



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA DEL CLIMA
LABORAL EN LAS AGENCIAS DE MIBANCO ZONA
CHICLAYO 2014”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autores:

Bach. Guevara Coronel Yoni Gustavo

Bach. Menacho Aguinaga Luis Ángel

Pimentel, Noviembre del 2015

Resumen

La presente tesis tiene por objetivo elaborar un plan de mejora del clima laboral en las agencias de Mibanco Zona Chiclayo, para lo cual se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta autoaplicada y como el instrumento de medición se usó el cuestionario revisado “Escala de Opiniones CL - SPC”, de la Dra. Sonia Palma Carrillo, para determinar las características del clima laboral de las agencias de Mibanco zona Chiclayo. Este instrumento está conformado por 50 ítems agrupados en 5 factores, siendo éstos: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Como conclusión principal encontramos que el clima laboral está en un nivel medio alto. A partir de esta información, se generó una propuesta de mejora para cada uno de los factores antes mencionados y analizados.

Abstract

This thesis aims to develop a plan to improve the working environment in agencies Mibanco Chiclayo area, for which we used as a technique for data collection and as a self-administered survey instrument measuring the revised questionnaire was used "Scale CL Reviews - SPC ", by Dr. Sonia Palma Carrillo, to determine the characteristics of the working environment of the area agencies Mibanco Chiclayo. This instrument consists of 50 items grouped into 5 factors, which are: Self-Realization, labor involvement, monitoring, communication and working conditions. The main conclusion we find that the work environment is at a medium high. From this information, we generated a proposal for improvement for each of the above factors and analyzed.