



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA – JAÉN  
2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Gonzales Inga Grisella Betty**

**Asesor:**

**Dr. José Foción Echeverría Jara**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2020**

**TITULO:**

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA – JAÉN 2019

**Autor:**

Gonzales Inga Grisella Betty<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Adscrito a la escuela profesional de administración, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú, Grisella gingagrisellbet@crece.uss.edu.p

## INDICE

RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	8
1.1. El problema de investigación .....	8
1.2. Antecedentes.....	11
1.3. Formulación del problema.....	18
1.4. Aspectos teóricos.....	18
1.4.1. Clima Organizacional .....	18
1.4.1.1. Dimensiones del Clima Organizacional .....	18
1.4.1.2. Características del Clima Organizacional.....	20
1.4.1.3. Medición del Clima Organizacional.....	21
1.4.1.4. Factores del Clima Organizacional.....	22
1.4.2. Engagement .....	23
1.4.2.1. Dimensiones del engagement .....	24
1.5. Objetivos.....	25
1.6. Hipótesis .....	25
1.7. Justificación.....	26
II. MATERIAL Y METODOS.....	27
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
2.2. Población y muestra.....	28
2.3. Variable de investigación .....	28
2.4. Operacionalización de la variable.....	29
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	32
III. RESULTADOS .....	33
3.1. Presentación de tablas y figuras.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES .....	50
VI. RECOMENDACIONES .....	51
REFERENCIAS .....	52

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente .....	30
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente .....	31
Tabla 3 Nivel de la dimensión estructura .....	34
Tabla 4 Nivel de la dimensión responsabilidad .....	35
Tabla 5 Nivel de la dimensión recompensa .....	36
Tabla 6 Nivel de la dimensión desafío .....	37
Tabla 7 Nivel de la dimensión relaciones .....	38
Tabla 8 Nivel de la dimensión cooperación.....	39
Tabla 9 Nivel de la dimensión estándares.....	40
Tabla 10 Nivel de la dimensión conflictos .....	41
Tabla 11 Nivel de la variable clima organizacional.....	42
Tabla 12 Nivel de la dimensión vigor.....	43
Tabla 13 Nivel de la dimensión dedicación.....	44
Tabla 14 Nivel de la dimensión absorción.....	45
Tabla 15 Nivel de la variable engagement.....	46
Tabla 16 Correlaciones entre variables.....	47

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de la dimensión estructura .....	34
Figura 2: Nivel de la dimensión responsabilidad.....	35
Figura 3: Nivel de la dimensión recompensa.....	36
Figura 4: Nivel de la dimensión desafío .....	37
Figura 5: Nivel de la dimensión relaciones.....	38
Figura 6: Nivel de la dimensión cooperación .....	39
Figura 7: Nivel de la dimensión estándares .....	40
Figura 8: Nivel de la dimensión conflictos .....	41
Figura 9: Nivel de la variable clima organizacional .....	42
Figura 10: Nivel de la dimensión vigor .....	43
Figura 11: Nivel de la dimensión dedicación.....	44
Figura 12: Nivel de la dimensión absorción .....	45
Figura 13: Nivel de la variable engagement .....	46
Figura 14: Cuadro de dispersión de puntos.....	47

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement en Financiera Efectiva – Jaén, 2019, para efectos de estudio se decidió utilizar la investigación de tipo descriptiva, correlacional con un diseño no experimental, la población de la investigación estuvo integrada en estricto por la totalidad de colaboradores de la empresa Financiera Efectiva, los cuales suman un total de 20 colaboradores, los mismos que fueron tomados como muestra de estudio, la recolección de datos se realizó a través de la encuesta, aplicándose cuestionarios con preguntas cerradas, la investigación concluye que se puede establecer que existe un nivel de correlación  $r = 1.00$  el cual puede ser interpretado como un nivel de correlación positiva perfecta entre las variables clima organizacional y engagement. El nivel de clima organizacional en financiera efectiva es alto, debido a que las actividades de clima organizacional permiten obtener sentimientos positivos entre los trabajadores. El nivel de engagement en Financiera Efectiva es alto, debido a que las actividades de clima organizacional permiten obtener un alto compromiso laboral por parte de los colaboradores.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, Engagement

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work was to determine the relationship between the organizational climate and the engagement in Financiera Financiera - Jaén, 2019. For study purposes, it was decided to use descriptive research, correlational with a non-experimental design, the population of the research was strictly integrated by all the employees of the Effective Financial Company, which total a total of 20 collaborators, the same ones that were taken as a study sample, the data collection was carried out through the survey, applying questionnaires with closed questions, the investigation concludes that it can be established that there is a level of correlation  $r = 1.00$  which can be interpreted as a level of perfect positive correlation between the organizational climate and engagement variables. The level of effective financial organizational climate is high, because organizational climate activities allow positive feelings to be obtained among workers. The level of engagement in Financial Effective is high, because the organizational climate activities allow to obtain a high labor commitment from the collaborators.

**Keywords:** Organizational Climate, Engagemen

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las personas son el recurso más valioso en una organización, garantizar que la organización cuente con los elementos internos y externos que generen un buen clima organizacional, es una de las preocupaciones de los departamentos de la gestión de personas. El presente trabajo de investigación aborda como el clima organizacional, permiten generar en los colaboradores un mejor compromiso laboral dentro de la organización, la investigación se centra en determinar el grado de relación entre ambas variables

El trabajo de investigación presenta la siguiente distribución:

El Capítulo I introducción, aborda la realidad problemática en los niveles internacional, nacional y local, además contempla y explica los antecedentes del problema, también considera el problema de investigación, los objetivos de investigación y la justificación e importancia que logra el estudio.

El Capítulo II aborda el método de investigación del estudio, así como también los instrumentos aplicado en la recolección de datos.

El capítulo III explica en tablas y figuras el análisis de la información producto de la recolección de datos a través de los instrumentos de investigación.

El capítulo IV aborda la discusión de los resultados, enfrentando los hallazgos de investigación versus la teoría científica del liderazgo, así como también con los antecedentes. Finalmente, el capítulo V expone las conclusiones del trabajo de investigación.

### **1.1. El problema de investigación**

#### **A nivel internacional**

Yongxing, Hongfei, Baoguo y Lei (2017) describen al engagement laboral como aquel aspecto de compromiso que tiene el trabajador hacia su centro de trabajo, el cual se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción. El vigor se refiere al grado de energía y el nivel de resistencia que genera en su trabajo. La dedicación, tiene que ver el nivel de significancia que se tiene por su trabajo, el entusiasmo con el que se ejecuta y el sentirse orgullo de lo mismo. La absorción, hace referencia al estado de sentirse completamente feliz y estar concentrado por el trabajo que se realiza. En tanto, un colaborador comprometido

con la empresa y su trabajo, generalmente realiza sus funciones con dinamismo, entusiasmo. Es más, se sienten orgullosos y completamente inmersos en su trabajo.

Serrano y Portalanza (2016) detallan que el clima organizacional es aquella variable que se establece entre lo que sienten y piensan los colaboradores sobre la organización donde laboran. Establecer el óptimo desarrollo de un ambiente de trabajo sano y satisfactorio, contribuirá al beneficio de la empresa, es decir, a mejorar la productividad de los trabajadores con enfoque al cumplimiento de los objetivos de toda organización. En función a la importancia del clima organizacional, existen también factores que perjudican al desarrollo de un adecuado clima, una de ellas es la equivocada aplicación del liderazgo de la empresa. El clima organizacional se percibirá bueno o malo, en base a como los líderes o jefes se relacionen con los colaboradores. La importancia del líder dentro de la organización radica en establecer y necesariamente en proyectar una correcta gestión de liderazgo en base a las experiencias y habilidades adecuadas de los jefes. Es importante que las personas reciban capacitaciones constantes con la finalidad de impartir un clima organizacional apropiado el cual permita el desarrollo óptimo de los trabajadores.

Mnosalvas, Manosalvas y Quintero (2015) refieren que, en la actualidad, se necesita establecer ciertos procesos y estrategias que permitan favorecer al desempeño de los trabajadores. El recurso humano, se convierte así en un factor importante para la organización, ya que el éxito de toda empresa dependerá, muchas veces, de los aspectos que los directos establezcan para el óptimo desenvolvimiento de los trabajadores y con esto permitirles laborar eficientemente. La relación clima organización con la productividad se mantendrá positiva, de manera en que el recurso humano se sienta satisfecho con su entorno laboral. El clima organizacional se tomará como una medida para poder evaluar el desempeño de los trabajadores, así como también el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### **A nivel nacional**

Peru21 (2018) se evidenció que muchos de los trabajadores de organizaciones diferentes, anhelan encontrar un trabajo el cual mantenga un clima laboral adecuado, con la única finalidad de desarrollarse de manera eficiente y productiva. Se precisó que el 86% de trabajadores encuestados expresan que podrían renunciar a sus centros de labores si llegan a

percibir un ambiente desagradable y no genere bienestar a sus labores ni personalmente. El clima organizacional, tiene que ver con que el trabajador sienta satisfacción con su centro laboral y sus relaciones con los demás trabajadores. Se podría mejorar, siempre y cuando los directivos tengan la iniciativa de querer conocer las diferentes percepciones que tienen los trabajadores a fin de eliminar las brechas entre ellos y los objetivos que tiene cada uno. El clima organizacional guarda una relación relevante con la productividad de la empresa, ya que se toma en base al bienestar del recurso humano.

Sánchez (2015) determinaron que el clima organizacional es de vital importancia para a productividad de cualquiera que sea el tipo de la organización. Establecer un ambiente de trabajo saludable, es propicioso para el buen funcionamiento de las actividades de cada uno de los colaboradores. Los directivos de las organizaciones, deberían asegurarse que cada uno de los colaboradores este percibiendo un agradable clima laboral, esto con la finalidad de asegurar que aumente y mejore su productividad, así mismo se vea reflejado en los resultados. Caso contrario, es decir todo lo que se debería evitar, para no estropear un buen clima laboral, son las discusiones que se dan sin sentido alguno entre los mismos trabajadores de la empresa, desvirtuar y esconder información, minimizar a los trabajadores, desprestigiarlos. Conforme a todos estos aspectos, se puede entender, que el clima organizacional dependerá siempre y cuando exista una buena gestión por parte de las cabezas de las organizaciones.

Contreras (2015) determinan que los colaboradores al desenvolverse en un estado de compromiso laboral en su trabajo, genera e incrementa todos aquellos pensamientos y sentimientos conductuales a la flexibilidad, creatividad, comunicación y el desempeño organizacional. En cuanto a la aplicación el engagement, se demostró que, en diferentes países a nivel mundial, es uno de los aspectos que con mayor valor para las empresas. Esto indica que, al tener este tipo de trabajadores, los cuales se involucran mayormente con el trabajo y con la empresa, genera resultados positivos para las organizaciones, mejorando el clima laboral y contribuyendo a la difusión entre los mismos compañeros de trabajo.

### **A nivel local**

Financiera Efectiva es una empresa del Grupo EFE, supervisada por la Superintendencia de Banca Seguros & AFP (SBS), especializada en otorgar créditos al

sector emergente a nivel nacional, cuenta con cartera activa y pasiva, contando con una amplia red de agencias, divididas por regiones, dentro de las cuales, se encuentra la región Norte 4, la cual tiene a su cargo diferentes agencias, entre ellas la agencia objeto de estudio del presente trabajo, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Jaén-

La agencia Financiera Efectiva, ubicado en Calle. Alfonso Villanueva Pinillos 480, en la Provincia de Jaén, actualmente la organización cuenta con 20 colaboradores que desarrollan labores para lograr los objetivos comerciales de la empresa. En la financiera existe un área orientada a la gestión de personas, que ejecutan los principales procesos de gestión de pagos, capacitación, y asistencia social. Si bien es cierto que la organización cuenta con políticas orientadas a cubrir las necesidades de su personal, en algunas ocasiones se evidencian algunos factores como la asignación y participación en la toma de decisiones, en general no se ofrece oportunidades para que los colaboradores aporten opiniones en la toma de decisiones, por otro lado los aspectos de recompensa no son los mas adecuados, el sueldo no se ha incrementado en los últimos años, generando un aspecto de descontento en los colaboradores, finalmente el incremento de las cuotas comerciales, genera estados de desanimo y preocupación en los colaboradores. Los factores antes explicados no permiten el logro de un máximo compromiso de los colaboradores, entre estos factores se encuentra excesivo número de formatos de control, ausencia de compensaciones variables, y pocos canales de comunicación. La investigación se orienta a encontrar el grado de relación que genera el clima organizacional en el engagement de los colaboradores.

## **1.2. Antecedentes**

### **A nivel internacional**

Cerda y Parada (2018) tomaron como propósito identificar el nivel de engagement y clima organizacional en la empresa Coopelan Ltda. Como parte del desarrollo de la tesis realizada se aplicaron dos instrumentos para la recolección de datos, las cuales fueron dos entrevistas, una para recoger datos sobre aspectos demográficos de los colaboradores y otra para reunir datos sobre los niveles de ambas variables de estudio. Sobre la población de estudio, se tuvo que el total de trabajadores fueron 80, de las cuales solo se consideró a 47 trabajadores para la muestra de estudio. De acuerdo a la metodología se determinó que la tesis fue de tipo descriptivo de corte transversal y de diseño no experimental. Se concluyó en que la empresa debería de mejorar ampliamente sus niveles de clima organizacional,

puntualmente en las colaboradoras del sexo femenino y para el área administrativa. Se evidenció que la motivación, identidad, calidez y estructura son las dimensiones más débiles en cuanto a clima organizacional. Sobre el engagement, de acuerdo a lo analizado, se determinó que muchos colaboradores presentan altos niveles en tres de sus dimensiones, dedicación, absorción y vigor, los cuales podrían mejorarse en aquellos trabajadores que recién comienzan a incorporarse en la empresa.

Raza (2017) busco determinar la relación entre el engagement laboral de los docentes de un área específica y la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Andina Simón Bolívar, la investigación realizada fue de tipo explicativo causal y de diseño no experimental. Para medir la variable engagement se empleó el cuestionario UWES y para medir la satisfacción de los estudiantes un cuestionario de evaluación a los docentes de la UASB. Se aplicó a 31 profesores de la universidad el cuestionario UWES y a 784 alumnos el cuestionario de satisfacción. De los resultados se pudo determinar que el nivel de engagement laboral de los profesores es alto, así mismo el nivel de satisfacción de los estudiantes también es alto. Se evidenció que el engagement laboral y la satisfacción de los estudiantes se relacionan significativamente entre ambas.

Miño y Quinde (2017) buscaron analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular “Futuros Navegantes” ubicado en la ciudad de Guayaquil. La investigación fue de tipo descriptivo y de campo, así mismo de enfoque cuantitativo. Se contó con una población de 42 personas, de las cuales para la muestra se tomaron a 27 colaboradores seleccionados por conveniencia. De acuerdo al estudio, la técnica empleada fue la encuesta dirigida a todo el personal de la empresa (administrativos y docentes), y se aplicó una entrevista la cual se enfocó al director de la unidad. De los resultados se obtuvo que el 50% indicaron que el ambiente de trabajo es desagradable, lo que indica que el clima organizacional de la empresa no genera un ambiente de bienestar para los trabajadores. Mediante el análisis respectivo, se concluyó que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal en la UEP Futuros Navegantes.

Paredes (2016) determinó la relación entre la congruencia de valores éticos y el engagement con el trabajo en los colaboradores de las universidades del cantón Santo

Domingo. De acuerdo a la tesis de estudio, la investigación fue de diseño no experimental. De tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La población fue de 342 trabajadores (administrativos y plana docente). De los cuales se tomaron a 121 personas como muestra de estudio. En cuanto a los instrumentos de recolección de información, se tuvo dos cuestionarios, cuestionario APO y cuestionario UWES. Ambos cuestionarios emplearon la escala de Likert. Para el desarrollo y análisis de resultados obtenidos, se empleó el paquete estadístico SPSS. Se pudo concluir que las dimensiones de engagement se encuentran ligadas a la congruencia de valores éticos. Por lo que se recomienda optimizar el desarrollo de todo el personal con el fin de mejorar el engagement en la empresa.

Recalde (2016) buscó medir el nivel de engagement, así mismo elaborar un plan para fortalecer el engagement entre los trabajadores de la empresa. Del total de empleados, el estudio tomó como muestra a 145 colaboradores de la compañía minera Oro S.A. el tipo de estudio fue descriptivo – explicativo. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario UWES. Para el análisis y desarrollo de la investigación se empleó el Windows Excel como herramienta para detallar cada uno de los resultados y explicarlos. Se realizó un análisis de regresión múltiple, para determinar la relación entre las variables de estudio. Se concluyó en que el engagement en la empresa Oro S.A, es positiva. En la tesis se detalló la propuesta en base al engagement que sugiere el autor aplicar a la empresa minera, con el fin de mejorar los niveles de la variable e incrementar los niveles de productividad.

### **A nivel nacional**

Messarina (2019) estudió la relación existente entre el engagement y la satisfacción laboral del personal de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrio y aluminio en la ciudad de Lima. La investigación realizada fue de tipo descriptiva – correlacional. Para su desarrollo, el estudio consideró una muestra de 100 trabajadores de la empresa, a los cuales se les aplicó como instrumento un cuestionario, en este caso el cuestionario de Engagement UWES 17 y otro cuestionario para medir la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos, fueron analizados e interpretados mediante el paquete estadístico SPSS. De acuerdo a sus resultados, se pudo determinar que los trabajadores de la empresa se encuentran engaged y satisfechos, es decir gustan de su trabajo, sienten identificación con su puesto laboral y con la empresa, se desarrollan con mayor motivación, alta productividad,

responsabilidad y se involucran directamente con la empresa. Esto indica un alto incremento de productividad y así mismo es rentable para la organización.

Delgado y Velásquez (2018) analizaron cómo influye el engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma en la ciudad de Arequipa. La tesis fue de tipo descriptiva correlacional, de corte transversal, debido a que se estudió la relación entre las variables. Se aplicaron dos instrumentos como fuente de recolección de datos. Para poder medir el engagement se empleó UWES y para medir la satisfacción laboral se empleó el SPL. Como muestra de estudio se tomó a 25 personas, es decir se tomó a la población total de la agencia bancaria. Los resultados se tabularon mediante el Windows Excel y se analizaron mediante el paquete estadístico SPSS. De acuerdo a los resultados se pudo determinar que el engagement influye positivamente en la satisfacción laboral, así mismo a incrementar engagement entre los trabajadores de una empresa mayor será la satisfacción laboral. Se le recomendó a la agencia bancaria en establecer estrategias que optimicen a incrementar el engagement con la finalidad de mejorar su satisfacción entre los mismos trabajadores.

Ferrer (2018) tomó como objetivo general determinar cómo influye el clima organizacional en la felicidad laboral de los colaboradores del Instituto Nacional de Defensa Civil 2018. En cuanto a la metodología de la investigación, la tesis fue de tipo básico, se trabajó bajo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y a través de un nivel explicativo. Como población se encontró a 300 trabajadores de la institución, de los cuales se tomó como muestra a 169 colaboradores, dicha muestra se tomó mediante el muestreo probabilístico. Se empleó la técnica de la encuesta mediante un instrumento el cuestionario, el cual estuvo validado por medio del juicio de expertos y se determinó su fiabilidad por medio del Alfa de Cronbach. Por medio de los resultados, se determinó que el clima organizacional influye en la felicidad laboral de los colaboradores del Instituto Nacional de Defensa Civil. Además, se definió la dimensión credibilidad influye positivamente en la felicidad de los colaboradores del Instituto.

Burgos (2018) buscó determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de compromiso entre los profesores de las instituciones educativas estatales de la Red 9 ubicado en el distrito de la Victoria. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, fue

de tipo básico y de nivel correlacional. Se determinó el diseño, el cual fue no experimental de corte transversal. Se trabajó en base a una población de 139 docentes de los cuales se tomaron a 103 profesores a través del muestreo probabilístico. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento la escala para medir el clima organizacional de Palma, el cual contenía 50 interrogantes y para la variable compromiso laboral la escala de Meyer y Allen que contenía 21 interrogantes. De acuerdo a los resultados se determinó que el 46,6% de los docentes indicaron que el clima organizacional era favorable. Con respecto a la otra variable de compromiso, se evidenció que el 61% de los profesores encuestados indicaron presentar poco compromiso. Se concluyó que el clima organizacional que se percibe en las instituciones se relaciona significativamente con el nivel de compromiso entre los docentes de las instituciones. Se detalló que la relación fue de  $Rho: 0.530$ , esto quiere decir que a medida se incrementa o mejora el clima organizacional del mismo modo mejorará el nivel de compromiso de los profesores.

Mendoza y Gutiérrez (2017) analizaron la relación existente de la variable engagement sobre el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. El estudio que fue de tipo descriptivo – correlacional y de corte transversal. Se determinó medir ambas variables de estudio mediante la aplicación de dos cuestionarios, como instrumentos de recolección de información, es decir se aplicó una encuesta diseñada con 50 preguntas, el cual permitió medir la variable desempeño laboral en base a una escala de sentimientos y actitudes con respecto al trabajo. El segundo cuestionario fue estructurado para medir el engagement, se basó en 17 preguntas divididas en 3 dimensiones. Ambos cuestionarios tuvieron alternativas de respuestas bajo la escala de Likert. Con respecto a la muestra de estudio se consideró a 194 colaboradores tomados de la población de estudio. El análisis de los resultados se realizó por medio del programa SPSS. Se concluyó, por medio de los resultados, con un 89.6% que el engagement se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral en el hospital Santa Rosa, además que, según los encuestados, ellos realizan su trabajo con pasión armoniosa y mejora la satisfacción en el trabajo, esto repercute en el rendimiento de sus funciones y en toda la organización.

### **A nivel local**

Espinoza (2019) su investigación tuvo como propósito determinar si existe relación entre ambas variables de estudio (felicidad y engagement) en los trabajadores de una

empresa distribuidora. Para el estudio, se definió el tipo de investigación, el cual fue descriptivo – correlacional. Se determinó también que la población fueron 300 colaboradores de las diferentes empresas distribuidoras del Perú. Como muestra se tomó a 150 trabajadores de la población de estudio. Se utilizó la técnica de la observación y la aplicación de dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. De acuerdo a los resultados analizados, se pudo determinar que no existe relación significativa entre ambas variables de estudio, felicidad y engagement, en los trabajadores de una empresa distribuidora de productos de Chiclayo. Lo que si se evidenció fue la relación entre las diferentes dimensiones de engagement con la felicidad. Se recomienda también establecer políticas que favorezcan a los beneficios de los colaboradores, con la finalidad de generar mayor compromiso entre ellos con la empresa de estudio.

Vinces (2018) buscó proponer un plan sobre engagement laboral con la finalidad de mejorar la productividad del personal de la institución financiera CMAC Piura – Chiclayo 2018. La tesis fue de tipo descriptivo, y debido al objetivo fue propositiva. Además, el método empleado fue el método deductivo, con un diseño no experimental cuantitativo. Con respecto a la población, se determinó que los colaboradores de las áreas (crédito y operaciones) de la empresa de estudio son un total de 55 colaboradores. Para la obtención de información, se estableció una encuesta, y aplicarse por medio del instrumento un cuestionario bajo la escala de Likert. Se tuvo como resultado que el 63,6% de los encuestados consideran que el nivel de engagement es malo dentro de la institución, con respecto a la productividad el 50.9% indicaron que el nivel de productividad es malo. En cuanto al objetivo general de la tesis de estudio, se demostró que, si se aplica la propuesta dada en la tesis, se mejorará e incrementará la productividad de la Institución Financiera en estudio. Finalmente, la tesis concluye proponiendo un plan de mejora para la empresa en cuanto a engagement para mejorar su productividad.

Ramírez y Cajo (2017) tuvieron como finalidad determinar la relación entre la cultura organizacional y el engagement en los trabajadores de una empresa agroindustrial ubicada en Lambayeque. La tesis en mención fue de diseño no experimental a través de un corte transversal. En cuanto al tipo fue correlacional – causal unidireccional. Se trabajó con una muestra de 154 colaboradores de la empresa Agropucalá. Como instrumento de recolección de información, se aplicaron dos cuestionarios para medir ambas variables de estudio. Para

medir la variable engagement se aplicó UWES. En cuanto a los datos obtenidos pasaron a un análisis por medio del SPSS y se graficaron a través del Windows Excel. Se llegó a concluir en que la variable engagement se relaciona estrechamente con la cultura organizacional, deduciendo así que a mayores factores que mejoren la cultura organizacional en la empresa agroindustrial, se mejorará el engagement entre los colaboradores. Se recomienda incluir entre los programas de capacitación al personal de la empresa, proyecto en cuanto a la calidad de vida de los trabajadores, involucrarse con ellos por medio de premios, actividades interactuadas y fortalecer la idea de empresa – trabajador.

Ascurra y Quispe (2017) tuvieron como objetivo determinar si existe relación entre el engagement y la comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa privada de Pomalca. De acuerdo al marco metodológico, la investigación fue de tipo descriptiva correlacional, a través de un diseño no experimental. La técnica que se empleó fue la encuesta, a través de dos instrumentos, los cuales fueron dos cuestionarios. Para engagement se empleó UWES y para la comunicación organizacional ECO. Se trabajó con una muestra de 150 colaboradores de la empresa privada de Pomalca. Mediante los resultados se evidenció la relación existente entre el engagement y la comunicación organizacional en el recurso humano de la empresa privada de Pomalca, finalmente se determinó que la relación entre ambas variables es significativamente alta.

Díaz (2016) optó determinar la diferencia de la variable engagement entre dos entidades financieras de la ciudad de Chiclayo. La investigación fue de tipo cuantitativa básica, y se tomó un diseño no experimental. Se empleó un muestreo probabilístico y de conveniencia. En cuanto a los instrumentos de recolección de información, se empleó un cuestionario de implicación con el trabajo UWES para medir el engagement como variable. De acuerdo a los resultados, se evidenciaron, que existen diferencias significativas de engagement entre ambas financieras. Se determinó que la financiera pública de estudio, cuenta con un nivel bajo de engagement con respecto a la otra financiera la cual es privada. En cuanto a las recomendaciones, se definió que la empresa privada siga con su plan estratégico en marcha y en cuanto a la financiera pública, establecer estrategias en cuanto al fortalecimiento del engagement entre los trabajadores.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019?

### **1.4. Aspectos teóricos**

#### **1.4.1. Clima Organizacional**

Según Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2007), determinaron que el clima organizacional se relaciona conceptualmente con el entorno laboral en general, es decir el lugar donde varios individuos desarrollan sus funciones y/o actividades de trabajo diariamente; el clima organizacional también se ve amenazado por aquellos factores ya sea fuera o dentro de la empresa.

En tanto, el clima organizacional se puede determinar como aquella interpretación que tienen cada uno de los trabajadores sobre la organización donde laboran, la cual se crea o genera a partir de una percepción personal y que repercute significativamente en sus funciones laborales. (Gan, 2007, p. 12)

El clima organizacional, es uno de los aspectos más importantes de toda empresa y juega a favor o en contra de la misma, dependiendo de cómo se elaboren y apliquen medios para optimizar la idea o percepción que se tiene del clima organizacional por parte de los trabajadores.

##### **1.4.1.1. Dimensiones del Clima Organizacional**

Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2007) detallan las dimensiones del clima organizacional, las cuales son:

**Estructura.** Está constituida por lo que perciben los colaboradores sobre todas aquellas estructuras organizacionales que posee la empresa, es decir todas las políticas, reglas, normas, procedimientos y/o procesos estructurales formales que se deben de realizar para el cumplimiento óptimo de los objetivos de toda organización. Además del buen desarrollo de cada una de las funciones de los trabajadores. Estas estructuras organizacionales, deben de ser tomadas como bases para el eficiente manejo del tiempo y recursos de toda la organización. (Gan, 2007)

**Responsabilidad (Empowerment).** Es una forma que tienen las empresas de generar permisos y otorgar poder a sus colaboradores en cuanto a la toma de decisiones organizacionales. El empowerment también hace referencia a las autoevaluaciones en cada uno de los trabajadores, con el fin de permitirles tomar decisiones y convertirse en sus propios jefes. Es decir, tener a la mano aquellas herramientas necesarias para cumplir con los objetivos de la empresa. (Gan, 2007)

**Recompensa.** Tiene que ver con todos aquellos estímulos o premios que otorga la empresa a los colaboradores en respuesta al logro de los objetivos de la organización. Estos incentivos están ligados con el salario o aquellos aspectos directos a lo profesional. También se tiene que la recompensa que otorga la empresa, está directamente relacionada algún aspecto intrínseco con el fin de mejorar lo que se percibe para el bienestar de los colaboradores y el aspecto motivacional. (Gan, 2007).

**Desafío.** Todas aquellas funciones laborales que se tendrán que cumplir dentro de una organización, tienen que ser atrevidas, generando acciones desafiantes para poder cumplirlas. Esto generará que los trabajadores se sientan motivados en realizarlas, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo que en muchos casos es beneficioso para la empresa. (Gan, 2007).

**Relaciones.** Son todas aquellas percepciones que se tienen sobre cada uno de los miembros de la organización., también con aquellos aspectos relacionales que se generan entre sí. Se debe entender que el recurso humano, es fuente principal de toda organización, por ende, la buena relación es fundamental para la organización en general, principalmente un buen manejo de inteligencia emocional. Las buenas relaciones entre los miembros de una misma organización hacen frente a establecer una clara comunicación y ponerse en lugar de los demás miembros. (Gan, 2007).

**Cooperación.** Se refiere aquellas ideas y sensaciones que se generan en los miembros de la organización referente a la percepción de las actitudes presentes en cada uno de sus compañeros de trabajo. Esto va a depender del nivel de interés que tienen los miembros de la organización para poder resolver percances en el trabajo. (Gan, 2007).

**Estándares.** Se refiere a las dimensiones cuantificadas por los objetivos realizados. Estos estándares de medición permitirán fijar controles en cuanto a los resultados, con la finalidad de generar información de vuelta. (Gan, 2007).

**Conflictos.** Se dice de aquellos desacuerdos entre lo que piensan y consideran que se generan en las funciones a diario dentro de la empresa. Para las organizaciones, los conflictos suelen ser buenos o malos, todo depende desde el enfoque en donde se centren. Los buenos suelen a enriquecer a la organización, mientras que los conflictos malos desmerecer todo lo construido por la organización. (Gan, 2007).

**Identidad.** Se describe como un aspecto fundamental de la empresa, es decir de mucho valor, ya que se percibe como el orgullo que tiene el miembro de la organización en pertenecer a la empresa. Y aportar en el cumplimiento de sus objetivos.

#### **1.4.1.2. Características del Clima Organizacional**

Castillo (2006) detalla que para lograr interpretar con un mejor énfasis el Clima Organizacional, es importante detallar las siguientes características:

Castillo (2006) sugiere que el clima describe aquellas características propias del ambiente laboral es decir de trabajo, y que pueden encontrarse fuera y dentro de la empresa. (p. 78)

Las características se distinguen por medio de los trabajadores de una organización de manera directa e indirectamente. El clima también afecta al comportamiento del ámbito laboral. El clima, como factor independiente, actúa como controlador entre aquellos aspectos pertenecientes al sistema organizacional y la conducta individual de cada miembro de la empresa. Todos estos puntos mencionados se mantienen a través del tiempo, lo que si se diferencia es la empresa y la sección de la misma. (Castillo, 2006, p. 79)

En conjunto, el clima, las estructuras, todas aquellas particularidades de la organización y los miembros de la empresa, conforman un estilo conjuntamente enérgico.

Todas aquellas impresiones que engloba el clima organizacional, se dan por medio de diferentes aspectos. Algunos aspectos lo conforman los diferentes tipos de liderazgo y

como se dirigen las organizaciones. Otros se relacionan con las estructuras internas de la empresa y el sistema o procesos en que se desarrollan. Y también se tiene los aspectos motivacionales o de cómo se comportan en el trabajo. (Castillo, 2006, p. 79).

#### **1.4.1.3. Medición del Clima Organizacional**

Ordoñez (1997), detalla aquellas variables que vulneran la mejora de la productividad en las organizaciones, las cuales son:

**Aumento de ausentismo.** Como detalla el autor, el ausentismo cuando es muy prominente, es un signo de que el clima laboral no es el adecuado. El ausentismo es más recurrente en los colaboradores de puestos bajos, y se da por diferentes razones, sean o no justificadas. (Ordoñez, 1997, p. 28)

**Aumento de rotación externa.** Muchas veces el factor por el cual muchos de los trabajadores decidan irse de la empresa, posiblemente sea que el clima laboral está siendo poco agradable o defectuoso, lo mejor que se podría realizar es aplicar una encuesta a los trabajadores antes de irse de la organización, para determinar bien la razón de la renuncia. (Ordoñez, 1997, p. 28)

**Aumento de rotación interna.** Se debe entender que, en muchos casos, los trabajadores deciden cambiar o trasladarse a otra área o departamento de la empresa, esto conllevaría a pensar que el trabajador no se siente a gusto o satisfecho con el área asignada anteriormente, recurriendo al traslado como forma de mejorar la situación en la que se encuentra. (Ordoñez, 1997, p. 28)

**Aumento en las quejas de sus clientes.** Cuando se presentan muchas quejas por parte de los clientes hacia los trabajadores, es porque no están ejecutando bien su trabajo. Entonces se puede inferir en que los trabajadores están desmotivados o quizá su moral ha disminuido. (Ordoñez, 1997, p. 28)

**Productividad baja.** Un bajo rendimiento por parte de los trabajadores, repercutirá de manera directa en la productividad y objetivos de la empresa. Esto puede ocurrir por el mal clima organizacional que se percibe por parte de los colaboradores. (Ordoñez, 1997, p. 28)

**Falta de participación.** La baja moral repercute negativamente en la organización, esto se puede deber a la falta de participación por parte de los trabajadores de la empresa. Es decir, cuando se les deja de hacer partícipe mediante sugerencias ideas para la organización. (Ordoñez, 1997, p. 28)

**Conflictividad.** Si es que los desacuerdos, conflictos y discusiones, entre otras cosas negativas en donde intervengan los trabajadores, siguen aumentando, es una clara señal que la moral de los empleados está cayendo. (Ordoñez, 1997, p. 28).

#### **1.4.1.4. Factores del Clima Organizacional**

Para Palma (2006), los factores que contribuyen en el clima organizacional son:

##### **Autorealización**

Según Palma (2006), es lo que el trabajador aprecia referente al medio donde labora, beneficiándolo en los aspectos importante para el individuo, los cuales son el aspecto personal y el aspecto profesional, ambos enfocados al futuro del trabajador. (p. 89)

Para Palma (2006), la necesidad de este factor, es conseguir lo que siempre supo que es capaz. En realidad, es lo que los trabajadores buscan ser. Aquello por lo cual se sentirían plenos y satisfechos, alcanzar, lograr y superar sus aspiraciones personas, familiares y profesionales. (p.88)

##### **Involucramiento laboral**

Según Palma (2006), todo aquello que genere relación e identidad con la estructura organizacional de la empresa y el deber para el óptimo desarrollo de la organización.

##### **Supervisión**

Palma (2006), detalla a todas aquellas funciones y actividades realizadas por parte de los superiores en cuanto a la supervisión de los roles para cada área de trabajo. Se tiene a relacionarse con la ayuda y el soporte hacia las tareas que forman parte del desarrollo cotidiano de la organización. (p. 101)

## **Comunicación**

Según Palma (2006), es la apreciación de cómo se manifiesta la información hacia las diferentes áreas y departamento de la organización y también se precisa el adecuado funcionamiento de la información ya sea atendiendo a los clientes y usuarios de la empresa. (p. 103).

## **Condiciones laborales**

Para Palma (2006), este aspecto se detalla en todo aquello que los empleados consideran importante para el óptimo desarrollo de sus actividades dentro de la organización. Es decir, un adecuado entorno laboral para el bienestar de los trabajadores y la mejor productividad de estos.

### **1.4.2. Engagement**

Los autores Schaufeli y Bakker (2004) definieron al engagement laboral como todo aquello que se construye intrínsecamente al combinar sentimientos positivos y sobre todo satisfactorios en cuanto al trabajo que realiza una persona en su centro laboral. El engagement, es la disposición del ser humano el cual se determina principalmente por el vigor, dedicación y absorción. El vigor, hace referencia a toda aquella conducta enérgica que se tiene al realizar algún trabajo, además de realizar cualquier actividad laboral con ímpetu notable. En cuanto a la dedicación, este término se refiere al grado o nivel de significancia, implicación, entusiasmo y esfuerzo que se tiene en su centro laboral. La absorción, es de carácter cognitivo, se refiere al acto de estar íntegramente concentrado en la actividad laboral, lo que conlleva a niveles altos de concentración en el entorno laboral y por ende sea más difícil desconectarse del trabajo.

Schaufeli y Bakker (2004) determinaron que el engagement laboral es aquel estado del ser humano que particularmente no se enfoca en algún momento, objeto o individuo específico, sino todo lo contrario, hace referencia al estado afectivo y de carácter intelectual constante en el entorno de trabajo.

Según Bakker (2011) determinó al compromiso laboral como un estado de trabajo afectivo de carácter motivacional relacionado particularmente en el entorno laboral. Es una manera eficiente de bienestar satisfactoria, el cual se determinó por presentar un gran nivel

en cuanto a los índices de satisfacción en los empleados, generando felicidad, entusiasmo y compromiso laboral. Detalló también, que el compromiso laboral se genera contrarrestando el cansancio en los trabajadores.

Kahn (1990), establece el compromiso de los trabajadores como la explotación o utilización beneficiosa de todos aquellos integrantes de una empresa a sus tareas de trabajo.

Para Kahn (1990), el término compromiso hace referencia a involucrarse totalmente (física y mental) en cualquiera que sea su función dentro de una organización. En muchas ocasiones, el término compromiso de los empleados, se ha tomado como un compromiso de carácter afectivo y cognitivo con la empresa o la suma de trabajo que realiza el trabajador de forma voluntaria y espontánea.

#### **1.4.2.1. Dimensiones del engagement**

El compromiso laboral está constituido por tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

##### **Vigor**

Según Kahn (1990) determina que el vigor hace referencia a todos aquellos niveles altos de dinamismo, al aguante mental, precisión y lo que se invierte en su esfuerzo persistente de seguir trabajando. Este término es uno de los puntos más importantes dentro del compromiso laboral, ya que se requiere un nivel adecuado de energía y del manejo intelectual cognitivo mientras se realiza el trabajo, así como también de persistir, aunque se encuentren complicaciones en el paso. El vigor se puede determinar mediante la teoría motivacional, ya que el factor motivacional es uno de los determinantes fundamentales de la realización del trabajo, esto quiere decir que en tanto la energía proporcional y la resistencia se toman como factores del compromiso laboral y va ligada con la motivación en el trabajo.

##### **Dedicación**

Para Kahn (1990) la dedicación se centra en estar completamente involucrado en el trabajo que se realiza, sentirse orgulloso e inspirado totalmente por su trabajo. En esta dimensión se hace hincapié en relacionarse e identificarse en el trabajo. Por medio de la

dedicación, el individuo refiere un sentido de orgullo, importancia, entusiasmo y provocativo por el trabajo dado.

### **Absorción**

La absorción se puede detallar como aquella sensación de desconectarse completamente del entorno extra laboral. Esto implica que el individuo genere un nivel alto de centralizar todos sus pensamientos y sentimientos en el trabajo, es decir un alto nivel de concentración por su trabajo. Se podría decir que, la absorción, es una dimensión que se caracteriza por que el individuo genera un alto nivel de concentración y experimenta que el tiempo pasa volando, relacionándolo de tal manera con lo placentero de la labor realizada. (Kahn, 1990).

## **1.5. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.

### **Objetivos específicos**

Describir el nivel de clima organizacional en la Financiera Efectiva – Jaén.

Diagnosticar el nivel de engagement la Financiera Efectiva – Jaén.

## **1.6. Hipótesis**

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.

## **1.7. Justificación**

### **Justificación teórica**

Ñaupas & Mejía (2011) expresan que una investigación se justifica de manera teórica cuando se basa en modelos validados a nivel internacional que permiten operar las variables de estudio para un mejor estudio (p.133).

### **Justificación metodológica**

Ñaupas & Mejía (2011) expresan que los estudios se justifican de manera metodológica, debido a que consideran criterios de rigor científico. La presente investigación considero el enfoque cuantitativo, haciendo uso de la estadística descriptiva y correlacional para la consecución de los objetivos de investigación. Además, la investigación tomo en cuenta el diseño no experimental, y criterios de validación de juicios de expertos para los cuestionarios aplicados.

### **Justificación social**

Ñaupas & Mejía (2011) argumenta que los estudios se justifican desde un punto social cuando tienden a solucionar problemas o falencias dentro de la sociedad. El presente trabajo de investigación pretende identificar los factores que favorecen la satisfacción del clientes, con el fin de aplicar estrategias que permitan conseguir un nivel de lealtad adecuado con los clientes.

## II. MATERIAL Y METODOS

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

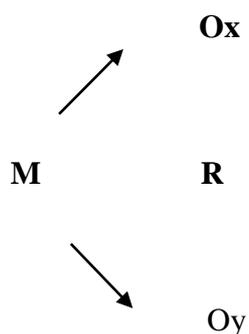
#### Tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2010) exponen que la investigación de tipo descriptiva orienta sus esfuerzos a describir una realidad problemática, se encarga de enumerar las características que presentan las variables de estudio en una realidad problemática, la presente investigación estableció las características que presenta el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva, Jaén

El trabajo de investigación también utilizó el tipo de investigación correlacional, con el fin de establecer el grado de relación que existen entre las variables clima organizacional y engagement en la Financiera Efectiva, 2019. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), exponen que la investigación de tipo correlacional, muestra las relaciones de las variables en una realidad problemática

#### Diseño de la Investigación

Debido al tratamiento de las variables y la aplicación de instrumentos de investigación, el estudio fue no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) propone que lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.



Donde:

M = Muestra

O<sub>x</sub> = VI: clima organizacional

O<sub>y</sub> = VD: engagement

r = es el coeficiente de correlación entre O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>.

## **2.2. Población y muestra**

Según Tamayo (2003) define a la población como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población objeto de estudio de la presente investigación estuvo conformada por el personal que ejerce y gestiona las actividades de cobranza en la empresa. Los cuales suman un total de 20 trabajadores, que laboran en la sucursal de Jaén.

### **Muestra**

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) expresa que es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.

Para el tratamiento de la muestra, debido a la poca significancia de los elementos de la población, se creyó conveniente considerar como muestra a los 20 colaboradores que ejercen y gestión las actividades de cobranza dentro de la organización.

## **2.3. Variable de investigación**

**Variable de investigación independiente:** clima organizacional

Según Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2007), determinaron que el clima organizacional se relaciona conceptualmente con el entorno laboral en general, es decir el lugar donde varios individuos desarrollan sus funciones y/o actividades de trabajo diariamente; el clima organizacional también se ve amenazado por aquellos factores ya sea fuera o dentro de la empresa.

**Variable de investigación dependiente:** engagement

Schaufeli y Bakker (2004) determinaron que el engagement laboral es aquel estado del ser humano que particularmente no se enfoca en algún momento, objeto o individuo específico, sino todo lo contrario, hace referencia al estado afectivo y de carácter intelectual constante en el entorno de trabajo.

## 2.4. Operacionalización de la variable

Tabla 1

*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Reactivos	Escala	Técnica / Encuesta
Clima organizacional	Estructura	Nivel de estructura	La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado Cuando usted ingreso la empresa le proporcionó un reglamento interno de trabajo	Likert	Encuesta / Cuestionario
	Responsabilidad	Nivel de responsabilidad	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.		
	Recompensa	Nivel de recompensa	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		
	Desafío	Nivel de desafío	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		
	Relaciones	Nivel de relaciones	Las relaciones entre los asesores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales		

Cooperación	Nivel de cooperación	<p>Existe un buen trato y cordialidad entre los asesores de la oficina.</p> <p>Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la empresa.</p> <p>Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los asesores de la oficina</p>
Estándares	Nivel de estándares	<p>Los indicadores comerciales, permiten una real medición del cumplimiento de colocaciones de la oficina.</p> <p>Tengo pleno conocimiento de los objetivos comerciales de la oficina</p>
Conflictos	Nivel de conflictos	<p>Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar soluciones innovadoras</p> <p>Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina.</p>

---

*Fuente: elaboración propia*

Tabla 2  
Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica / Instrumento	Escala
Engagement laboral	Vigor	Nivel de vigor	En mi trabajo me siento lleno de energía	Encuesta Cuestionario	Likert
			Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo		
			Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar		
			Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo		
			Soy muy persistente en mi trabajo		
	Dedicación	Nivel de dedicación	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando		
			Mi trabajo está lleno de significado y propósito		
			Estoy entusiasmado con mi trabajo		
			Mi trabajo me inspira		
			Estoy orgulloso del trabajo que hago		
Absorción	Nivel de absorción	Mi trabajo es retador			
		El tiempo vuela cuando estoy trabajando			
		Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí			
		Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo			
		Estoy inmerso en mi trabajo			
			Me “dejo llevar” por mi trabajo		
			Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo		

Fuente: elaboración propia

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

### **Técnicas de recolección de datos:**

Para el recojo de información, se utilizó la técnica de la encuesta, la cual tiene como fin aplicar preguntas de tipo de cerrada o abierta, a un grupo de elementos poblacionales para encontrar información cuantitativa o cualitativa.

**La encuesta:** Es una técnica de campo, cuya función es recabar información verídica sobre un fenómeno social mediante la aplicación de un cuestionario; para ser más preciso se busca recopilar las características que parecen ser comunes en grupo en cuestión con el fin de contrastar una hipótesis. (Arias, 2012)

### **Instrumentos de recolección de datos:**

**El cuestionario:** “Es un documento escrito, diseñado en base a preguntas interrogativas de carácter abierto, cerrado, o ambos; que tiene como objetivo la recabar información congruente, sobre un objeto de estudio e interés de conocimiento del investigador” (Malhotra, 2008, p.88).

Para la recolección de datos se utilizo un cuestionario construido 14 reactivos en base a las dimensiones que presenta la variable de estudio satisfacción del cliente. Las preguntas son de tipo cerrada y s en encuentran con cinco niveles de respuesta.

Muy de acuerdo

Acuerdo

Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de tablas y figuras

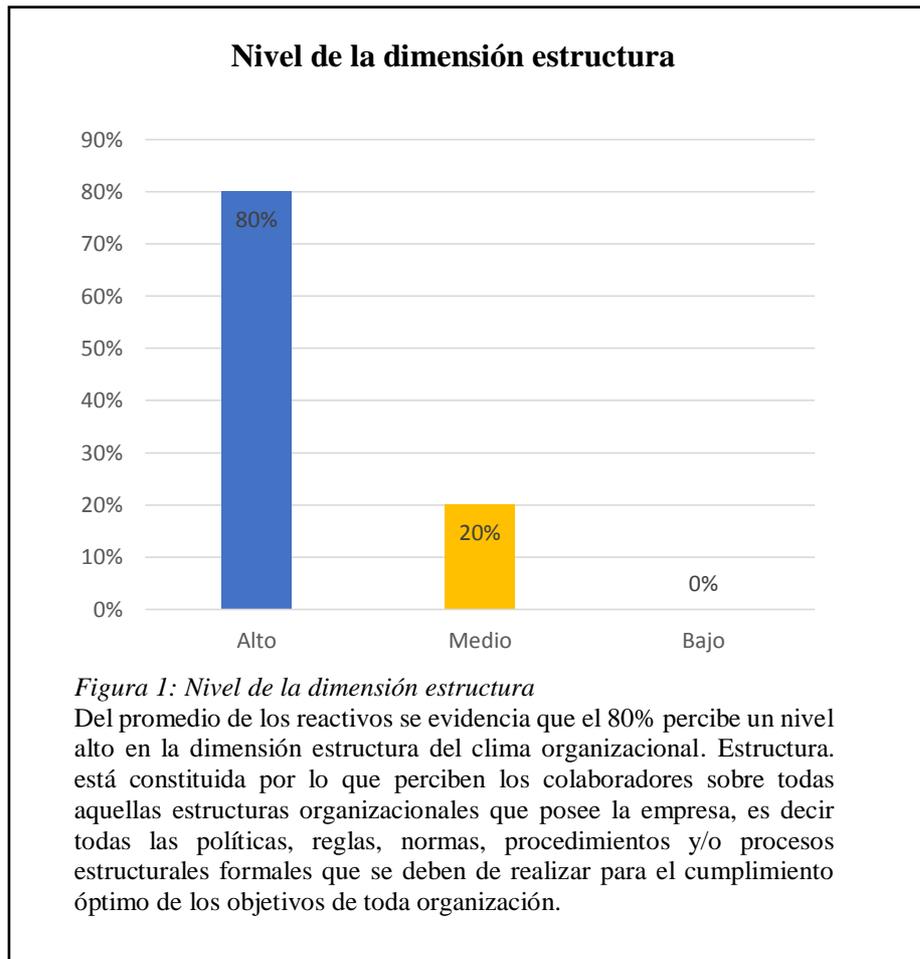
##### 3.1.1. Presentación de las dimensiones de la variable independiente por ítems agrupados

Tabla 3

Nivel de la dimensión estructura

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	16	80%	80%
Medio	4	20%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: elaboración propia



*Tabla 4*  
*Nivel de la dimensión responsabilidad*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Alto	0	0%	0%
Medio	20	100%	100%
Bajo	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: elaboración propia*

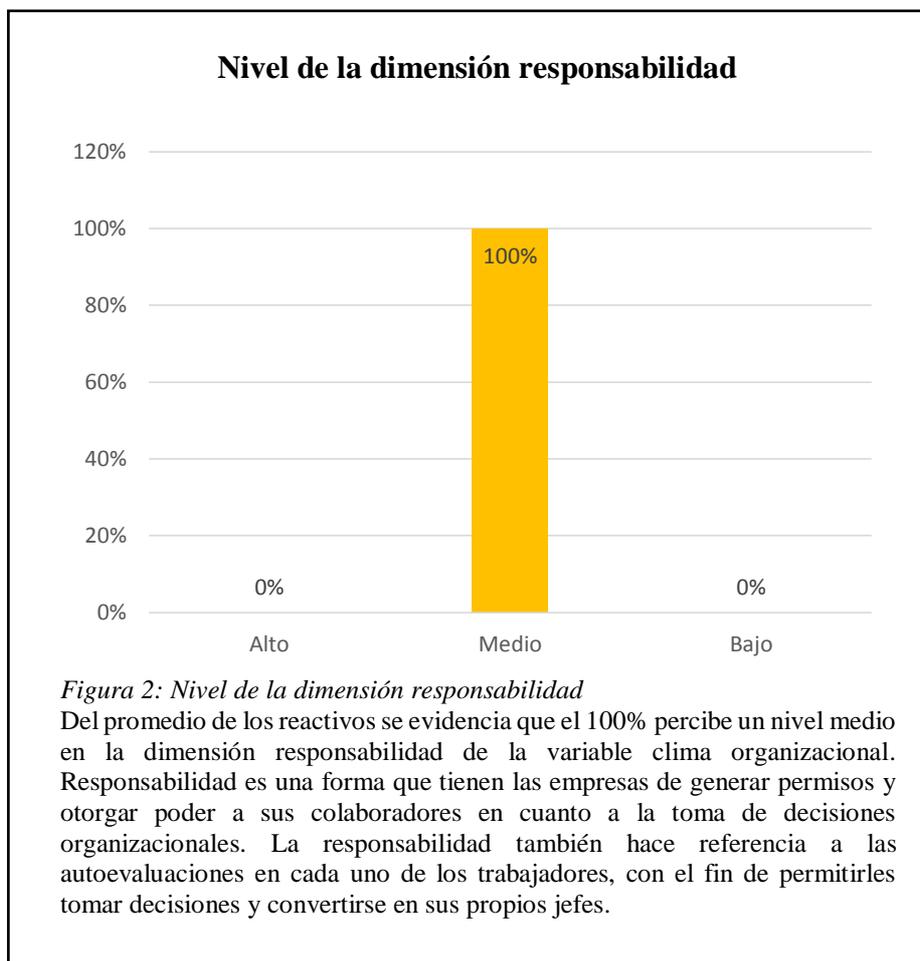
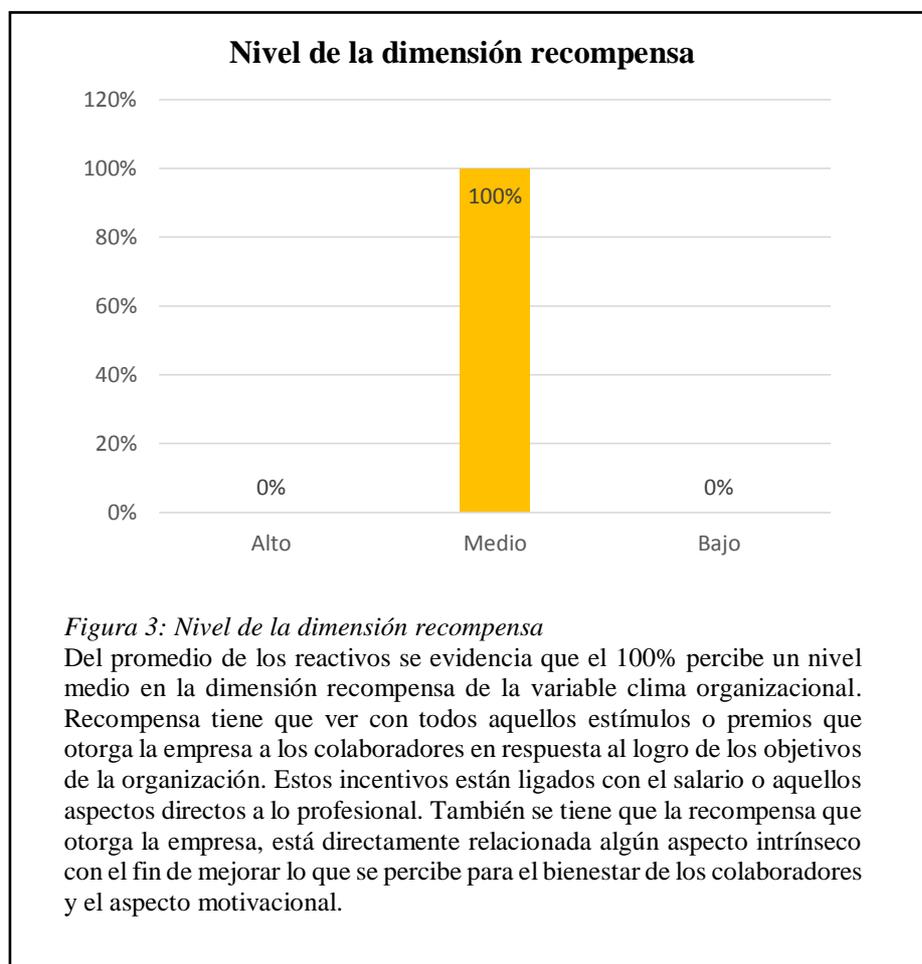


Tabla 5  
 Nivel de la dimensión recompensa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	0	0%	0%
Medio	20	100%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: elaboración propia



*Tabla 6*  
*Nivel de la dimensión desafío*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Alto	4	20%	20%
Medio	12	60%	80%
Bajo	4	20%	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: elaboración propia*

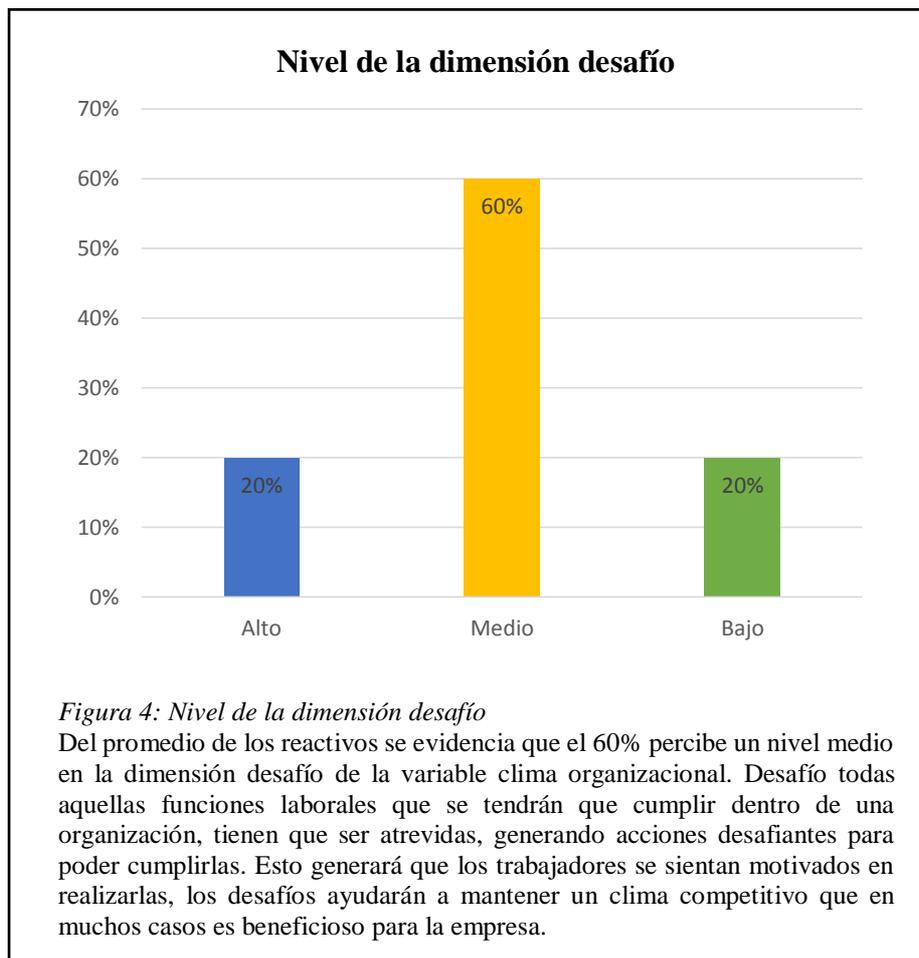


Tabla 7  
 Nivel de la dimensión relaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	5	25%	25%
Medio	13	65%	90%
Bajo	2	10%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: elaboración propia

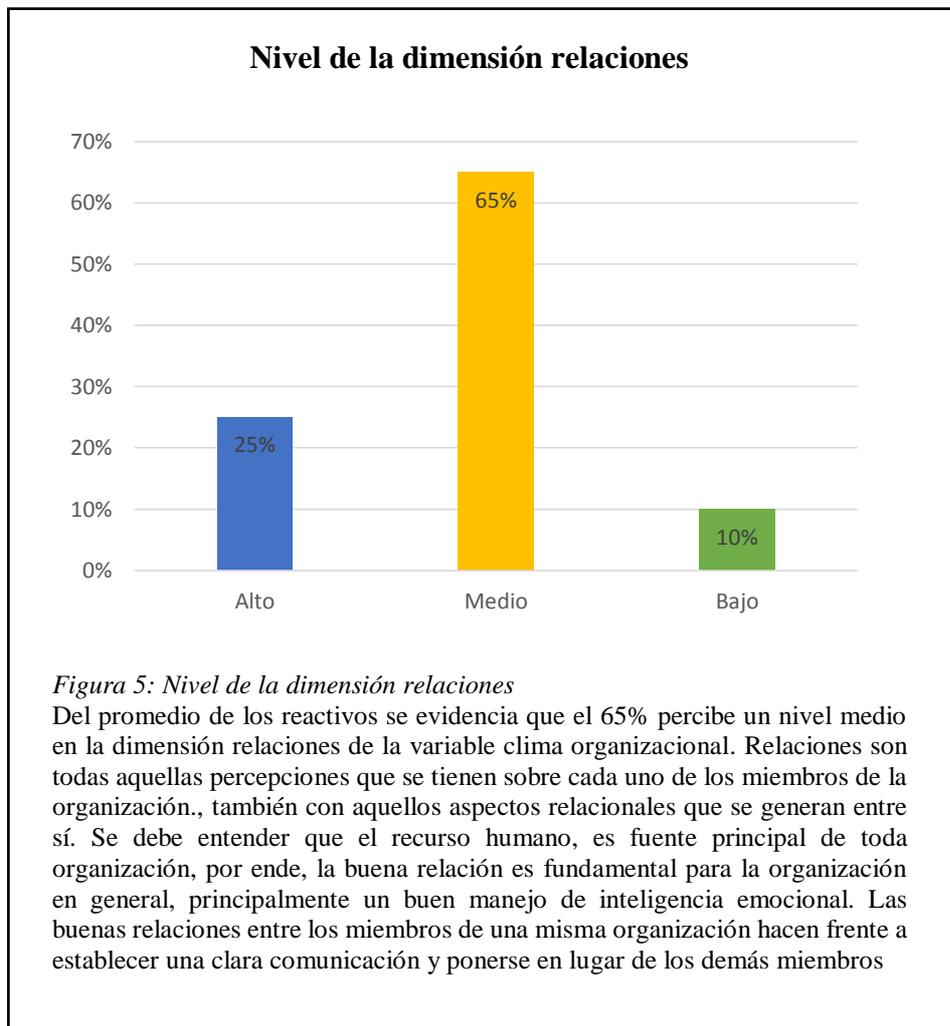


Tabla 8  
 Nivel de la dimensión cooperación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	0	0%	0%
Medio	14	70%	70%
Bajo	6	30%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: elaboración propia

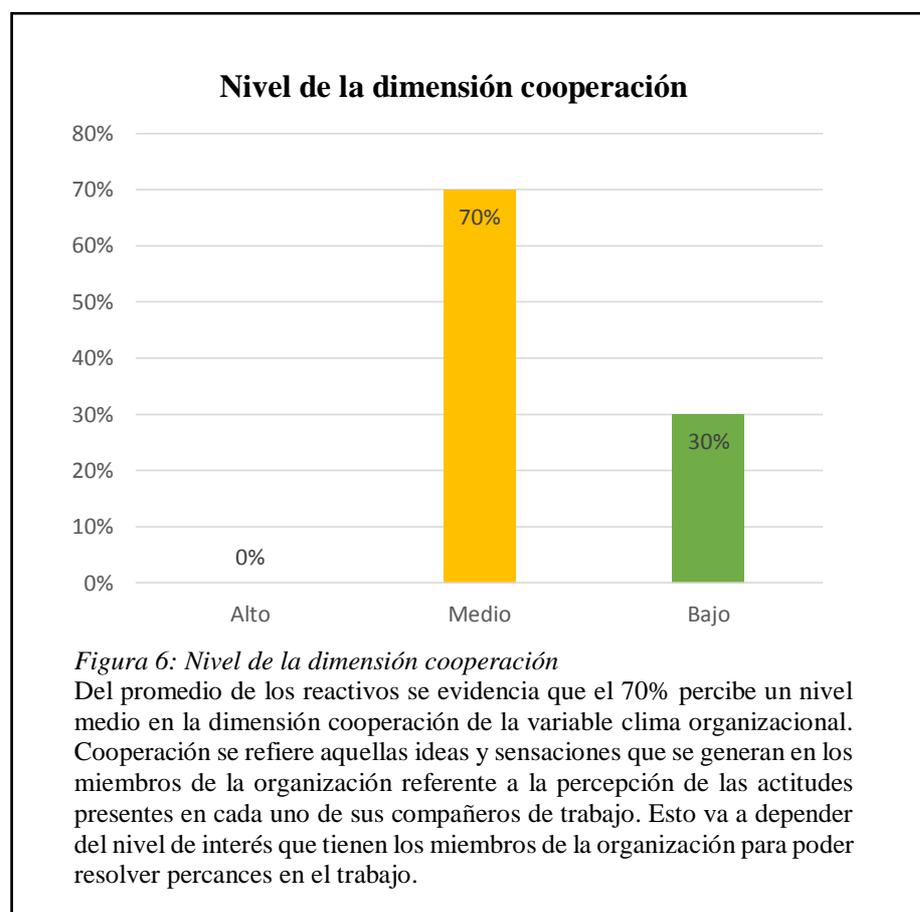
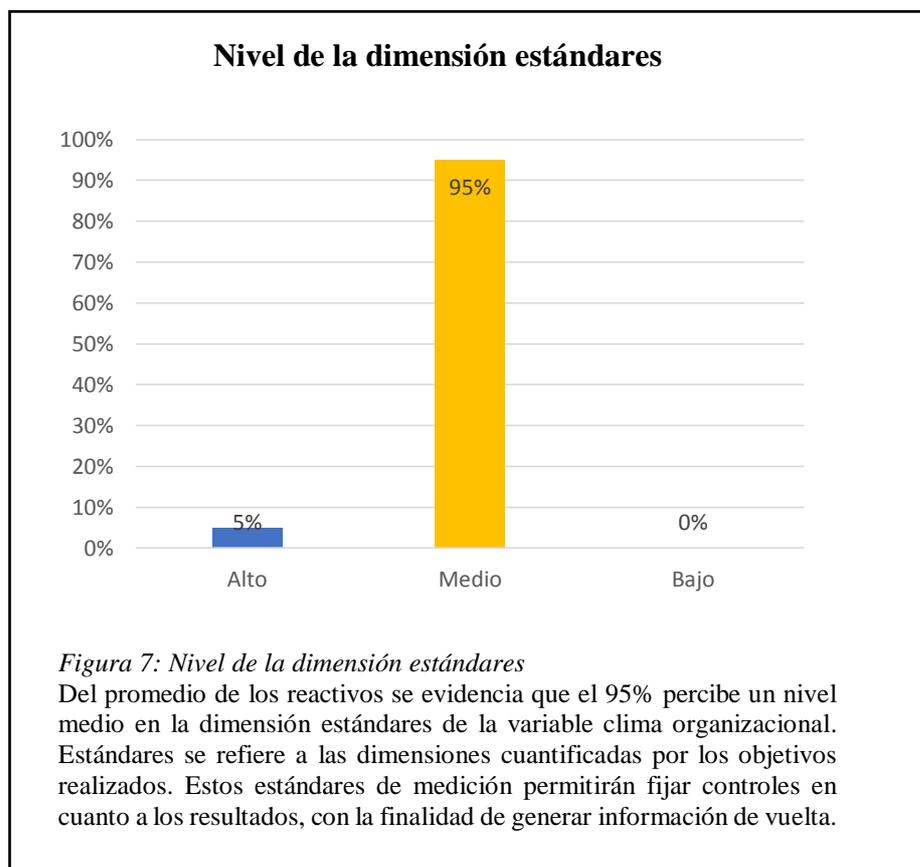


Tabla 9  
 Nivel de la dimensión estándares

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	1	5%	5%
Medio	19	95%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

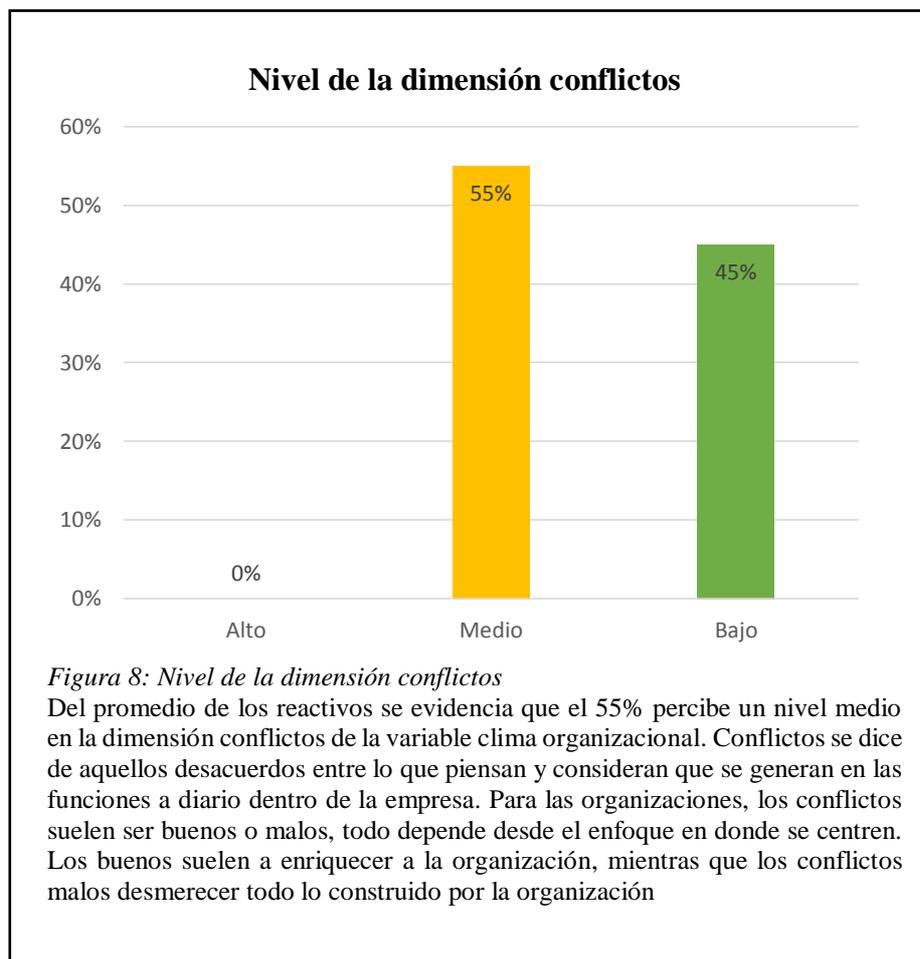
Fuente: elaboración propia



*Tabla 10*  
*Nivel de la dimensión conflictos*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Alto	0	0%	0%
Medio	11	55%	55%
Bajo	9	45%	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

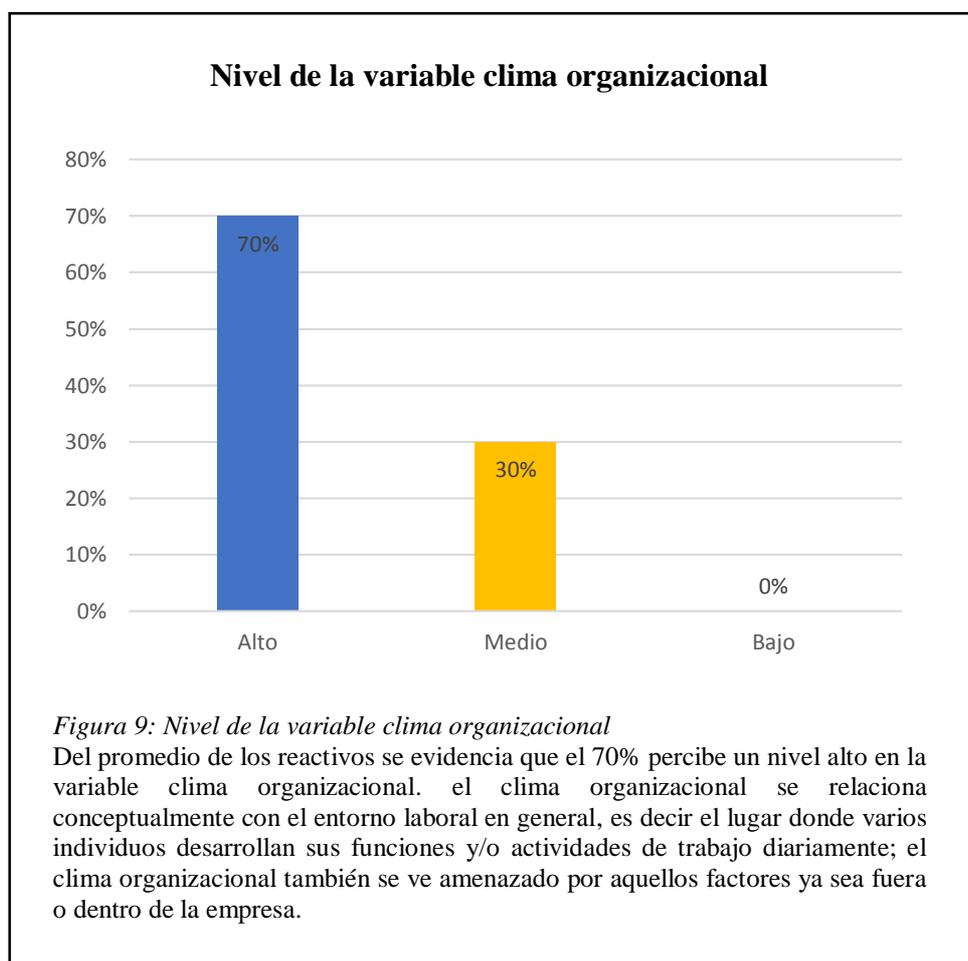
*Fuente: elaboración propia*



*Tabla 11*  
*Nivel de la variable clima organizacional*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Alto	14	70%	70%
Medio	6	30%	100%
Bajo	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: elaboración propia*



### 3.1.2. Presentación de las dimensiones de la variable dependiente por ítems agrupados

Tabla 12

Nivel de la dimensión vigor

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	
		Porcentaje	acumulado
Alto	20	100%	100%
Medio	0	0%	100%
Bajo	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

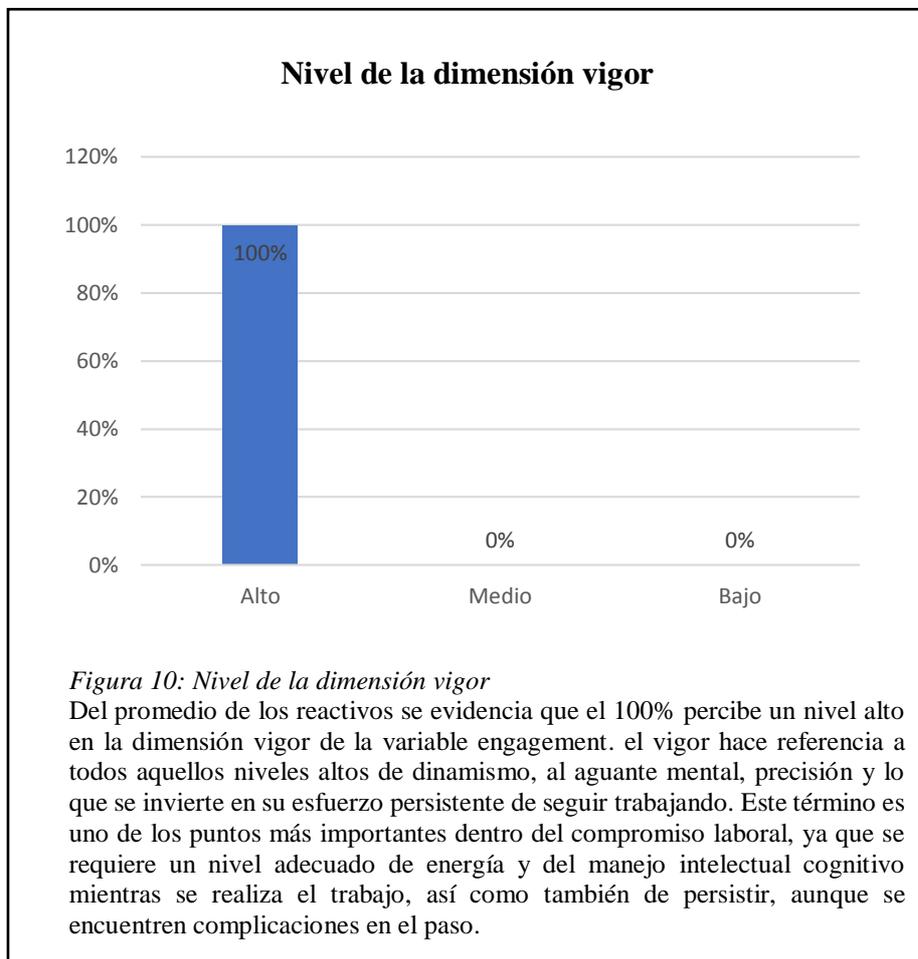


Tabla 13  
 Nivel de la dimensión dedicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	17	85%	85%
Medio	3	15%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: elaboración propia

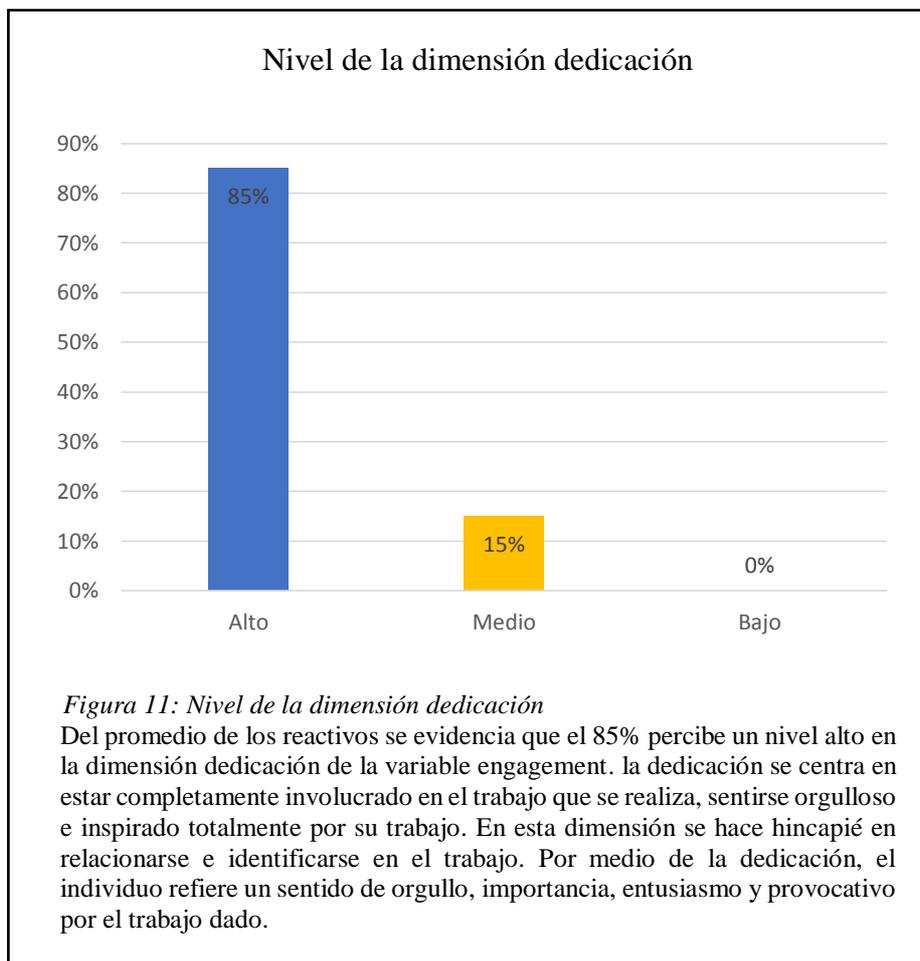
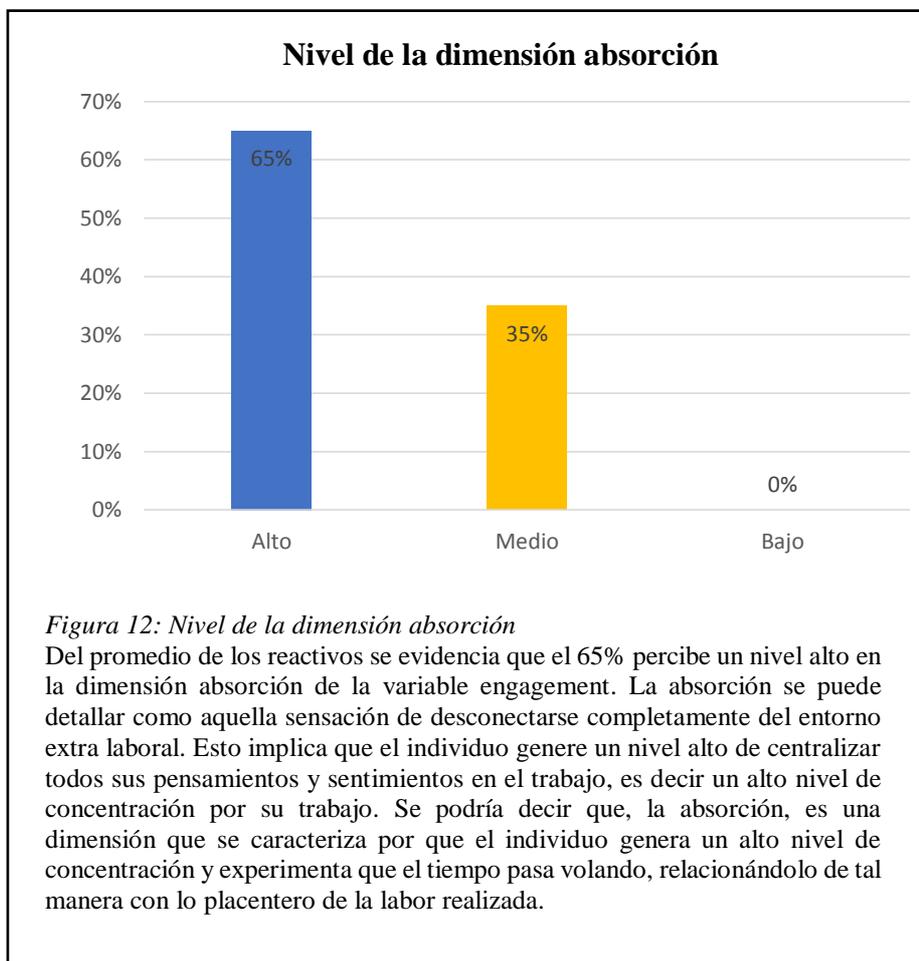


Tabla 14  
 Nivel de la dimensión absorción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	13	65%	65%
Medio	7	35%	100%
Bajo	0	0%	100%
Total	20	100%	100%

Fuente: elaboración propia



*Tabla 15*  
*Nivel de la variable engagement*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Alto	20	100%	100%
Medio	0	0%	100%
Bajo	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: elaboración propia*

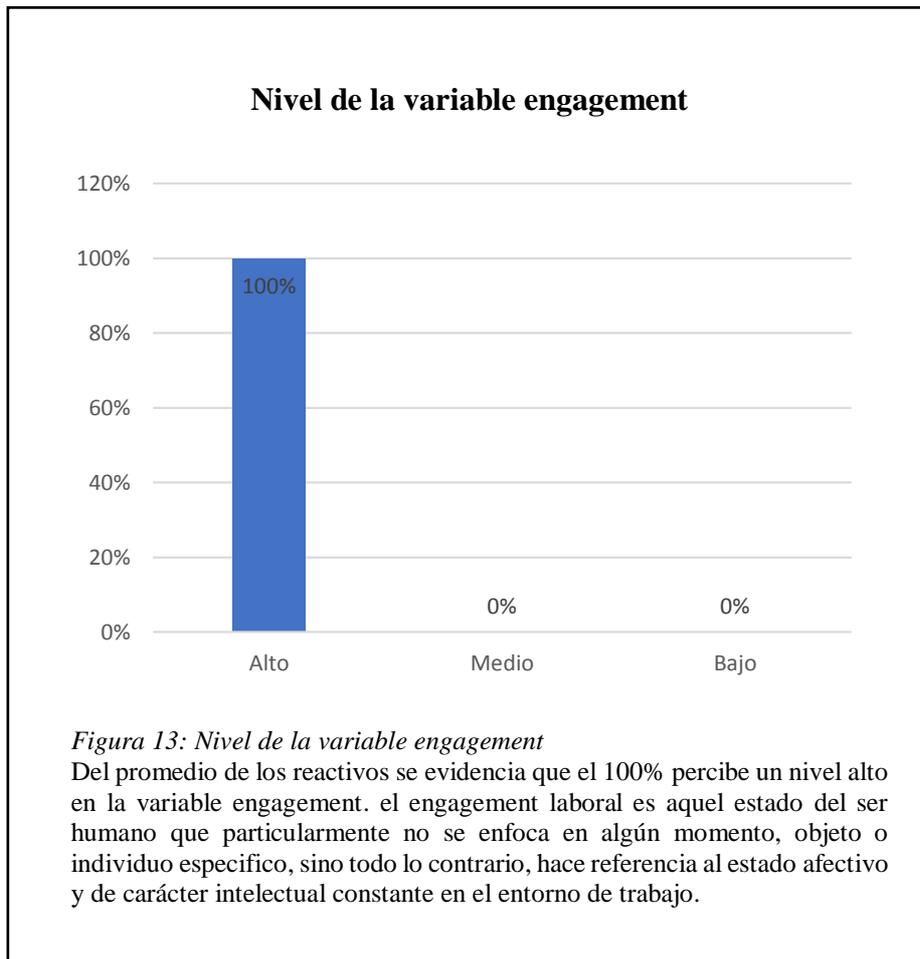
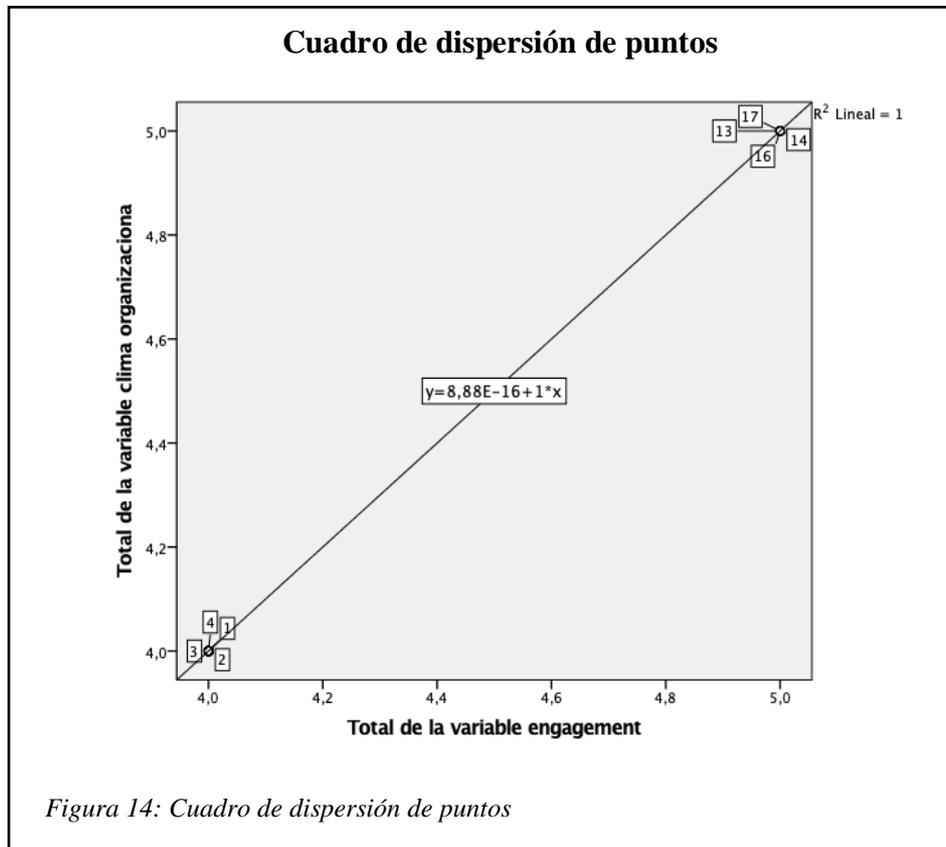


Tabla 16  
Correlaciones entre variables

		Total, de la variable clima organizacional	Total, de la variable engagement
Total de la variable clima organizacional	Correlación de	1	1,000**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Total, de la variable engagement	Correlación de	1,000**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Fuente: elaboración propia



#### **IV. DISCUSIÓN**

##### **Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.**

De acuerdo a los datos obtenidos en la Tabla 16 se puede establecer que existe un nivel de correlación  $r = 1.00$  el cual puede ser interpretado como un nivel de correlación positiva perfecta, puesto que tiene un nivel de significación  $p = 000$ . Que se encuentra ubicado por debajo del nivel bilateral  $0.01$ ; también, puede confirmarse como afirmativa la hipótesis  $H_1$ : Si existe relación entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019. Los datos del presente proyecto de investigación concuerdan con los resultados de los autores Cerda y Parada (2018) quienes encuentran que existe una relación significativa entre el engagement el clima organizacional, demás los autores Miño y Quinde (2017) concluyen que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral, por lo tanto se puede deducir que en la Financiera Efectiva, las actividades de clima organizacional que gestiona la empresa, influyen significativamente en el engagement que presentan los colaboradores. Por lo tanto, se puede deducir que si la Financiera Efectiva aplica estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional se obtendrá un mejora directamente proporcional en el nivel de engagement.

##### **Describir el nivel de clima organizacional en la Financiera Efectiva – Jaén.**

De acuerdo a los datos de la Tabla 11, se evidencia que el 70% de los colaboradores percibe un nivel alto en las actividades del clima organizacional de la Financiera Efectiva. Para Litwin y Stinger (1998) citado por Gan (2007) el clima organizacional se relaciona conceptualmente con el entorno laboral en general, es decir el lugar donde varios individuos desarrollan sus funciones y/o actividades de trabajo diariamente; el clima organizacional también se ve amenazado por aquellos factores ya sea fuera o dentro de la empresa. Los datos de la presente investigación difieren de los resultados de la investigación de Cerda y Parada (2018) quienes concluyen que la empresa debería de mejorar ampliamente sus niveles de clima organizacional, puntualmente en las colaboradoras del sexo femenino y para el área administrativa. Se evidenció que la motivación, identidad, calidez y estructura son las dimensiones más débiles en cuanto a clima organizacional.

De los resultados obtenidos se puede concluir que Financiera Efectiva, gestiona de manera correcta las dimensiones del clima organizacional, Así tenemos:

Tabla 3: Nivel de la dimensión estructura, se evidencia que el 80% percibe un nivel alto en la dimensión estructura del clima organizacional.

Tabla 17: Nivel de la dimensión responsabilidad, se evidencia que el 100% percibe un nivel medio en la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional.

Tabla 18: Nivel de la dimensión recompensa, se evidencia que el 100% percibe un nivel medio en la dimensión recompensa de la variable clima organizacional.

Tabla 19: Nivel de la dimensión desafío, se evidencia que el 60% percibe un nivel medio en la dimensión desafío de la variable clima organizacional.

Tabla 20: Nivel de la dimensión relaciones, se evidencia que el 65% percibe un nivel medio en la dimensión relaciones de la variable clima organizacional.

Tabla 21: Nivel de la dimensión cooperación, se evidencia que el 70% percibe un nivel medio en la dimensión cooperación de la variable clima organizacional.

Tabla 22: Nivel de la dimensión estándares, se evidencia que el 95% percibe un nivel medio en la dimensión estándares de la variable clima organizacional.

Tabla 23: Nivel de la dimensión conflictos, se evidencia que el 55% percibe un nivel medio en la dimensión conflictos de la variable clima organizacional.

Tabla 24: Nivel de la variable clima organizacional, se evidencia que el 70% percibe un nivel alto en la variable clima organizacional. el clima organizacional

### **Diagnosticar el nivel de engagement la Financiera Efectiva – Jaén.**

De acuerdo a los datos mostrados en la Tabla 16, se evidencia que el 100% de los colaboradores encuentra un nivel alto de engagement en la Financiera Efectiva. Schaufeli y Bakker (2004), determinaron que el engagement laboral es aquel estado del ser humano que particularmente no se enfoca en algún momento, objeto o individuo específico, sino todo lo contrario, hace referencia al estado afectivo y de carácter intelectual constante en el entorno de trabajo, la investigación de Ramírez y Cajo (2017) encuentran que la variable engagement se relaciona estrechamente con la cultura organizacional, deduciendo así que a mayores factores que mejoren la cultura organizacional en la empresa agroindustrial, se mejorará el engagement entre los colaboradores. Por lo tanto, se puede deducir que, en la Financiera Efectiva, se gestiona de una manera adecuada los mecanismos necesarios del clima organizacional que permiten obtener un nivel alto de engagement, como se evidencia en la Tabla 12: Nivel de la dimensión vigor, percibe un nivel alto en la dimensión vigor de la variable engagement..

Tabla 25: Nivel de la dimensión dedicación, se evidencia que el 85% percibe un nivel alto en la dimensión dedicación de la variable engagement.

Tabla 26:Nivel de la dimensión absorción, se evidencia que el 65% percibe un nivel alto en la dimensión absorción de la variable engagement.

Tabla 27:Nivel de la variable engagement, se evidencia que el 100% percibe un nivel alto en la variable engagement.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Conclusiones**

Se puede establecer que existe un nivel de correlación  $r = 1.00$  el cual puede ser interpretado como un nivel de correlación positiva perfecta entre las variables clima organizacional y engagement. Por lo tanto, se puede deducir que si la Financiera Efectiva aplica estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional se obtendrá una mejora directamente proporcional en el nivel de engagement.

El nivel de clima organizacional en Financiera Efectiva es alto, debido a que las actividades de clima organizacional permiten obtener sentimientos positivos entre los trabajadores, sin embargo, la investigación encuentra que las dimensiones responsabilidad, recompensa y desafío encuentran un nivel medio. Esto implica que los colaboradores perciben que no se les toma en cuenta en las decisiones de la organización, el nivel de sueldo asignado es bajo a comparación del estándar del mercado y los objetivos organizacionales se planifican con cuotas que en vez de motivar generan desánimos en el personal.

El diagnóstico del engagement en Financiera Efectiva presenta un nivel alto, en general los colaboradores en el cual se percibe un sentimiento de compromiso y una actitud hacia el logro de los objetivos organizacionales, siendo la dimensión absorción la que presenta el nivel más bajo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

La gerencia de la sucursal de la Financiera Efectiva, debe tomar en cuenta las cercanas relaciones que tiene la adecuada gestión del clima organizacional en el compromiso que presentan los colaboradores.

Para mejorar el clima organizacional de La Financiera Efectiva, es necesario que se aplique una política salarial flexible, caracterizada por bonos de productividad que se oriente a premiar los objetivos organizacionales, es necesario que las diferentes jefaturas tomen en cuenta las opiniones y criterios de sus colaboradores en el proceso de toma de decisiones. Finalmente es necesario que la planificación de los objetivos comerciales sea justa y mesurada, con el fin que los objetivos comerciales sean retadores y a la vez sean plausibles de ser cumplidos.

Para mejorar el engagement en la organización, es necesario que la Financiera aplique actividades de integración y que aplique de manera frecuente cuestionarios que se orienten a medir las percepciones de motivación, y satisfacción de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Ascurra, L. y Quispe, Y. (2017). *Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4456/Ascurra%20Tuesta%20-%20Quispe%20Berrios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bakker, A.B., & Oerlemans, W. (2011). Subjective well-being in organizations. In K.S. Cameron & G.M. Spreitzer (Eds.), *The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship* (pp. 178-189). New York: Oxford University Press.
- Burgos, G. (2018). “*Clima organizacional y compromiso laboral de los docentes en las instituciones educativas de la Red 9 del distrito de la Victoria. Lima, 2018*” Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21267/Burgos\\_CGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21267/Burgos_CGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral*. Colombia. Ecoe Ediciones
- Cerda, H. y Parada, M. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la empresa Coopelan Ltda*. Universidad de Concepción Campus Los Ángeles. Chile. Recuperado:  
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/3313/Cerda%20Gallegos%20-%20Parada%20Pino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, C. (2015). *Determinación del Nivel de Engagement Laboral en Trabajadores de una Planta de Producción de Petróleo y Gas Costa Afuera en México*. Scielo. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n52/art08.pdf>
- Delgado, S. y Velásquez, K. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018*. Universidad Católica San Pablo. Arequipa. Recuperado:  
[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15600/1/DELGADO\\_PAREDES\\_SE\\_R\\_ENG.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15600/1/DELGADO_PAREDES_SE_R_ENG.pdf)
- Díaz, K. (2016). *Engagement entre dos instituciones financieras de Chiclayo 2016*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3090/tesis%20katherine%20Solangel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, E. (2019). *Felicidad y engagement en colaboradores de una empresa distribuidora de productos masivos de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6165/Espinoza%20Purisaca%20Elizabeth%20Giuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ferrer, M. (2018). *Clima organizacional en la felicidad laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23051>

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

Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4)

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

Mendoza, B. y Gutiérrez, M. (2017). *Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Madre de Dios. Recuperado: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Messarina, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Recuperado: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Miño, C. y Quinde, I. (2017). “*El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad educativa particular “futuros navegantes” de la ciudad de Guayaquil*”. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1497/1/T-ULVR-1313.pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.

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

- Palma, S. (2006). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Paredes, N. (2016). *Estudio de la relación entre la congruencia de valores y el engagement con el trabajo, en las universidades del Cantón de Santo Domingo 2015*". Universidad Politécnica Nacional. Ecuador. Recuperado: <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16691/1/CD-7289.pdf>
- 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>
- Ramírez, L. y Cajo, R. (2017). *Cultura organizacional y engagement en los colaboradores de una empresa agroindustrial de Lambayeque*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4108/Luna%20Victoria%20Ram%C3%ADrez%20-%20Mio%20Cajo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raza, D. (2017). *Relación entre el engagement laboral de los docentes del área de gestión de la UASB-E y la satisfacción de sus estudiantes*. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5874/1/T2441-MBA-Raza-Relaci%C3%B3n.pdf>
- Recalde, A. (2016). *El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera Oro*. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5329/1/T2072-MDTH-Recalde-El%20engagement.pdf>
- Sánchez, F. (2014). Consejos para genera un buen clima en el trabajo. Recuperado de: <https://peru21.pe/mis-finanzas/consejos-generar-buen-clima-175633>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study*. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315. doi:10.1002/job.248
- 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>
- Tamayo y Tamayo (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.

- Vinces, A. (2018). *Engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura - Chiclayo 2018*". Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4910/Vinces%20Cayotopa%20Ara%20Xiomara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yongxing, G. Hongfei, D. Baoguo, X. y Lei, M. (2017). *Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support*. *Anales de psicología*. Universidad de Murcia (33) 3. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia\\_social2.pdf](http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v33n3/psicologia_social2.pdf)

**Anexo 01: Cuestionario para medir la variable clima organizacional**

**Estimado colaborador:**

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea detenidamente y responda de acuerdo a su criterio. La información será anónima y será utilizada en mejora de nuestros procesos de gestión de personas.

**Muy de acuerdo (5)**

**De acuerdo (4)**

**Indiferente (3)**

**En desacuerdo (2)**

**Muy en desacuerdo (1)**

	<b>MA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>MD</b>
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 líderes 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 líderes 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 engagement

### Estimado colaborador:

A continuación, se presentan una serie de preguntas, lea detenidamente y responda de acuerdo a su criterio. La información será anónima y será utilizada en mejora de nuestros procesos de gestión de personas.

**Muy de acuerdo (5)**

**De acuerdo (4)**

**Indiferente (3)**

**En desacuerdo (2)**

**Muy en desacuerdo (1)**

	<b>MA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>MD</b>
En mi trabajo me siento lleno de energía					
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar					
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo					
Soy muy persistente en mi trabajo					
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando					
Mi trabajo está lleno de significado y propósito					
Estoy entusiasmado con mi trabajo					
Mi trabajo me inspira					
Estoy orgulloso del trabajo que hago					
Mi trabajo es retador					
El tiempo vuela cuando estoy trabajando					
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí					
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo					
Estoy inmerso en mi trabajo					
Me “dejo llevar” por mi trabajo					
Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo					

### Anexo 03: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variables	Indicadores	Tipo y nivel de investigación
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019?	<b>Objetivo general</b>		<b>Variable independiente</b>	<b>Para la variable independiente</b>	<b>Tipo de investigación</b>
	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.		Clima organizacional	Estructura	Descriptiva
				Responsabilidad	Correlaciona
				Recompensa	<b>Diseño de investigación</b>
	<b>Objetivos específicos</b>	H1: Si existe relación entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.		Desafío	No experimental
	Determinar el nivel de clima organizacional en la Financiera Efectiva – Jaén.			Relaciones	
		H0: No existe relación entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.	<b>Variable dependiente</b>	Cooperación	<b>Población</b>
				Estandares	20 Colaboradores de Financiera Efectiva
				Conflictos	
	Determinar el nivel de engagement la Financiera Efectiva – Jaén.		Engagement		<b>Muestra</b>
				Vigor	20 colaboradores
				Dedicación	
				Absorción	



*Figura 15: aplicación de instrumento de recolección de datos*



*Figura 16: aplicación del instrumento de recolección de datos*

### Consentimiento informado

Jaen, 26 de noviembre del 2019

**Estimada Señora**

***Mg. Janet Cubas***

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

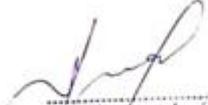
Universidad Señor de Sipán

**Presente. -**

Por medio de la presente, hacemos constar que **GONZALES INGA GRISELLA BETTY** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA - JAÉN 2019**

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

**Atentamente**

  
Guillermo Ramos León,  
JEFE DE COORINAZAS,  
Cel. 965477100  
FINANCIERA EFECTIVA S.A.

**DECLARACIÓN JURADA**

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Gonzales Inga Grisella Betty

Apellidos y nombres

47435482

DNI N°

2171802944

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor del trabajo de investigación titulado

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL YN SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA - JAÉN**

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el trabajo de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del trabajo de investigación.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Grisella Betty Gonzales Inga

DNI N° 47435482



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 26 de noviembre del 2019

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:

**GONZALES INGA GRISELLA BETTY** con DNI 47435482

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA – JAÉN 2019**

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el grado de Bachiller en Administración de Empresa, de la Facultad de Universidad Señor de Sipán, 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 N° 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
Gonzales Inga Grisella Betty	47435482	

-C

## ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Chapañan Ramírez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0104-FACEM-USS-2020, del (los) estudiantes (s), Gonzales Inga Grisella Betty Titulada EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA – JAEN 2019,

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% 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, 02 de marzo del 2020



Mg. Chapañan Ramírez Edgard  
DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema anti plagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0104-FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 20 de febrero de 2020.

**VISTO:**

El oficio N° 0095-2020/FACEM-DA-USS de fecha 19 de febrero de 2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 20/02/2020, sobre aprobación del trabajos de investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

**SE RESUELVE**

**ARTICULO UNICO: APROBAR** en vías de regularización, el trabajo de investigación de la egresada de la Escuela Profesional de Administración:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TRABAJO DE INVESTIGACION	LINEA
1	GONZALES INGA GRISELLA BETTY	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA – JAÉN 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPREDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

   
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

   
Liset Sugely Silva Gonzales  
Secretaria Académica (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

Cc.:Esc. Archivo

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Silva Gonzales Liset Sugeily
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Maestra en Marketing & Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	6 años
	<b>CARGO</b>	Docente tiempo completo
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA – JAÉN 2019		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRE</b>	GONZALES INGA GRISELLA BETTY	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Determinar el nivel de clima organizacional en la Financiera Efectiva – Jaén.	
	Determinar el nivel de engagement la Financiera Efectiva – Jaén.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "MA" SI ESTÁ MUY DE ACUERDO, "A" SI ESTÁ DE ACUERDO, "I" SI LE ES INDIFERENTE, "D" SI ESTÁ EN DESACUERDO O "MD" SI ESTÁ MUY EN DESACUERDO.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 33 items 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.	

CLIMA ORGANIZACIONAL			
1. ¿La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado?	MA( / )	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
2. ¿Cuando usted ingreso la empresa le proporcionó un reglamento interno de trabajo?	MA( / )	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
3. ¿La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones?	MA( / )	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
4. ¿Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los líderes de la organización?	MA( / )	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
5. ¿La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o	MA( / )	A( )	I( )
	D( )	MD( )	

actividades del puesto?			
6. ¿La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
7. ¿Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
8. ¿Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
9. ¿Las relaciones entre los asesores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	

<p>10. ¿Existe un buen trato y cordialidad entre los asesores de la oficina?</p>	<p>MA( <input checked="" type="checkbox"/> )      A( <input type="checkbox"/> )      I( <input type="checkbox"/> )  D( <input type="checkbox"/> )      MD( <input type="checkbox"/> )</p>
<p>11. ¿Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la empresa?</p>	<p>MA( <input checked="" type="checkbox"/> )      A( <input type="checkbox"/> )      I( <input type="checkbox"/> )  D( <input type="checkbox"/> )      MD( <input type="checkbox"/> )</p>
<p>12. ¿Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los asesores de la oficina?</p>	<p>MA( <input checked="" type="checkbox"/> )      A( <input type="checkbox"/> )      I( <input type="checkbox"/> )  D( <input type="checkbox"/> )      MD( <input type="checkbox"/> )</p>
<p>13. ¿Los indicadores comerciales, permiten una real medición del cumplimiento de colocaciones de la oficina?</p>	<p>MA( <input checked="" type="checkbox"/> )      A( <input type="checkbox"/> )      I( <input type="checkbox"/> )  D( <input type="checkbox"/> )      MD( <input type="checkbox"/> )</p>
<p>14. ¿Tengo pleno conocimiento de los objetivos comerciales de la oficina?</p>	<p>MA( <input checked="" type="checkbox"/> )      A( <input type="checkbox"/> )      I( <input type="checkbox"/> )  D( <input type="checkbox"/> )      MD( <input type="checkbox"/> )</p>
<p>15. ¿Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar</p>	<p>MA( <input checked="" type="checkbox"/> )      A( <input type="checkbox"/> )      I( <input type="checkbox"/> )  D( <input type="checkbox"/> )      MD( <input type="checkbox"/> )</p>

<b>soluciones innovadoras?</b>			
<b>16. ¿Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina?</b>	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
<b>ENGAGEMENT</b>			
<b>17. ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?</b>	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
<b>18. ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?</b>	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
<b>19. ¿Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?</b>	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
<b>20. ¿Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo?</b>	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
<b>21. ¿Soy muy persistente en mi trabajo?</b>	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
<b>22. ¿Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando?</b>	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	

23. ¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
24. ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
25. ¿Mi trabajo me inspira?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
26. ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
27. ¿Mi trabajo es retador?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
28. ¿El tiempo vuela cuando estoy trabajando?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
29. ¿Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
30. ¿Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
31. ¿Estoy inmerso en mi trabajo?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	
32. ¿Me "dejo llevar" por mi trabajo?	MA(✓)	A( )	I( )
	D( )	MD( )	

33. ¿Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo?	MA( <input checked="" type="checkbox"/> )	A( <input type="checkbox"/> )	I( <input type="checkbox"/> )
	D( <input type="checkbox"/> )	MD( <input type="checkbox"/> )	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° MA <u>33</u> N° A _____ N° I _____ N° D _____ N° MD _____
2. COMENTARIOS GENERALES	<i>Conforme</i>
3. OBSERVACIONES	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		HILKON RICARDO CHAUDRY BECERRA
	<b>PROFESIÓN</b>	ADMINISTRADOR
	<b>ESPECIALIDAD</b>	ADM. Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	12 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DTC - ESC. ADM. - USS
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA – JAÉN 2019		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRE</b>	GONZALES INGA GRISELLA BETTY	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Determinar el nivel de clima organizacional en la Financiera Efectiva – Jaén.	
	Determinar el nivel de engagement la Financiera Efectiva – Jaén.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "MA" SI ESTÁ MUY DE ACUERDO, "A" SI ESTÁ DE ACUERDO, "I" SI LE ES INDIFERENTE, "D" SI ESTÁ EN DESACUERDO O "MD" SI ESTÁ MUY EN DESACUERDO.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 33 items 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.	

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>			
<b>1. ¿La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>2. ¿Cuando usted ingreso la empresa le proporcionó un reglamento interno de trabajo?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>3. ¿La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>4. ¿Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los líderes de la organización?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>5. ¿La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )

<p>actividades del puesto?</p>	
<p>6. ¿La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral?</p>	<p>MA( )      A( )      I( ) D( )      MD( )</p>
<p>7. ¿Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos?</p>	<p>MA( )      A( )      I( ) D( )      MD( )</p>
<p>8. ¿Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo?</p>	<p>MA( )      A( )      I( ) D( )      MD( )</p>
<p>9. ¿Las relaciones entre los asesores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales?</p>	<p>MA( )      A( )      I( ) D( )      MD( )</p>

<p><b>10. ¿Existe un buen trato y cordialidad entre los asesores de la oficina?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>11. ¿Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la empresa?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>12. ¿Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los asesores de la oficina?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>13. ¿Los indicadores comerciales, permiten una real medición del cumplimiento de colocaciones de la oficina?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>14. ¿Tengo pleno conocimiento de los objetivos comerciales de la oficina?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>15. ¿Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>

<b>soluciones innovadoras?</b>			
<b>16. ¿Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>ENGAGEMENT</b>			
<b>17. ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>18. ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>19. ¿Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>20. ¿Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>21. ¿Soy muy persistente en mi trabajo?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>22. ¿Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )

23. ¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
24. ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
25. ¿Mi trabajo me inspira?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
26. ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
27. ¿Mi trabajo es retador?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
28. ¿El tiempo vuela cuando estoy trabajando?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
29. ¿Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
30. ¿Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
31. ¿Estoy inmerso en mi trabajo?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
32. ¿Me "dejo llevar" por mi trabajo?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )

33. ¿Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo?	MA( )	A( )	I( )
	D( )	MD( )	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° MA _____ N° A _____ N° I _____ N° D _____ N° MD _____
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO

## INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		DRA. JANET CUBAS CARRANZA
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADORA
	<b>ESPECIALIDAD</b>	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	10 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DFC
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA – JAÉN 2019		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRE</b>	GONZALES INGA GRISELLA BETTY	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el engagement en la Financiera Efectiva – Jaén, 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Determinar el nivel de clima organizacional en la Financiera Efectiva – Jaén.	
	Determinar el nivel de engagement la Financiera Efectiva – Jaén.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "MA" SI ESTÁ MUY DE ACUERDO, "A" SI ESTÁ DE ACUERDO, "I" SI LE ES INDIFERENTE, "D" SI ESTÁ EN DESACUERDO O "MD" SI ESTÁ MUY EN DESACUERDO.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 33 items 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.	

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>			
1. ¿La empresa tiene un manual de organización y funciones formalizado?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
2. ¿Cuando usted ingreso la empresa le proporcionó un reglamento interno de trabajo?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
3. ¿La empresa incentiva la inclusión de los colaboradores en la toma de decisiones?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
4. ¿Las recomendaciones o sugerencias de los colaboradores son importantes para los líderes de la organización?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
5. ¿La remuneración salarial que ofrece la empresa responde o es equitativa a las funciones o	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )

<p>actividades del puesto?</p>	
<p>6. ¿La empresa otorga incentivos económicos o felicitaciones por un buen desempeño laboral?</p>	<p>MA( )      A( )      I( ) D( )      MD( )</p>
<p>7. ¿Los objetivos comerciales que establece la empresa, son motivadores hacia la consecución de los mismos?</p>	<p>MA( )      A( )      I( ) D( )      MD( )</p>
<p>8. ¿Los objetivos comerciales que establece la empresa, son alcanzables con los recursos materiales que tengo?</p>	<p>MA( )      A( )      I( ) D( )      MD( )</p>
<p>9. ¿Las relaciones entre los asesores permiten un nivel de coordinación adecuado para el logro de los objetivos comerciales?</p>	<p>MA( )      A( )      I( ) D( )      MD( )</p>

<p><b>10. ¿Existe un buen trato y cordialidad entre los asesores de la oficina?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>11. ¿Cuando se suscitan problemas, cuento con el apoyo de los líderes de la empresa?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>12. ¿Existe un espíritu de ayuda y solidaridad entre los asesores de la oficina?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>13. ¿Los indicadores comerciales, permiten una real medición del cumplimiento de colocaciones de la oficina?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>14. ¿Tengo pleno conocimiento de los objetivos comerciales de la oficina?</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>
<p><b>15. ¿Las discrepancias que surgen en la empresa, permiten encontrar</b></p>	<p>MA( ) D( )</p>	<p>A( ) MD( )</p>	<p>I( )</p>

<b>soluciones innovadoras?</b>			
<b>16. ¿Es cotidiano encontrar conflictos entre los asesores de la oficina?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>ENGAGEMENT</b>			
<b>17. ¿En mi trabajo me siento lleno de energía?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>18. ¿Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>19. ¿Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>20. ¿Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>21. ¿Soy muy persistente en mi trabajo?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
<b>22. ¿Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando?</b>	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )

23. ¿Mi trabajo está lleno de significado y propósito?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
24. ¿Estoy entusiasmado con mi trabajo?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
25. ¿Mi trabajo me inspira?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
26. ¿Estoy orgulloso del trabajo que hago?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
27. ¿Mi trabajo es retador?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
28. ¿El tiempo vuela cuando estoy trabajando?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
29. ¿Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
30. ¿Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
31. ¿Estoy inmerso en mi trabajo?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )
32. ¿Me "dejo llevar" por mi trabajo?	MA( ) D( )	A( ) MD( )	I( )

33. ¿Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo?	MA( )	A( )	I( )
	D( )	MD( )	

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° MA _____ N° A _____ N° I _____ N° D _____ N° MD _____
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	




---

JUEZ - EXPERTO



# TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL ENGAGEMENT EN LA FINANCIERA EFECTIVA – JAÉN 2019

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	10%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	5%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	riuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	<1%