UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO - MOTUPE, 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:
Bach. Rojas de la Cruz Hugo Yoelito
https://orcid.org/0000-0002-8488-5357

Asesor:
Dr. Echeverría Jara, José Foción
https://orcid.org/0000-0001-6750-0032

Línea de investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2022

TESIS

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO - MOTUPE, 2018

Asesor (a): Dr. Echevarría Jara José Foción

Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko

Nombre Completo Firma

Vocal (a): Dr. Cordova Chirinos Jose William.

Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

El presente informe de investigación está dedicado principalmente a DIOS, quien es el que me llena de fuerzas y me fortalece todos los días de mi vida para salir adelante y de tal manera lograr mi sueños y metas planteadas.

A mis padres quienes son las personas más importantes en mi vida, que gracias a su inculcación de valores, apoyo incondicional y buenos consejos han permitido llegar a lo que soy. Siendo un orgullo de ser su hijo. y permitiéndome lograr este sueño tan anhelado de seguir creciendo profesionalmente,

A mis hermanos que, con su perseverancia, ejemplo, buenos consejos y apoyo moral se pudo salir adelante y lograr satisfactoriamente esta etapa de mi vida.

Hugo Yoelito Rojas de la Cruz

El autor

AGRADECIMIENTO

Agradecer a DIOS quien me bendice con salud y con la oportunidad de seguir luchando con mis sueños, brindándome las fuerzas en los momentos difíciles.

A mis padres y hermanos quienes confiaron en mi persona que con su apoyo y consejos aportaron a mi formación procesional

Resaltar el agradecimiento brindado a mis formadores, personas de gran sabiduría que con su experiencia se esforzaron en ayudarme para poder adquirir los conocimientos logrados. En especial al **Dr. Echevarría Jara, José Focion** asesor de mi proyecto de investigación quien ha guiado con su amplia experiencia para el desarrollo de mi proyecto.

A la Universidad Señor de Sipan que es la casa superior de estudios en donde se inculco los conocimientos

Hugo Yoelito Rojas de la Cruz

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018, el problema que abordo la investigación fue ¿de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018? para lo cual se hizo una revisión exhaustiva de la literatura encontrándose las teorías propuestas por Gan (2007) y Chiavenato (2000) las cuales sirvieron para estudiar las variables de estudio. Para la consecución de los objetivos se utilizo una investigación descriptiva, correlacional con un diseño no experimental, la aplicación de cuestionarios permite obtener las siguientes conclusiones se evidencia un coeficiente de Pearson de r=,787, el cual se interpreta como un grado de correlación positivo moderado, por lo tanto, se puede afirmar la hipótesis H1: El clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018. El 81% del promedio de los colaboradores percibe un nivel alto de clima organizacional en la oficina. El 75% del promedio de los colaboradores encuentra un nivel medio en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina Mibanco Motupe.

Palabras clave: clima organizacional y desempeño laboral

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the degree of influence that exists between the organizational climate and the work performance of business advisers, MiBanco - Motupe office, 2018. The problem that I address in the research was: how does the organizational climate influence? in the work performance of business advisers, office MiBanco - Motupe, 2018? for which an exhaustive review of the literature was made, finding the theories proposed by Gan (2007) and Chiavenato (2000), which served to study the study variables. To achieve the objectives we used a descriptive, correlational research with a non-experimental design, the application of questionnaires allows us to obtain the following conclusions, a Pearson coefficient of r =, 787, which is interpreted as a degree of positive correlation. moderate, therefore, hypothesis H1 can be affirmed: The organizational climate if it influences the work performance of business advisers, MiBanco office - Motupe, 2018. 81% of the average of employees perceives a high level of organizational climate in the office. 75% of the average of the collaborators finds an average level in the labor performance of the employees of the Mibanco Motupe office.

Keywords: organizational climate and job performance

INDICE

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 10
1.1. Realidad Problemática 10
1.2. Trabajos previos 14
1.3. Teorías relacionadas al tema 18
1.3.1. Definición de clima organizacional 18
1.3.1.1. Importancia del Clima Organizacional 19
1.3.1.2. Componentes del clima organizacional 19
1.3.1.3. Características clima Organizacional 20
1.3.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional 20
1.3.2. Desempeño laboral 22
1.3.2.1. Definición de desempeño laboral 22
1.3.2.2. Medición del desempeño laboral 23
1.3.2.3. Gestión del desempeño laboral 23
1.4. Formulación del problema 26
1.5. Justificación e importancia del estudio 26
1.6. Hipótesis 26
1.7. Objetivos 27
1.7.1. Objetivos General 27
1.7.2. Objetivos Específicos 27
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO 28
2.1. Tipo y diseño de investigación 28
2.2. Variables, operacionalización 29
2.3. Población y muestra 31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 31
Validación y confiabilidad de instrumentos 32
2.5. Método de análisis de datos 32
2.6. Aspectos éticos 33
2.7. Criterios de rigor científico 33
CAPÍTULO III: RESULTADOS 35
3.1. Presentación de tablas y figuras 35
3.2. Discusión de resultados 49
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 52
4.1. Conclusiones 52
4.2. Recomendaciones 53
REFERENCIAS 54
ANEXOS 57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente..... 30
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente..... 30
Tabla 3 Dimensión estructura..... 35
Tabla 4 Dimensión responsabilidad..... 36
Tabla 5 Dimensión recompensa..... 37
Tabla 6 Dimensión desafio..... 38
Tabla 7 Dimensión relaciones 39
Tabla 8 Dimensión cooperación..... 40
Tabla 9 Dimensión estandares..... 41
Tabla 10 Dimensión conflictos..... 42
Tabla 11 Total clima organizacional 43
Tabla 12 Dimensión eficiencia..... 44
Tabla 13 Dimensión calidad laboral..... 45
Tabla 14 Dimensión economia laboral..... 46
Tabla 15 Variable desempeño laboral..... 47
Tabla 16 Correlación entre variables..... 48

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión estructura 35
Figura 2: Dimensión responsabilidad 36
Figura 3: Dimensión recompensa 37
Figura 4: Dimensión desafío 38
Figura 5: Dimensión relaciones 39
Figura 6: Dimensión cooperación 40
Figura 7: Dimensión estándares 41
Figura 8: Dimensión conflictos 42
Figura 9: Total clima organizacional 43
Figura 10: Dimensión eficiencia 44
Figura 11: Dimensión calidad laboral 45
Figura 12: Dimensión economía laboral 46
Figura 13: Variable desempeño laboral 47

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones tanto pública como privadas buscan el reconocimiento global, para ello es esencial contar con capital humano idóneo, es decir que cuente con diferentes habilidades, resaltando de este el liderazgo, más aún si se trabaja con trato directo con el cliente día a día. En ese sentido se menciona que el liderazgo es un factor de suma importancia en el desarrollo de relaciones humanas internas y externas, determinando así sus fortalezas o grado de eficiencia de una empresa, el liderazgo en los gerentes demuestra el talento, método, estrategia o técnica que estos poseen para la solución de conflictos. En otras palabras, se considera como la habilidad gerencial para dirigir una empresa, departamento o área, en el que se evalúa el desempeño como funcionario.

Las empresas buscan hoy en día la excelencia las cuales se reflejan en la misión y visión, no solo se considera la calidad de los bienes o servicios, sino que además buscan constantemente una mejora continua en el ambiente laboral en que se desarrollan las funciones del personal. La excelencia dentro de las organizaciones es la misión y la visión de quienes la dirigen, en ese sentido no solo basta con trabajar, planificar sino además desarrollar una cultura organizacional que se vea reflejada en el comportamiento organizacional de cada uno de los individuos respectivamente.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Wilches (2018) afirma que poner en marcha estrategias específicas en la empresa Minería Texas Colombia, proporciona resultados favorables en el clima laboral permitiendo a los trabajadores ampliar el conocimiento de los procesos de la empresa, además de fomentar el desempeño laboral a través motivarlos a participar en procesos para escalar de puesto, lo cual permite desarrollar estrategias de retención de personal y fomenta la formación entre los trabajadores. En este sentido se puede sostener que cuando los trabajadores perciben un adecuado clima organizacional, se traduce en un incremento del rendimiento y del desempeño laboral.

Corcho (2016) expresa que el desempeño laboral, está configurado por mucho conocimientos, habilidades y aptitudes que tienen los colaboradores. Es decir, el desempeño laboral, se gestiona en base a las competencias que tienen los colaboradores. En este sentido para que se incremente el desempeño laboral en una organización es necesario que la empresa o entidad se oriente a reforzar las capacidades que tienen los colaboradores.

De acuerdo a la investigación del autor se observa que el principal problema que se puede suscitar en la gestión del clima organizacional, son las percepciones que tiene el personal sobre cómo se desenvuelve el clima dentro de la organización. Gallo (2015) señala que el clima laboral dentro de una empresa es favorable si desarrolla altos niveles de autoestima, habilidades y permite la comunicación efectiva en todos los niveles jerárquicos. Mantener una comunicación fluida genera asertividad, compromiso, veracidad y confianza. De los resultados se puede deducir que los niveles de motivación que muestran los colaboradores tienen que ver con la gestión del clima organizacional en la empresa.

Anju y Sona (2018) *reporta que los empleados de la refinería de Kochi* evidencian bajos niveles de satisfacción labora, el autor explica que en el rubro de hidrocarburos, los empleados son las fuerzas centrales de la industria, Solo con un grupo de empleados satisfechos la empresa puede conducir al éxito, para aumentar la satisfacción de los empleados, la empresa debe proporcionar medidas de bienestar adecuadas, entre la medidas se tiene que implementar programas de capacitación deben de acuerdo al contenido del trabajo, se deben proporcionar más y más oportunidades a los empleados para promover las relaciones interpersonales, se pueden proporcionar incentivos a los empleados que completen exitosamente los cursos bajo el esquema de asistencia educativa de la compañía, la compañía debe reintroducir la instalación de transporte a sus funcionarios, lo que reducirá el exceso de costos y el ahorro en ingresos, la política de promoción debe estar sujeta a plazos y debe ser uniforme para mantener alta la moral de los empleados, los empleados deben tener la oportunidad en el momento de la toma de decisiones. Para que las decisiones se puedan implementar sin problemas.

Shaju y Subhashini (2017) encuentra la similitud entre las dimensiones de satisfacción laboral y el desempeño laboral de los encuestados y, por lo tanto, verifica si los primeros influyen en los segundos en un sentido positivo o no. Se descubre una mayor gama de satisfacción laboral en los empleados con más experiencia laboral en lugar de aquellos con menos experiencia. A este respecto, los empleados con mayor satisfacción laboral han indicado una puntuación más alta en la evaluación del desempeño.

Bhavya y Satyavathi (2017) en su artículo titulado *Satisfacción de los empleados*, estudiaron el nivel de satisfacción de 50 empleados de la empresa Shark Global en India observando que el (70%) de los encuestados revelaron que están satisfechos y valorados por el trabajo que han realizado. Un (85%) de los encuestados están satisfechos y el resto no está satisfecho en el grado de motivación obtenido de sus autoridades superiores. Se sabe que la mayoría de los empleados (60%) están satisfechos en el trabajo debido a las oportunidades profesionales que brinda la organización. Un factor que genera niveles altos de insatisfacción es el factor estrés producto de la carga de trabajo, lo cual genera una fuerte percepción de presión en el trabajo. El estudio encuentra que la mayoría (53%) de los encuestados reveló la razón mayoritaria de la satisfacción en el trabajo es la buena relación interpersonal con sus colegas.

A nivel nacional

En Perú, Zumaeta (2018) informa que casi la totalidad de los empleados en Perú tiene como expectativa común encontrar un buen clima organizacional, y un alto nivel de satisfacción laboral en su centro de trabajo, el autor explica que la mayoría de empresas peruana cuentan con estrategias para satisfacer la necesidades de sus clientes externos, pero carecen de estrategias para satisfacer las necesidades de sus clientes internos, es necesario que las organizaciones gestionen los procesos de personas, con el fin de mejorar e incrementar la satisfacción laboral.

En Perú, Flores (2017) informa que la gestión del talento humano en las empresas de servicios de transporte en la región del altiplano (Puno) evidencian

una situación problemática que se caracterizan por no contar con especialistas en la gestión del talento humano o gestión de personas, esta situación desencadena una mala gestión de los procesos de la gestión de personas, entre las problemas más resaltantes se observa que la empresa no capta candidatos que se ajusten a los perfiles de puestos de las empresas, debido a que el proceso de selección y planificación del talento humano no se lleva a cabo de manera metódica y planificada. Además, se resalta que la gestión de motivación y los procesos de capacitación de personas no contribuyen a tener personas motivadas y satisfechas en sus centros laborales.

A nivel local

Actualmente la oficina Mi Banco Motupe, opera en la ciudad con cierto nivel posicionamiento en la región, debido a su calidad de servicio y tasas de operaciones atractivas para el público. Desde el año 2000 el rubro de entidades financieras ha crecido exponencialmente producto de la bonanza de las ultimas décadas, a pesar a de algunas crisis el Perú se ha mantenido como uno de los países con mayor crecimiento en Latinoamérica debido a las actividades de comercio internacional y también gracias a los diferentes emprendimientos que crean los peruanos. La región de Lambayeque no es ajena a este crecimiento y su economía principalmente se basa en la gestión de actividades comerciales y en poca medida a las agroindustrias.

Mi Banco es una entidad financiera que se caracteriza por atender a un segmento de la población bastante especial, la cual no demuestra ingresos fijos o no tiene un trabajo formal, su misión se basa en atender a este tipo de clientes ofreciendo facilidades para acceder al crédito, pero con condiciones de tasas bastante altas.

Las cajas y edpymes son los principales competidores de Mi Banco, las cuales ofrecen condiciones parecidas en cuanto a tasas y facilidades de acceso al crédito, la alta competencia del sector muchas veces genera que los colaboradores tengan metas comerciales desafiantes y una carga laboral pesada. Muchas veces los competidores del sector ofrecen tasas mas bajas, generando complicaciones

en el desempeño labora, estrés, frustración, baja motivación, las cuales afectan al clima organizacional de los colaboradores. A pesar que el área de personas gestiona los aspectos de clima laboral, este muchas veces afecta de manera negativa el desempeño y perfomance de los colaboradores.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Vilema (2018) abordo la correlación entre las variables clima y el desempeño laboral. El estudio tomo en cuenta la información proporcionada por los colaboradores a través de la aplicación de cuestionarios, el principal resultado muestra una correlación positiva entre las variables. La investigación confirma que los colaboradores confirman un nivel alto en el clima laboral, en este sentido el clima se configura como adecuado, por las actividades de motivación que gestiona la organización. Los colaboradores manifiestan sentirse comprometidos con laborar en la organización buscando lograr altos estándares que se visualicen en sus desempeños, el buen desempeño busca encontrar motivaciones económicas. El estudio recomienda que el desempeño laboral debe ser medido en diferentes dimensiones o aristas, con el fin de evaluar de manera objetiva y subjetiva los logros que gestionan los colaboradores.

Jiménez y Mosquera (2017) tuvieron como finalidad medir la incidencia que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral en una entidad publica, la configuración del estudio, también busco desarrollar estrategias que aporten a incrementar el nivel de desempeño laboral. La tabulación de los cuestionarios a través de software encuentra una relación positiva entre las variables. El estudio resuelve que el nivel medio del desempeño laboral es producto de falta de capacitación y sentido de pertenencia que tienen los colaboradores. Con respecto al clima laboral se aprecia una gestión justa, siendo los estilos de liderazgo una dimensión que contribuye a lograr una percepción positiva, otro factor del clima son las comodidades que brinda la organización para realizar las labores diarias.

Villadiego y Alzate (2017) establecieron la relación que se encuentra entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El nivel del estudio fue correlacional,

como principal resultado se evidencia que no existe relación entre las variables estudiadas. Los 35 colaboradores que lograron participar como muestra, respondieron preguntas las cuales logran interpretar las siguientes conclusiones. Las jefaturas inmediatas adolecen de estilos de liderazgo adecuados para gestionar el clima organizacional, la falencia de liderazgo afecta considerablemente las sensaciones de clima laboral. Con respecto a la variable desempeño laboral, se aprecia un nivel medio, debido a que el cumplimiento de los objetivos organizacionales no se encuentra cubiertos a totalidad.

Gonzales (2017) su estudio toma como punto de partida la sensación de clima organizacional que sienten los colaboradores de la organización, el clima implica la suma de diferentes factores que otorgan una sensación para lograr ciertas metas. En este sentido el liderazgo puede mejorar el clima organizacional. El presente trabajo se orientó a relacionar ambas variables, la muestra fueron los 50 trabajadores de la empresa. Entre los principales resultados se encuentra una relación directa entre las variables. Con respecto al liderazgo, se observan deficiencias en los aspectos de comunicación del líder con los colaboradores. Con respecto al clima laboral se observa que las capacidades de liderazgo no promueven un clima adecuado.

A nivel nacional

Ramírez (2017) el estudio se baso en determinar la relación entre las variables de investigación. Se describió a fondo los estilos de liderazgo que presentan las autoridades del banco, así como también se establecieron las percepciones de los colaboradores con respecto al clima laboral. La muestra fueron los colaboradores del banco, en parte los lideres, así como también los colaboradores. La estadística de Pearson encuentra una relación directa. El clima laboral es medio, en general los factores positivos son la remuneración y el ambiente del trabajo. Con respecto al liderazgo, se observa carencia de conocimientos en los dirigentes, finalmente el estilo de liderazgo no se encuentra establecido por falta de una identidad individual.

Román (2017) la alta competitividad que se vive dentro de los procesos de un Banco, ocasiona que muchas veces se generen sensaciones negativas con respecto al clima laboral, el líder debe tener una serie de cualidades para mejorar el clima organizacional. La finalidad del estudio fue determinar la relación entre los estilos del líder y el clima organizacional. La población y muestra fueron los 40 colaboradores de la empresa, el tipo de investigación fue correlacional, con diseño no experimental. Se aplicaron cuestionarios construidos en base a las variables. La estadística encuentra una relación positiva entre ambas variables. Con respecto al liderazgo se observa una percepción de un estilo autoritario de los lideres, mientras que los colaboradores solicitan un estilo democrático.

Asencio (2017) cuyo objetivo fue verificar que un buen clima organizacional constituye un factor determinante para un buen desempeño, utilizó una metodología: población de 88 docentes con muestra representativa de 38, con un instrumento cuestionario, llegó a las siguientes conclusiones: en la que llegó a concluir que existe una relación significativa según la prueba estadística aplicada permitiendo indicar además que cuando se desarrolle un adecuado clima institucional el desempeño será aún mayor. Además, hace mención que el liderazgo es un componente universal de las organizaciones, el estudio permitió efectuar un análisis de la primera variable que sirve como fundamento teórico necesario para su evaluación.

A nivel local

Chávez (2017) cuyo objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño en la aldea infantil, Nueva Cajamarca, con una metodología: población de 108 colaboradores y una muestra de 33 clientes, con un tipo no experimental, utilizó como instrumento el cuestionario, llegando a las conclusiones siguientes: existe una correlación significativa debido a que el valor p es menor a 0.05 y el coeficiente “r” alcanzado fue de 0.809 respectivamente, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación, el resultado de la investigación aporta un lineamiento para el momento de contrastar y demostrar además el ámbito local para la toma de decisiones en cuanto al estadístico.

Solano (2017) cuyo objetivo fue establecer la relación entre clima organizacional, utilizó como metodología: población de 54 colaboradores de la empresa y una muestra total, con un tipo no experimental, mediante un cuestionario, llegó a las siguientes conclusiones, existe una relación significativa según la prueba estadística aplicada permitiendo indicar además que cuando se desarrolle un adecuado clima institucional el desempeño será aún mayor, el estudio permite evaluar mecanismos para dimensionar la variable ayudando a la contrastación de las hipótesis.

Zuloeta (2017) cuyo objetivo fue, establecer la relación entre clima y satisfacción en la municipalidad distrital de Nueva Cajamarca, 2017, utilizó una metodología: población de 25 colaboradores y una muestra total, con un tipo de investigación aplicada y un cuestionario como muestra llegó a las siguientes conclusiones: existe relación entre las variables objeto de estudio, logrando aceptar la hipótesis de investigación planteada, donde refleja que un adecuado clima permite un mayor nivel de satisfacción, estos resultados ayudan a un análisis de la variable clima que presenta un panorama general asociados a otras variables para el refuerzo teórico.

Díaz (2017) cuyo objetivo fue diagnosticar el clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa Consorcio Asociados, Nueva Cajamarca 2015, utilizó la siguiente metodología: población de 67 colaboradores, con muestra de 44 individuos, con tipo de investigación no experimental, aplicó un cuestionario como instrumento, llegó a las siguientes conclusiones: se demuestra una correlación positiva debido a que el valor p es menor a 0.05 y el coeficiente “r” alcanzado es de 0.805 respectivamente, esto a su vez permite aceptar la hipótesis de investigación, el resultado de la investigación aporta un lineamiento para el momento de contrastar y demostrar además el ámbito local para la toma de decisiones en cuanto al estadístico.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición de clima organizacional

Bertalanffy (1994), hace mención que el clima organizacional es frecuentemente señalado en el diagnostico laboral, además expone que el estudio del clima organizacional no es reciente, se estudio desde la segunda mitad del siglo XX.

Parsons (1996) estudia las organizaciones como un microsistema que se encuentra dentro de un sistema mayor el cual es la sociedad. En este sentido el sistema contiene ciertos elementos que provocan estímulos en los colaboradores de la empresa.

Maturana (1999) dice que el clima organizacional se encuentra íntimamente a los sentimientos que experimentan los miembros de una organización. Ello implica que muchas veces la configuración del clima responderá a los criterios individuales de cada miembro del equipo.

Bustos, Miranda y Peralta (2010) definen como al clima organizacional como un conjunto de atributos que son dinámicos y que definen la huella de cómo es una organización.

Goncalves (2007) afirma que la definición de la organización, producto de la interacción del clima organizacional, engloba ciertos factores como lo son los sistemas de control, el horario laboral, los aspectos remunerativos, las formas como se hacen las cosas, los estilos de liderazgo, incluso los aspectos mobiliarios que provee la organización. El autor clasifica estos factores en externos e internos, estos factores debido a que son organizacionales, es necesario que los gerentes logren ciertos aspectos de gestión para lograr un clima organizacional que sea percibido como positivo.

Brunet (2004) indica que las personas que laboran dentro de la organización tienen ciertas aspiraciones y motivadores que los orientan a trabajar dentro de un ambiente donde se perciban ciertos aspectos positivos. Estos aspectos son: la

remuneración de acuerdo con el mercado, un estilo de liderazgo democrático, un horario laboral balanceado y además un fuerte compromiso de la organización con los colaboradores, generan sentimientos positivos dentro de la organización.

1.3.1.1. Importancia del Clima Organizacional

Cuando se tiene conocimiento del clima organizacional en que se viene trabajando permite la retroalimentación en cuanto a los procesos o actividades de cada una de las áreas. Además, permite la introducción de cambios en las conductas y actitudes del personal.

La práctica de un buen clima organizacional refleja los valores, creencias y actitudes que el personal posee dentro y fuera de los ambientes, es así como se vuelve de suma importancia su evaluación continua.

Se efectúa el análisis de los que ocasionan conflicto, así como estresores de insatisfacción frente al personal de la organización en las distintas áreas.

Manejar un adecuado clima organizacional permite al administrador o gerente de toda entidad tomar correctas decisiones ya sea a un nivel de capital humano como económicas y financieras. (Bustos, Miranda y Peralta, 2010)

1.3.1.2. Componentes del clima organizacional

Para el análisis de los componentes se considera el ambiente físico, que se encuentra integrado por los aspectos físicos y de entorno que conforman los ambientes laborales donde se ejecutan las actividades de los puestos laborales. En este sentido la organización debe garantizar proveer a los colaboradores oficinas que guarden ciertas características como lo son: amplitud, luz, temperatura adecuada para que se realiza un trabajo de calidad (González, 2006)

Otro componente representa la estructura, que según González (2006), involucra el numero de colaboradores que tienen la organización, así como también el numero de unidades o departamentos que tienen una organización dentro de su estructura organizacional. Cuando lo organigramas son mas grandes o pesados, entonces se tiende a tener más reglamentos y políticas para realizar ciertas

actividades, en este sentido es necesario balancear los reglamentos y procedimientos para cada tipo de organización en base a sus realidades organizacionales.

El ambiente social abarca el compañerismo y los niveles de relaciones que ocurren en los tratos formales e informales que tienen los colaboradores de la organización. En este sentido se verifica que cuando existen sentimientos de solidaridad y de colaboración entre los miembros de los equipos, se generan mayores rendimientos laborales, y se percibe un mejor clima laboral.

Por último, González (2006) muestra que el aspecto personal es importante en los componentes del clima organizacional iniciando por las aptitudes, actitudes y motivaciones respectivamente.

1.3.1.3. Características clima Organizacional

Es probable que esto se mida en una organización, participando activamente en el comportamiento de los empleados. Por este motivo, es necesario realizar un diagnóstico y, por lo tanto, conocer las características para una gestión o desarrollo óptimos.

Gonzales (2006), indica que: “Mantener un buen clima trae como consecuencia una mejor disposición para el trabajo y obtener mejores índices de desempeño, por otro parte un inadecuado clima trae consigo serios problemas. Es decir, cuando se evidencia ausentismo es un claro ejemplo de mal clima organizacional”. (p.65)

1.3.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional

Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2007) expresan que las dimensiones del clima organizacional son:

Estructura. Este elemento evalúa la cantidad de reglamentos, procedimientos y políticas que tiene la organización para liderar sus diferentes departamentos. En este sentido un abuso de reglamentos puede ocasionar un clima negativo, es necesario que los reglamento se ajusten a la cultura y características de la organización.

Responsabilidad. Es la confianza que transmiten los gerentes de la empresa o jefes de unidad, para que los colaboradores operativos puedan tomar decisiones importantes en sus tareas y puestos. Cuando los colaboradores se encuentran implicados en la toma de decisiones o se toman en cuenta sus opiniones el nivel de clima organizacional puede mejorar.

Recompensa. Tiene que ver con todos los componentes que se orientan a gratificar el esfuerzo dedicado durante en el trabajo. Cuando los colaboradores perciben que las contraprestaciones son justas en función del esfuerzo dedicado en el trabajo, entonces existe un clima organizacional positivo.

Desafío. Tiene que ver con el desarrollo de actividades laborales que estimulen las capacidades intelectuales de los colaboradores. Las actividades que se ejecutan en la empresa deben ser provechosas para el desarrollo de las competencias y la empleabilidad que muestran los empleados.

Relaciones. Los lugares de trabajo pasan a ser una segunda familia, debido a los horarios laborales, en muchas ocasiones una jornada laboral pasa a ser de más de 8 horas. En estas jornadas se encuentran seres humanos que tienen diferentes creencias y costumbres, en algunas ocasiones las relaciones entre compañeros de trabajo pueden mejorar las coordinaciones de los trabajos, o en otras ocasiones se puede empeorar.

Cooperación. Son las coordinaciones positivas y las sumas de esfuerzos de los colaboradores para conseguir los objetivos organizacionales. La cooperación ocurre de las buenas relaciones entre compañeros de trabajo y cuando se percibe que existe un liderazgo adecuado.

Estándares. Son las medidas cuantitativas o las metas que crea el empleador para medir con referencia el grado de desempeño de los colaboradores, los estándares deben ser justos y sopesados con el fin de mantener un buen animo y no generar frustración.

Conflictos. Este elemento evalúa las formas como se solucionan ciertos puntos opuestos de ideas que generan conflictos, además se identifican los niveles en que los colaboradores articulan ideas para llevar a cabo acciones entre ellos.

Identidad. Este elemento evalúa el compromiso que tienen los colaboradores con la organización, verifica si la visión de la empresa se ajusta a las creencias y formas de ver la vida de los colaboradores. Es importante que la visión de la empresa se ajuste a las visiones personales de los colaboradores.

1.3.2. Desempeño laboral

1.3.2.1. Definición de desempeño laboral

Para Chiavenato (2016) el desempeño que se ejerce en el trabajo tiene que ver con aspectos netamente de personas, y este mismo se relaciona con las capacidades que tiene el personal de una organización para realizar actividades con cero errores y que se oriente a maximizar resultados.

Para Robbins y Judge (2016) el desempeño en el trabajo comprende la consecución de los objetivos laborales de manera oportuna y procurando el ahorro de los recursos de la organización. también tiene que ver con los esfuerzos que hacen los colaboradores por la mejora continua de la organización.

Las organizaciones de manera general evalúan los rendimientos laborales a los términos de los ejercicios anuales o por periodos, la evaluación implica la revisión total de la consecución de los objetivos encargados y la revisión de las actividades bien ejecutadas y las que no fueron correctamente ejecutadas. (Robbins y Judge, 2016).

Para Alles (2008) el rendimiento que tienen los colaboradores en la organización tiene que ver con la comparación de lo que se esperaba realizar en lo planificado, con las actividades ejecutadas durante un ejercicio laboral. El rendimiento, implica el desarrollo de los colaboradores, su adecuada gestión y capacitación.

1.3.2.2. Medición del desempeño laboral

De acuerdo con Chiavenato (2016) los rendimientos de los colaboradores se pueden medir de manera empírica por los criterios de los gerentes, pero también pueden ser medidos de manera objetiva través de ciertas métricas relacionadas a las naturalezas de cada tarea.

En cambio, Alles (2008) detalla que el rendimiento laboral al ser un concepto bastante complejo tiene que ser medido a parte de las métricas objetivas, se tiene que considerar algunos criterios subjetivos con el fin de tener una visión holística de los rendimientos realizados.

Para Alles (2008) la medición más exacta del rendimiento laboral tiene que ver con la evaluación que hacen los pares del colaborador, su jefatura inmediata y también los grupos de interés que tienen relación con el colaborador. Solo de esa manera se puede realmente evaluar los resultados de la gestión de un colaborador.

1.3.2.3. Gestión del desempeño laboral

Para Chiavenato (2016) la gestión del rendimiento laboral implica diferentes procesos que van desde la selección del personal adecuado para realizar ciertos esfuerzos laborales, su debida capacitación, su adecuado seguimiento y soporte durante el desarrollo de las actividades, así como también la retroalimentación de las actividades que se realizan correctamente, como las que no se realizan de una manera adecuada.

En cambio, Alles (2008) tiene un criterio mas orientado a las competencias, la autora indica que la gestión del desempeño tiene que ver con el cuidado de las habilidades que tiene cada colaborador, para que encaje correctamente con la cultura de la organización y sobre todo con el perfil de puesto que tiene la organización.

Finalmente Cuesta (2015) indica que, durante el desarrollo y gestión de la organización, implícitamente se verifica la gestión del desempeño, puesto que los objetivos organizaciones son activados y cumplidos por los colaboradores.

1.3.2.4. Dimensiones del desempeño laboral Eficacia Laboral:

Tiene que ver con los esfuerzos que realizan los colaboradores para cumplir a cabalidad con los tareas y funciones encargadas. (Chiavenato, 2004)

Se dice que un colaborador tiene un desempeño eficaz, cuando se comprueba que el colaborador ha actuado con responsabilidad, cumplimiento y planificación, orientándose al logro de las actividades proyectadas.

Para lograr la eficacia de los colaboradores, la organización debe proveer ciertas condiciones ambientales para que los colaboradores cumplan con las metas programadas de manera individual como organizacional (Chiavenato, 2004).

Eficiencia Laboral:

Chiavenato (2004) indica que la eficiencia es un concepto que se maneja en el rubro de la producción, y es un concepto que tiene que ver con las maquinarias de producción. La eficiencia tiene que ver con la máxima producción de unidades con el mínimo uso de recursos o de energía.

Desde un punto de vista de la organización para que un colaborador logre los criterios de eficiencia se debe garantizar que el colaborador tenga los conocimientos necesarios para ahorrar recursos y procurar los máximos beneficios. Para lograr la eficiencia la organización debe priorizar la capacitación de los colaboradores en varios contextos.

Calidad Laboral:

Para Chiavenato (2004) la calidad es un concepto que es común para todas las organizaciones, en todo momento las organizaciones procurar entregar bienes y servicios de calidad. El mundo competitivo, la globalización del conocimiento obliga a las organizaciones a permanecer en una constante búsqueda de criterios de calidad y de mejora continua.

El actuar de cada uno de los colaboradores debe estar orientado a proveer acciones de calidad en la producción de los bienes, así como también en la entrega

de los servicios. La calidad es un concepto ligado a la perfección de los bienes y cada ejercicio laboral debe ser revisado y mejorado (Chiavenato, 2004).

Economía Laboral:

Capacidad que tiene la organización para poder tomar decisiones de producción en función de la maximización de beneficios. La economía laboral desde el punto de vista de los colaboradores tiene que ver con economizar y racionalizar las producciones de bienes y servicios (Chiavenato, 2004).

La economía laboral desde un punto de vista organizacional aplica modelos objetivos de razonamiento para distinguir las acciones que generan mejores beneficios. En este sentido es necesario que los colaboradores tengan las facultades correspondientes para tomar decisiones en búsqueda de la economía laboral (Chiavenato, 2004).

La economía laboral es un criterio de desempeño organizacional, así como también es criterio de desempeño a nivel individual. La premisa parte que los esfuerzos individuales de economía laboral, logran una economía total, generando para la organización reducción de esfuerzos y gastos y maximizando resultados (Chiavenato, 2004).

Mejora Salarial:

La mejora salarial es una promesa de mejorar las condiciones económicas que responden a los esfuerzos físicos que realizan los colaboradores. Para incrementar el desempeño laboral, muchas las organizaciones generan las promesas de incrementar los salarios de los colaboradores Chiavenato (2004).

Las actividades de mejora salarial, contemplan las contraprestaciones remunerativas económicas, y también pueden incluir los aspectos no económicos, como reconocimientos públicos, o actividades que respondan a mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), exponen que la investigación debe orientarse a probar una teoría científica, o a generar un nuevo conocimiento científico, que ayude a solucionar un problema de la sociedad. La presente investigación utilizará las teorías científicas postuladas por Chiavenato (2000) y Gan (2007) para estudiar respectivamente las variables desempeño laboral y clima organizacional.

Justificación metodológica

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), argumentan que las investigaciones deben contener criterios de rigor científico, asegurando en todos los momentos de investigación el uso de enfoques, tipos y métodos científicos que garanticen los hallazgos científicos. La metodología fue netamente presencial, se tomaron los permisos necesarios para aplicar cuestionarios que permitieron medir las sensaciones que manifiestan los colaboradores frente al clima y cumplimiento de metas diarias.

Justificación social

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011), afirman que toda investigación debe orientarse a generar una solución practica ante un problema cotidiano de la sociedad. El estudio permite encontrar conclusiones que determinan las principales causas que afectan la gestión de clima y por ende generan un determinado nivel desempeño. Las conclusiones del estudio permiten que las autoridades pertinente apliquen acciones correspondientes para mejorar el clima y el desempeño laboral.

1.6. Hipótesis

H1: El clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018.

H0: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Determinar el grado de influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar el nivel de clima organizacional en la oficina MiBanco – Motupe.

Determinar el nivel de desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motupe.

Determinar los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motup

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio abordo la descripción detallada de las percepciones que tienen los colaboradores con respecto al clima organizacional y al desempeño laboral que mantienen los colaboradores de la organización con respecto al cumplimiento de las cuotas comerciales, con respecto a la gestión del clima en general

Para Hernández, Fernández, Baptista (2010) el nivel descriptivo es propio de las tesis básicas, que tienen a relatar las características que definen una realidad problemática.

El estudio también es correlacional, porque define las relaciones entre las variables de estudio.

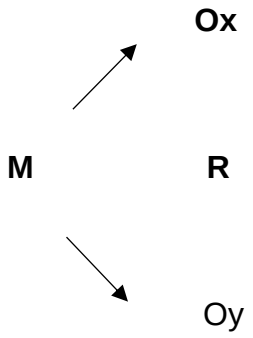
Para Hernández, Fernández, Baptista (2010) el nivel correlacional, es propio de los enfoques cuantitativos que se orientan a medir de una manera cuantitativa y exacta los coeficientes que definen las cercanías entre los puntos de dispersión entre las medias y las varianzas.

Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, debido a que no se aplicaron estímulos externos para alterar la realidad problemática.

Para Hernández, Fernández, Baptista (2010) los no experimentos, nos buscan encontrar los resultados de la aplicación de una variable solución, en este sentido la investigación solo identifica la situación actual de las variables en la realidad problemática.

Diseño de la investigación



Donde:
M = Muestra
O_x = VI: Clima organizacional
O_y = VD: Desempeño laboral
r= es el coeficiente de correlación entre Ox y Oy.

2.2. Variables, operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional

Goncalves (2007) afirma que la definición de la organización, producto de la interacción del clima organizacional, engloba ciertos factores como lo son los sistemas de control, el horario laboral, los aspectos remunerativos, las formas como se hacen las cosas, los estilos de liderazgo, incluso los aspectos mobiliarios que provee la organización. El autor clasifica estos factores en externos e internos, estos factores debido a que son organizacionales, es necesario que los gerentes logren ciertos aspectos de gestión para lograr un clima organizacional que sea percibido como positivo.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Para Chiavenato (2016) el desempeño que se ejerce en el trabajo tiene que ver con aspectos netamente de personas, y este mismo se relaciona con las capacidades que tiene el personal de una organización para realizar actividades con cero errores y que se oriente a maximizar resultados.

Tabla 1
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Escala	Técnica / Encuesta
Clima organizacional	Estructura	Nivel de estructura	1 2	Likert	Encuesta / Cuestionario
	Responsabilidad	Nivel de responsabilidad	3 4		
	Recompensa	Nivel de recompensa	5 6		
	Desafío	Nivel de desafío	7 8		
	Relaciones	Nivel de relaciones	9 10		
	Cooperación	Nivel de cooperación	11 12		
	Estándares	Nivel de estándares	13 14		
	Conflictos	Nivel de conflictos	15 16		

Fuente: elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Encuesta
Desempeño laboral	Eficacia laboral	Cumplimiento de objetivos	1	Likert	Encuesta / Cuestionario
		Nivel de capacidades	2 3		
	Eficiencia laboral	Nivel de eficiencia	4 5 6 7		
	Calidad laboral	Nivel de calidad laboral	8 9 10		
	Economía laboral	Nivel de ambientes de trabajo	11		

	Nivel de presupuestos	12 13 14	
	Nivel de recursos	15	

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

Para Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) la población de estudio es el conjunto de elementos que pueden transmitir información fáctica de la realidad problemática.

La población al total de asesores de negocios de la oficina Mibanco, Motupe, los cuales suman 16 asesores de negocio

Muestra

En palabras Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) la muestra es la toma real de elementos que se consideran para una investigación. Para el presente caso debido a que la población es muy finita y poco significativa, se decide usar un muestreo a juicio del investigador con el fin de utilizar a todos los elementos de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos:

Se utilizó la técnica de la encuesta. Fernández (2004) explica que, para el tratamiento de datos cuantitativos, la formulación de preguntas con una posible escala de respuestas es la mejor opción con el fin de estandarizar los datos recogidos y sobre todo permite el análisis de datos.

Instrumentos de recolección de datos:

Guerra (2007) estable que el cuestionario es la materialización de la encuesta, la cual se encarga de comprobar los datos de una realidad problemática. Para el presente estudio se elaboro de manera material los cuestionarios de investigación, tomando en cuenta los constructos de las teorías expuestas por el investigador. Debido a que el investigador ha desarrollado de manera manual la

operacionalización de la variable, se ha incluido la validación de 3 expertos para mejorar la redacción de los reactivos.

La investigación utiliza un cuestionario conformado por 32 preguntas, con escala múltiple ordinal de liker.

Para la confiabilidad se decidió usar la prueba piloto y el coeficiente de alfa de cronbach.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	2	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	2	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	32

Fuente: SPSS 24

La confiabilidad obtuvo un coeficiente de 0.821. La prueba piloto del cuestionario estuvo conformada por 2 elementos, las cuales muestran una confiabilidad aceptable.

2.5. Método de análisis de datos

Debido al enfoque cuantitativo de los datos y debido a la orientación de contrastación de hipótesis y resolución de conclusiones, el trabajo sigue el medodo deductivo. El investigador encontró las teorías que explican las variables de estudio, encuentra generalidades de las teorías, en base a la recolección de datos se encontraron particularidades de la realidad problemática, las cuales son

enfrentadas con las teorías y los antecedentes, llegando de esta manera a conclusiones

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos utilizados fueron los siguientes:

Confidencialidad “el estudio asegura la protección de la integridad de la empresa, y/o personas que participan como informantes en el desarrollo de la investigación”. (Fernández, Hernández, 2014): En relación con este aspecto ético se consideró la información confidencial de los colaboradores del Banco.

Objetividad y veracidad “criterio mediante el investigador hace un análisis de acuerdo con criterios técnicos e imparciales” (Fernández, Hernández, 2014), frente a esta realidad el estudio tomó en cuenta la institución donde desarrolla el estudio, consignando datos reales y fidedignos para el estudio con discapacidad intelectual o del desarrollo, las familias y las organizaciones.

2.7. Criterios de rigor científico

Fernández, Hernández (2014), afirma que “es el rigor científico e intelectual que se aplica al control de calidad, contrastación y manejo de información, mediante un método estadístico y científico”, en ese sentido se consideró la Correlación de Pearson respectivamente, debido a que ayudo a contrastar la hipótesis.

Confiabilidad

De acuerdo con Fernández, Hernández (2014), “Se desarrolla el estudio mediante el cálculo estadístico para la determinación del nivel de consistencia con respecto a los instrumentos”, en este contexto se aplicó confiabilidad como el Alpha de Cronbach, para verificar su aplicabilidad, así mismo la correlación de Pearson para contrastar la hipótesis.

Neutralidad

De acuerdo a Fernández, Hernández (2014), “el estudio hace un análisis mediante la imparcialidad tanto con el personal y la institución donde se desarrolla la investigación respectivamente” , en el desarrollo de la investigación y la solución

de los objetivos se ha considerado las respuestas de los cuestionarios tal y como se perciben dentro de la agencia del Banc

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Promedios de las dimensiones del clima organizacional

Tabla 3
Dimensión estructura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	81%
Medio	3	19%
Bajo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

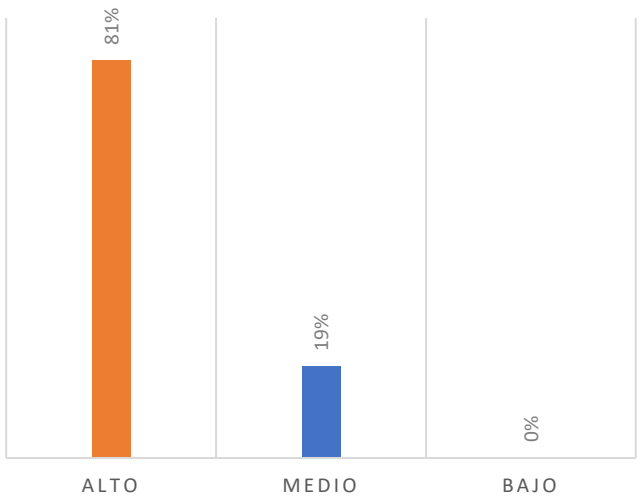


Figura 1: Dimensión estructura

Del promedio de encuestados, se obtiene que el 81% encuentra un nivel alto en la dimensión estructura. Este elemento evalúa la cantidad de reglamentos, procedimientos y políticas que tiene la organización para liderar sus diferentes departamentos. En este sentido un abuso de reglamentos puede ocasionar un clima negativo, es necesario que los reglamento se ajusten a la cultura y características de la organización.

Tabla 4
Dimensión responsabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	13	81%
Bajo	3	19%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

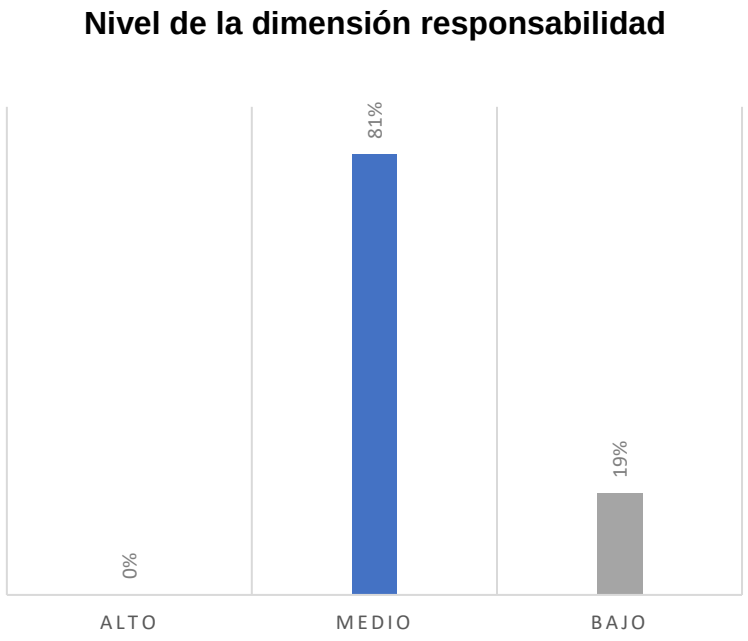


Figura 2: Dimensión responsabilidad

Del promedio de encuestados, se obtiene que el 81% encuentra un nivel medio en la dimensión responsabilidad. Es la confianza que transmiten los gerentes de la empresa o jefes de unidad, para que los colaboradores operativos puedan tomar decisiones importantes en sus tareas y puestos. Cuando los colaboradores se encuentran implicados en la toma de decisiones o se toman en cuenta sus opiniones el nivel de clima organizacional puede mejorar.

Tabla 5
Dimensión recompensa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	16	100%
Bajo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

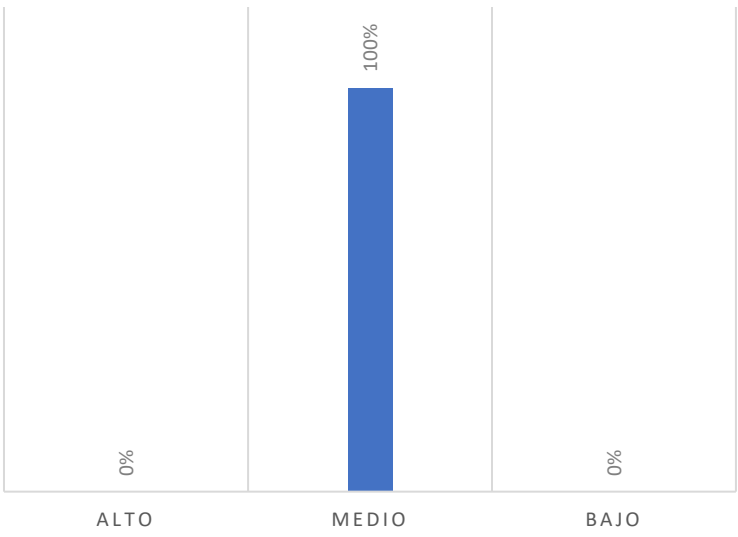


Figura 3: Dimensión recompensa

Del promedio de encuestados, se obtiene que 100% encuentra un nivel medio en la dimensión recompensa de la variable clima organizacional. Tiene que ver con todos los componentes que se orientan a gratificar el esfuerzo dedicado durante en el trabajo. Cuando los colaboradores perciben que las contraprestaciones son justas en función del esfuerzo dedicado en el trabajo, entonces existe un clima organizacional positivo.

Tabla 6
Dimensión desafío

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	16	100%
Bajo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

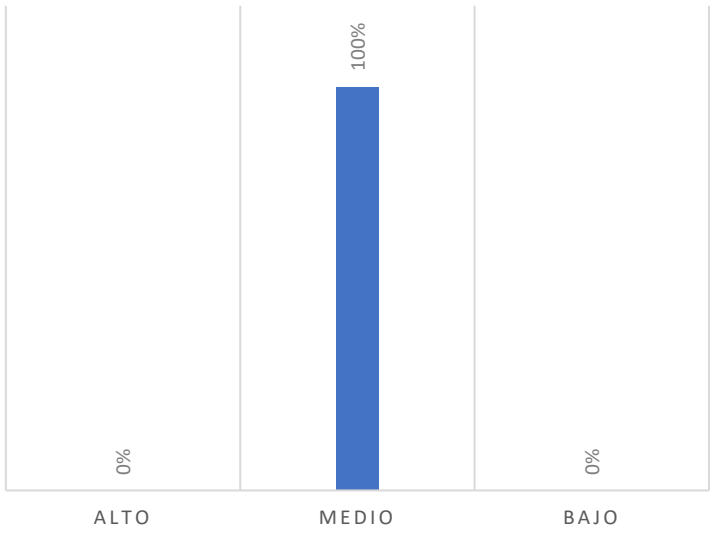


Figura 4: Dimensión desafío

Del promedio de encuestados, se obtiene que 100% encuentra un nivel medio en la dimensión desafío de la variable clima organizacional. Tiene que ver con el desarrollo de actividades laborales que estimulen las capacidades intelectuales de los colaboradores. Las actividades que se ejecutan en la empresa deben ser provechosas para el desarrollo de las competencias y la empleabilidad que muestran los empleados.

Tabla 7
Dimensión relaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	16	100%
Bajo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

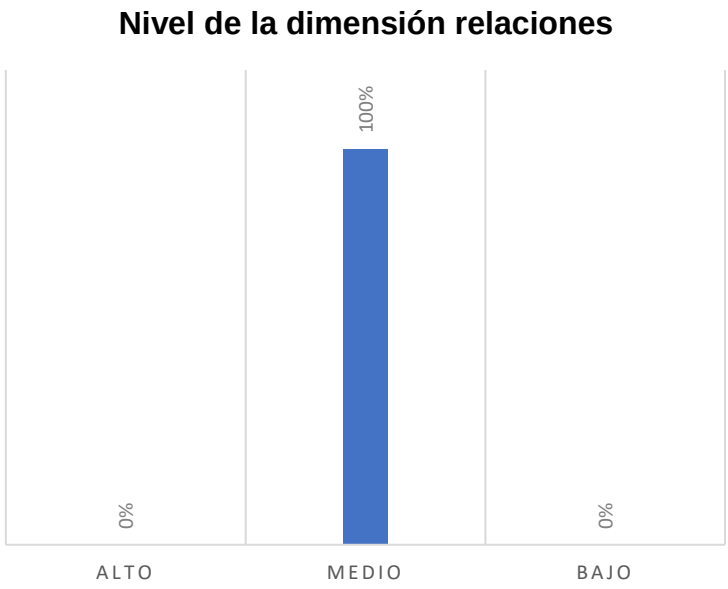


Figura 5: Dimensión relaciones

Del promedio de encuestados, se obtiene que 100% encuentra un nivel medio en la dimensión relaciones de la variable clima organizacional. Los lugares de trabajo pasan a ser una segunda familia, debido a los horarios laborales, en muchas ocasiones una jornada laboral pasa a ser de más de 8 horas. En estas jornadas se encuentran seres humanos que tienen diferentes creencias y costumbres, en algunas ocasiones las relaciones entre compañeros de trabajo pueden mejorar las coordinaciones de los trabajos, o en otras ocasiones se puede empeorar.

Tabla 8
Dimensión cooperación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	14	88%
Bajo	2	13%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

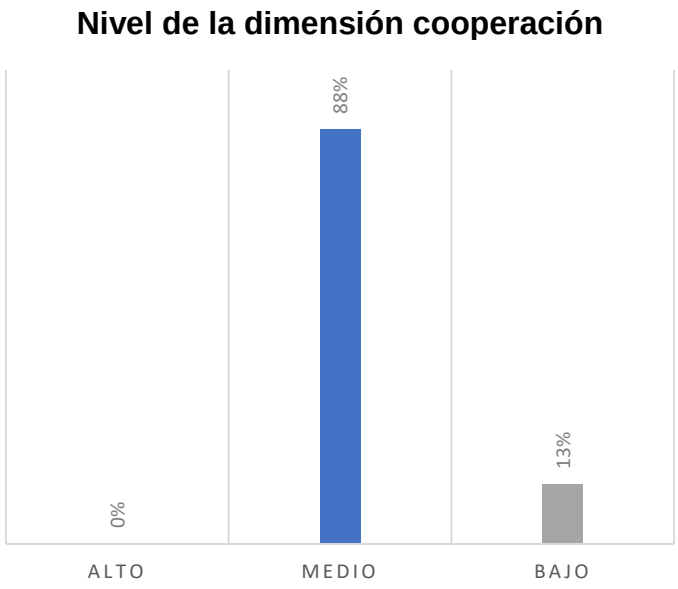


Figura 6: Dimensión cooperación

Del promedio de encuestados, se obtiene que 100% encuentra un nivel medio en la dimensión relaciones de la variable clima organizacional. Son las coordinaciones positivas y las sumas de esfuerzos de los colaboradores para conseguir los objetivos organizacionales. La cooperación ocurre de las buenas relaciones entre compañeros de trabajo y cuando se percibe que existe un liderazgo adecuado.

Tabla 9
Dimensión estándares

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	14	88%
Bajo	2	13%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

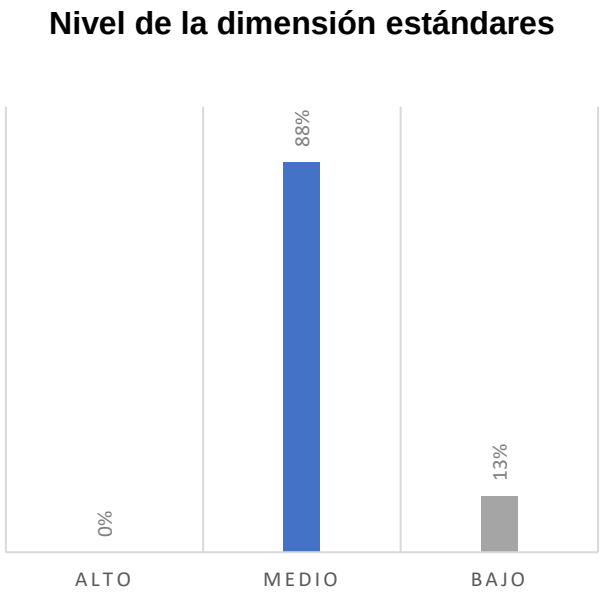


Figura 7: Dimensión estándares

Del promedio de encuestados, se obtiene que 88% encuentra un nivel medio en la dimensión estándares. Son las medidas cuantitativas o las metas que crea el empleador para medir con referencia el grado de desempeño de los colaboradores, los estándares deben ser justos y sopesados con el fin de mantener un buen animo y no generar frustración.

Tabla 10
Dimensión conflictos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Medio	14	88%
Bajo	2	13%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

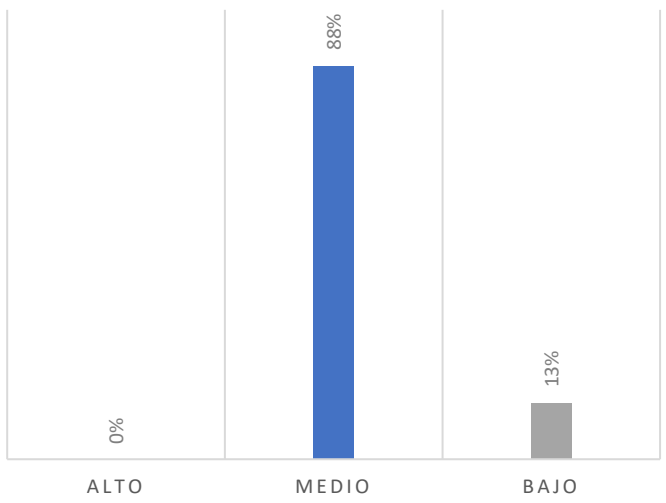


Figura 8: Dimensión conflictos

Del promedio de encuestados, se obtiene que 88% encuentra un nivel medio en la dimensión conflictos. Este elemento evalúa las formas como se solucionan ciertos puntos opuestos de ideas que generan conflictos, además se identifican los niveles en que los colaboradores articulan ideas para llevar a cabo acciones entre ellos.

Tabla 11
Total clima organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	81%
Medio	3	19%
Bajo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Total de la variable clima organizacional

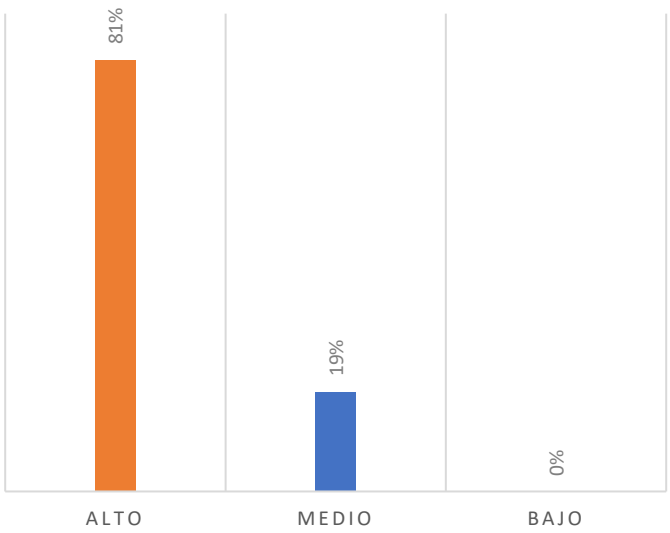


Figura 9: Total clima organizacional

Del promedio de encuestados, se obtiene que 81% encuentra un nivel alto en la variable clima organizacional. Goncalves (2007) afirma que la definición de la organización, producto de la interacción del clima organizacional, engloba ciertos factores como lo son los sistemas de control, el horario laboral, los aspectos remunerativos, las formas como se hacen las cosas, los estilos de liderazgo, incluso los aspectos mobiliarios que provee la organización.

Promedios de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Tabla 12
Dimensión eficiencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Nivel de la dimensión eficiencia

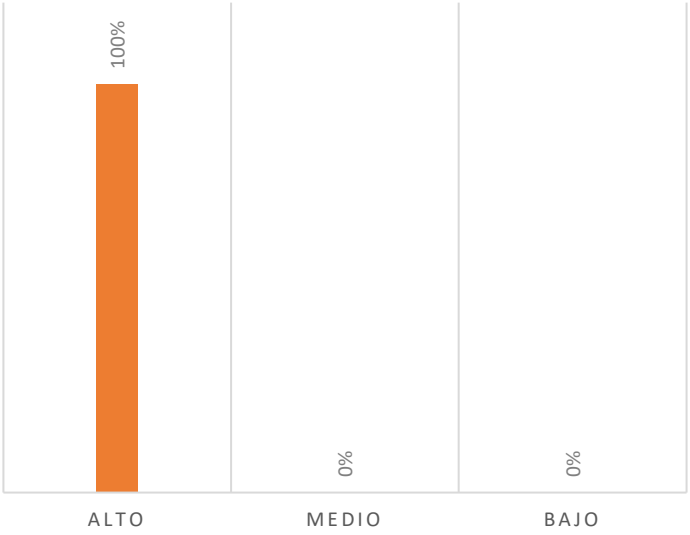


Figura 10: Dimensión eficiencia

Del promedio de encuestados, se obtiene que 100% encuentra un nivel alto en la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral. Chiavenato (2004) indica que la eficiencia es un concepto que se maneja en el rubro de la producción, y es un concepto que tiene que ver con las maquinarias de producción. La eficiencia tiene que ver con la máxima producción de unidades con el mínimo uso de recursos o de energía.

Tabla 13
Dimensión calidad laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	100%
Medio	0	0%
Bajo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

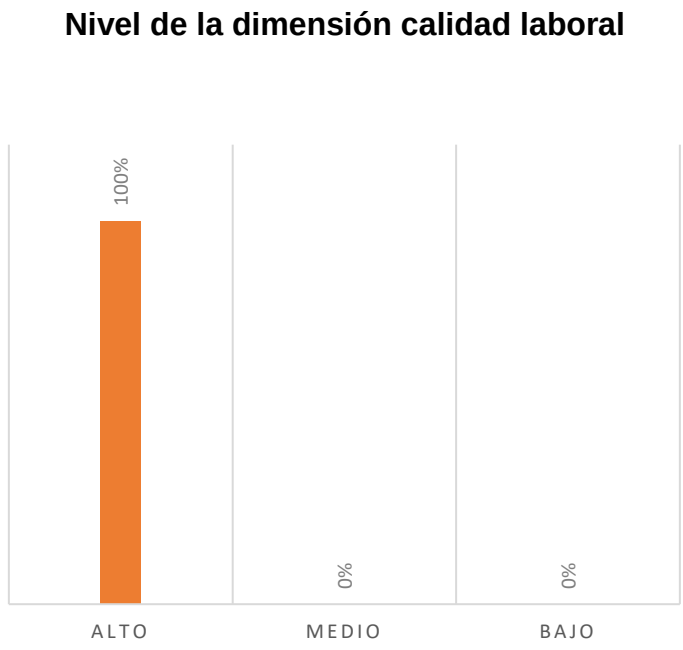


Figura 11: Dimensión calidad laboral

Del promedio de encuestados, se obtiene que 100% encuentra un nivel alto en la dimensión calidad laboral de la variable desempeño laboral. Para Chiavenato (2004) la calidad es un concepto que es común para todas las organizaciones, en todo momento las organizaciones procurar entregar bienes y servicios de calidad. El mundo competitivo, la globalización del conocimiento obliga a las organizaciones a permanecer en una constante búsqueda de criterios de calidad y de mejora continua.

Tabla 14
Dimensión economía laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	25%
Medio	12	75%
Bajo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

Nivel de la dimensión economía laboral

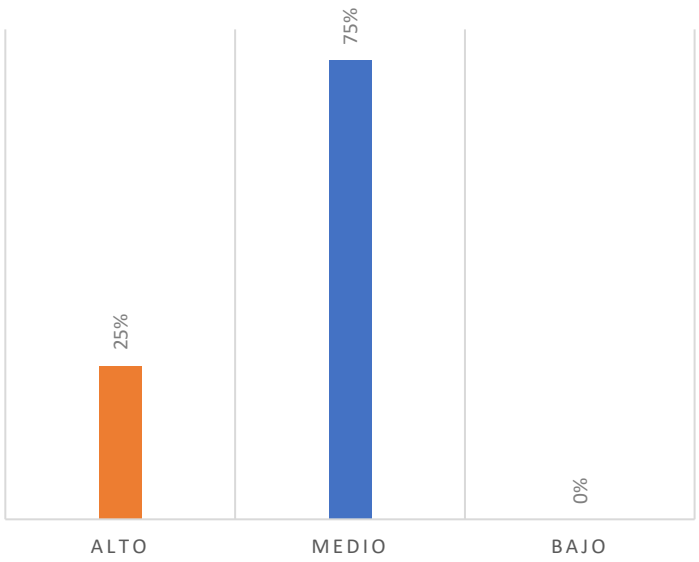


Figura 12: Dimensión economía laboral

Del promedio de encuestados, se obtiene que 75% encuentra un nivel medio en la dimensión economía laboral. Capacidad que tiene la organización para poder tomar decisiones de producción en función de la maximización de beneficios. La economía laboral desde el punto de vista de los colaboradores tiene que ver con economizar y racionalizar las producciones de bienes y servicios (Chiavenato, 2004).

Tabla 15
Variable desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	4	25%
Medio	12	75%
Bajo	0	0%
Total	16	100%

Fuente: aplicación del cuestionario

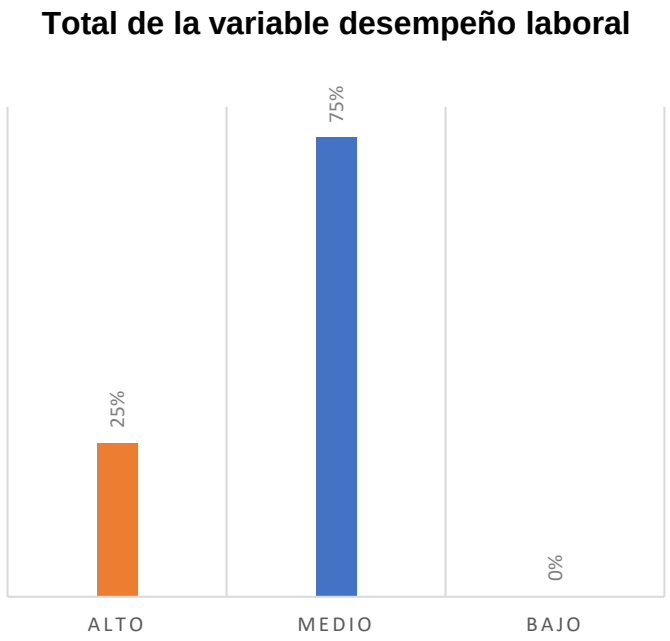


Figura 13: Variable desempeño laboral

Del promedio de encuestados, se obtiene que 75% encuentra un nivel medio en la variable desempeño laboral. Para Chiavenato (2016) el desempeño que se ejerce en el trabajo tiene que ver con aspectos netamente de personas, y este mismo se relaciona con las capacidades que tiene el personal de una organización para realizar actividades con cero errores y que se oriente a maximizar resultados.

Tabla 16
Correlación entre variables

		Total de la variable clima organizacional	Total de la variable desempeño laboral
Total de la variable clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,787**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	16	16
Total de la variable desempeño laboral	Correlación de Pearson	,787**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	16	16

Fuente: aplicación del cuestionario

Interpretación: La recolección de datos permite evidenciar un coeficiente de Pearson de r=,787, el cual se interpreta como un grado de correlación positivo moderado

Gráfico de dispersión de puntos

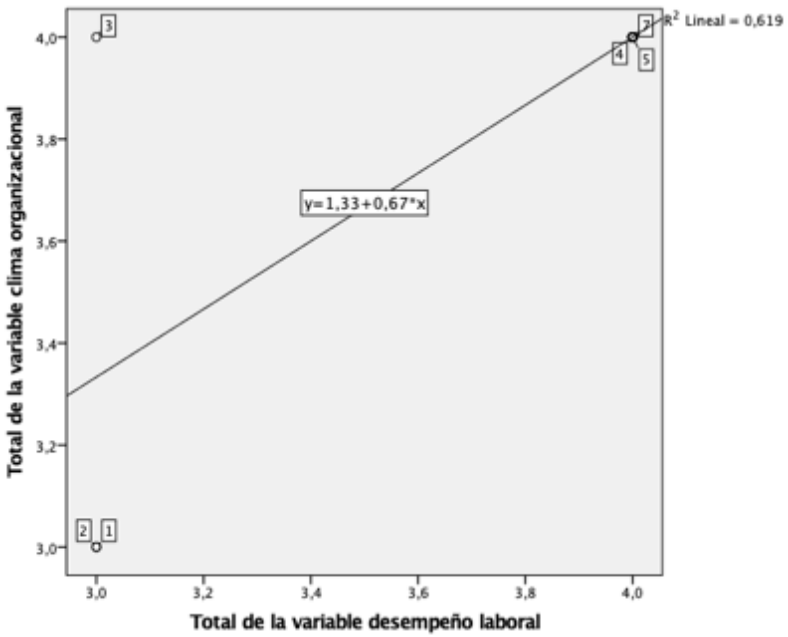


Figura 14: Gráfico de dispersión de puntos, el vector y=1.33 + 0.67*x demuestra la cercanía de los datos de las variables, que muestran una relación entre las variables.

3.2. Discusión de resultados

La recolección de datos permite evidenciar un coeficiente de Pearson de r=,787, el cual se interpreta como un grado de correlación positivo moderado, por lo tanto, se puede afirmar la hipótesis H1: descartando la hipótesis H0, los datos tabulados guardan concordancia con los resultados de la investigación de Vilema (2018) quien encuentra una relación positiva y duradera entre las variables de estudio, el estudio de Jiménez y Mosquera (2017) también reafirma las relaciones positivas entre las variables estudiadas, en este sentido se puede deducir que en MiBanco la gestión adecuada del clima organizacional tiene un efecto directo en el desempeño de los colaboradores. De los datos se puede desprender que en general el clima organizacional es adecuado en la organización, siendo los factores de las normas, procedimientos, compensaciones económicas, relaciones entre compañeros de trabajo facilitan esta gestión.

Se evidencia que el 81% del promedio de los colaboradores percibe un nivel alto de clima organizacional en la oficina. Goncalves (2007) afirma que la definición de la organización, producto de la interacción del clima organizacional, engloba ciertos factores como lo son los sistemas de control, el horario laboral, los aspectos remunerativos, las formas como se hacen las cosas, los estilos de liderazgo, incluso los aspectos mobiliarios que provee la organización. El autor clasifica estos factores en externos e internos, estos factores debido a que son organizacionales, es necesario que los gerentes logren ciertos aspectos de gestión para lograr un clima organizacional que sea percibido como positivo. Brunet (2004) indica que las personas que laboran dentro de la organización tienen ciertas aspiraciones y motivadores que los orientan a trabajar dentro de un ambiente donde se perciban ciertos aspectos positivos.

En este sentido se puede deducir que los colaboradores de la organización perciben un clima adecuado, que promueve bienestar y logro de los objetivos. El estudio de Zuoleta (2017) agrega soporte a la conclusión, un adecuado clima permite un mayor nivel de satisfacción, estos resultados ayudan a un análisis de la variable clima que presenta un panorama general asociados a otras variables para el refuerzo teórico, por otro lado, Ramírez (2017) encuentra que los aspectos

remunerativos y ambiente de trabajo colaboran con las percepciones de bienestar que tienen los colaboradores.

El 75% del promedio de los colaboradores encuentra un nivel medio en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina Mibanco Motupe. Para Chiavenato (2016) el desempeño que se ejerce en el trabajo tiene que ver con aspectos netamente de personas, y este mismo se relaciona con las capacidades que tiene el personal de una organización para realizar actividades con cero errores y que se oriente a maximizar resultados. Los datos concuerdan con la investigación de Castro y Ramón (2017) quienes concluyen que la dimensión calidad y cantidad de trabajo de la variable clima laboral, influye en el desempeño laboral, los colaboradores encuentran que la cantidad de trabajo y calidad de trabajo permite un desempeño laboral adecuado. De los datos tabulados se puede deducir que los factores que componen el desempeño laboral, permiten obtener un nivel de desempeño laboral alto en la oficina Mibanco Motupe.

La dimensión estructura de la variable clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral, se evidencia que el 81% del promedio de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión estructura. Para Gan (2007) la estructura es la cantidad de reglamentos, procedimientos y políticas que tiene la organización para liderar sus diferentes departamentos. En este sentido un abuso de reglamentos puede ocasionar un clima negativo, es necesario que los reglamento se ajusten a la cultura y características de la organización. Los datos de la investigación coinciden con el estudio de Pérez (2016) quien informa que los factores de infraestructura es la dimensión que más genera un efecto positivo en la sensación del clima laboral, puesto que las facilidades de instalaciones físicas y mobiliario en general permite que los colaboradores realicen un trabajo más eficiente.

La dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional afecta negativamente el desempeño laboral, se muestra que el 19% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión responsabilidad. Para Gan (2007) la responsabilidad es la confianza que transmiten los gerentes de la empresa o jefes de unidad, para que los colaboradores operativos puedan tomar decisiones

importantes en sus tareas y puestos. Cuando los colaboradores se encuentran implicados en la toma de decisiones o se toman en cuenta sus opiniones el nivel de clima organizacional puede mejorar.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se evidencia un coeficiente de Pearson de r=,787, el cual se interpreta como un grado de correlación positivo moderado, por lo tanto, se puede afirmar la hipótesis H1: El clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018.

El 81% del promedio de los colaboradores percibe un nivel alto de clima organizacional en la oficina, producto del cuidado de las instalaciones físicas, las responsabilidades que se cumplen en el desarrollo de las actividades laborales, y también producto de la compensación laboral.

El 75% del promedio de los colaboradores encuentra un nivel medio en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina Mibanco Motupe, debido a que los colaboradores se orientan cumplir con los objetivos laborales, reduciendo el uso de recursos, pero la organización tiende a controlar la asignación de recursos para mejorar el desempeño laboral.

La dimensión estructura de la variable clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral, la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional afecta negativamente el desempeño laboral,

4.2. Recomendaciones

El departamento de personal debe aplicar estrategias y actividades que permitan mejorar la percepción del clima organizacional que tienen los colaboradores.

El departamento de personal debe implementar las siguientes actividades para mejorar las dimensiones de cooperación, estándares y conflictos. Para mejorar la cooperación se deben establecer programas de integración, con días libres para promover que los colaboradores se conozcan y puedan estrechar lazos de amistad. Para mejorar la dimensión estándares es necesario que los colaboradores aporten información para la construcción de indicadores. Finalmente, los conflictos deben ser resueltos por los lideres de la organización procurando justicia e imparcialidad.

La gerencia de la sucursal debe provisionar el presupuesto necesario para cumplir con las actividades y objetivos comerciales.

Las actividades de clima organizacional deben estar basadas en programas de capacitación, programas de motivación y técnicas de comunicación.

Se recomienda a la empresa, mejorar los canales de comunicación visuales y auditivos, a fin de lograr una mejora acercamiento a sus clientes y puedan atenderlos en forma oportuna.

Se recomienda que la empresa, se esfuerce por adoptar una política orientada a mejorar los niveles de satisfacción de los clientes, para que de esta manera se influya en su proceso de decisión de compra.

REFERENCIAS

Bravo, X. y Estela, L. (2015). *Influencia del clima organizacional de la municipalidad distrital de la Victoria en el desempeño laboral de sus obreros.* Universidad Señor de Sipán. (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3645/BRAVO_CUEVA_X.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Bravo, B. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. (Tesis). Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/986/1/TL_BravoDiazBrandon.pdf.pdf

Castañeda, D. (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de una empresa constructora.* Pontificia Universidad católica del Ecuador. (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulación.pdf?sequence=1

Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral.* Colombia. Ecoe Ediciones

Castro, F. y Ramón, S. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios en el segmento exclusivo de una empresa Bancaria.* Universidad San Ignacio de Loyola (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influencia-del-clima-laboral.pdf

Chiavenato, (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá. Mc. Graw Hill. 2da. Edición.

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México D.F, México.: Internacional Thomson Editores.

Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del desempeño*. *Administración de Recursos Humanos (8va ed.)*. México D.F., México: Mc Graw – Hill Interamericana.

De la Cruz, E. y Huamán, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa Nacional Cuna Mas*. Universidad Nacional de Huancavelica (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.

Gan, F. (2007). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional*. Barcelona. Editorial UOC

Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) Metodología de La Investigación 5ta Edición. McGraw Hill. México

Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades publicas.* Universidad del Pacifico. (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf

Manosalvas, C. Manosalvas, L. y Quintero, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación. Administer*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2011). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis.* (3° edición). Lima: Cepredim.

Palma, S. (2006). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Peru 21(22 de agosto del 2018). El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral. Recuperado de: https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589

Ordoñez, M. (1997). *La nueva gestión de los recursos humanos. Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid. ESIC Editorial.

Panta, L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la planta docente del Consorcio Educativo Talentos.* Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf

Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa Privada. Universidad San Ignacio del Loyola. (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guillén.pdf

Pérez, E. (2016). *El Clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipán Distribuciones.* Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. (Tesis). Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf

Quispe, E. (2015) *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas.* Universidad Nacional José María Arguedas. (Tesis). Recuperado de:

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas%20Clima%20organizacional%20y%20desempeño%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, F. (2014). Consejos para genera un buen clima en el trabajo. Recuperado de: https://peru21.pe/mis-finanzas/consejos-generar-buen-clima-175633

Serrano, B. y Portalanza, A. (2016). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. ScienceDirect. Volumen 5, 11. Recuperado de: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266

Tamashiro, S. (2019). *Clima laboral: 7 Factores para fomentar productividad.* Recuperado de: https://peru21.pe/especial/labuenavecindad/noticias/clima-laboral-7-factores-fomentar-productividad-noticia-1994046

Villadiego, A. y Alzate, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación en el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en una empresa*. Universidad de Cartagena (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5505/1/-%20Trabajo%20de%20grado%20Aixa%20y%20Karla%20y%20anexos.pdf

Vilema, M. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores. Universidad Andina Simón Bolívar.* (Tesis). Recuperado de: http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario para medir marketing relacional

Estimado colaborador:

Lea las siguientes cuestiones que se presentan a continuación y responda con absoluta imparcialidad de acuerdo a su criterio y percepción. La información es confidencial.

Muy de acuerdo (MA)
De acuerdo (A)
Indiferente (I)
En desacuerdo (D)
Muy en desacuerdo (MD)

	MA	A	I	D	MD
La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado					
Cuando usted ingreso la empresa le proporcionó un reglamento interno de trabajo					
La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones					
Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los lideres de la organización.					
La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto.					
La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral					
Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos					
Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo					
Las relaciones entre los asesores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales					
Existe un buen trato y cordialidad entre los asesores de la oficina.					
Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los lideres de la empresa.					

Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los asesores de la oficina					
Los indicadores comerciales, permiten una real medición del cumplimiento de colocaciones de la oficina.					
Tengo pleno conocimiento de los objetivos comerciales de la oficina					
Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras					
Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina.					

Anexo 02: Cuestionario para medir la variable dependiente

Estimado colaborador:
Lea las siguientes cuestiones que se presentan a continuación y responda con absoluta imparcialidad de acuerdo a su criterio y percepción. La información es confidencial.

Muy de acuerdo (MA)
De acuerdo (A)
Indiferente (I)
En desacuerdo (D)
Muy en desacuerdo (MD)

	MA	A	I	D	MD
Cumplo con los objetivos comerciales o cuota de mercado de la oficina					
Cuento con las capacidades necesarias para cumplir con éxito las colocaciones de la oficina					
Los lideres de la empresa otorgan el apoyo necesario para el cumplimiento de las cuotas de colocaciones					
En el desarrollo de mis actividades laborales, hago un uso adecuado de los materiales que facilita la institución					
Me preocupo en racionalizar los recursos que me otorga la empresa.					
Me preocupo por presentar una actitud pro activa en la empresa.					
El equipo de asesores se enfoca en maximizar los resultados de la gestión con el mínimo uso de recursos.					
Cumplo las cuotas de mercado de la empresa de manera oportuna					
Las actividades que desarrollo en la empresa son precisas y contribuyen al logro de los objetivos comerciales					
Mi trato con los asesores de la oficina es cortes y amable.					

La distribución de oficina y ambientes de trabajo de la empresa facilita la realización de las actividades laborales					
El nivel de asignación de presupuestos de la empresa permite la creación de nuevos proyectos.					
El nivel de presupuesto que asigna la empresa contribuye al logro de los objetivos comerciales					
El presupuesto que asigna la empresa es utilizado de manera adecuada para el logro de los objetivos comerciales.					
La empresa otorga los recursos necesarios para realizar un nivel de trabajo optimo					
Los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.					

Anexo 03: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica / Encuesta
¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral	**General** Determinar el grado de influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018 **Especificios** Caracterizar el clima organizacional en la oficina MiBanco – Motupe. Determinar el nivel de desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motupe. Determinar el grado de influencia entre las dimension	H1: El clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018 H0: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los	Clima organizacional Desempeño laboral	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Eficacia laboral	Nivel de estructura Nivel de responsabilidad Nivel de recompensa Nivel de desafío Nivel de relaciones Nivel de cooperación Nivel de estándares Nivel de conflictos Cumplimiento de objetivos	Likert	Encuesta / Cuestionario

de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018?	es del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motupe.	asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018		Nivel de capacidades
			Eficiencia laboral	Nivel de eficiencia
			Calidad laboral	Nivel de calidad laboral
				Nivel de ambientes de trabajo
			Economía laboral	Nivel de presupuestos
				Nivel de recursos

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN **INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO - MOTUPE, 2018**		
DATOS DEL TESISTA		
NOMBRES	**Rojas De la Cruz Hugo**	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Determinar el grado de influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018	
	ESPECIFICIOS: Determinar el nivel de clima organizacional en la oficina MiBanco – Motupe. Determinar el nivel de desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motupe. Determinar los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motupe.	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cuando usted ingreso la empresa le proporcionó un reglamento interno de trabajo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los lideres de la organización.	TA (X) TD( ) _____ SUGERENCIAS: _____
La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Las relaciones entre los asesores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existe un buen trato y cordialidad entre los asesores de la oficina.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los lideres de la empresa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los asesores de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los indicadores comerciales, permiten una real medición del cumplimiento de colocaciones de la oficina.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Tengo pleno conocimiento de los objetivos comerciales de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con los objetivos comerciales o cuota de mercado de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cuento con las capacidades necesarias para cumplir con éxito las colocaciones de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Los lideres de la empresa otorgan el apoyo necesario para el cumplimiento de las cuotas de colocaciones	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En el desarrollo de mis actividades laborales, hago un uso adecuado de los materiales que facilita la institución	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me preocupo en racionalizar los recursos que me otorga la empresa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me preocupo por presentar una actitud pro activa en la empresa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El equipo de asesores se enfoca en maximizar los resultados de la gestión con el mínimo uso de recursos.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo las cuotas de mercado de la empresa de manera oportuna	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las actividades que desarrollo en la empresa son precisas y contribuyen al logro de los objetivos comerciales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Mi trato con los asesores de la oficina es cortes y amable.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La distribución de oficina y ambientes de trabajo de la empresa facilita la realización de las actividades laborales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El nivel de asignación de presupuestos de la empresa permite la creación de nuevos proyectos.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

El nivel de presupuesto que asigna la empresa contribuye al logro de los objetivos comerciales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El presupuesto que asigna la empresa es utilizado de manera adecuada para el logro de los objetivos comerciales.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La empresa otorga los recursos necesarios para realizar un nivel de trabajo optimo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 32 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	SUB GERENTE

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO - MOTUPE, 2018

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	**Rojas De la Cruz Hugo**
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Determinar el grado de influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018
	ESPECIFICIOS: Determinar el nivel de clima organizacional en la oficina MiBanco – Motupe. Determinar el nivel de desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motupe. Determinar los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motupe.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cuando usted ingreso la empresa le proporcionó un reglamento interno de trabajo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los lideres de la organización.	TA (X) TD( ) _____ SUGERENCIAS: _____
La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Las relaciones entre los asesores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existe un buen trato y cordialidad entre los asesores de la oficina.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los lideres de la empresa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los asesores de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los indicadores comerciales, permiten una real medición del cumplimiento de colocaciones de la oficina.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Tengo pleno conocimiento de los objetivos comerciales de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con los objetivos comerciales o cuota de mercado de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cuento con las capacidades necesarias para cumplir con éxito las colocaciones de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Los lideres de la empresa otorgan el apoyo necesario para el cumplimiento de las cuotas de colocaciones	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En el desarrollo de mis actividades laborales, hago un uso adecuado de los materiales que facilita la institución	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me preocupo en racionalizar los recursos que me otorga la empresa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me preocupo por presentar una actitud pro activa en la empresa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El equipo de asesores se enfoca en maximizar los resultados de la gestión con el mínimo uso de recursos.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo las cuotas de mercado de la empresa de manera oportuna	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las actividades que desarrollo en la empresa son precisas y contribuyen al logro de los objetivos comerciales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Mi trato con los asesores de la oficina es cortes y amable.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La distribución de oficina y ambientes de trabajo de la empresa facilita la realización de las actividades laborales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El nivel de asignación de presupuestos de la empresa permite la creación de nuevos proyectos.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

El nivel de presupuesto que asigna la empresa contribuye al logro de los objetivos comerciales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El presupuesto que asigna la empresa es utilizado de manera adecuada para el logro de los objetivos comerciales.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La empresa otorga los recursos necesarios para realizar un nivel de trabajo optimo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 32 N° TD _____
5. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
6. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

COMCREAT SRL

RAFAEL IZQUIERDO E.
SUB GERENTE

Firma y sello del experto

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN **INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO - MOTUPE, 2018**		
DATOS DEL TESISTA		
NOMBRES	**Rojas De la Cruz Hugo**	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Determinar el grado de influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco - Motupe, 2018	
	ESPECIFICIOS: Determinar el nivel de clima organizacional en la oficina MiBanco – Motupe. Determinar el nivel de desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motupe. Determinar los factores del clima organizacional que influyen en el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina MiBanco – Motupe.	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cuando usted ingreso la empresa le proporcionó un reglamento interno de trabajo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los lideres de la organización.	TA (X) TD( ) _____ SUGERENCIAS: _____
La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o actividades del puesto.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Las relaciones entre los asesores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existe un buen trato y cordialidad entre los asesores de la oficina.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los lideres de la empresa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los asesores de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los indicadores comerciales, permiten una real medición del cumplimiento de colocaciones de la oficina.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Tengo pleno conocimiento de los objetivos comerciales de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo con los objetivos comerciales o cuota de mercado de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cuento con las capacidades necesarias para cumplir con éxito las colocaciones de la oficina	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Los lideres de la empresa otorgan el apoyo necesario para el cumplimiento de las cuotas de colocaciones	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
En el desarrollo de mis actividades laborales, hago un uso adecuado de los materiales que facilita la institución	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me preocupo en racionalizar los recursos que me otorga la empresa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me preocupo por presentar una actitud pro activa en la empresa.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El equipo de asesores se enfoca en maximizar los resultados de la gestión con el mínimo uso de recursos.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplo las cuotas de mercado de la empresa de manera oportuna	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Las actividades que desarrollo en la empresa son precisas y contribuyen al logro de los objetivos comerciales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Mi trato con los asesores de la oficina es cortes y amable.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La distribución de oficina y ambientes de trabajo de la empresa facilita la realización de las actividades laborales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El nivel de asignación de presupuestos de la empresa permite la creación de nuevos proyectos.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

El nivel de presupuesto que asigna la empresa contribuye al logro de los objetivos comerciales	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El presupuesto que asigna la empresa es utilizado de manera adecuada para el logro de los objetivos comerciales.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La empresa otorga los recursos necesarios para realizar un nivel de trabajo optimo	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Los recursos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten trabajar mejor.	TA (X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

7. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 35 N° TD _____
8. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
9. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
ASESOR ESPECIALISTA
CLAD. 16651

"Año del dialogo y la reconciliación nacional"

Consentimiento informado

Motupe, 15 de Julio del 2018

Estimada Señora
Mg. Abraham J. Garcia Yovera
Directora de Escuela Profesional de Administración
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Por medio de la presente, hacemos constar que **el Sr. Hugo Yoelito Rojas de la Cruz** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO – MOTUPE, 2018

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

Atentamente

Miguel Vivanco Gonzales
JEFE NEGOCIOS

Miguel Angel Vivanco Gonzales
Jefe de Negocios Oficina Informativa
Mibanco - Motupe

Aplicación del instrumento

Figura 14: Aplicación del cuestionario

Aplicación del instrumento

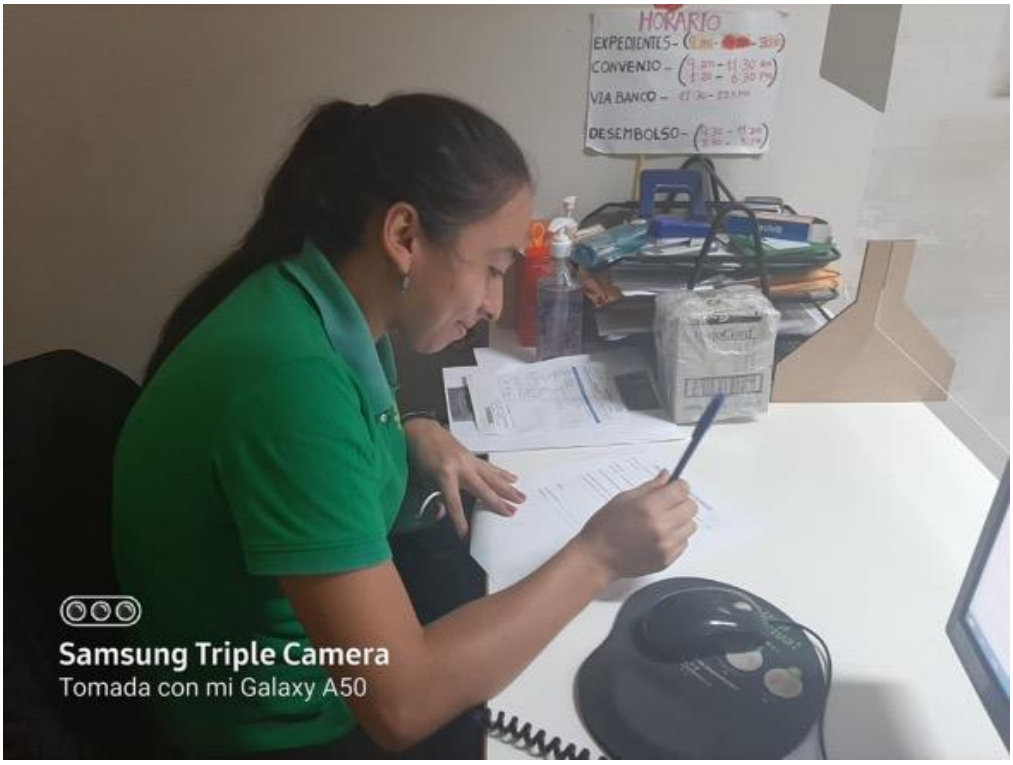


Figura 15: Aplicación del cuestionario

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 11 de marzo de 2019

VISTO:

El oficio N° 0160-2019/FACEM-DA-USS de fecha 11/03/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 11/03/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyecto de tesis de los estudiantes de la EAP de Administración, modalidad presencial, PCA, sección "A", a cargo del docente Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRIA JARA, del semestre académico 2018-II, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC
Dra. Carmen Elena Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela., archivo

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS y NOMBRES	Título del proyecto de investigación	Línea de investigación
1	CASTILLO CASTILLO, ISAURA	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTO DOMINGO - PIURA- 2018.	Talento Humano y Comportamiento organizacional
2	CHANTA LABAN, OSCAR	PLAN DE NEGOCIO PARA MEJORAR LAS VENTAS DEL MINIMARKET "NEGOCIOS EL OFERTON" E.I.R.L	Emprendedurismo y planes de negocio
3	CHAPOÑAN MILLAN, CINTHYA ABIGAIL	ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL USUARIO EN EL HOSPITAL BELEN – LAMBAYEQUE 2019	Gestión y Competitividad
4	COBEÑAS SOPLOPUCO, LISSET CLOTILDE	CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL EN LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA, OLMOS, 2019	Talento Humano y Comportamiento organizacional
5	CRUZ HERRERA, MARIELA	LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL JAEN	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
6	DE LA CRUZ SIESQUEN, YONATHAN	PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL PNP- CHICLAYO, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
7	DELGADO VEGA, ROLANDO	PLAN DE PUBLICIDAD PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LICORERÍAS EL "KORCHO" CHICLAYO - 2019.	Marketing
8	DIAZ DE LA CRUZ, JOSEIN MAXIMILIANO	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES VIA SAC – CHICLAYO 2019	Marketing
09	FALEN CHAVEZ, MARIELA HIDALINA	GESTION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CASNU DISTRIBUIDORES S.A.C - CHICLAYO	Talento humano y comportamiento organizacional

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

10	FERNANDEZ PISCOYA, RUTH NATALY	LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTA EMPRESAS SODIMAC CHICLAYO - 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
11	GALVEZ SANCHEZ, LUCIA	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA SIPAN AGENCIA CUTERVO, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
12	GONZALES ANCAJIMA, EDINSON BERNEY	EL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO OPERATIVO DE LA ADUANA DE CHICLAYO - 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
13	GUEVARA DELGADO, CARLOS WILMER	GESTION DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE	Auditoría, Finanzas y Proyectos de Inversión
14	HUIMAN TARRILLO, SEGUNDO JOSE	PLAN DE MOTIVACIÓN PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA I.E. "PEDRO A. LABARTHE DURAND" CHICLAYO	Talento humano y comportamiento organizacional
15	IRIGOIN LLAGUENTO, ANTHONY ALEXIS	ESTRATEGIAS DE MOTIVACION PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL CLINICO PROVIDA SAC – CHICLAYO 2019	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional
16	PISCOYA GUZMAN, JOHANSON JAVIER	GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA JET PERÚ S.A. – CHICLAYO 2019	Talento Humano y Comportamiento organizacional
17	PISCOYA PUPUCHE, ROSA	PLAN ESTRATEGICO PARA OPTIMIZAR LA COMPETITIVIDAD DE LA PASTELERÍA PANADERÍA "SANTA MERCEDES" – CHICLAYO.	Emprendedurismo y planes de negocio
18	PURIZACA ACOSTA, STEFANI NATHALY	LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES EN EL RESTAURANT DANY DANIEL, MOTUPE, 2018	Marketing
19	RABINES PANDURO, RUTH	PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS AL CLIENTE EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC - 2018	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0168-FACEM-USS-2019

20	ROJAS DE LA CRUZ, HUGO YOELITO	INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO - MOTUPE, 2018	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional
21	ROMERO GUEVARA, MARIA SANTOS ESTER	GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA REYES SERVICIO GENERALES FUMIGACIONES Y PQS S.R.L - 2018	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional
22	SANTA CRUZ CESPEDES, HUGO IVAN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCALA, 2018.	Talento Humano Y Comportamiento Organizacional
23	SEVERINO SANCHEZ, JANETH	LA MOTIVACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO, MOTUPE, 2018	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
24	SUXE SANCHEZ, NEYSY YUDITH	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SUMINISTROS ELECTRICOS DE CONTROL INDUSTRIAL-2018.	Talento Humano y Comportamiento Organizacional
25	TINEO REYES, PEDRO LADIMIR	CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DISCOTECA BASS DISCO, CHICLAYO, 2018	Marketing
26	TINEO VASQUEZ, CYNTHIA JACKELINE	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA RECICLADORA EMILIA CHICLAYO	Gestión y competitividad
27	TORRES VALIENTE, RONALD RENY	NEUROMARKETING COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE, JOSE LEONARDO ORTIZ - 2018	Marketing
28	VASQUEZ CALDERON, LELIS WILLAN	PLAN DE CAPACITACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA PIURA AGENCIA MOSHOQUEQUE	Talento Humano y Comportamiento Organizacional

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0168-FACEM-USS-2019**, presentado por el/la Bachiller, **ROJAS DE LA CRUZ HUGO YOELITO**, con su tesis Titulada **INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO – MOTUPE, 2018**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23** % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de noviembre del 2021.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS, OFICINA MIBANCO - MOTUPE, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	22%	1%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

FORMATO T1

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 27 de octubre del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito: Hugo Yoelito Rojas De la Cruz con DNI 78005312

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Asesores de Negocios, Oficina MIBANCO – Motupe, 2018

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ROJAS DE LA CRUZ Hugo Yoelito	78005312	