



UNIVERSIDAD NACIONAL

PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



**El clima laboral y su influencia en la productividad del
personal en la agencia José Balta del Banco Scotiabank**

2017 periodo enero - julio 2017

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra
en Administración con mención en Gerencia Empresarial**

AUTORA:

Ing. Balcazar Troya, Lida Elizabeth

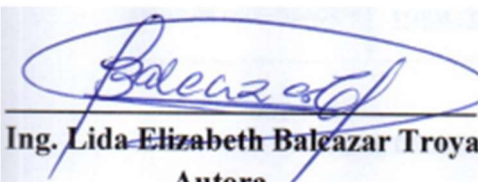
ASESOR:

Dr. Echeverria Jara, Jose Focion

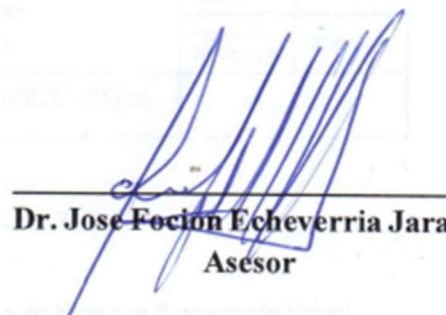
LAMBAYEQUE – PERÚ

2023

**El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de la
agencia José Balta del Banco Scotiabank 2017 periodo enero - julio 2017**



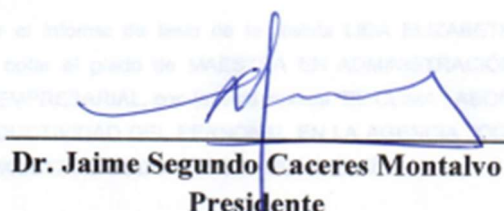
Ing. Lida Elizabeth Balcazar Troya
Autora



Dr. Jose Foción Echeverria Jara
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de **Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial**

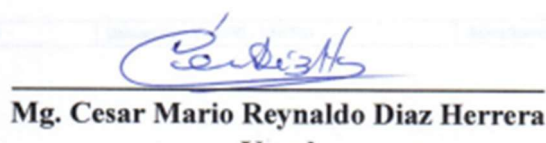
Aprobado por:



Dr. Jaime Segundo Caceres Montalvo
Presidente




Dr. Luis Fernando Campos Contreras
Secretario



Mg. Cesar Mario Reynaldo Diaz Herrera
Vocal

Lambayeque, 2023

Acta de Sustentación

 UNPRG UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>		Pág. 1 de 3

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 11 a.m. del viernes 22 de octubre de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°212-2018-EPG, de fecha 31 de enero de 2018, conformado por:

Dr. JAIME SEGUNDO CACERES MONTALVO	Presidente
Dr. LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS	Secretario
Mg. CESAR MARIO REYNALDO DIAZ HERRERA	Vocal
Dr. JOSE FOCION ECHEVERRIA JARA	Asesor


Para evaluar el informe de tesis de la tesista LIDA ELIZABETH BALCAZAR TROYA, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL, con la tesis titulada "EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN LA AGENCIA JOSÉ BALTA DEL BANCO SCOTIABANK 2017 PERIODO ENERO – JULIO 2017".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°1055- 2022- EPG de fecha 12 de octubre de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 50 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17 puntos, equivalente a

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
---------------------------------	------------------------------------	-----------------------

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

BUENO, quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

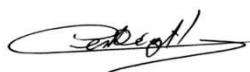
Siendo las 11:52 a.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dr. JAIME SEGUNDO CACERES MONTALVO
PRESIDENTE



Dr. LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS
SECRETARIO



Mg. CESAR MARIO REYNALDO DIAZ HERRERA
VOCAL



Dr. JOSE FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA
ASESOR

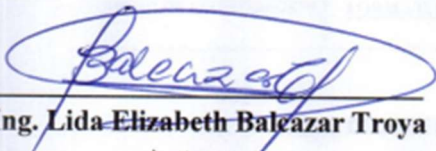


Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

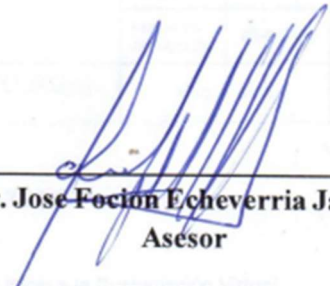
Declaración Jurada de Originalidad

Yo; **Ing. Lida Elizabeth Balcazar Troya**, investigadora principal, y **Dr. Jose Focion Echeverria Jara**, asesor del trabajo de investigación: **“El clima laboral y su influencia en la productividad del personal en la agencia José Balta del Banco Scotiabank 2017 periodo enero - julio 2017”**, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos, En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 22 de octubre de 2022.



Ing. Lida Elizabeth Balcazar Troya
Autora



Dr. Jose Focion Echeverria Jara
Asesor

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi Madre, quien es mi principal fuente de apoyo y soporte a lo largo de mi vida y formación profesional. A mi ángel en el Cielo “Valentino” quien vive en cada latido de mi corazón, y mi esposo por su ayuda constante en la culminación de este trabajo.

Agradecimiento

A mis profesores de la maestría, asesor y amigos, quienes compartieron sus conocimientos y me apoyaron en la culminación de mis estudios post grado.

Índice

Acta de Sustentación	iii
Declaración Jurada de Originalidad	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Índice	viii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	14
Capítulo I: Diseño Teórico	16
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	16
1.2. Base Teórica	26
1.2.1. Clima Organizacional.....	26
1.2.2. Desempeño laboral	34
1.3. Definiciones Conceptuales.....	39
1.4. Operacionalización de Variables	42
1.5. Hipótesis	43
Capítulo II: Métodos y materiales	44
2.1. Tipo de Investigación.....	44
2.2. Método de Investigación.....	44
2.3. Diseño y Contrastación	44
2.4. Población, Muestra y Muestreo	44
2.5. Técnica, Instrumentos y Recolección de Datos	45
2.6. Procesamiento y Análisis de Datos.....	46
Capítulo III: Resultados.....	50
Capítulo IV: Discusión de resultados	76
Conclusiones.....	78
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	86

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Independiente Clima Laboral.....	42
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Dependiente Desempeño Laboral.....	43
Tabla 3: Cargos que Integran la Población y Muestra del Estudio.	45
Tabla 4: Consistencia Interna de los Ítems de la Variable Clima Laboral	46
Tabla 5: Consistencia Interna de los ítems Desempeño Laboral.....	46
Tabla 6: La empresa cuenta con normas y procedimientos que regulen el comportamiento de su personal.....	50
Tabla 7: La empresa cuenta con políticas que den orientación al esfuerzo individual y grupal de sus integrantes.....	51
Tabla 8: La empresa cuenta con un modelo de organigrama formalmente establecido.....	52
Tabla 9: La empresa ha establecido metas y objetivos para los diferentes cargos que componen su organigrama	53
Tabla 10: La empresa dispone de personal preparado para los diferentes cargos que componen su organigrama	54
Tabla 11: Dispone de libertad para el desempeño de las funciones que forman parte de su cargo	55
Tabla 12: La empresa dispone de controles para la ejecución de las diferentes tareas asignadas	56
Tabla 13: El sueldo de los cargos se encuentra acorde a la naturaleza de las actividades desempeñadas	57
Tabla 14: La empresa reconoce el desempeño de su personal	58
Tabla 15: La empresa dispone de un ambiente de trabajo agradable	59
Tabla 16: La interacción entre colaboradores de la empresa es positiva.....	60
Tabla 17: Me siento identificado como un colaborador activo que contribuye al desarrollo de mi empresa	61
Tabla 18: La empresa brinda incentivos económicos para su personal.....	62
Tabla 19: La empresa motiva a su personal con reconocimientos económicos	63
Tabla 20: La empresa motiva a su personal con reconocimientos emocionales	64
Tabla 21: Mi área de trabajo me brinda comodidad estructural	65
Tabla 22: Mi área de trabajo me brinda comodidad emocional	66
Tabla 23: Existe congruencia entre los objetivos y las tareas asignadas para cada empleado	68

Tabla 24: Los objetivos asignados promueven el crecimiento personal del empleado.....	69
Tabla 25: La empresa promueve la participación de los empleados en la toma de decisiones sobre las funciones de su cargo	70
Tabla 26: La empresa promueve la autonomía funcional para el desempeño de los cargos de sus trabajadores.....	71
Tabla 27: La empresa brinda programas de formación para su personal	72
Tabla 28: La empresa brinda programas de desarrollo profesional para su personal.....	73
Tabla 29: Nivel de influencia entre las variables clima laboral y desempeño laboral del personal la agencia José Balta de la empresa Scotiabank.....	74

Índice de figuras

Figura 1: Normas y procedimientos	50
Figura 2: Políticas de orientación al esfuerzo.....	51
Figura 3: Cuenta con organigrama	52
Figura 4: Metas y objetivos	53
Figura 5: Personal preparado en los cargos	54
Figura 6: Libertad para desempeño de funciones.....	55
Figura 7: Controles para ejecutar tareas	56
Figura 8: Indicador de sueldos.....	57
Figura 9: Se reconoce el desempeño	58
Figura 10: Ambiente de trabajo	59
Figura 11: Interacción entre colaboradores	60
Figura 12: Colaboración activa	61
Figura 13: Incentivos económicos.....	62
Figura 14: Reconocimientos económicos.....	64
Figura 15: Reconocimientos emocionales.....	65
Figura 16: Comodidad estructural	66
Figura 17: el área de trabajo brinda comodidad emocional.....	67
Figura 18: Congruencia entre los objetivos y tareas.....	68
Figura 19: Los objetivos promueven el crecimiento	69
Figura 20: Participación de los empleados	70
Figura 21: Autonomía funcional.....	71
Figura 22: Programas de formación	72
Figura 23: Programas de desarrollo Profesional.....	73

Resumen

El objetivo de la investigación consistió en medir la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017, y para lo cual se formuló un estudio correlacional y no experimental, donde la ciudad y la ribete estuvieron formadas por 23 trabajadores que prestan servicios en la agencia José Balta de la empresa Scotiabank durante el año 2017 y adonde la herramienta usada fue el cuestionario con un nivel de consistencia 0.819 para la inconstante clima laboral, y 0.790 para la variable desempeño laboral. Los resultados obtenidos revelan que el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia José Balta de la empresa Scotiabank tuvo un nivel medio en las dimensiones de motivación y establecimiento de objetivos por hacer uso solo de reconocimientos emocionales y por la falta ausencia de objetivos que promuevan el crecimiento personal, alto en la dimensión ambiente de trabajo por la comodidad estructural y emocional, y bajo en las dimensiones de participación del empleado y formación y desarrollo profesional por el desatiendo de programas de enseñanza y desarrollo para colaboradores. La conclusión fue que existe una relación entre ambas variables, de la agencia José Balta de la empresa Scotiabank, con un valor equivalente a 0.782, y puede ser asumido a modo una relación directa alta entre ambas variables de categoría cualitativa ordinal.

Palabras clave: Agencia, clima laboral y desempeño laboral

Abstract

The objective of the research was to measure the influence of the work environment on the job performance of the staff of the José Balta agency of Banco Scotiabank, 2017, and for which a correlational and non-experimental study was formulated, where the city and the border were formed by 23 workers who provide services at the José Balta agency of the Scotiabank company during the year 2017 and where the tool used was the questionnaire with a consistency level of 0.819 for the inconstant work environment, and 0.790 for the work performance variable. The results obtained reveal that the work performance of the employees of the José Balta agency of the Scotiabank company had a medium level in the dimensions of motivation and establishment of objectives for making use only of emotional recognition and for the lack of objectives that promote the personal growth, high in the work environment dimension due to structural and emotional comfort, and low in the dimensions of employee participation and training and professional development due to the neglect of teaching and development programs for employees. The conclusion was that there is a relationship between both variables, from the José Balta agency of the Scotiabank company, with a value equivalent to 0.782, and it can be assumed as a high direct relationship between both variables of ordinal qualitative category.

Keywords: Agency, work environment and work performance

Introducción

Se formuló como objetivo general, determinar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017, ya que se identificó que el bajo nivel de desempeño de su personal operativo parte de su clima laboral, debido a que los cambios que se presentaron en relación a sus políticas y condiciones comerciales y laborales, influyen negativamente en su nivel de desempeño laboral.

El contexto problemático local del estudio, se realida con el trabajo previo de Meza (2018) por afirmar que una percepción negativa sobre clima organizacional por parte del trabajador, influye negativamente en su nivel de desempeño laboral; y con el trabajo previo de Zans (2017) por señalar que para un mejor desempeño laboral debe primar un adecuado clima organizacional que permita sobre todo la participación activa de los colaboradores.

Desde una percepción teórica, el estudio genera debate sobre la relevancia de tener un nivel de clima laboral adecuado, especialmente en lo que se refiere a los indicadores de ambiente de trabajo y relaciones sociales entre colaboradores y jefes directos, junto al indicador de nivel de congruencia entre nivel de sueldo y actividad desempeñada, ya que este afecta su desempeño laboral.

Como parte del contexto de la investigación es necesario especificar que inicialmente se consideró como problema central de la investigación, el nivel de productividad de los trabajadores; sin embargo, al profundizar el desarrollo de la investigación, se identificó que la disminución en los niveles de productividad de los colaboradores, es una consecuencia de la disminución de su nivel de desempeño, y por lo

tanto se considera como problema de la investigación, a la variable desempeño laboral (variable dependiente) que forma parte de la gestión de su talento humano.

La preocupación investigadora abordado en el estudio, fue el sucesivo: ¿Cuál es la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017?

La investigación fue relevante socialmente, ya que tomó un problema común para las entidades que forman parte del sistema de banca y microfinanzas, que en su necesidad de hacer frente y adaptarse a los cambios del mercado, se ven obligadas a realizar cambios en sus políticas comerciales y laborales que afectan su nivel de clima laboral y marca negativamente el nivel de desempeño de sus colaboradores.

La suposición se formuló del siguiente modo: H_0 : No existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017, y H_1 : Existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017.

El objetivo general se redactó de la siguiente manera: Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017

Los objetivos específicos comprendidos en la indagación, fueron los siguientes: Describir el clima laboral de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017, analizar el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017, y medir la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017.

Capítulo I: Diseño Teórico

1.1. Antecedentes de la Investigación

A nivel Internacional

Meza (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad Linda Vista, en Chiapas*, tuvo como objetivo general reconocer el horizonte en el que se encuentra el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, y confirmar como éste interviene en el desempeño laboral, para lo cual se realizó una investigación de tipo empírico, cuyo nivel fue cuantitativo y transversal. El diseño usado fue el explicativo, experimental natural, cuyos instrumentos fueron el cuestionario y encuesta, la población constó de 135 empleados y la muestra solo por 100 colaboradores.

Resultados: se logró obtener como resultados la correlación entre clima organizacional y desempeño laboral, y lo que permite argumentar que mientras el nivel de clima laboral sea alto mejor será el desempeño laboral.

Conclusión: Se concluyó que existe una percepción positiva sobre clima organizacional y que el desempeño laboral es bueno, siendo el colegio Linda Vista quien tiene un nivel mucho más alto que el de rectoría.

Zans (2017) en su tesis titulada *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, 2016*, tuvo como objetivo general analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad, y para lo cual se realizó una investigación de tipo positivista y crítico realista, cuyo nivel de investigación fue transversal,

cuantitativo y cualitativo. El diseño de la investigación correspondió a no experimental, cuyos instrumentos fueron la entrevista no estructurada y encuesta, la población estuvo integrada por 88 colaboradores de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa de la UNAN Managua, se aplicó un muestreo no probabilístico dando como resultado de muestra solo 59 colaboradores.

Resultados: se obtuvo que, la relación entre las variables estudiadas es alta, permitiendo entender que para un mejor desempeño laboral debe primar un adecuado clima organizacional que acceda la participación activa de los trabajadores.

Conclusiones: el clima organizacional se halla en un nivel medio siendo el liderazgo el punto flojo que influye en este bajo nivel. El desempeño laboral es bajo a pesar que las obligaciones se cumplen en los plazos establecidos, sin embargo, las decisiones son tomadas en forma individual lo que hace que carezcan de un adecuado plan de capacitaciones, considerando en ambos casos que el clima organización influye en el desempeño.

Jiménez y Mosquera (2017) en su tesis titulada *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas*, tuvo como objetivo general analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un departamento financiero en una entidad pública, a fin de mejorar su rendimiento, mediante un Plan de Mejora, para lo cual se realizó una investigación de tipo explicativa y exploratoria, cuyo método de investigación fue el análisis y deductivo. La técnica de recolección usada fue encuesta, la población y muestra estuvo conformada por el total de colaboradores del departamento financiero de la entidad.

Resultados: se obtuvo que el clima organizacional es de riesgo con un porcentaje de aceptación realmente bajo siendo solo de 21%, por su parte el desempeño laboral es aceptable, sin embargo, al no existir un adecuado clima organizacional ocasiona que no haya integración a pesar de que se cumple con las labores.

Conclusiones: el clima organizacional tiene niveles de riesgo teniendo múltiples factores que son necesarios mejorar para contribuir con un adecuado desempeño laboral. Los cuales son: mejorar las condiciones de la infraestructura del local, fomentar el trabajo en equipo, liderar de manera constante y adecuada, trabajar con equidad, incentivar una adecuada comunicación e integración.

Palomino y Peña (2016) en su tesis titulada *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa VENEPLAST LTDA.*, tuvo como objetivo general analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa VENEPLAST LTDA, para lo cual se realizó una investigación correlacional, la población y la muestra estuvo conformada por 97 y 49 personas. La técnica de recolección fue la encuesta.

Resultados: se logró que el clima organizacional y desempeño laboral tienen una relación significativa mostrando que un 68.7% considera que si el clima organizacional es bueno el desempeño laboral es mucho mejor.

Conclusiones: los colaboradores valoraron el clima organizacional y el desempeño laboral como bueno, resaltando que existen puntos flojos que deben mejorarse en especial en el desarrollo de aptitudes, habilidades y motivación para una adecuada ejecución de las funciones.

Lasluisa (2016) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA. LTDA.*, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA, para lo cual se realizó una investigación de tipo cualitativo y cuantitativo, cuyo nivel de investigación fue exploratorio y correlacional. La población y muestra estuvo integrada por el total de colaboradores siendo estos 20, el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado y la técnica de recolección fue la encuesta.

Resultados: se obtuvo una influencia directa entre ambas variables. El nivel de clima organizacional es inadecuado por múltiples factores como la comunicación, motivación y participación lo que afecta en el desempeño laboral.

Conclusiones: se considera que es necesario darle mayor importancia al clima organizacional, realizando mediciones constantes para conocer los puntos débiles y mejorarlos y que esto repercuta en el adecuado desempeño de los colaboradores incentivando a la participación e integración en equipo.

A nivel nacional

Rojas (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018*, tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía Huancayo 2018, para lo cual se realizó una investigación no experimental y correlacional, y con una población y muestra que quedó conformada por la conjunto de colaboradores haciendo un total de 38 sujetos, y con uso de una técnica denominada encuesta.

Conclusiones: se logró determinar que los trabajadores casi siempre tienen un buen desempeño laboral. Se determinó que el clima organizacional y desempeño laboral muestran correlación, logrando determinar que ambas variables si guardan relación.

Recomendaciones: se recomendó realizar mejoras en la infraestructura del local, plantear programas de crecimiento para ascender de puestos, comunicación y confianza para que los colaboradores puedan comentar sus ideas de manera apropiada y con total libertad.

Pastor (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa de hidrocarburos, Lima 2017*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa de hidrocarburos en Lima durante el año 2017, para lo cual realizó una investigación prospectiva, transversal y correlacional, con un diseño de investigación no experimental, la población está conformada por los 280 trabajadores, la muestra se calculó a través de la formula estadística para una población finita lo que dio como resultado 162 personas para el estudio, como técnica de recolección se hizo uso de la encuesta y como instrumento de recolección se aplicó un cuestionario.

Conclusiones: se obtuvo que existe una relación directa entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la organización, así como en sus dimensiones tales como desarrollo personal, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo. **Recomendaciones:** se planteó como recomendaciones poder implementar un plan sostenible de desarrollo de habilidades blandas, capacitaciones

constantes, apoyo para lograr la comunicación efectiva, mejores políticas laborales sin perder los objetivos de la empresa, fomentar el liderazgo.

Solano (2017) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central, año 2017*, tuvo como objetivo determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central en el 2017, para lo cual realizó una investigación correlacional, la muestra se conformó por los 20 empleados de la gerencia, como técnica de recolección de datos se utilizó el cuestionario.

Conclusiones: se obtuvo que el clima organizacional es malo en un 50% debido a la falta de responsabilidad en el desarrollo de las funciones las cuales son fuera de plazo, las relaciones entre personal son mala ocasionando que haya distanciamiento entre ellos, el desempeño laboral es regular, a pesar de tener buena actitud en algunas indicaciones, en muchas ocasiones la actitud no es positiva. Lo que indica que existe dependencia entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Recomendaciones: se llegó al planteamiento de diversas recomendaciones como ejecutar un plan para que las labores se desarrollen de manera eficiente y se busque crear un ambiente ameno y adecuado para la ejecución de las labores, es necesario realizar un análisis de las deficiencias para que se pueda mejorar, incentivar a un trabajo en equipo y solución de conflictos.

Bobadilla (2017) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo, para lo cual realizó

una investigación de tipo aplicada, con un nivel de investigación descriptivo y con un diseño de investigación descriptivo correlacional, la población quedó integrada con 250 docentes, para el modelo se realizó un muestreo no probabilístico dando como resultado una muestra de 104 docentes, como técnica de recolección de datos se hizo uso de la indagación y como herramienta el cuestionario con escala de Likert.

Conclusiones: se concluyó que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral, de los institutos investigados se obtuvo que se encuentran en dos niveles en relación al clima organizacional los cuales fueron bueno y regular, y en relación al desempeño laboral estos institutos se encuentran en los niveles de proceso y logrado.

Recomendaciones: es necesario que los institutos logren mejorar la comunicación entre niveles jerárquicos para alcanzar un adecuado clima organizacional, desarrollar talleres vivenciales que permitan el desarrollo de un adecuado desempeño laboral.

Gallegos (2016) en su tesis titulada *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016*, tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Administrativa de Arequipa, para lo cual realizó una investigación explicativa, cuantitativa y correlacional, en que la población y muestra se completó por el integral de trabajadores de la Gerencia Administrativa de Arequipa, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario con escala de Likert.

Conclusiones: se obtuvo que existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral con un porcentaje de 93.3%. Indicando los mismos colaboradores que el clima organizacional es promedio y tienen un buen desempeño laboral, a pesar de ello aún existen factores que deben ser mejorados como la disponibilidad de recursos, relaciones interpersonales, estabilidad, valores, claridad.

Recomendaciones: es necesario fortalecer las relaciones y trabajo en equipo de los colaboradores para que se alineen al cumplimiento común de los objetivos, analizar el clima organizacional para realizar cambios cuando sea necesario, realizar programas de capacitación constante al personal.

A nivel local

Arancibia y Seminario (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la estación experimental agraria vista florida - instituto nacional de innovación agraria, Chiclayo – 2016*, tuvo como objetivo general decretar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad, para lo cual realizó una investigación correlacional, transversal y no experimental, donde la población y muestra estuvo conformada de 51 colaboradores pertenecientes al área administrativa de la institución, como técnica e instrumento se usó la encuesta y el cuestionario.

Conclusiones: se obtuvo que el clima organizacional influye sobre el desempeño laboral, se obtuvo que tanto el clima organizacional como el desempeño laboral se encuentran en un nivel regular, teniendo como factores influyentes la remuneración, la estructura interna, relaciones sociales, falta de compromiso, inadecuado cumplimiento de las normas.

Recomendaciones: capacitaciones constantes a los jefes para que mejoren la fluidez de su comunicación, fortalecer las dimensiones que afectan al clima organizacional como la responsabilidad buscando empoderar al colaborador en el puesto que desempeña, formular programas de recompensa, lograr que el colaborador sienta que su trabajo es importante.

Salinas (2018) en su tesis titulada *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal consorcio gestiones viales del norte – 2016*, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio Gestiones Viales del Norte – 2016, para lo cual realizó una investigación correlacional, transversal y no experimental, y de un método de deductivo – inductivo. La población y muestra se integró por el total de 120 colaboradores, y como técnica de recolección se usó la encuesta y como instrumento de hizo uso del cuestionario.

Conclusiones: se obtuvo que el clima laboral tiene influencia directa y positiva en el desempeño laboral habiendo alcanzado una correlación de 68.7%, la evaluación del clima laboral alcanzo un nivel regular con un porcentaje de 88%, del mismo modo el desempeño laboral se encontró en un nivel también regular con un porcentaje de 83%.

Recomendaciones: capacitaciones constantes para mejorar la comunicación, implementar programas de incentivos, crecimiento, valoración del trabajo que realizan los colaboradores, que se sientan valorados por la empresa, mejorar las áreas de trabajo ya que eso influye en desarrollo del mismo.

Coronado y Sandoval (2018) en su tesis titulada *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de gestión administrativa,*

infraestructura y equipamiento de la UGEL San Ignacio 2016, tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Equipamiento de la UGEL San Ignacio-2016, para lo cual realizó una investigación cuantitativa, correlacional y no experimental, donde la población y muestra estuvo conformada por el total de trabajadores siendo 34 personas. Como técnica de recolección se aplicó la observación y cuestionario.

Conclusiones: se obtuvo que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral, en este caso la influencia que ejerce es de forma negativa, los factores que afectan el clima organizacional es la falta de equidad en las remuneraciones, en el desempeño laboral los factores que se han visto afectados son el cumplimiento, calidad, eficiencia generando conflictos internos. **Recomendaciones:** es necesario realizar capacitaciones que ayuden a mejorar la comunicación y que fomenten la integración del personal, establecer programas de recompensa por alcanzar los niveles de productividad requeridos, realizar actividades que incentiven el trabajo en equipo.

Bravo y Tunque (2016) en su tesis titulada *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Lambayeque – 2015*, tuvo como objetivo general determinar, la influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Lambayeque 2015, para lo cual realizó una investigación de tipo cuantitativa, un diseño de investigación no experimental, la población y muestra estuvo conformada por los 34 colaboradores que trabajan en las áreas de administración y asistencial, para

la recolección de datos se hizo uso de la técnicas de encuesta y entrevistas y como instrumento se aplicó cuestionario.

Conclusiones: se obtuvo que ambas variables no influyen una a otra, confirmando la hipótesis que se planteó que el clima organizacional tiene poca significancia en el desempeño laboral de la empresa.

Recomendaciones: realizar un plan de capacitaciones constantes para mejorar el desarrollo tanto personal como profesional de los colaboradores, tomar mayor participación en la mejora del clima organizacional que permita que los colaboradores mejoren sus actitudes y conductas.

1.2. Base Teórica

1.2.1. Clima Organizacional

Teoría del clima organizacional de Rensis Likert (1968): Indica que el comportamiento de los colaboradores es ocasionado por cómo se comporta el administrativo y organizacionalmente en las condiciones que pueden percibir, así como por sus valores, capacidades y esperanzas. Se puede decir entonces que la reacción se rige por la percepción. (Chiavenato, 2009).

Definición de clima organizacional

Chiavenato (2009) define el clima organizacional como el estado interno del ambiente que existe entre los integrantes de una empresa, el cual se encuentra relacionado de manera directa con el nivel de motivación que pueda existir en la misma.

Robbins y Judge (2013) indican que clima organizacional es el ambiente donde se ejecutan las labores de la organización, la tranquilidad de realizar las tareas representado por la calidad y bienestar que se otorga en el lugar de trabajo. Es la comodidad de desarrollar las actividades que sean asignadas en el ambiente que destine la empresa para su realización.

Brunet (2002) señala que clima organizacional es un elemento que efectúa cambios en el comportamiento del colaborador, esto se ocasiona en el interior de las empresas y se da a través del comportamiento, percepciones y valores que adoptan los trabajadores en relación al liderazgo, objetivos, relaciones motivación, etc. que plantea la organización.

Importancia del clima organizacional

Brunet (2002) indica que el clima organizacional es importante porque muestra los atributos, cualidades y opiniones de las personas que lo integran, siendo que son estos mismos quienes se vuelven elementos del clima. De este modo se convierte en un punto importante para el administrador tener la capacidad de realizar análisis y diagnósticos de su clima organizacional por 3 motivos:

Examinar los puntos de inicio de un conflicto, insatisfacción o estrés que fomentan la generación de negativas reacciones y actitudes en la empresa.

Permitir al administrador identificar los indicadores puntuales donde debe realizar su intervención.

Permitir continuar con el crecimiento de la empresa y anticipar las dificultades que se puedan generar.

Tipos de clima organizacional

- **Clima autoritario:** Dominada por una organización burocrática, tensa, que vista desde el lado de los colaboradores sienten insatisfacción tanto en el trabajo que realizan como con la empresa. (Brunet, 2002).
- **Clima participativo:** Prima una empresa dinámica, con la capacidad de lograr los objetivos planteados, teniendo en consideración la satisfacción de sus colaboradores, integrándolos para una toma de decisiones en conjunto. (Brunet, 2002).

Características del clima organizacional

- **Multidimensionalidad:** Puesto que, aunque forme una unidad, se encuentra integrado de múltiples factores, a tal punto que ninguno puede llegar a explicar en totalidad su concepto, efectos y consecuencias. Es el resultado de diversos componentes objetivos, tales como su estructura organizacional y procesos, y de múltiples componentes como experiencias y conductas de los colaboradores que son consideradas como subjetivas. (Robbins y Judge, 2013).
- **Sectorialidad:** Nivel de la definición de globalidad que tiene el clima organizacional. A pesar que el clima diferencia entre sí a las organizaciones, se tiene entendido que el clima no es igual en todas las empresas, por lo que, puede ser muy diferente y tener grandes variaciones; puede una misma empresa tener diversos climas organizacionales, los cuales son regidos por factores como la personalidad, circunstancias o situaciones. (Robbins y Judge, 2013).

Dimensiones del clima organizacional

- **Estructura:** Como está organizada la empresa en sus normativas, delimitaciones, políticas, jerarquías para el adecuado cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización. Contar con personal calificado es importante para que la estructura jerárquica cuente con el soporte necesario para lograr los objetivos eficientemente. (Robbins y Judge, 2013).
- **Responsabilidad:** Está relacionado directamente con la libertad y confianza que se otorga para la realización de las actividades encomendadas, y se encuentra ligada al tipo de control que se ejecuta en las tareas establecidas a los colaboradores. (Robbins y Judge, 2013).
- **Recompensa:** Recibir en contraprestación a las actividades que se realizan en una organización, un sueldo apropiado y acorde a las actividades que se ejecutan. Cabe resaltar que, aunque se cumpla con este punto, los colaboradores siempre buscan también el reconocimiento. (Robbins y Judge, 2013).
- **Relaciones sociales:** Se basa en que tan cómodo y grato es el ambiente en el que se desarrollan las actividades y que tan buenas o malas son las relaciones entre los integrantes de la misma. (Robbins y Judge, 2013)
- **Identidad:** Indica que tan identificado se siente el trabajador con la empresa y de pertenecer y ser un colaborador activo para alcanzar el bien común. (Robbins y Judge, 2013)

- **Remuneración:** Es el incentivo económico que se recibe por la realización de las labores dentro de la empresa. Se encuentra integrado por el sueldo, beneficios de ley y otros incentivos como: primas, comisiones, aumentos, bonificaciones, los cuales no solo son acordes, sino que también son cancelados en plazos oportunos y sin retrasos. (Robbins y Judge, 2013)

Factores del clima organizacional

- **Claridad organizacional:** Si los colaboradores tienen conocimiento adecuado y amplio en relación a la misión, visión, estrategias, objetivos y políticas de la organización las decisiones y acciones que se tomen serán mucho mejores contribuyendo a una adecuada relación y comunicación entre integrantes, reduciendo los índices de conflictos y con ello mejorando el clima organizacional. (Brunet, 2002)
- **Estructura organizacional:** Para mantener un adecuado clima organizacional la estructura deberá ser ágil, para permitir la integración y agilización de los individuos, así como también los procesos los cuales siempre deben estar en función a la misión y objetivos. (Brunet, 2002).
- **Participación:** Permitir a los colaboradores tener conocimiento oportuno y objetivo de todo lo relacionado a su labor y que participen activamente en la toma de decisiones y compartan con total libertad sus opiniones. (Brunet, 2002)
- **Instalaciones:** El lugar donde se efectúan las actividades de la empresa debe ser agradable, seguro, cómodo, estético y sobre todo funcional para que los colaboradores se sientan a gusto. (Brunet, 2002).

- **Comportamiento sistémico:** Los colaboradores y áreas de la empresa deben ser conscientes que la misión y objetivos de la empresa deben estar por encima de cualquier otro objetivo ya sea personal o sectorial, y que el trabajo debe ser realizado como unidad para alcanzarlos. (Brunet, 2002)
- **Relación simbiótica:** Para alcanzar un adecuado clima organizacional es necesario que los empresarios y empleados no se sientan ni vean como enemigos, sino como amigos, aliados que trabajan por un bien común contribuyendo con sus aportes y funciones. (Brunet, 2002)
- **Liderazgo:** Los integrantes que se encuentren en cargos directivos y administrativos deben tener la capacidad de ser individuos motivados, creativos, asequibles, decididos a impulsar y orientar las decisiones tanto individuales como grupales. (Brunet, 2002)
- **Consenso:** Es recomendable que las decisiones se tomen en consenso para que todos se mantengan unidos, ya que si se realiza por votación o por simple imposición de los directivos puede generar problemas y con ello afectar el clima organizacional. (Brunet, 2002)
- **Trabajo gratificante:** La empresa debe procurar que los colaboradores se encuentren en áreas de trabajo acorde a sus capacidades, habilidades y preparación, significando para ellos un reto interesante que será asumido con responsabilidad y que será disfrutado y realizado con amor y pasión viendo una oportunidad de crecimiento. (Brunet, 2002)

- **Desarrollo personal:** Todas las personas deben tener la posibilidad de real y constante de poder mejorar y continuar su formación tanto personal como profesional. (Brunet, 2002)
- **Elementos de trabajo:** Los colaboradores deben contar con los elementos actualizados y modernos para su trabajo diario de esta manera serán mucho más creativos, rápidos y productivos. (Brunet, 2002)
- **Relaciones interpersonales:** Los colaboradores deben contar un ambiente adecuado para relacionarse con los demás, en este ambiente debe primar la libertad de expresarse, ser justos, decir la verdad, y respetar las maneras de pensar, actuar, sentir. (Brunet, 2002).
- **Solución de conflictos:** Las dificultades que se generen entre compañeros o grupos deben ser solucionados y afrontados oportunamente para ser solucionados de la mejor manera donde ambas partes involucradas participan. No se deben evadir por ningún motivo. (Brunet, 2002).
- **Expresión informal positiva:** Dentro de la formalidad que es requerida y que mantiene la empresa, los integrantes de la misma ya sea de forma individual o en grupos tienen fluidez de comunicación de manera informal, el trato entre ellos ayudará para que los procesos se desarrollen con mayor agilidad. (Brunet, 2002).
- **Estabilidad laboral:** La empresa debe brindar a sus colaboradores un nivel relevante de estabilidad laboral, que ocasione en ellos la paz y tranquilidad suficiente para que realicen su labor de la mejor manera, libre de las preocupaciones ocasionadas por los despidos sin aviso. (Brunet, 2002).

- **Valoración:** Es importante que se reconozca, valore e incentive a aquellos colaboradores que demuestran ser creativos y cumplen sus labores con calidad y en los plazos establecidos. (Brunet, 2002).
- **Salario:** El pago que se les realice a los colaboradores por el trabajo que ejecutan debe ser justo, y debe ir de la mano con las condiciones con las que cuenta la empresa. (Brunet, 2002).
- **Agilidad:** Se debe procurar que la normativa, manuales, procedimientos y otros, sean lo más práctico posibles para lograr que el trabajo se realice de manera rápida. (Brunet, 2002).
- **Evaluación del desempeño:** Los sistemas de evaluación deben ser oportunos, objetivos y constructivos, por ningún motivo deben ser represivos. (Brunet, 2002).
- **Retroalimentación:** Es importante que los miembros de una organización con la finalidad de incentivar a un cambio o reconocimiento conozcan con alguna frecuencia lo que piensan y que sentimientos tienen respetuosamente sus compañeros en relación a su comportamiento para que mejore o simplemente sepa que tan positivo o bueno es considerado. (Brunet, 2002).
- **Selección de personal:** Las personas que la empresa contrata para el desarrollo de labores, no solo debe contar con el talento sino también por su calidad humana. (Brunet, 2002).
- **Inducción:** Se debe buscar que el personal sea tratado con respeto y cordialidad, así como capacitado desde el primer momento que ingresa a la

empresa para lograr que se ambiente rápidamente y obtenga un conocimiento amplio de la organización y de su puesto. (Brunet, 2002).

- **Imagen de la organización:** Es importante que los colaboradores tengan una excelente imagen de la empresa donde laboran. (Brunet, 2002).

1.2.2. Desempeño laboral

Definición de desempeño laboral

Newstrom (2011) define desempeño laboral como el grado de ejecución alcanzado en el logro de los objetivos establecidos por la empresa en un determinado tiempo.

Dessler (2015) indica que desempeño laboral es la forma en los trabajadores hacen cumplimiento de sus obligaciones dentro de los tiempos requeridos por la empresa.

Chiavenato (2008) comenta que desempeño laboral es la eficacia de los integrantes que laboran en la organización, los cuales son relevantes para la empresa y sobre todo que realicen sus labores con satisfacción.

Objetivos del desempeño laboral

Chiavenato (2008) sostiene que el desempeño laboral debe ser evaluado siguiendo los siguientes objetivos:

- **Efectos futuros:** Relacionado con la motivación y como afectara en la empresa en el futuro. (Chiavenato, 2008)

- **Reversibilidad:** Indica que tan rápido puede revertirse la motivación y las dificultades que trae la ejecución del cambio. (Chiavenato, 2008)
- **Impacto:** El nivel de afectación de las otras áreas y sus actividades. (Chiavenato, 2008)
- **Calidad:** Indica cómo se aplican los valores éticos, principios, conductas, aspectos legales y otros. (Chiavenato, 2008)

Periodicidad: Frecuencia con la que se realiza. (Chiavenato, 2008)

Importancia del desempeño laboral

Contribuye al desarrollo efectivo y éxito de la organización, actualmente las organizaciones se preocupan en dar capacitación constante a sus colaboradores para una mejora continua del desempeño laboral y alcanzar de esta manera el éxito empresarial. (Dessler, 2015)

Características del desempeño laboral

- **Adaptación:** Capacidad de desenvolverse en diferentes áreas, tareas, y personas. (Newstrom, 2011)
- **Comunicación:** Facilidad de expresar las ideas ya sea individuales o en grupo de manera efectiva adaptando el lenguaje a las necesidades. Adecuado uso de la organización y comunicaciones. (Newstrom, 2011)
- **Iniciativa:** Habilidad de influir activamente en actividades para lograr alcanzar las metas. Generar situaciones nuevas en lugar de solo aceptarlas para lograr los objetivos por encima de lo establecido. (Newstrom, 2011)

- **Conocimiento:** Niveles técnicos, universitarios alcanzados en las áreas de trabajo. (Newstrom, 2011)
- **Calidad de trabajo:** Brindar toda la documentación cuando sea necesaria y siempre buscando que sea la adecuada. Se evalúa la actitud, seriedad, utilidad y claridad en las responsabilidades destinadas. (Newstrom, 2011)
- **Cantidad de trabajo:** Cumplimiento de los objetivos de labores encomendadas respetando las indicaciones hasta el cumplimiento total de las mismas. (Newstrom, 2011)
- **Planificación:** Anticipa las necesidades o problemas a futuro programando las tareas de trabajo para cumplir con los plazos apoyándose en los empleados y los recursos de manera eficiente. (Newstrom, 2011)

Dimensiones del desempeño laboral

- **Calidad laboral:** Relacionado con todos los factores del trabajo que son importantes para el rendimiento al momento de realizar las labores. (Dessler, 2015)
- **Eficacia laboral:** Considerada la clave del éxito de una empresa. Se indica que antes de tomar cualquier decisión de hacer algo eficientemente primero se debe estar seguro que es la actividad correcta. (Dessler, 2015)
- **Eficiencia laboral:** Alcanzar los objetivos con la utilización de la menor cantidad de recursos. Realizar inversiones mínimas para lograr las metas. (Dessler, 2015)

- **Economía laboral:** Ingresos que perciben los colaboradores en contraprestación al trabajo realizado en una empresa y que les permite vivir de manera tranquila cubriendo con todas sus necesidades básicas y adicionales. (Dessler, 2015)

Factores que afectan el desempeño laboral

- **La motivación:** Aspecto primordial para un adecuado desempeño, hacer reconocimientos tanto económicos como emocionales a un colaborador por el buen desempeño que realiza lo estimula para seguir dando su mejor esfuerzo, teniendo la seguridad que su aporte es parte importante en el desarrollo de la organización. (Chiavenato, 2008)
- **Ambiente de trabajo:** Para un adecuado cumplimiento de las funciones el colaborador debe sentir que el ambiente donde labora es cómodo tanto estructuralmente como emocionalmente, sabiendo que cuenta con libertad para expresarse sin limitación alguna, ni inseguridades, pues cuenta con el respaldo de los integrantes de la organización quienes tienen como fin el bienestar del recurso humano. (Chiavenato, 2008)
- **Establecimiento de objetivos:** Plantear objetivos contribuye al desarrollo de nuevas capacidades y habilidades en el trabajador para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Chiavenato, 2008)
- **Reconocimiento del trabajo:** Todo trabajo que es adecuadamente realizado debe ser reconocido tanto de manera emocional como económico esto motiva al colaborador para ser más productivo pues se siente parte importante dentro de la empresa. (Chiavenato, 2008)

- **La participación del empleado:** Los colaboradores siempre buscan ser escuchados, que consideren sus ideas para la toma de decisiones, logrando autonomía para cumplir sus labores con la confianza de los directivos. (Chiavenato, 2008)
- **La formación y desarrollo profesional:** Mantener al personal capacitado es un beneficio para la empresa pues logra que el capital humano sea competitivo a las exigencias que ejerce el mercado en el que la empresa se desenvuelve, el desarrollo de competencias permite actuar de manera inmediata ante cualquier situación y solucionarla con el fin de mejorar el desempeño. (Chiavenato, 2008)

Evaluación del desempeño laboral

Es importante que dentro de una empresa se realice el seguimiento del desarrollo de los objetivos propuestos, por lo que realizar evaluaciones de cómo se desarrolla y cumple el trabajador es un proceso que ayuda al fortalecimiento tanto profesional como institucional, puesto que ayuda a corregir impases que dificulten un desempeño eficiente de las labores de su puesto laboral. (Dessler, 2015)

Métodos de evaluación del desempeño laboral

- **Escalas gráficas:** “Evalúa el desempeño con base en puesto, respecto a factores definidos y graduados, utilizando un formulario de doble asiento que compara lo requerido versus lo efectivamente alcanzado. Se critica este método porque reduce los resultados de la evaluación a expresiones numéricas”. (Chiavenato, 2011, pág. 207)

- **Elección forzosa:** “Consiste en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe escoger solo una o dos de las que explican mejor el desempeño del evaluado”. (Chiavenato, 2011, pág. 211)
- **Autoevaluación:** “Aspectos positivos y negativos que la persona ve de sí mismo, en el caso de ser negativos tratara de tomar nuevas actitudes para mejorar su desempeño en el cargo asignado por la empresa”. (Chiavenato, 2011, pág. 212)
- **Incidentes críticos:** “Se trata de una técnica que permite al líder observar y registrar los hechos excepcionalmente positivos y los excepcionalmente negativos del desempeño del evaluado. Así, este método gira en torno a las excepciones (tanto positivas como negativas) del desempeño personal”. (Chiavenato, 2011, pág. 215).

1.3. Definiciones Conceptuales

Clima Laboral: Conocido también como clima organizacional, se refiere al espacio con propiedades, características y cualidades las cuales son percibidas por los colaboradores de una empresa, éstas les permiten la generación de juicios de valor individuales que se verán reflejadas en el nivel de motivación que experimentará cada miembro (Chiavenato I.; 2004).

Es el clima interpersonal y con connotación psicológica al interior de una empresa, viéndose expresada en el comportamiento de los colaboradores, se relaciona de manera significativa con el grado de comunicación efectiva entre la organización y

sus empleados subordinados. Partiendo de la premisa que la parte directiva de toda organización es la portavoz de objetivos, estrategias, funciones; sus representantes deberán tener claro la gran responsabilidad que tienen en la optimización del clima laboral (Donald W. & Gaynor E.;2005)

Influencia: es la medida del liderazgo, el cual no puede ser cedido, necesita ser ganado (John Maxwell).

Desempeño Laboral: Según (Whetten D. & Cameron K.; 2011) el desempeño laboral a través del tiempo ha surgido una evolución conceptual, partiendo desde el concepto básico del desempeño como consecuencia de la motivación hasta el enfoque multidimensional que abarca la habilidad individual de los colaboradores, liderazgo de los directivos, cumplimiento de necesidades, logro de objetivos e indicadores entre otros. La consolidación y mejora de cada una de las dimensiones del desempeño laboral logra una optimización sustancial en el cumplimiento de indicadores. Así mismo se deberá tener en cuenta un aspecto trascendental acerca de la percepción de la gratificación del colaborador al obtener un positivo desempeño laboral. Finalmente destaca la importancia del análisis de las limitaciones y externalidades que influyen en el desempeño laboral, las cuales pueden ir desde limitaciones tecnológicas, deficiente capacitación, hasta nivel de incentivos inapropiadas.

Por otra parte, (Robinson S.; 2010) define al desempeño laboral como la medición de satisfacción, desarrollo y cumplimiento laboral, indica que el desempeño laboral es positivo cuando existe correspondencia entre las habilidades del colaborador y las funciones del puesto, siempre que exista un factor actitudinal positivo, así como motivación. Cabe resaltar que las conductas son complejas y solamente un exhaustivo

análisis nos permitirá estudiarlas al punto de poder determinar acciones con pronósticos favorables.

Banco Scotiabank: Es un banco canadiense, con 188 años de experiencia en el mundo, En Perú es la tercera entidad más importante del sistema financiero, cuenta con 180 agencias a nivel nacional. En el departamento de Lambayeque cuenta con 04 agencias dentro de la provincia de Chiclayo. La agencia José es una de las mas importantes en la provincia, ya que concentra uno de sus mayores volúmenes de cartera de clientes en la zona.

Dentro de su contexto físico geográfico se ubica en la provincia de Chiclayo dentro del departamento de Lambayeque, específicamente en la agencia José Balta que forma de la empresa Scotiabank (Grupo Scotiabank Perú), y que se encuentra ubicada en la Av. José Balta Nro. 625. La agencia José Balta, es una agencia calificada internamente y por su grado de importancia como tipo B, debido al tamaño de su cartera crediticia asignada (considerado número de clientes en estado vigente, montos desembolsados y saldo por cancelar), y por la contribución que tiene en el cumplimiento de los objetivos de colocación de créditos a nivel institucional dentro del departamento.

Scotiabank Perú, es una empresa perteneciente al sistema financiero peruano que inició sus operaciones financieras en el país desde el año 2006, y como sujeto obligado que se encuentra regulado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), se enfoca en la actividad económica de la intermediación financiera, es decir en la colocación de créditos (operaciones activas), captación de depósitos (operaciones pasivas), y otros tipos de operaciones bancarias que califican como operaciones neutras (compra y venta de divisas, transferencias, alquiler de cajas de seguridad, etc.).

1.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1:

Operacionalización de la Variable Independiente Clima Laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Técnica / Instrumento
Clima Laboral	Estructura	Normativas y procedimientos	La empresa cuenta con normas y procedimientos que regulen el comportamiento de su personal	Encuesta - Cuestionario
		Políticas	La empresa cuenta con políticas que den orientación al esfuerzo individual y grupal de sus integrantes	
		Jerarquía	La empresa cuenta con un modelo de organigrama formalmente establecido	
		Metas y objetivos	La empresa ha establecido metas y objetivos para los diferentes cargos que componen su organigrama	
		Disposición de personal preparado	La empresa dispone de personal preparado para los diferentes cargos que componen su organigrama	
	Responsabilidad	Libertad para el desempeño de funciones	Dispone de libertad para el desempeño de las funciones que forman parte de su cargo	
		Presencia de controles	La empresa dispone de controles para la ejecución de las diferentes tareas asignadas	
	Recompensa	Sueldo acorde a las actividades	El sueldo de los cargos se encuentra acorde a la naturaleza de las actividades desempeñadas	
		Reconocimiento	La empresa reconoce el desempeño de su personal	
	Relaciones sociales	Ambiente de trabajo	La empresa dispone de un ambiente de trabajo agradable	
		Interacción entre colaboradores	La interacción entre colaboradores de la empresa es positiva	
	Identidad	Identificación del colaborador	Me siento identificado como un colaborador activo que contribuye al desarrollo de mi empresa	
	Remuneración	Incentivos económicos	La empresa brinda incentivos económicos para su personal	

Fuente: Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional

Tabla 2:

Operacionalización de la Variable Dependiente Desempeño Laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Técnica / Instrumento
Desempeño Laboral	Motivación	Reconocimientos económicos	La empresa motiva a su personal con reconocimientos económicos	Encuesta - Cuestionario
		Reconocimientos emocionales	La empresa motiva a su personal con reconocimientos emocionales	
	Ambiente de trabajo	Comodidad estructural	Mi área de trabajo me brinda comodidad estructural	
		Comodidad emocional	Mi área de trabajo me brinda comodidad emocional	
	Establecimiento de objetivos	Fijación de objetivos acordes a las tareas	Existen congruencia entre los objetivos y las tareas asignadas para cada empleado	
		Crecimiento personal	Los objetivos asignados promueven el crecimiento personal del empleado	
	Participación del empleado	Participación en la toma de decisiones	La empresa promueve la participación de los empleados en la toma de decisiones sobre las funciones de su cargo	
		Autonomía funcional	La empresa promueve la autonomía funcional para el desempeño de los cargos de sus trabajadores	
	Formación y desarrollo profesional	Programas de formación	La empresa brinda programas de formación para su personal	
		Programas de desarrollo profesional	La empresa brinda programas de desarrollo profesional para su personal	

Fuente: Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*

1.5. Hipótesis

Se formuló del siguiente modo:

H₀: No existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017.

H₁: Existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank 2017.

Capítulo II: Métodos y materiales

2.1. Tipo de Investigación

Cuantitativo y descriptivo – correlacional.

La investigación fue cuantitativa, ya que realiza la búsqueda de hechos de investigación bajo parámetros determinados, principiando desde el planteamiento del problema hasta el diseño metodológico (Malhora, 2008).

La investigación fue correlacional por medir la relación entre ambas variables de estudio. (Malhora, 2008)

2.2. Método de Investigación

Deductivo e Inductivo

2.3. Diseño y Contrastación

La investigación tuvo un diseño transversal y no experimental.

La indagación fue transversal porque la recaudación de datos se desarrolla en un único acto. (Malhora, 2008).

La investigación fue no experimental puesto que no se manipula la variable independiente que integra el sujeto de estudio. (Malhora, 2008)

2.4. Población, Muestra y Muestreo

La población del estudio, estuvo integrada por el total 23 de trabajadores de la agencia José Balta de la empresa Scotiabank durante el año 2017, y a continuación especificamos sus cargos:

Tabla 3:

Cargos que Integran la Población y Muestra del Estudio.

Descripción del cargo	Nro. de trabajadores
Gerente de agencia	1
Jefe de servicios	1
Funcionario de banca negocio	1
Funcionario banca personal	4
Funcionario pyme	7
Asistente de servicios	1
Asesores de ventas y servicios	3
Promotores de servicios	5
Total	23

Fuente: Elaboración propia

La muestra fue escogida a través de la no probabilidad, ya que la elección de los elementos que forman la muestra, se realizó en base a criterios o necesidades propias de la investigación

2.5. Técnica, Instrumentos y Recolección de Datos

La técnica de recolección utilizada en la investigación, fue la encuesta.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, cuya categoría de valor asignado para ambas variables fue Likert, con los siguientes ítems: Muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo.

El interrogatorio de la variable clima laboral (variable independiente), estuvo formado por 13 ítems o preguntas.

El sondeo de la variable desempeño laboral (variable dependiente), quedó formado por 10 ítems o preguntas.

La confiabilidad de los cuestionarios fue realizada a través del uso del indicador alfa de cronbach.

Tabla 4:

Consistencia Interna de los Ítems de la Variable Clima Laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.819	13

Fuente: Elaboración propia

El nivel de consistencia interna de los ítems del cuestionario de la variable clima laboral, arrojo un valor de 0.819 y puede ser interpretado como un valor alto y adecuado para los ítems que componen el instrumento de esta variable.

Tabla 5:

Consistencia Interna de los ítems Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.790	10

Fuente: Elaboración propia

La altura de estabilidad interna de los ítems del sondeo del inconstante desempeño laboral, arrojo un valor de 0.790 y puede ser descifrado como un valor alto y apropiado para los ítems que componen el instrumento de esta variable.

2.6. Procesamiento y Análisis de Datos

El análisis de datos se desarrolló de la siguiente manera: Fijación de la escala de valores: Consistía en fijar la escala de valores según los tipos de variables que se analizaban. Las variables de clima laboral y desempeño laboral se consideran variables ordinales cualitativas. Se consideró conveniente el uso de una escala de Likert en ambas variables porque sus categorías de respuesta facilitan su discusión.

El procesamiento de datos se realizó a través del traslado y ordenamiento de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios al programa estadístico IBM SPSS STATISTICS.

La contrastación de la hipótesis del estudio, se realizó a través del uso del indicador denominado Tau B de Kendall con su nivel de significación, ya que este indicador en un esquema estadístico como el IBM SPSS STATICS, es utilizado para calcular la dependencia causal que exhiben ambas variables de categoría cualitativa.

Los criterios éticos considerados son:

Consentimiento Informado: Los colaboradores autorizan ser confidentes y, conocer sus derechos y responsabilidades que obtienen en ese acto. (Ana Lucia Ñorena, Noemí Alcaraz Moreno, Juan Guillermo Rojas y Dinora Rebolledo Malpica, 2012)

La divulgación se hizo con base en el consentimiento informado, ya que las entrevistas utilizaron el consentimiento requerido y la voluntad de actuar como informante.

La confidencialidad: Certificar el resguardo de la identificación de los individuos que intervienen como entrevistados de la investigación (Ñorena, 2012)

El estudio desempeña con el criterio de privacidad, ya que los interrogatorios consignados, no solicitan los datos del informante.

Gestión de riesgos: El interesado de la encuesta tendrá que cumplir con los requerimientos de su informador y utilizar correctamente la información proporcionada. (Ñorena, et al., 2012)

La indagación efectúa con el criterio de manejo de riesgos, por lo que, la irrupción como informador, no conlleva un agudo nivel de peligro.

Observaciones de los participantes: La participación del investigador en el campo conlleva una responsabilidad ética por los efectos y consecuencias que puedan derivarse de las interacciones establecidas con los participantes. (Ñorena, al., 2012)

Se cumple con esta característica, toda vez que el estudioso tiene limitada interrelación con el entrevistado.

Los criterios de rigor científico fueron los siguientes:

La dependencia o equilibrio lógico: es el grado en que diferentes investigadores que recolecten datos similares en el campo y efectúen los mismos análisis, generen efectos parecidos. (Hernández, et al., 2014)

La publicación plasma el criterio de consistencia, debido a que los efectos derivados se basan en la representación de la frecuencia de la variable gestión de acuerdo al propósito y eficiencia del trabajo.

Confiabilidad o Máxima Validez: Determina si el investigador entendió o no el significado de las experiencias de los participantes, especialmente de aquellas que se asocian con el problema. (Hernández, et al., 2014)

La tesis plasma el criterio de credibilidad, ya que los resultados obtenidos son transcritos como son recolectados, sin realizar ninguna manipulación intencional.

Transferencia: Se refiere a que el usuario de una investigación, debe determinar el grado de similitud que existe entre el contexto de su investigación y otros contextos. (Hernández, et al., 2014)

El estudio respeta el criterio de transferencia, ya que las deducciones conseguidas pueden ser utilizadas para narrar la situación problemática de otras empresas de nuestro país que tienen dificultades con su nivel de actividad en el país.

Confirmación: se refiere a probar que los eventos de usuario específicos se han descartado como resultado de una investigación. (Hernández, et al., 2014)

El estudio cumple con el criterio de confirmación, ya que, en los cuestionarios redactados, el investigador detalla el rol que asume como transcriptor de la información obtenida.

Evaluación independiente: Pide del apoyo de individuos que no tengan algún vínculo. (Gonzales, 2002)

Proporción favorable del riesgo – beneficio: Se manifiesta en una transmisión de ventajas mayores a riesgos. (Gonzales, 2002)

Razón a los sujetos encuestados: Se muestra una libertad de salida, y en un buen uso de los datos. (Gonzales, 2002)

Capítulo III: Resultados

Para la presente investigación se realizó el procesamiento en el programa IBM SPS de la información recopilada en la encuesta realizada.

Referente a la descripción del clima laboral de la Agencia José Balta del Banco Scotiabank se obtuvo los siguientes resultados detallados a continuación:

Tabla 6:

La empresa cuenta con normas y procedimientos que regulen el comportamiento de su personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	11	47,8
De acuerdo	6	26,1
Indiferente	1	4,3
En desacuerdo	3	13,0
Muy en desacuerdo	2	8,7
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

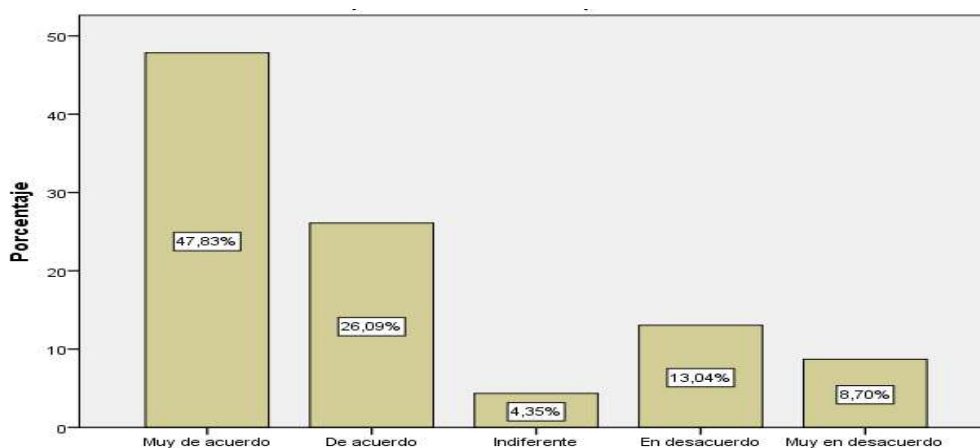


Figura 1: Normas y procedimientos

Fuente: Tabla 6

Análisis: De los resultados, 11 (47,8%) y 6 (26,1%) de la muestra indicó que está

muy de acuerdo y de acuerdo en relación a si la empresa cuenta con normas y procedimientos que regulen el comportamiento de su personal, mientras que 3 (13,0%) y 2 (8,7%) están en desacuerdo y muy en desacuerdo, y solo 1 (4,3%) es indiferente.

Interpretación: Se puede inferir que la empresa cuenta con normas y procedimiento establecidos que permite regular el comportamiento de los colaboradores en la institución.

Tabla 7:

La empresa cuenta con políticas que den orientación al esfuerzo individual y grupal de sus integrantes.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	34,8
De acuerdo	9	39,1
Indiferente	1	4,3
En desacuerdo	2	8,7
Muy en desacuerdo	3	13,0
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

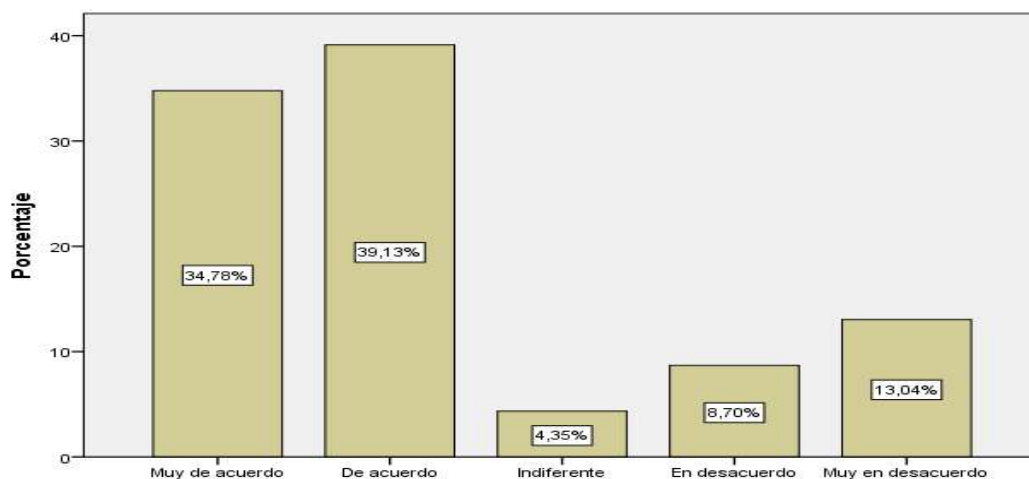


Figura 2: Políticas de orientación al esfuerzo

Fuente: Tabla 7

Análisis: De los resultados, 9 (39,1%) y 8 (34,8%) de la muestra indicó que está de acuerdo y muy de acuerdo en relación a si la empresa cuenta con políticas que den

orientación al esfuerzo individual y grupal de sus integrantes, mientras que 3 (13,0%) y 2 (8,7%) están muy en desacuerdo y en desacuerdo, y solo 1 (4,3%) es indiferente.

Interpretación: En 34.7% y 39.13% de la población encuestada están de acuerdo que la institución cuenta con políticas que les den orientación al esfuerzo individual y grupal, ya que cuenta con reuniones matutinas kick off, y sus retroalimentaciones mensual individuales y grupales.

Tabla 8:

La empresa cuenta con un modelo de organigrama formalmente establecido

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	8	34,8
De acuerdo	7	30,4
Indiferente	2	8,7
En desacuerdo	3	13,0
Muy en desacuerdo	3	13,0
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

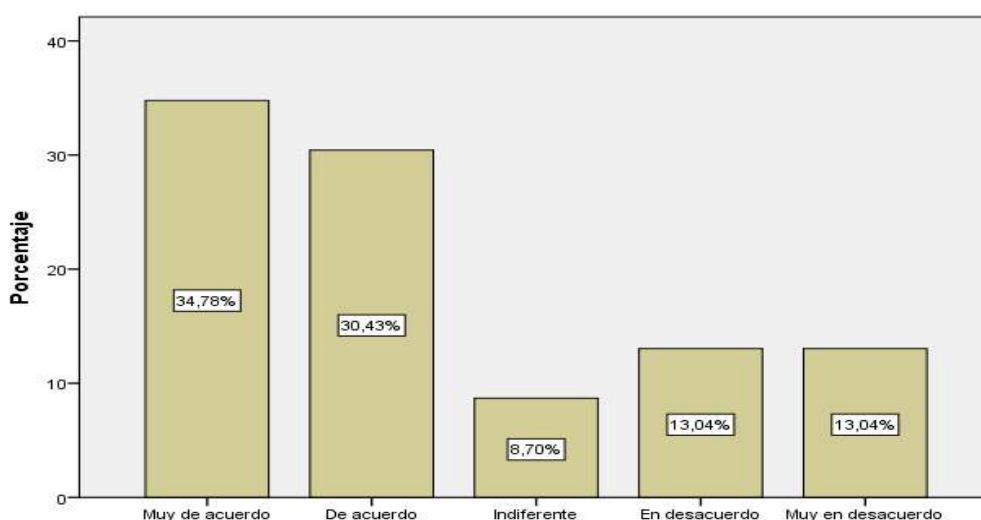


Figura 3: Cuenta con organigrama

Fuente: Tabla 8

Análisis: De los resultados, 8 (34,8%) y 7 (30,4%) de la muestra indicó que está muy de acuerdo y de acuerdo en relación a si la empresa cuenta con un modelo de organigrama formalmente establecido, mientras que 3 (13,0%) y 3 (13,0%) están en desacuerdo y muy en desacuerdo, y solo 2 (8,7%) en indiferente.

Interpretación: El 34.78% y 30.43% de la población está en muy de acuerdo y de acuerdo en que cuentan con un organigrama formal establecido, por lo que al ser un banco internacional tienen muy bien establecidos su organigrama.

Tabla 9:

La empresa ha establecido metas y objetivos para los diferentes cargos que componen su organigrama

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	11	47,8
De acuerdo	7	30,4
En desacuerdo	3	13,0
Muy en desacuerdo	2	8,7
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

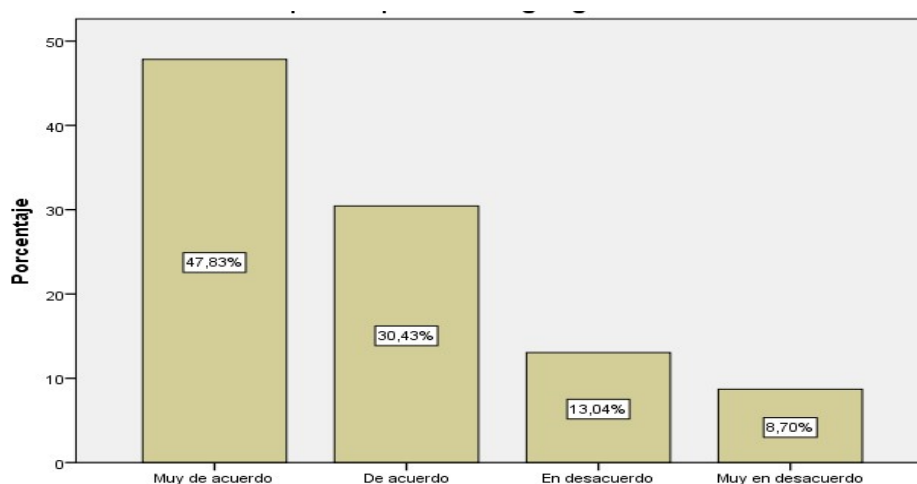


Figura 4: Metas y objetivos

Fuente: Tabla 9

Análisis: De los resultados, 11 (47,8%) y 7 (30,4%) de la muestra indicó que está muy de acuerdo y de acuerdo en relación a si la empresa ha establecido metas y objetivos para los diferentes cargos que componen su organigrama, mientras que 3 (13,0%) y 2 (8,7%) están en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Interpretación: El 47.83% de los trabajadores tienen claro sus metas y objetivos de acuerdo a su puesto de trabajo que desempeñan, ya que del cumplimiento de la meta asignadas son las bonificaciones pagadas cada fin de mes.

Tabla 10:

La empresa dispone de personal preparado para los diferentes cargos que componen su organigrama

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	6	26,1
De acuerdo	11	47,8
Indiferente	1	4,3
En desacuerdo	3	13,0
Muy en desacuerdo	2	8,7
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

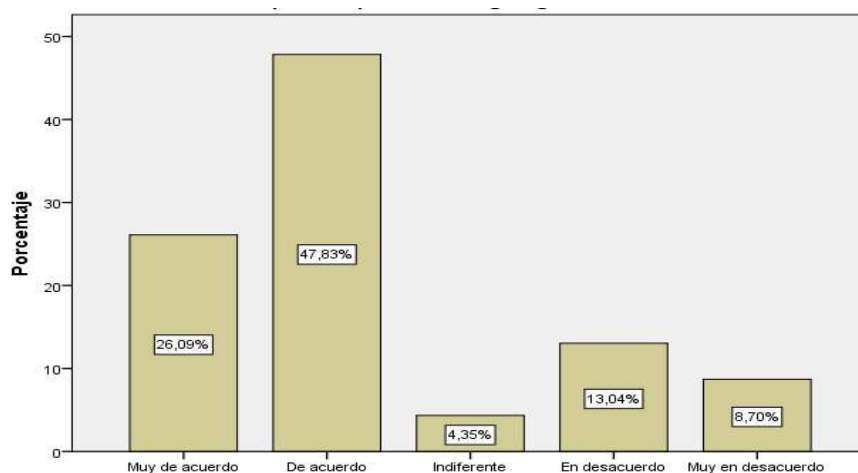


Figura 5: Personal preparado en los cargos

Fuente: Tabla 10

Análisis: De los resultados, 11 (47,8%) y 6 (26,1%) de la muestra indicó que está de acuerdo y muy de acuerdo en relación a si la empresa dispone de personal preparado para los diferentes cargos que componen su organigrama, mientras que 3 (13,0%) y 2 (8,7%) está en desacuerdo y muy en desacuerdo, y solo 1 (4,3%) es indiferente.

Interpretación: Del resultado se visualiza que del 47.83% de total de la muestra, está de acuerdo que la empresa dispone de personal preparado en las diferentes áreas de la agencia, ya que la empresa brinda capacitaciones constantes en cuanto algún cambio de la normatividad o los procedimientos de los establecido para el desempeño de sus funciones.

Tabla 11:

Dispone de libertad para el desempeño de las funciones que forman parte de su cargo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	17,4
De acuerdo	3	13,0
Indiferente	2	8,7
En desacuerdo	6	26,1
Muy en desacuerdo	8	34,8
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

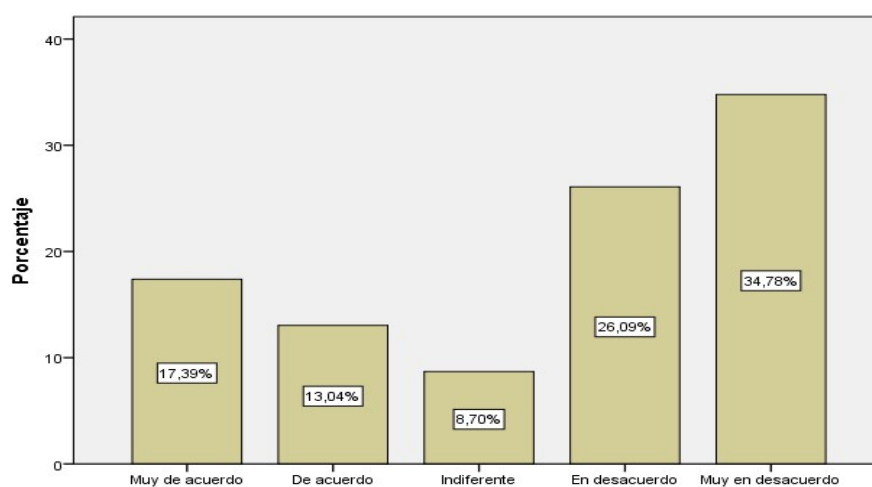


Figura 6: Libertad para desempeño de funciones

Fuente: Tabla 11

Análisis: De los resultados, 8 (34,8%) y 6 (26,1%) de la muestra indicó que está muy en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si dispone de libertad para el desempeño de las funciones que forman parte de su cargo, mientras que 4 (17,4%) y 3 (13,0%) están muy de acuerdo y de acuerdo, y solo 2 (8,7%) es indiferente.

Interpretación: En este ítem el mayor porcentaje está en muy en desacuerdo y en desacuerdo, con respecto a la libertad que dispone cada empleado para desempeño sus funciones, considerando que para tener el mayor número de operaciones concluidas exitosamente se necesita de la aprobación del gerente de agencia y jefes de productos, por lo que dicha libertad se encuentra restringida.

Tabla 12:

La empresa dispone de controles para la ejecución de las diferentes tareas asignadas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	13,0
De acuerdo	4	17,4
Indiferente	1	4,3
En desacuerdo	7	30,4
Muy en desacuerdo	8	34,8
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

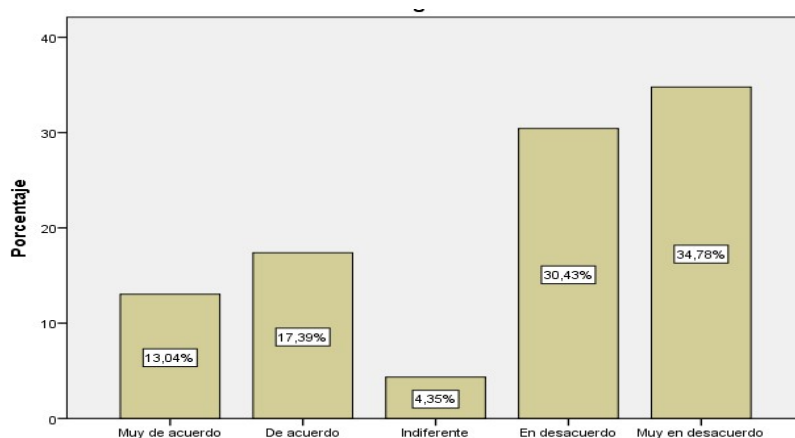


Figura 7: Controles para ejecutar tareas

Fuente: Tabla 12

Análisis: De los resultados, 8 (34,8%) y 7 (30,4%) de la muestra indicó que está muy en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si la empresa dispone de controles para la ejecución de las diferentes tareas asignadas, mientras que 4 (17,4%) y 3 (13,0%) están de acuerdo y muy de acuerdo, y solo 1 (4,3%) es indiferente.

Interpretación: El mayor porcentaje de colaboradores indican que se encuentran en desacuerdo y muy en desacuerdo con respecto a los controles para la ejecución de las tareas asignadas, sobre todo se refieren a que no cuentan con el apoyo y seguimiento de su líder de agencia (gerente), por lo que se sienten solos al tratar de conseguir un mayor número de operaciones exitosas.

Tabla 13:

El sueldo de los cargos se encuentra acorde a la naturaleza de las actividades desempeñadas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	5	21,7
De acuerdo	4	17,4
En desacuerdo	8	34,8
Muy en desacuerdo	6	26,1
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

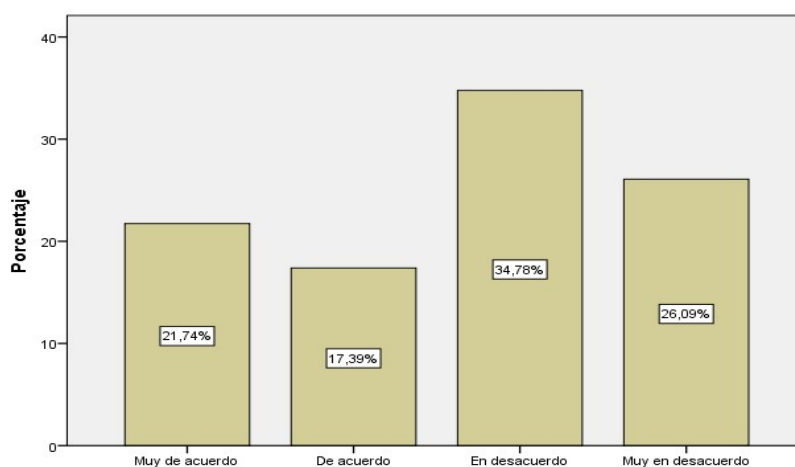


Figura 8: Indicador de sueldos

Fuente: Tabla 13

Análisis: De los resultados, 8 (34,8%) y 6 (26,1%) de la muestra indicó que está en desacuerdo y muy en desacuerdo en relación a si el sueldo de los cargos se encuentra acorde a la naturaleza de las actividades desempeñadas, mientras que 5 (21,7%) y 4 (17,4%) están muy de acuerdo y de acuerdo.

Interpretación: Se puede observar que el 34,78% y 26,09% se encuentran en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente, lo referente a los sueldos que vienen percibiendo, ya que sienten que su remuneración no está acorde con todo el esfuerzo que realizan, y así mismo la presión que el líder ejerce sobre ellos.

Tabla 14:

La empresa reconoce el desempeño de su personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	13,0
De acuerdo	2	8,7
En desacuerdo	10	43,5
Muy en desacuerdo	8	34,8
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

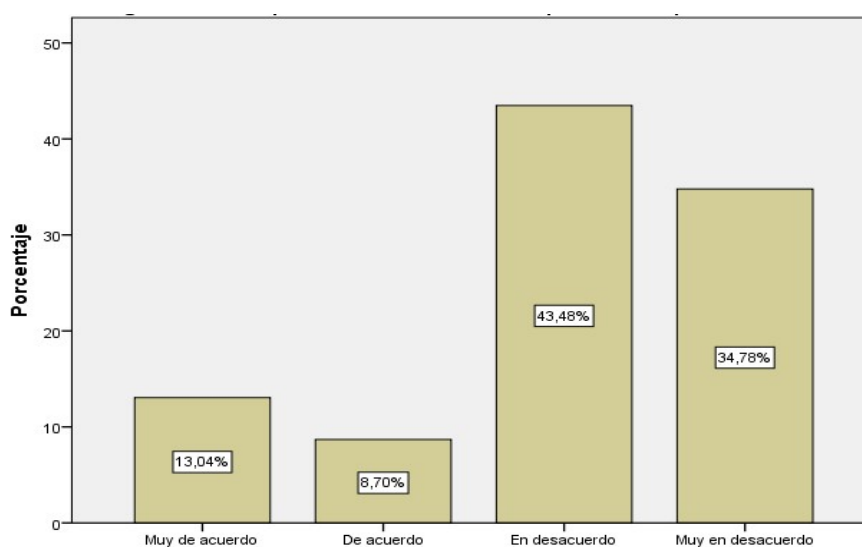


Figura 9: Se reconoce el desempeño

Fuente: Tabla 14

Análisis: De los resultados, 10 (43,5%) y 8 (34,8%) de la muestra indicó que está en desacuerdo y muy en desacuerdo en relación a si la empresa reconoce el desempeño de su personal, mientras que 3 (13,0%) y 2 (8,7%) están muy de acuerdo y de acuerdo.

Interpretación: El 43.48% de los trabajadores sienten que la empresa no reconoce su desempeño laboral, manifiestan que tienen ese sentimiento debido al poco apoyo y compromiso de su líder de agencia, por lo que al no contar con dicho respaldo les es más difícil lograr las metas propuestas.

Tabla 15:

La empresa dispone de un ambiente de trabajo agradable

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	17,4
De acuerdo	2	8,7
En desacuerdo	7	30,4
Muy en desacuerdo	10	43,5
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

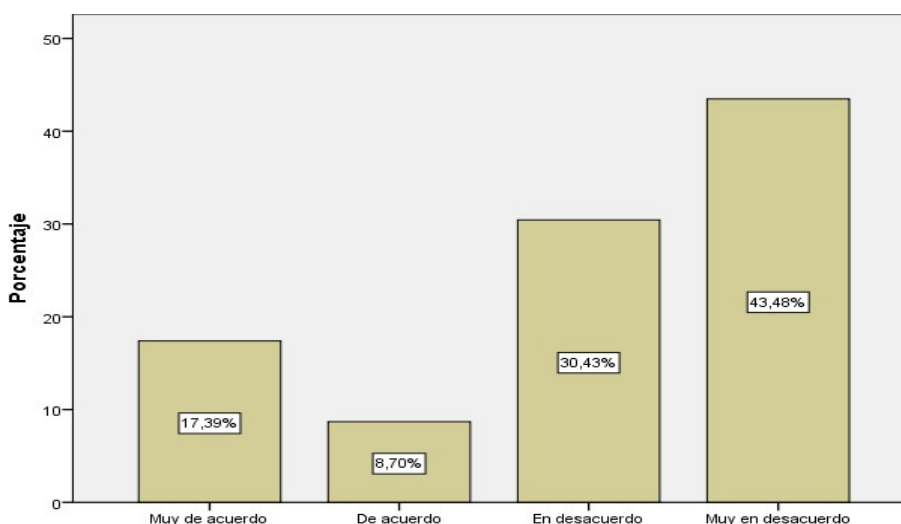


Figura 10: Ambiente de trabajo

Fuente: Tabla 15

Análisis: De los resultados, 10 (43,5%) y 7 (30,4%) de la muestra indicó que está muy en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si la empresa dispone de un ambiente de trabajo agradable, mientras que 4 (17,4%) y 2 (8,7%) están muy de acuerdo y de acuerdo.

Interpretación: En desacuerdo y muy en desacuerdo hacen un total 73.91% de la población, por lo que se puede inferir que los trabajadores se encuentran en un ambiente de trabajo poco agradable, lo que hace se sientan desmotivados, se generen conflictos y haya falta de comunicación.

Tabla 16:

La interacción entre colaboradores de la empresa es positiva

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	17,4
De acuerdo	2	8,7
En desacuerdo	9	39,1
Muy en desacuerdo	8	34,8
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

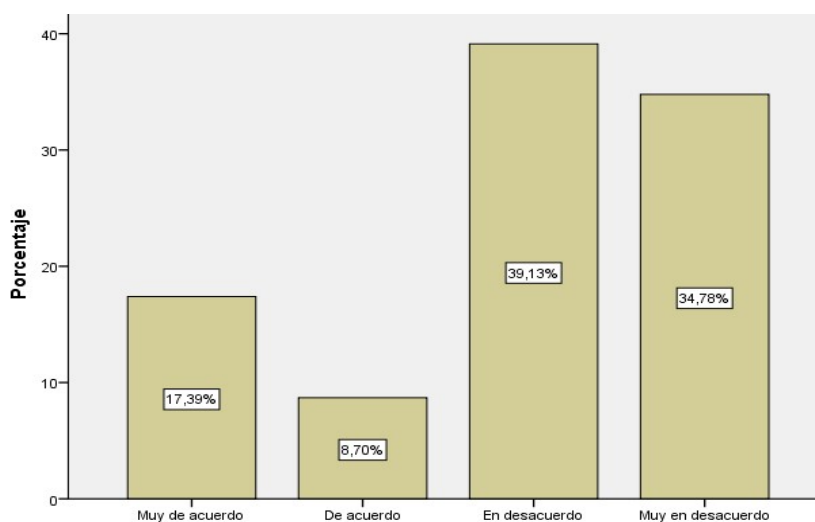


Figura 11: Interacción entre colaboradores

Fuente: Tabla 16

Análisis: De los resultados, 9 (39,1%) y 8 (34,8%) de la muestra indicó que está en desacuerdo y muy en desacuerdo en relación a si la interacción entre colaboradores de la empresa es positiva, mientras que 4 (17,4%) y 2 (8,7%) están muy de acuerdo y de acuerdo.

Interpretación: El mayor porcentaje de entrevistados, menciona que no hay una interacción positiva en la agencia, y que ello mismo se debe a la falta de empatía, y comunicaciones adecuadas, capaces de compartir ideas, realizar críticas constructivas, sugerir cambios y finalmente pensar en conjunto fortaleciéndose como equipo de trabajo.

Tabla 17:

Me siento identificado como un colaborador activo que contribuye al desarrollo de mi empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	39,1
De acuerdo	5	21,7
Indiferente	2	8,7
En desacuerdo	4	17,4
Muy en desacuerdo	3	13,0
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

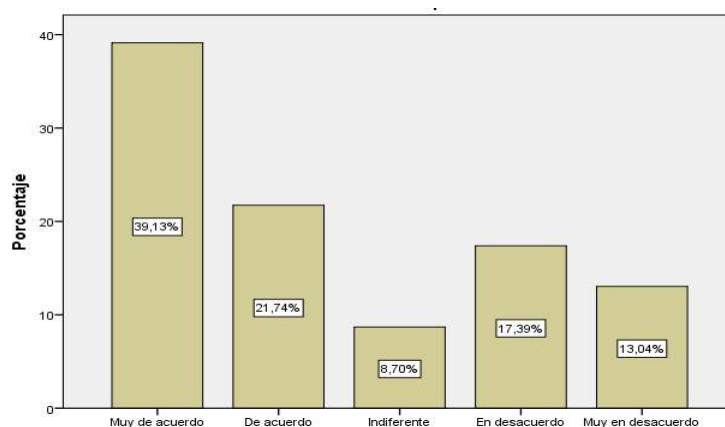


Figura 12: Colaboración activa

Fuente: Tabla 17

Análisis: De los resultados, 9 (39,1%) y 5 (21,7%) de la muestra indicó que está muy de acuerdo y de acuerdo en relación a me siento identificado como un colaborador activo que contribuye al desarrollo de mi empresa, mientras que 4 (17,4%) y 3 (13,0%) están en desacuerdo y muy en desacuerdo, y solo 2 (8,7%) es indiferente.

Interpretación: El mayor porcentaje se sienten identificados como colaboradores activos que contribuyen a la empresa, debido a que son el personal operativo que es el punto clave para lograr los objetivos propuestos por los directivos, dichos colaboradores son los que realizan el trabajo de campo y el logro del crecimiento y rentabilidad de la entidad, pues como se sabe los bancos se mantienen en el tiempo por la rentabilidad que pueden generar en el mercado.

Tabla 18:

La empresa brinda incentivos económicos para su personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	17,4
De acuerdo	3	13,0
Indiferente	2	8,7
En desacuerdo	6	26,1
Muy en desacuerdo	8	34,8
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

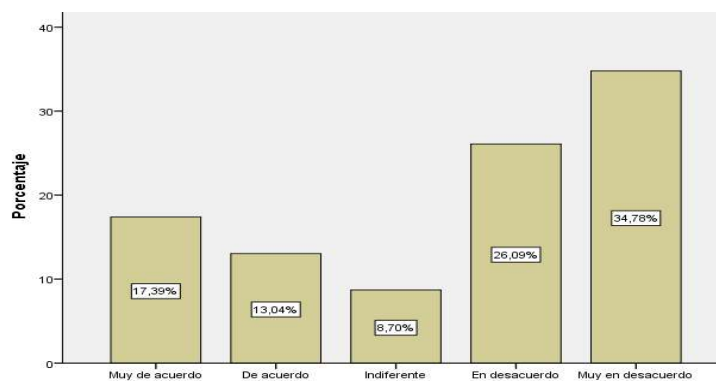


Figura 13: Incentivos económicos

Fuente: Tabla 18

Análisis: De los resultados, 8 (34,8%) y 6 (26,1%) de la muestra indicó que está muy en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si la empresa brinda incentivos económicos para su personal, mientras que 4 (17,4%) y 3 (13,0%) están muy de acuerdo y de acuerdo, y solo 2 (8,7%) es indiferente.

Interpretación: En este ítem podemos observar que más de los 50% del total, se encuentra en muy desacuerdo y en desacuerdo con los incentivos económicos, teniendo en cuenta que los incentivos se dan por el cumplimiento de metas, y según mencionan, la institución semestralmente y anualmente aumentan las metas para que puedan bonificar, lo que hace que se les dificulta cumplir con las metas y puedan contar con los incentivos necesarios.

Por otro lado, con respecto al análisis del desempeño laboral se ha podido obtener los siguientes resultados:

Tabla 19:

La empresa motiva a su personal con reconocimientos económicos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	13,0
De acuerdo	4	17,4
Indiferente	1	4,3
En desacuerdo	5	21,7
Muy en desacuerdo	10	43,5
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

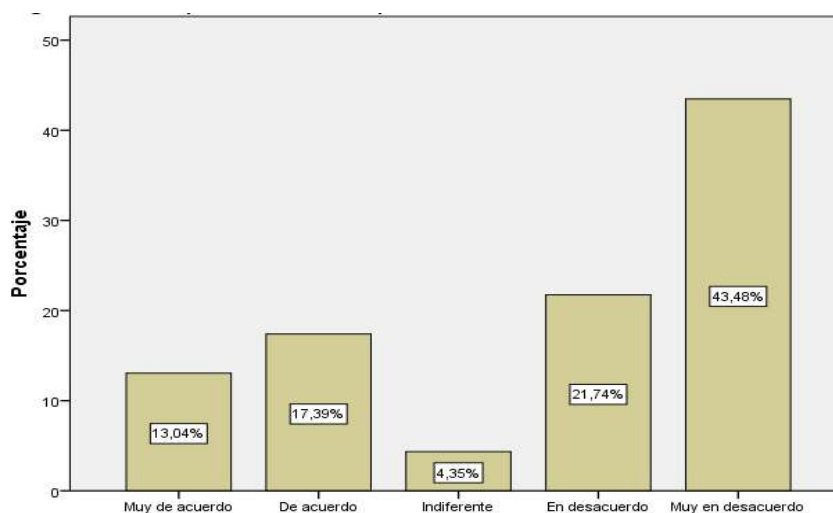


Figura 14: Reconocimientos económicos

Fuente: Tabla 19

Análisis: De los resultados, 10 (43,5%) y 5 (21,7%) de la muestra indicó que está muy en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si la empresa motiva a su personal con reconocimientos económicos, mientras que 4 (17,4%) y 3 (13,0%) están de acuerdo y muy de acuerdo, y solo 1 (4,3%) es indiferente.

Interpretación: Al igual que el ítem anterior más del 50% de la población, siente que la empresa no motiva a su personal con incentivos económicos, como se indicó anteriormente el personal se siente presionado debido al continuo aumento de metas.

Tabla 20:

La empresa motiva a su personal con reconocimientos emocionales

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	7	30,4
De acuerdo	5	21,7
Indiferente	4	17,4
En desacuerdo	3	13,0
Muy en desacuerdo	4	17,4
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

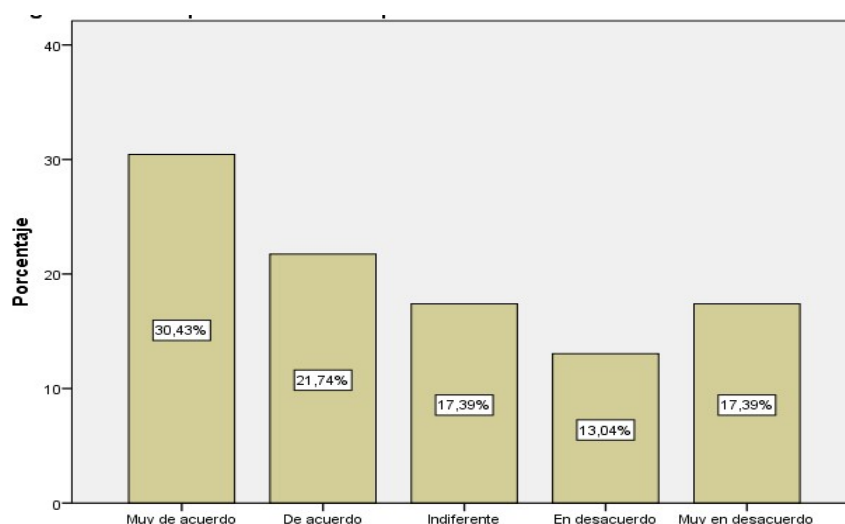


Figura 15: Reconocimientos emocionales

Fuente: Tabla 20

Análisis: De los resultados, 7 (30,4%) y 5 (21,7%) de la muestra indicó que está muy de acuerdo y de acuerdo en relación a si la empresa motiva a su personal con reconocimientos emocionales, mientras que 4 (17,4%) y 4 (17,4%) están muy en desacuerdo e indiferente, y solo 3 (13,0%) está en desacuerdo.

Interpretación: Del resultado observa que los entrevistados manifiestan que el 30.4% se encuentra de acuerdo al sentir que la empresa motiva a su personal con reconocimientos emocionales.

Tabla 21:

Mi área de trabajo me brinda comodidad estructural

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	13	56,5
De acuerdo	7	30,4
En desacuerdo	1	4,3
Muy en desacuerdo	2	8,7
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

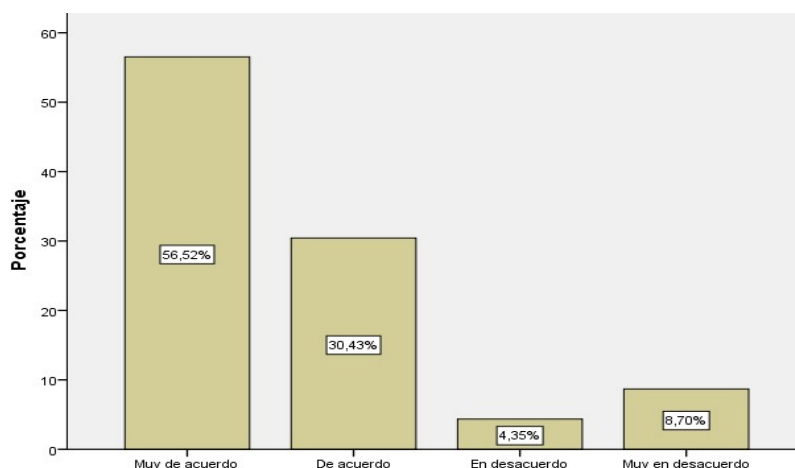


Figura 16: Comodidad estructural

Fuente: Tabla 21

Análisis: De los resultados, 13 (56,5%) y 7 (30,4%) de la muestra indicó que está muy de acuerdo y de acuerdo en relación a si mi área de trabajo me brinda comodidad estructural, mientras que 2 (8,7%) y 1 (4,3%) están muy en desacuerdo y en desacuerdo.

Interpretación: Se evidencia que más de la mitad de los colaboradores se encuentran de acuerdo con las comodidades estructurales de la empresa, ya que cuentan con buenos ambientes de trabajo, ventilados, limpios e iluminados.

Tabla 22:

Mi área de trabajo me brinda comodidad emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	39,1
De acuerdo	6	26,1
Indiferente	2	8,7
En desacuerdo	3	13,0
Muy en desacuerdo	3	13,0
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

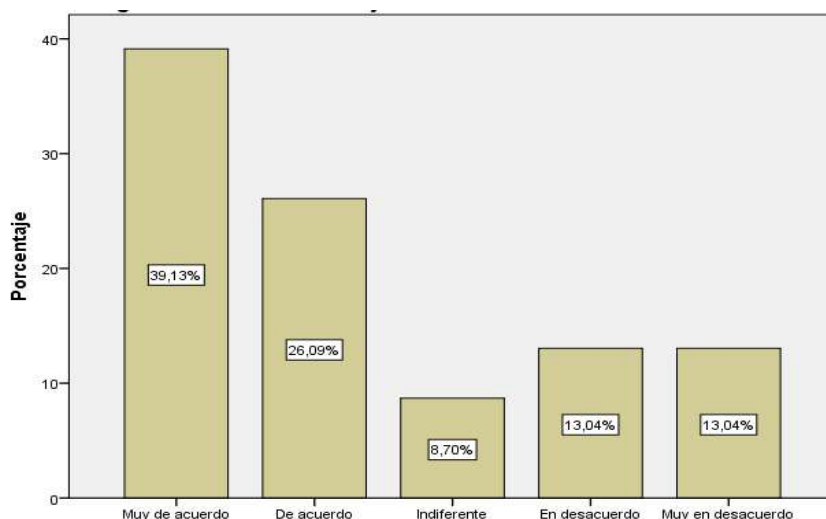


Figura 17: el área de trabajo brinda comodidad emocional

Fuente: Tabla 22

Análisis: De los resultados, 9 (39,1%) y 6 (26,1%) de la muestra indicó que está muy de acuerdo y de acuerdo en relación a si mi área de trabajo me brinda comodidad emocional, mientras que 3 (13,0%) y 3 (13,0%) están muy en desacuerdo y en desacuerdo, y solo 2 (8,7%) es indiferente.

Interpretación: Según el resultado en este ítem, el 39.13% de los colaboradores encuentran muy de acuerdo respecto a que su área de trabajo les brinda comodidad emocional, ya que mencionan que la institución como tal cuenta con programas de ayuda emocional, como algunos programas de ferias, donde se dan masajes gratuitos, reuniones de confraternidad, etc.

Tabla 23:

Existe congruencia entre los objetivos y las tareas asignadas para cada empleado

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	7	30,4
De acuerdo	9	39,1
Indiferente	1	4,3
En desacuerdo	4	17,4
Muy en desacuerdo	2	8,7
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

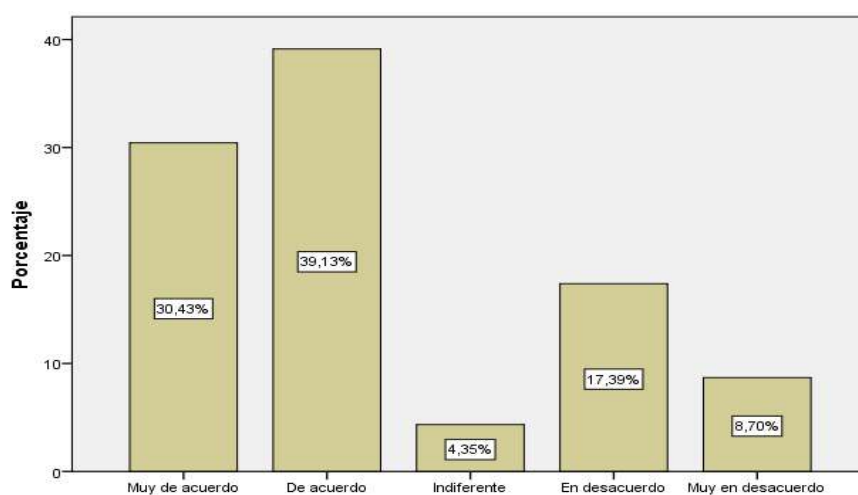


Figura 18: Congruencia entre los objetivos y tareas

Fuente: Tabla 23

Análisis: De los resultados, 9 (39,1%) y 7 (30,4%) de la muestra indicó que está de acuerdo y muy de acuerdo en relación a si existe congruencia entre los objetivos y las tareas asignadas para cada empleado, mientras que 4 (17,4%) y 2 (8,7%) están en desacuerdo y muy en desacuerdo, y solo 1 (4,3%) es indiferente.

Interpretación: La mayoría de los empleados se encuentran de acuerdo respecto a la congruencia de los objetivos propuestos y tareas asignadas por cada empleado

Tabla 24:

Los objetivos asignados promueven el crecimiento personal del empleado

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	17,4
De acuerdo	1	4,3
Indiferente	3	13,0
En desacuerdo	6	26,1
Muy en desacuerdo	9	39,1
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

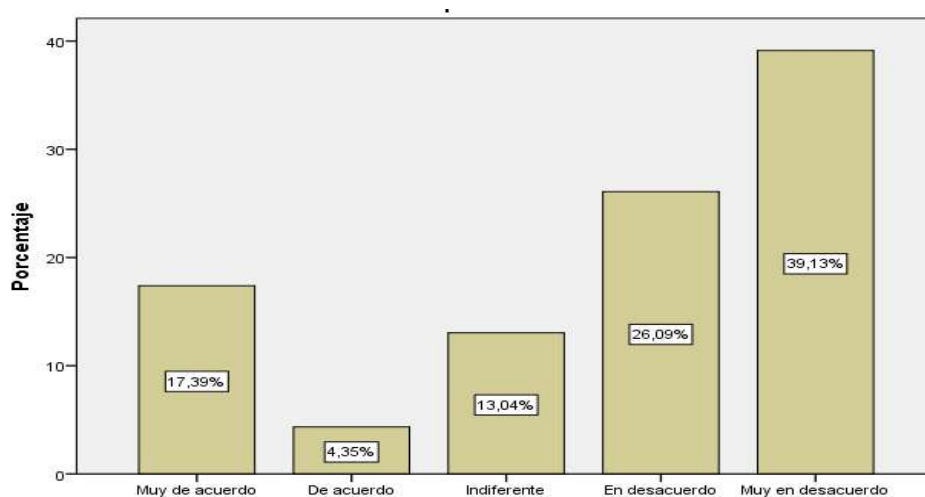


Figura 19: Los objetivos promueven el crecimiento

Fuente: Tabla 24

Análisis: De los resultados, 9 (39,1%) y 6 (26,1%) de la muestra indicó que está muy en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si los objetivos asignados promueven el crecimiento personal del empleado, mientras que 4 (17,4%) y 3 (13,0%) están muy de acuerdo e indiferente, y solo 1 (4,3%) está de acuerdo.

Interpretación: el mayor porcentaje de encuestados se encuentran en desacuerdo, referente a que los objetivos promuevan el crecimiento del empleado, ya que en la mayoría

de ocasiones destacar con el mejor rendimiento no es sinónimo de un crecimiento en la institución, por lo que en ocasiones no se ajustan a la meritocracia.

Tabla 25:

La empresa promueve la participación de los empleados en la toma de decisiones sobre las funciones de su cargo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	3	13,0
De acuerdo	2	8,7
Indiferente	5	21,7
En desacuerdo	7	30,4
Muy en desacuerdo	6	26,1
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

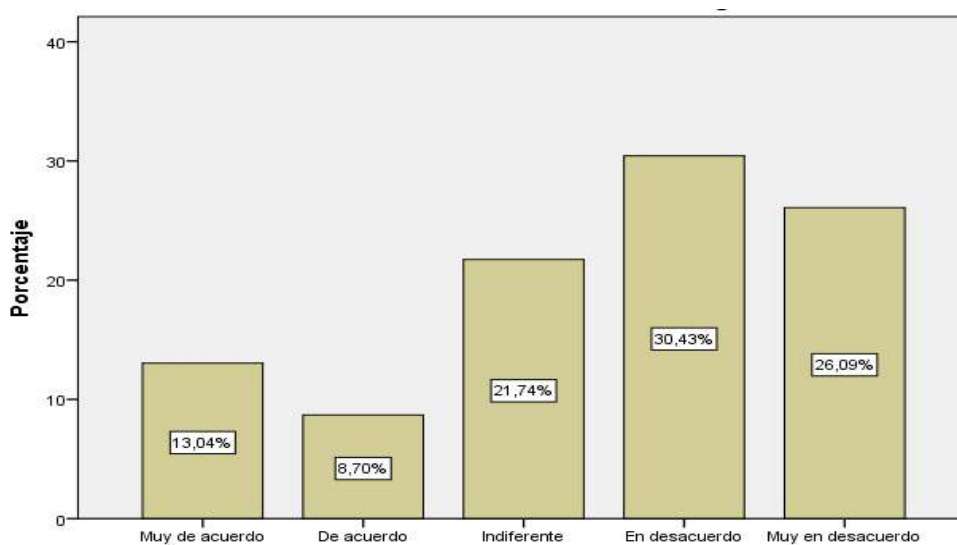


Figura 20: Participación de los empleados

Fuente: Tabla 25

Análisis: De los resultados, 7 (30,4%) y 6 (26,1%) de la muestra indicó que está en desacuerdo y muy en desacuerdo en relación a si la empresa promueve la intervención de los trabajadores en la toma de decisiones sobre las funciones de su cargo, mientras que 5 (21,7%) y 3 (13,0%) están indiferente y muy de acuerdo, y solo 2 (8,7%) está de acuerdo.

Interpretación: Se puede observar que la institución cuenta con funciones ya determinadas por cada puesto de trabajo, por lo que, no los hacen participe a ellos en cuanto al desarrollo de sus funciones, en consecuencia, a ello más del 50% menciona que están en desacuerdo y muy en desacuerdo en dicha participación.

Tabla 26:

La empresa promueve la autonomía funcional para el desempeño de los cargos de sus trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	8,7
De acuerdo	4	17,4
Indiferente	1	4,3
En desacuerdo	9	39,1
Muy en desacuerdo	7	30,4
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

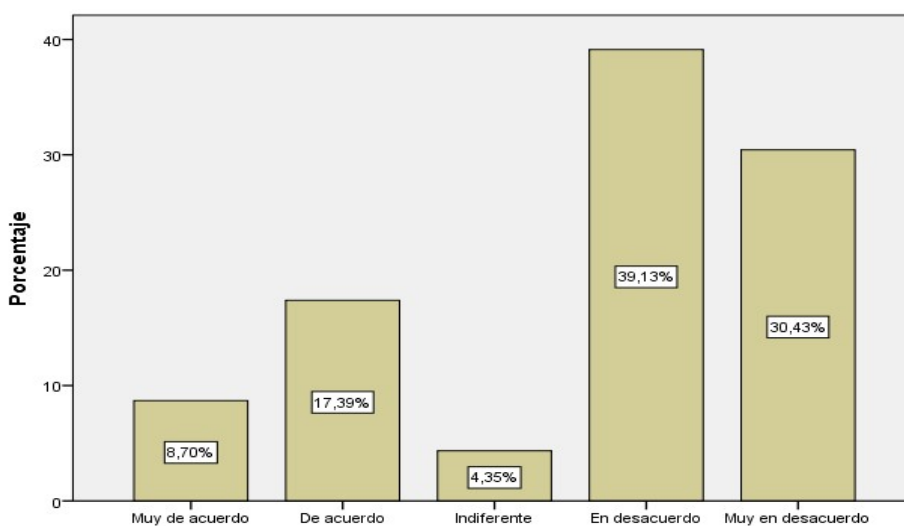


Figura 21: Autonomía funcional

Fuente: Tabla 26

Análisis: De los resultados, 9 (39,1%) y 7 (30,4%) de la muestra indicó que está en desacuerdo y muy en desacuerdo en relación a si la empresa promueve la autonomía

funcional para el desempeño de los cargos de sus trabajadores, mientras que 4 (17,4%) y 2 (8,7%) están de acuerdo y muy de acuerdo, y solo 1 (4,3%) es indiferente.

Interpretación: En el resultado de este ítem, se observa que la empresa no promueve la autonomía funcional, ya que todas las operaciones propuestas no dependen únicamente del colaborador, sino del gerente de agencia, jefes de productos y comités de trabajo quienes tienen que dar su aprobación, por lo que se debe estar pendiente a su disponibilidad para la revisión de los casos propuestos

Tabla 27:

La empresa brinda programas de formación para su personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	17,4
De acuerdo	3	13,0
Indiferente	2	8,7
En desacuerdo	6	26,1
Muy en desacuerdo	8	34,8
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

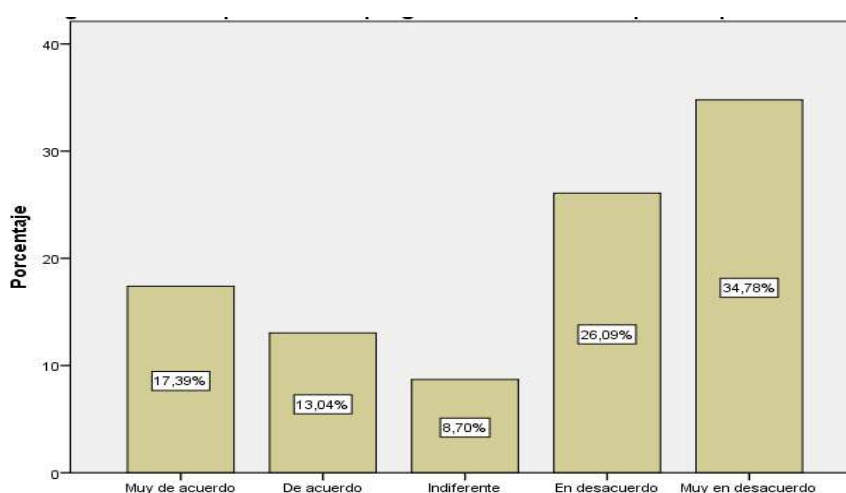


Figura 22: Programas de formación

Fuente: Tabla 27

Análisis: De los resultados, 8 (34,8%) y 6 (26,1%) de la muestra indicó que está muy en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si la empresa brinda programas de formación para su personal, mientras que 4 (17,4%) y 3 (13,0%) están muy de acuerdo y de acuerdo, y solo 2 (8,7%) es indiferente.

Interpretación: Sienten que no brindan los suficientes programas de formación a su personal, por lo que indican que la capacitación al personal nuevo es muy insuficiente.

Tabla 28:

La empresa brinda programas de desarrollo profesional para su personal

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	4	17,4
De acuerdo	2	8,7
En desacuerdo	8	34,8
Muy en desacuerdo	9	39,1
Total	23	100,0

Fuente: Elaboración propia

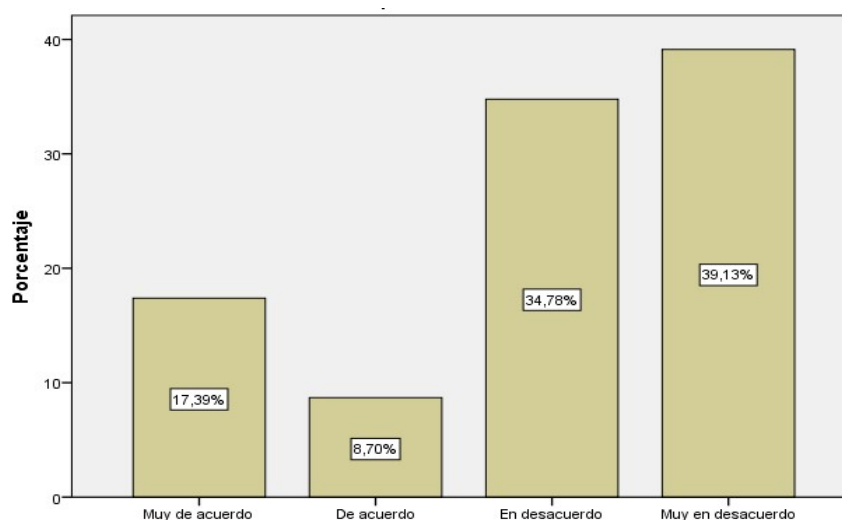


Figura 23: Programas de desarrollo Profesional

Fuente: Tablo 28

Análisis: De los resultados, 9 (39,1%) y 8 (34,8%) de la muestra indicó que está muy en desacuerdo y en desacuerdo en relación a si la empresa brinda programas de desarrollo profesional para su personal, mientras que 4 (17,4%) y 2 (8,7%) están muy de acuerdo y de acuerdo.

Interpretación: En total desacuerdo y muy en desacuerdo se encuentran los colaboradores referentes a que el banco brinda programas de desarrollo profesional para su crecimiento, ya que hay muy pocas capacitaciones que les permita desarrollarse y lograr un crecimiento profesional dentro de la institución.

Finalmente medir la influencia de las variables clima Laboral y desempeño Laboral a través de la prueba Tau B de Kendall nos muestra los resultados detallados a continuación:

Tabla 29:

Nivel de influencia entre las variables clima laboral y desempeño laboral del personal la agencia José Balta de la empresa Scotiabank

			Clima Laboral	Desempeño Laboral
Tau b de Kendall	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,782
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	23	23
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,782	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	23	23

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 27, el resultado obtenido a través de la prueba Tau B de Kendall, sugiere la existencia de un nivel de influencia entre las variables clima laboral y desempeño laboral del personal de la agencia José Balta de la empresa Scotiabank en la

provincia de Chiclayo, el cual equivale a 0.782 y puede ser asumido como una relación directa alta entre ambas variables. El nivel de significación bilateral (p) se obtuvo por debajo del límite del 5%, y una vez obtenido el nivel de significación, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1), la cual estableció que existe un efecto significativo. entre las variables clima laboral y desempeño laboral del personal de la agencia José Balta de la empresa Scotiabank.

Capítulo IV: Discusión de resultados

En relación al cumplimiento del primer objetivo específico, a través de los resultados de la investigación se puede inferir que a pesar de los resultados que se muestran en la tabla 6, los cuales revelan que el 47,8% de la muestra indicó que está muy de acuerdo en relación a si la empresa cuenta con normas y procedimientos que regulen el comportamiento de su personal; se puede evidenciar en su mayoría que los indicadores de interacción, identificación, reconocimiento, sueldos, libertad de desempeño muestran un clima laboral negativo. Dicha conclusión es congruente con los resultados obtenidos en la tabla 12, los cuales revelan que el 34,8% de la muestra indicó que está en muy en desacuerdo en relación a si la empresa dispone de controles para la ejecución de las diferentes tareas asignadas.

Finalmente, los resultados obtenidos en la tabla 15 revelan que el 43,5% de la muestra indicó que está muy en desacuerdo en relación a si la empresa dispone de un ambiente de trabajo agradable. Los efectos obtenidos concuerdan los de Solano (2017) por señalar las normas sobre la conducta de los empleados, promueve el desarrollo de ambiente de trabajo más agradable. También, coincide con los de Coronado y Sandoval (2018) por sugerir que la presencia de controles que miden el desempeño, promueve la productividad y el trabajo en equipo. Finalmente, coincide con los de Salinas (2018) por enfatizar que la presencia de un ambiente de trabajo agradable, reduce la presencia de conflictos laborales e incentiva las buenas relaciones laborales entre trabajadores.

Con respecto al análisis del desempeño laboral, el cual corresponde al desarrollo del segundo objetivo específico, se puede determinar que el desempeño laboral de sus colaboradores tiene una gran tendencia a la desaprobación de sus colaboradores, esto lo podemos evidenciar en los resultados obtenidos en la tabla 18, revelan que el 34,8% de la

muestra indicó que está muy en desacuerdo en relación a si la empresa brinda incentivos económicos para su personal. También, los resultados en la tabla 20 revelan que el 30,4% de la muestra indicó que está muy de acuerdo en relación a si la empresa motiva a su personal con reconocimientos emocionales. Finalmente, los resultados obtenidos en la tabla 24 revelan que el 39,1% de la muestra indicó que está muy en desacuerdo en relación a si los objetivos asignados promueven el crecimiento personal del empleado. Los resultados obtenidos coinciden los de Jiménez y Mosquera (2017) por dar a conocer que uno de los factores que contribuye con un adecuado desempeño laboral, es la equidad en niveles de sueldos y salarios. También, coincide con los de Lasluisa (2016) por mencionar que la falta de reconocimiento del esfuerzo individual y grupal, afecta el desempeño laboral en el corto y largo plazo. Finalmente, coincide con los de Bobadilla (2017) por afirmar que las tareas y funciones deben apuntar a incentivar el desarrollo personal y profesional.

Finalmente se puede lograr medir la influencia entre las variables clima laboral y desempeño laboral del personal de la agencia José Balta de la empresa Scotiabank en la provincia de Chiclayo, logrando el cumplimiento del tercer objetivo específico. Los resultados obtenidos en la tabla 29, revelan que el grado de influencia entre dichas equivale a 0.782, y puede ser considerado como una relación directa alta entre ambas variables de categoría cualitativa ordinal. Los resultados obtenidos se contrastan con los Meza (2018) y Palomino y Peña (2016) por afirmar que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral; y lo cual permite argumentar que mientras exista un mejor nivel de clima laboral más alto y mejor será el desempeño laboral de los colaboradores.

Conclusiones

El clima laboral de agencia José Balta de la empresa Scotiabank tuvo un nivel alto en las dimensiones de estructura e identidad por la presencia de un organigrama junto a políticas y objetivos que incentivan la identificación individual del colaborador, y bajo en las dimensiones de responsabilidad, recompensa, relaciones sociales y remuneración por la presencia de controles que limitan el desempeño de funciones, por la incongruencia entre niveles salariales, y por los problemas en la relación entre trabajadores.

El desempeño laboral de los colaboradores de la agencia José Balta de la empresa Scotiabank tuvo un nivel medio en las dimensiones de motivación y establecimiento de objetivos por hacer uso solo de reconocimientos emocionales y por la falta ausencia de objetivos que promuevan el crecimiento personal, alto en la dimensión ambiente de trabajo por la comodidad estructural y emocional, y bajo en las dimensiones de participación del empleado y formación y desarrollo profesional por la falta de programas de formación y desarrollo para colaboradores.

La relación entre las variables clima laboral y desempeño laboral del personal de la agencia José Balta de la empresa Scotiabank, arrojó un valor equivalente a 0.782, y puede ser asumido como un grado de relación positiva o directa alta entre ambas variables de categoría cualitativa ordinal.

En relación a la hipótesis central, se establece que por el nivel de significación bilateral (p) obtenido, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), la cual establece una relación significativa las variables clima laboral y desempeño laboral del personal de la agencia José Balta de la empresa Scotiabank.

Recomendaciones

En relación a la variable clima laboral, se recomienda a la administración de la agencia José Balta, jefatura territorial y gerencia de negocios de la empresa Scotiabank, prestar atención a las quejas y reclamos de los colaboradores que proceden de los indicadores de ambiente de trabajo, interacción de trabajadores, nivel de sueldos o salarios y reconocimiento laboral, ya que se considera que estos son los factores clave que intervienen en el nivel de rotación del personal de negocios y caja de la agencia José Balta.

En relación a la variable desempeño laboral, se recomienda a la administración de la agencia José Balta, jefatura territorial y gerencia de negocios de la empresa Scotiabank, fomentar la participación de empleado sobre el seguimiento a los resultados de su colocación crediticia mensual asignada, y en la formulación de las posibles estrategias comerciales que podrían utilizar para fomentar la colocación de nuevos créditos y la retención de sus clientes actuales.

De forma general para ambas variables, se recomienda a la administración de la agencia José Balta, jefatura territorial y gerencia de negocios de la empresa Scotiabank, priorizar el bienestar y las buenas relaciones laborales de su recurso humano total, ya que su nivel actual de clima laboral, influye negativamente en su nivel de desempeño.

Referencias Bibliográficas

- Arancibia, S. y Seminario, K. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la estación experimental agraria vista florida - instituto nacional de innovación agraria, Chiclayo – 2016 (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5616>

- Bobadilla, C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Recuperado de:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bravo, M. y Tunque, L. (2016). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Lambayeque – 2015 (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado de:
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3082/Bravo_Saucedo_Marco_Antonio.pdf?sequence=5&isAllowed=y

- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. (1º Edición). México. Trillas.

- Coronado, M. y Samdoval, C. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la oficina de gestión administrativa, infraestructura y equipamiento de la UGEL San Ignacio 2016 (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6025/Coronado%20N%c3%b>

a%c3%bl ez%20%26%20Sandoval%20del%20Campo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. (3° Edición). México D.F. McGraw – Hill
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2° Edición). México. McGraw – Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9° Edición). México D. F. McGraw – Hill
- Del Barrio, M. (2019). ¿Cómo se puede alcanzar un clima laboral favorable?. La Tercera. Chile. (08 de mayo 2019). Recuperado de:
<https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/se-puede-alcanzar-clima-laboral-favorable/643565/>
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. (15° Edición). México D.F. Pearson Educación.
- Engler, A. (2019). Clima laboral: más de la mitad de los argentinos se siente disconforme. El Cronista. Argentina. (05 de mayo 2019). Recuperado de:
<https://www.cronista.com/apertura-negocio/empresas/Clima-laboral-mas-de-la-mitad-de-los-argentinos-se-siente-disconforme-20190505-0001.html>
- Gallegos, F. (2016). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016 (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Recuperado de:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gonzales, J. (2018). Empresas: seis aspectos para fortalecer un buen clima laboral. Publimetro. Lima. (19 de setiembre 2018). Recuperado de:
<https://publimetro.pe/actualidad/empresas-seis-aspectos-fortalecer-buen-clima-laboral-80625-noticia/>
- Gutierrez, M. (2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. El Comercio. Lima. (20 de agosto 2018). Recuperado de:
<https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>
- Jimenez, H. y Mosquera, A. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas (Tesis de grado). Universidad del Pacifico. Ecuador.
Recuperado de:
http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf
- Lasluisa, L. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>

- Malhora, N. (2008). *Investigación de mercados*. (5° Edición). México D.F: Pearson Educación.

- Mendoza, C. (2018). Cuatro consejos para lograr un clima laboral óptimo. La Republica. Lima. (31 de mayo 2018). Recuperado de:
<https://larepublica.pe/empresa/1236826-cuatro-consejos-lograr-clima-laboral-optimo/>

- Meza, E. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas (Tesis de posgrado). Universidad de Montemorelos. Mexico. Recuperado:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13° Edición). México. D.F. McGraw – Hill

- Palomino, M. y Peña, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. (Tesis de grado). Universidad de Cartagena. Colombia.
 Recuperado de:
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>

- Parillo, E. (2016). Mal clima laboral genera perdidas millonarias a las empresas. La Republica. Lima. (03 de mayo 2016). Recuperado de:

<https://ucsp.edu.pe/saladeprensa/ucsp-medios-locales/diario-la-republica-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias/>

- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 (Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Ripe, A. (2015). Conozca las ocho causas que pueden dañar el clima laboral de su empresa. La Republica. Colombia. (02 de marzo 2015). Recuperado de: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/conozca-las-ocho-causas-que-pueden-danar-el-clima-laboral-de-su-empresa-2226611>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15° Edición). México. Pearson.
- Rojas, I. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018 (Tesis de posgrado). Universidad San Martín de Porras. Lima. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3995/1/rojas_cip.pdf
- Rubio, E. (s.f.). Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral. El Mundo. España. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Salina, A. (2018). El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal consorcio gestiones viales del norte – 2016 (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5248/Amador%20Salinas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017 (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1
- Sosa, R. (2018). ¿De qué depende un buen clima organizacional?. Forbes. Mexico. (31 de julio 2018). Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/de-que-depende-un-buen-clima-organizacional/>
- Zans, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016 (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Donald, W., & Gaynor, E. (2005). Desarrollo organizacional. (1° Edición). Buenos Aires. Nobuko.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2005). Desarrollo de habilidades directivas. (6° Edición). México. Pearson.
- Robinson, S., (2010). Comportamiento organizacional. (10° Edición). San Diego. Pearson.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia del estudio

Problema	Objetivos	Hipótesis	Población Muestra	Método y diseño	Instrumentos procedencia
Problema general ¿Cuál es la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017?	Objetivo general Determinar la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017 1.1 Objetivos Específicos: Describir como es el clima laboral actualmente Analizar como es el desempeño laboral actualmente Medir la influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017	H ₀ : No existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017 H ₁ : Existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank, 2017 Hipotesis especificas	La población y muestra del estudio estuvo compuesta por el total de 23 trabajadores que prestan servicios en la agencia José Balta de la empresa Scotiabank durante el año 2017.	Tipo de investigación: Cuantitativo y correlacional Diseño de la investigación: Transversal y no experimental Método de investigación: Deductivo e inductivo	Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento de recolección de datos: Cuestionario Procedencia: Variables clima laboral y desempeño laboral

Anexo 1: Encuesta

Cuestionario

Fecha: ____/____/____

Duración estimada: 10 minutos.

I. Introducción: Buenas horas. Como estudiante de la escuela de post grado solicito su gentil participación para dar respuesta a las preguntas que corresponden al siguiente tema de investigación: El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank Periodo Enero – Julio 2017.

Por favor lea detalladamente las preguntas que corresponden a las variables clima laboral y desempeño laboral, y responda según su propio criterio:

Variable clima laboral

Dimensión estructura:

1. La empresa cuenta con normas y procedimientos que regulen el comportamiento de su personal

() Muy de acuerdo

() De acuerdo

() Indiferente

() En desacuerdo

() Muy en desacuerdo

2. La empresa cuenta con políticas que den orientación al esfuerzo individual y grupal de sus integrantes

() Muy de acuerdo

() De acuerdo

() Indiferente

() En desacuerdo

() Muy en desacuerdo

3.- La empresa cuenta con un modelo de organigrama formalmente establecido

() Muy de acuerdo

() De acuerdo

() Indiferente

() En desacuerdo

() Muy en desacuerdo

4. La empresa ha establecido metas y objetivos para los diferentes cargos que componen su organigrama

() Muy de acuerdo

() De acuerdo

() Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

5. La empresa dispone de personal preparado para los diferentes cargos que componen su organigrama

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

Dimensión responsabilidad

6. Dispone de libertad para el desempeño de las funciones que forman parte de su cargo

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

7. La empresa dispone de controles para la ejecución de las diferentes tareas asignadas

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

Dimensión recompensa

8. El sueldo de los cargos se encuentra acorde a la naturaleza de las actividades desempeñadas

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

9. La empresa reconoce el desempeño de su personal

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

Dimensión relaciones sociales

10. La empresa dispone de un ambiente de trabajo agradable

() Muy de acuerdo

() De acuerdo

() Indiferente

() En desacuerdo

() Muy en desacuerdo

11. La interacción entre colaboradores de la empresa es positiva

() Muy de acuerdo

() De acuerdo

() Indiferente

() En desacuerdo

() Muy en desacuerdo

Dimensión identidad

12. Me siento identificado como un colaborador activo que contribuye al desarrollo de mi empresa

() Muy de acuerdo

() De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

Dimensión remuneración

13. La empresa brinda incentivos económicos para su personal

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

Variable desempeño laboral

Dimensión motivación

14. La empresa motiva a su personal con reconocimientos económicos

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

15. La empresa motiva a su personal con reconocimientos emocionales

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

Dimensión ambiente de trabajo

16. Mi área de trabajo me brinda comodidad estructural

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

17. Mi área de trabajo me brinda comodidad emocional

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

Dimensión establecimiento de objetivos

18.Existen congruencia entre los objetivos y las tareas asignadas para cada empleado

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

19.La empresa promueve la participación de los empleados en la toma de decisiones sobre las funciones de su cargo

☐ Muy de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ Indiferente

☐ En desacuerdo

☐ Muy en desacuerdo

Dimensión participación del empleado

20.La empresa promueve la participación de los empleados en la toma de decisiones sobre las funciones de su cargo

☐) Muy de acuerdo

☐) De acuerdo

☐) Indiferente

☐) En desacuerdo

☐) Muy en desacuerdo

21.La empresa promueve la autonomía funcional para el desempeño de los cargos de sus trabajadores

☐) Muy de acuerdo

☐) De acuerdo

☐) Indiferente

☐) En desacuerdo

☐) Muy en desacuerdo

Dimensión formación y desarrollo profesional

22.La empresa brinda programas de formación para su personal

☐) Muy de acuerdo

☐) De acuerdo

☐) Indiferente

☐) En desacuerdo

☐) Muy en desacuerdo

23.La empresa brinda programas de desarrollo profesional para su personal

☐) Muy de acuerdo

☐) De acuerdo

☐) Indiferente

☐) En desacuerdo

☐) Muy en desacuerdo

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Dr. Jose Focion Echeverria Jara**, Docente¹/Asesor de tesis²/Revisor del trabajo de investigación³, del (los) estudiante(s).


- Ing. Lida Elizabeth Balcazar Troya

Titulada: **“El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank 2017 periodo enero - julio 2017”**

LAMBAYEQUE 2022, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de **16%** verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 22 de octubre de 2022.



Dr. Jose Focion Echeverria Jara
Asesor

Se adjunta:

- Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)
- Recibo digital.

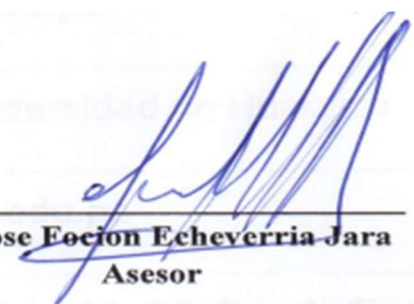
El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank 2017 periodo enero - julio 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

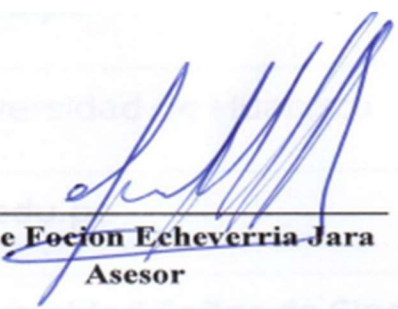
16%	14%	5%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

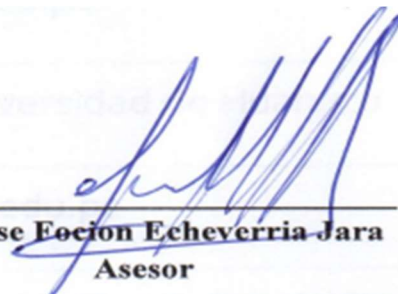
1	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%


Dr. Jose Eocion Echeverria Jara
Asesor

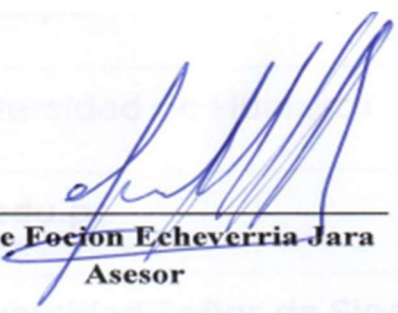
9	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	1library.co Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	


Dr. Jose Eocion Echeverria Jara
 Asesor

		<1 %
21	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020 Publicación	<1 %
27	repositorio.upd.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Señor de Sipán Trabajo del estudiante	<1 %


Dr. Jose Eecion Echeverria Jara
 Asesor

31	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
32	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
36	Ana María Canales-Farah, Jorge Antonio López-Gómez, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación	<1 %
37	Vicente Manzano-Arrondo. "Hacia un cambio paradigmático para la evaluación de la actividad científica en la Educación Superior", Revista de la Educación Superior, 2017 Publicación	<1 %
38	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %


Dr. Jose Ezequiel Echeverría Jara
 Asesor

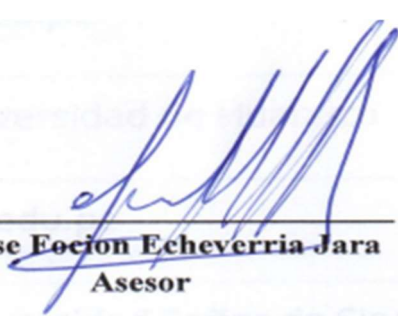
Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Jose Eocion Echeverria Jara
Asesor





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Lida Elizabeth Balcazar Troya
Título del ejercicio: Revisión de proyectos e informes de tesis
Título de la entrega: El clima laboral y su influencia en la productividad del perso...
Nombre del archivo: TESIS-FINAL_CON_APA_LIDA.docx
Tamaño del archivo: 1.46M
Total páginas: 98
Total de palabras: 16,568
Total de caracteres: 92,119
Fecha de entrega: 21-dic.-2022 10:13p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1985718346



UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION

"El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de la agencia José Balta del Banco Scotiabank 2017 periodo enero - julio 2017"

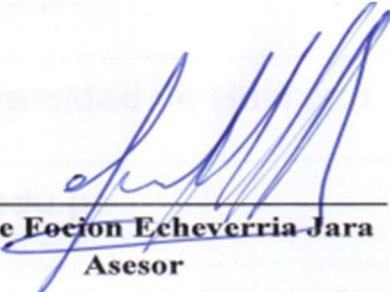
TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestría en Administración con mención en Gerencia Empresarial

AUTORA:
Ing. Balcazar Troya, Lida Elizabeth

ASESOR:
Dr. Echeverría Jara, José Foción

LAMBAYEQUE - PERÚ
2022


Dr. Jose Foción Echeverria-Jara
Asesor