonomía para la toma de decisiones				Motivación Laboral			
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12
1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1
3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
5	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
6	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
8	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
10	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
11	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
12	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
13	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
14	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2
15	1	1	2	3	3	1	1	1	1	3	1	1
16	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
19	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3

Fuente: SPSS V17.0 Valoración a la pregunta: Nunca: 01 Alguna veces: 02 Siempre: 03

Variable: Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,873	13

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V17.0

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,873, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 27 de febrero del 2018

.....
Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

Base de datos

Autora: Mayer Aguilar Oxolon

Nº	Variable: Desempeño Laboral												
	Dimensiones												
	Productividad Laboral				Eficacia Laboral				Eficiencia Laboral				
	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25
1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	1	2	1	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2
3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3
4	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
6	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
7	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
11	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
12	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
13	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
14	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
15	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1
16	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3

Fuente: SPSS V17.0 Valoración a la pregunta: Nunca: 01 Algunas veces: 02 Siempre: 03

Anexo 5: Instrumento de aplicación

Cuestionario

Estimado Señor:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Banco de Crédito del Perú Oficina 7 de Junio en la ciudad de Pucallpa 2017. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS Edad () Sexo () Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	A veces	Nunca
3	2	1

N°	Ítem	3	2	1
	VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL			
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL			
1	¿Considera que hay una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?			
2	¿Considera que los canales de comunicación son apropiados para comunicarse entre los trabajadores?			
3	¿Entiende los mensajes de comunicación son apropiados que se dan dentro de la organización?			
4	¿Considera que la comunicación que recibes de tus superiores en las actividades que se requiere, es oportuna?			
	AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES	3	2	1
5	¿Considera que tiene la autonomía de decidir en su puesto laboral?			
6	¿Se considera responsable en su puesto de trabajo?			
7	¿Considera que las capacitaciones que recibe están acorde a las exigencias del puesto de trabajo?			
8	¿Considera que su horario de trabajo le permite cumplir con las actividades que realiza diariamente?			
	MOTIVACION LABORAL	3	2	1
9	¿Los beneficios (Bonos, aguinaldo, etc.) que brinda la empresa son acorde a tu esfuerzo laboral?			
10	¿Considera que la remuneración salarial que establece la empresa responde al esfuerzo laboral y personal que realizas?			
11	¿Considera que los ascensos que promueve la empresa son transparente considerando el perfil del puesto?			
12	¿Cree Ud., que la empresa promueve condiciones favorables para un buen desempeño laboral?			

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL				
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	3	2	1
13	¿Considera que las metas establecidas por la empresa según tu desempeño que realizas, alcanzas el nivel de producción?			
14	¿Según las horas establecidas por la empresa te permite cumplir con las actividades programadas?			
15	¿Cree que la empresa ubica al trabajador de acuerdo al perfil que requiere el puesto laboral?			
16	¿Cree que la Empresa fortalece sus capacidades a través de capacitaciones para los trabajadores y según el puesto que desempeña?			
	EFICACIA	3	2	1
17	¿Cree que logra las metas establecidas por la empresa?			
18	¿Considera que cumple con las tareas asignadas de la empresa en su puesto de trabajo?			
19	¿Conoce las funciones, normas, reglamentos u otras que permiten desarrollar actividades en su puesto de trabajo?			
20	¿La empresa considera el trabajo que realiza en su puesto es de calidad?			
	EFICIENCIA LABORAL	3	2	1
21	¿El trabajo que realizan lo hace con responsabilidad según las actividades asignadas por la empresa?			
22	¿Considera que el nivel de conocimiento técnico que posee, le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?			
23	¿Las actividades que realiza lo hacen en equipos de trabajo?			
24	¿El trabajador logra adaptarse a los cambios que se generan en la empresa?			
25	¿El tiempo que lo utiliza en la realización de las actividades lo administras según tu actividad?			

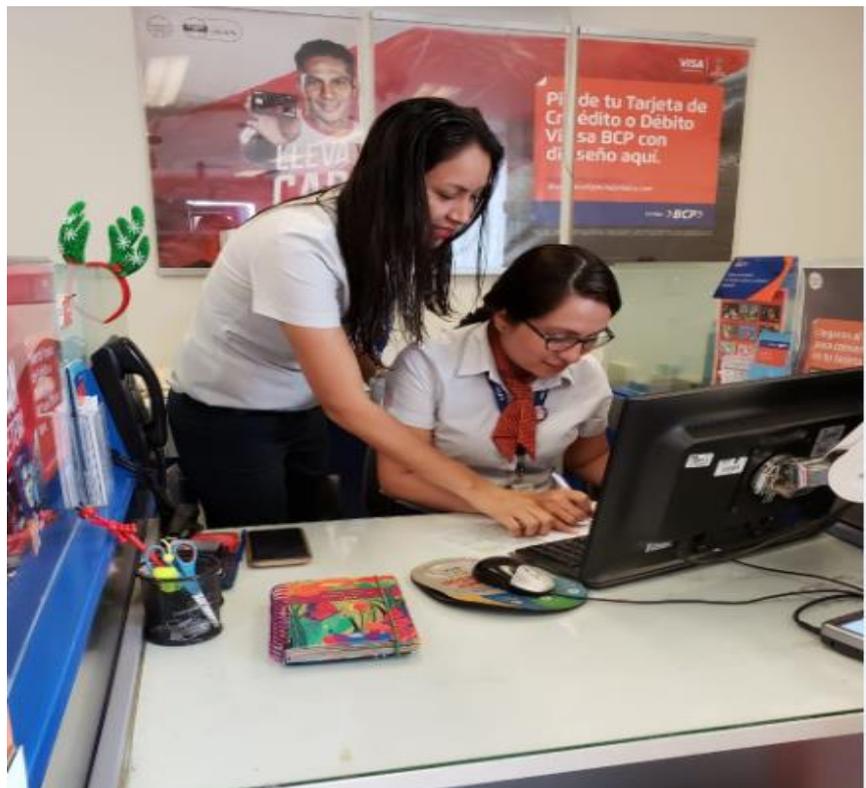
Fuente: Tomada las dimensiones de las variables clima organizacional y desempeño laboral según Chiavenato, (citado en Quispe E. 2015)

Anexo 6: Fotos

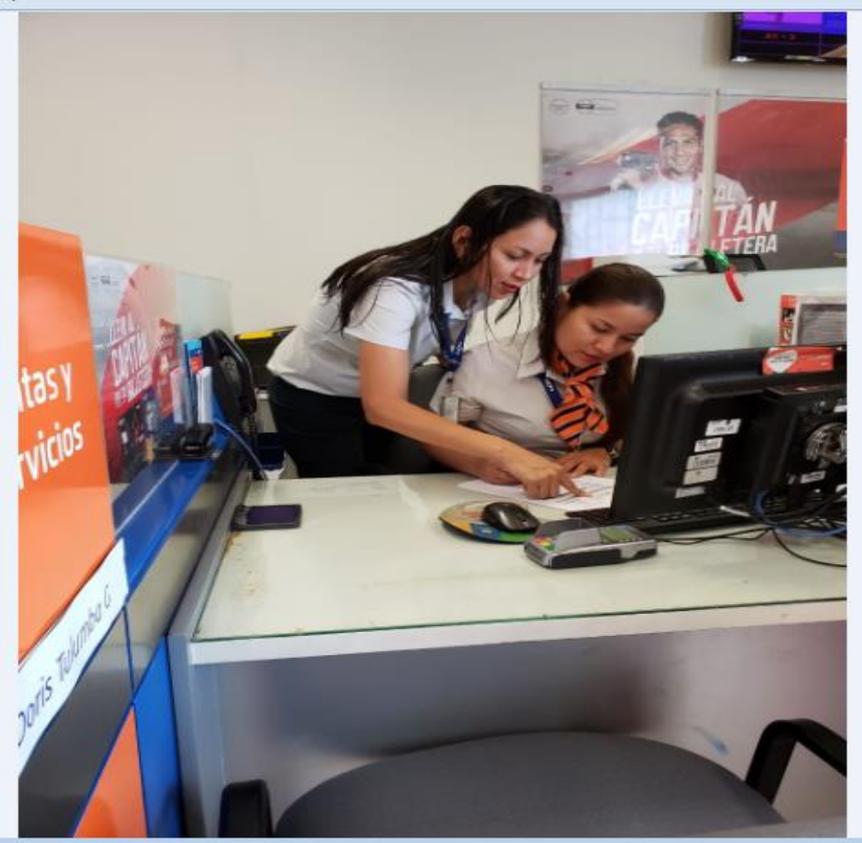
BANCO DE CRÉDITO DEL PERU OFICINA 7 DE JUNIO



MAYER DANDO LAS INDICACIONES DE LA ENCUESTA



MAYER DANDO LAS INDICACIONES DE LA ENCUESTA



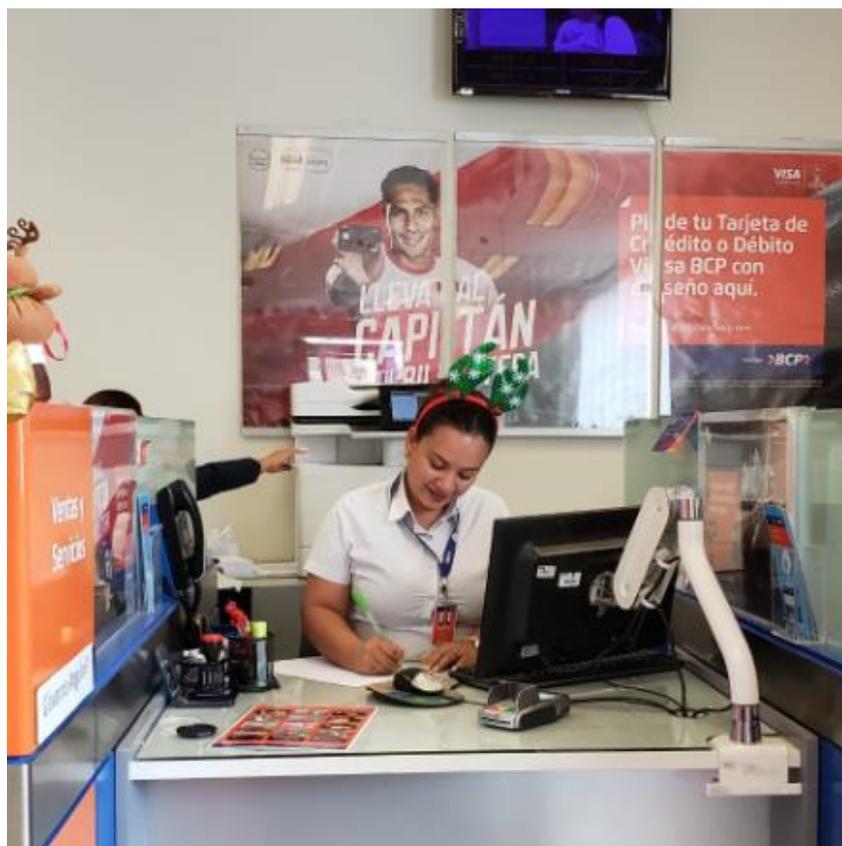
RESPONDIENDO LA ENCUESTA



RESPONDIENDO LA ENCUESTA



RESPONDIENDO LA ENCUESTA





**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD
DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS CONTABLES**

Constancia de Originalidad de trabajos de Investigación

Pucallpa, 25 de julio del 2019

Yo, **NANCY PAOLA CHUMBES LICAS**, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó la tesis titulada **"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-2017"** perteneciente al bachiller **MAYER AGUILAR OXOLON** de la **Facultad de Administración y Ciencias Contables, de la Escuela Profesional de Contabilidad**, que tiene la aceptación de esta coordinación de investigación, que realiza la verificación de coincidencia y antiplagio, habiendo obtenido un resultado de similitud **26.4%** según el informe del Software Antiplagio Plag Scan. Así como el compromiso correspondiente del bachiller **MAYER AGUILAR OXOLON** de mejora de la tesis si es que lo necesitara.

Por lo que se considera que el bachiller podrá continuar con el trámite de sustentación de tesis. Es todo por informar a su despacho.

Nancy Paola Chumbes Licas

Coordinadora de Investigación de la FCC y A-D