



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“REVISION SISTEMATICA DE ESTUDIOS
REALIZADOS SOBRE LA INFLUENCIA DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LOS
BANCOS DE TRUJILLO, TRUJILLO 2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autora:

Evelin Jovanna Castillo Penarán

Asesor:

Dr. Alberto Zelada Zegarra

Trujillo - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Asesor Dr. Alberto Zelada Zegarra, docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de Negocios, carrera profesional de Administración y Gestión Comercial, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Investigación del o los estudiantes(s)/egresado (s):

Evelin Jovanna Castillo Peñarán

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado “**Revisión Sistemática de estudios realizados sobre la influencia del clima organizacional en los trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo 2018**”, para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Trujillo, 11 de Abril del 2019



Ing. /Lic. /Mg: /Dr. Alberto Zelada Zegarra

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Director/Coordinador LUIGI VATSLAV CABOS VILLA, de la carrera de Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

Evelin Jovanna Castillo Peñarán

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado **“Revisión Sistemática de estudios realizados sobre la influencia del clima organizacional en los trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo 2018”**

Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Calificativo:

() Excelente: De 20 a 18.

Sobresaliente: De 17 a 15.

() Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

Trujillo, 11 de Abril del 2019


Ing. Luigi Cabos Villa
COORDINADOR ACADÉMICO ÁREA NEGOCIOS WA
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Coordinador de Carrera

DEDICATORIA

A Dios por regalarme sabiduría, salud y la fe para seguir adelante en mis proyectos como profesional. Por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mis queridos padres, quienes han sido la motivación para seguir logrando mis metas como profesional, que gracias a sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia, me ayudaron a culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos, por su apoyo constante ya que siempre han estado pendientes de mi cada paso y lucha, para culminar con mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a mi Asesor Dr. Alberto Zelada Zegarra, por su apoyo constante, de sus enseñanzas, paciencia, dedicación y asesoramiento en la realización del presente trabajo.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3. OBJETIVOS	15
1.4. HIPÓTESIS	15
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	16
CAPÍTULO III RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: “Distribución Del Sexo De Los Trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo”.	17
TABLA 2: “Distribución De La Edad De Los Trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo”	18
TABLA 3: "Distribución Del Área De La Empresa Al Que Pertenece Los Trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo”	19
TABLA 4: "Distribución De La Antigüedad De Los Trabajadores De Los Bancos en Trujillo, Trujillo” ...	20
TABLA 5: "Identificación Y Compromiso En Los Trabajadores De Los Bancos en Trujillo, Trujillo”	21
TABLA 6: "Conocimiento De Los Trabajadores De los Bancos de Trujillo Acerca De Las Políticas del Banco”	22
TABLA 7: "Disposición De Los trabajadores De Hacer Un Esfuerzo Extra Para Cumplir Con Su Trabajo.	23
TABLA 8: "Contribución De los Bancos de Trujillo Con La Comunidad”	24
TABLA 9: "Trabajadores Orgullosos De Trabajar En Los Bancos de Trujillo ”	25
TABLA 10: "Reconocimientos Otorgados Por Los Bancos de Trujillo Cumplen Con Las Expectativas De Los Trabajadores”	26
TABLA 11: " Los Bancos de Trujillo Brinda A Sus Trabajadores Los Recursos, Herramientas Y Equipos Necesarios”	27
TABLA 12: “Los Jefes Mantienen Informados A Sus Trabajadores De Sucesos O Cambios Importantes Que Se Den En La Empresa”	28
TABLA 13: “Los Bancos de Trujillo Cuenta Con Beneficios Únicos Y Especiales Para Sus Trabajadores?	29
TABLA 14: "La Infraestructura E Instalaciones Contribuyen A Crear Un Buen Ambiente Laboral”	30
TABLA 15: "Comunicación Abierta Y Agradable Del Jefe Hacia Sus Trabajadores”	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Distribución Del Sexo De Los Trabajadores.....	17
Figura N°2 Distribución De La Edad De Los Trabajadores	18
Figura N°3 Distribución Del Área De La Empresa Al Que Pertenecer Los Trabajadores	19
Figura N°4 Distribución De La Antigüedad De Los Trabajadores	20
Figura N°5 Identificación Y Compromiso En Los Trabajadores	21
Figura N°6 Conocimiento De Los Trabajadores	22
Figura N°7 Disposición De Los trabajadores De Hacer Un Esfuerzo Extra Para Cumplir Con Su Trabajo.....	23
Figura N°8 Contribución De los Bancos de Trujillo Con La Comunidad.....	24
Figura N°9 Trabajadores Orgullosos De Trabajar en Los Bancos de Trujillo	25
Figura N°10 Reconocimientos Otorgados Por Mibanco Cumplen Con Las Expectativas De Los Trabajadores	26
Figura N°11 Los Bancos Brinda A Sus Trabajadores Los Recursos, Herramientas Y Equipos Necesarios	27
Figura N°12 Los Jefes Mantienen Informados A Sus Trabajadores De Sucesos O Cambios Importantes Que Se Den En La Empresa	28
Figura N°13 Los Bancos Cuenta Con Beneficios Únicos Y Especiales Para Sus Trabajadores?	29
Figura N°14 La Infraestructura E Instalaciones Contribuyen A Crear Un Buen Ambiente Laboral	30
Figura N°15 Comunicación Abierta Y Agradable Del Jefe Hacia Sus Trabajadore.....	31

RESUMEN

El presente investigación tiene como objetivo general determinar la revisión sistemática de estudios realizados sobre la influencia del clima organizacional en los trabajadores de Mibanco agencia Virú, para lo cual se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores de agencia con respecto al clima organizacional. La muestra estuvo constituida por la población total, conformada por 40 trabajadores. De acuerdo a los resultados se concluyó que existe una relación alta en el clima organizacional de los trabajadores de Mibanco agencia de Virú, Trujillo. Se demostró que la agencia es considerada por sus trabajadores como un lugar acogedor y amigable para trabajar. Finalmente se recomienda el desarrollo de un programa de capacitación anual para los colaboradores y líderes de agencia, la estandarización del proceso de ascensos y el establecimiento de un programa de reconocimientos, lo cual permitirá a la empresa mejorar su gestión a mediano y largo plazo.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional

ABSTRACT

The present investigation has like general objective to determine the systematic review of studies realized on the influence of the organizational climate in the workers of Mibanco agency Virú, for which a survey directed to the workers of agency with respect to the organizational climate was realized. The sample was constituted by the total population, made up of 40 workers. According to the results, it was concluded that there is a high relationship in the organizational climate of the workers of Mibanco Agencia de Virú, Trujillo. It was shown that the agency is considered by its workers as a welcoming and friendly place to work. Finally, it is recommended the development of an annual training program for employees and agency leaders, the standardization of the promotion process and the establishment of a recognition program, which will allow the company to improve its management in the medium and long term.

Keywords: Organizational climate

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En las organizaciones, públicas o privadas, requieren de personas para realizar sus procesos y actividades que permitan brindar al cliente un producto de calidad. Estas personas ponen todas sus esperanzas de desarrollo personal cuando ingresan a trabajar en ellas, para lo cual quieren encontrar el mejor clima en la organización para sentirse motivados y brindarlo máximo de sus capacidades. CHIA VENATO (2009: 04) expresa en su texto universitario el contexto de la vida de las personas en el desempeño de las organizaciones: " Las personas pasan buena parte de su vida trabajando en organizaciones, las cuales dependen de ellas para funcionar y alcanzar el éxito. Por una parte, el trabajo requiere los esfuerzos y ocupa una buena cantidad del tiempo de la vida de las personas, quienes dependen de aquel para su subsistencia y éxito personal. Separar la existencia de las personas de su trabajo es muy difícil, por no decir casi imposible, dada la importancia o el efecto que este tiene para ellas. De modo que las personas dependen de las organizaciones en las que trabajan para alcanzar sus objetivos personales. La posibilidad de crecer en la vida y de tener éxito depende de que se crezca dentro de las organizaciones". Esta relación entre el desarrollo personal y la posibilidad de crecer en las organizaciones lleva primero a definir al trabajador en la función que desempeña. Se ha encontrado diversos conceptos sobre el tema, desde una concepción básica de gestión de los recursos humanos, en algunos autores, pasando por el concepto de gestión de personas, hasta llegara la gestión del capital humano. POU MUNT (2005) presenta el concepto que se tiene sobre la gestión de las personas en las organizaciones: " En los últimos años se ha consolidado una corriente,

a la cual nos adscribimos, que considera el empleo del término «Recursos Humanos» como una referencia reduccionista del rol de las personas en las organizaciones, y que busca establecer la necesidad de «capitalizar» o activar a aquellas (en el sentido de convertirlas en un activo). Es necesario replantear el rol de las personas en las organizaciones, lo cual parte de emplear términos adecuados relacionados con los ámbitos de gestión que se aplican a su actuación, motivación y desempeño. En este contexto, se emplea el término de «Gestión de las Personas» como la expresión semántica más apropiada". Entender al trabajador como un recurso considera que con remunerar a este recurso es suficiente, y que esta remuneración forma parte del costo. Mientras que, considerarlos como personas significa entender que tienen sentimientos, motivaciones y otros elementos que deben gestionarse y no quedarse sólo en el aspecto remunerativo. En la actualidad, muchos lo consideran un activo como una inversión cuyos rendimientos deben beneficiar a la empresa, y en base a este concepto debemos pensar que cualquier agregado a la inversión debe reflejarse en mayores resultados; por lo tanto es un capital que no debe perderse. El desarrollo de sus capacidades es una inversión de la empresa. WVEY (1996: 79) plantea que la organización debe incorporar a los miembros individuales en su proyección corporativa porque él contribuye al éxito: "Los individuos no solo son medios; son también fines para las organizaciones. Esto les puede parecer obvio; para otros será una idea rebelde. Pero, ¿qué significa realmente?, Veamos un ejemplo. Imaginemos que soy un inversionista y quiero poner una panadería. ¿Qué necesito para empezar?. Primero tengo que reunir dinero; y como soy miembro de la comunidad, también quiero estar a su servicio. Sé que necesitan pan, y debo atenderlos.⁴ Necesito maquinaria, infraestructura, apoyo financiero, materiales y. más aun, necesito gente que trabaje para mí en la panadería. Así que en este ciclo miro a la agente como recursos humanos, como mi medio para obtener beneficios sirviendo a la comunidad con el pan, ¿pero veo a empleados como un fin en mi

organización? Seguramente no. Este enfoque debe cambiar, debemos verlos como contribuyentes del éxito de la compañía a largo plazo”. La presente investigación se realiza en una entidad financiera, Mibanco, con actividades en la microfinanza. Él nace por la iniciativa de Acción Comunitaria del Perú (ONG) el 4 de mayo de 1998, convirtiéndose en el primer banco peruano especializado en microfinanza. Ofrece un alto grado de identificación con el cliente y confianza mutua: Acceso al crédito, rapidez en el servicio, rentabilidad en ahorros, personal especializado y comprometido, conocimiento del mercado mejor que nadie, red de cajeros automáticos y red de agencias, asesoramiento y capacitación. Su Misión es " Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú". Se ha planeado como Visión el " Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia. Los principios culturales con que se trabaja son: integridad en todas nuestras acciones, logramos resultados trabajando en equipo, con calidad y eficiencia, gestionamos los riesgos con responsabilidad y apasionados por el servir responsablemente al cliente”. En la ciudad de virú se apertura la agencia Mibanco el 25 de octubre del año 2005. Actualmente cuenta con 40 colaboradores distribuidos en tres áreas de trabajo: Negocios, Banca y Servicios; con funciones y responsabilidades definidas para cada colaborador, involucrados con las metas individuales y organizacionales por alcanzar y a que en forma mensual se recompensa con premios mensuales, por ejemplo, cenas, días libres, etc. A esto se suman los cursos de capacitación, dinámicas de interacción entre los colaboradores, olimpiadas regionales, etc. Todas estas actividades se desarrollan en la ciudad de Lima. Aparentemente estas actividades deberían propiciar un clima laboral favorable para todos los colaboradores de Mibanco de la agencia virú , sin embargo existen opiniones de colaboradores que manifiestan que esto no se ve

reflejado en el ambiente de trabajo que comparten diariamente con los demás ya que son criticados injustamente por sus propios compañeros o por algún superior; además, se quejan de la falta de comunicación para coordinar ciertas actividades laborales y lo más crítico que manifiestan es que no a todos se les recibe con el mismo trato amable, cordial y rapidez. Cabe indicar que Mibanco envía encuestas relacionadas con el clima laboral vía virtual para cada uno de los colaboradores una vez por año, y a través de sus respuestas se puede mejorar el ambiente de trabajo; pero, la realidad es otra porque muchos de los colaboradores no responden de manera correcta lo que en realidad sienten o perciben dentro de la organización por temor a recibir represalias y ser despedidos del centro de trabajo, a pesar de que esta encuesta es confidencial. Además la empresa muestra una gran importancia en lo que concierne al clima laboral, realizando una óptima gestión de recursos humanos lo que se demuestra en el interés del desarrollo personal de sus trabajadores y en la motivación, recompensas y satisfacción económica brindada a los mismos. Con respecto, al clima organizacional en Mi Banco, agencia Virú, se observa que el ambiente laboral no es lo óptimo, esto se debe a las deficiencias en su organización como la falta de planificación en promover capacitaciones a los empleados, que permitan saber manejar conflictos en forma rápida y constructiva. Esto constituye un indicador que nos muestra que no estamos formando personas para buscar soluciones ante cualquier tipo de problema e inconveniente que exista en la empresa, a su vez, no ejecutar los programas de motivación para el desarrollo de las habilidades personales y laborales nos genera el bajo rendimiento de los empleados y no alcanzar a los objetivos que la empresa busca. Estar limitados a programar actividades donde el trabajador pueda relacionarse con los demás miembros de las diferentes dependencias, genera la falta de comunicación e integración, y en algunos casos se crea un ambiente donde existe diferencias con los mismos trabajadores. Como consecuencia la falta de comunicación entre el personal, va generar un deficiente clima

organizacional generando conflictos, malos comportamiento que afecta los objetivos que la empresa se propone, el deficiente clima organizacional tiene un impacto directo en el desempeño de los empleados en la empresa, siendo menos productivos generando un uso mayor de recursos para cubrir su necesidad de producción, utilizando más horas hombre de trabajo a un mayor costo y que afecta los márgenes de ganancia. Es así que con la presente investigación buscamos relacionar la influencia de la variable clima organizacional en los trabajadores; planteándonos el siguiente problema.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye el clima organizacional en los trabajadores de los Bancos de Trujillo , Trujillo 2018”

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la influencia del clima organizacional en los trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo 2018”

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo 2018”
- Medir la relación entre clima organizacional en los trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo 2018”.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis de trabajo.

- Existe una influencia significativa del clima organizacional en los trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo 2018.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

Tipo de investigación:

La presente investigación es de enfoque no experimental, orientado a determinar la influencia del clima organizacional de los trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo 2018.

Diseño de investigación

El diseño que emplearemos en la presente investigación será: cualitativo/ transversal.

Población y muestra:

Población: La población está conformada por 40 trabajadores que actualmente se encuentran laborando en los Bancos de Trujillo, Trujillo 2018.

Muestra:

La muestra es una muestra no probabilística de acuerdo al interés del investigador.

$m=p$

Cantidad de personal de Bancos de Trujillo

PERSONAL	CANTIDAD
NEGOCIOS	35
OPERACIONES	5
TOTAL	40

Fuente: Elaboración propia.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:

Este estudio se basó en un cuestionario:

Encuestas: Con el objetivo de recopilar información que contribuya al proceso de análisis de la relación de la variable.

- Encuesta de Clima Organizacional:

Serán aplicados a los 40 trabajadores de los Mibanco de Trujillo, Trujillo

CAPÍTULO III RESULTADOS

En este capítulo se constituye la presentación y análisis de los resultados en tablas y figuras.

3.1. Resultados en Tablas y Gráficos

A continuación se presenta la interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores de Mibanco-Banco de la microempresa SA de la Agencia Virú, Trujillo 2018.

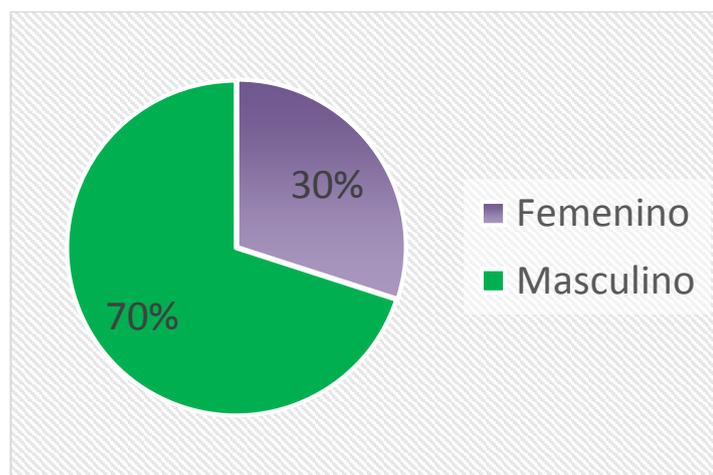
TABLA N°1 “Distribución Del Sexo De Los Trabajadores De Los Bancos Trujillo, Trujillo”

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	12	30%
Masculino	28	70%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta- Febrero 2018

Elaboración: Propia

FIGURA N°1 “Distribución Del Sexo De Los Trabajadores”



Interpretación:

El 70 % de los colaboradores encuetados fueron masculinos, mientras que un 30 %, femenina.

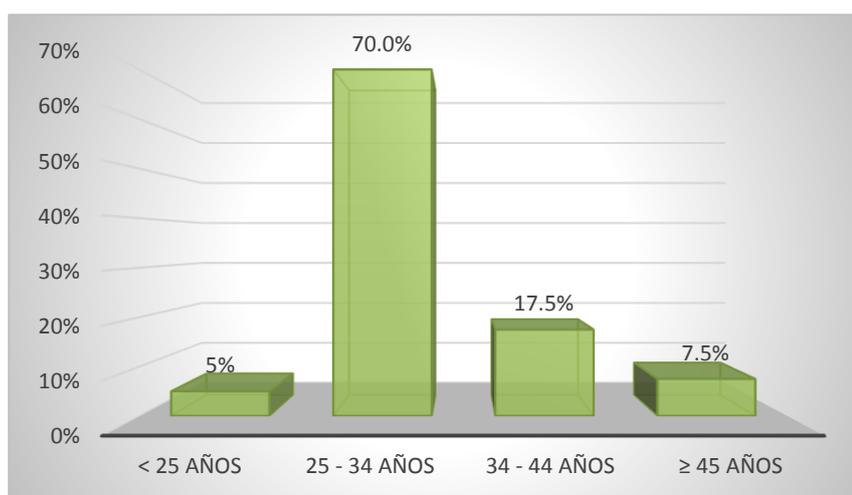
TABLA N°2 “Distribución De La Edad De Los Trabajadores De Los Bancos de Trujillo, Trujillo”

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
< 25 años	2	5%
25 - 34 años	28	70.0%
34 - 44 años	7	17.5%
≥ 45 años	3	7.5%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta- Febrero 2018.

Elaboración: Propia.

FIGURA N°2 “Distribución De La Edad De Los Trabajadores”



INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los trabajadores encuestados se encuentra en el rango de edad entre 25-34 años, representados en un 70%, seguido de un 17.5 % que incluyen trabajadores 35 – 44 años. En un porcentaje menor, el 7.5 % es conformado por los trabajadores entre >45 años mientras que solo el 5% son <25 años.

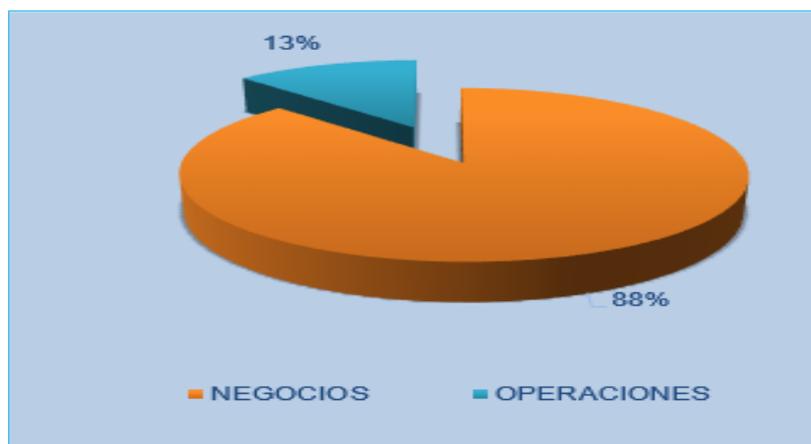
TABLA N°3 "Distribución Del Área De La Empresa Al Que Pertener Los Trabajadores De Los Bancos de Trujillo, Trujillo”

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
NEGOCIOS	35	88%
OPERACIONES	5	13%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018

Elaboración: Propia

FIGURA N°3 “Distribución Del Área De La Empresa Al Que Pertener Los Trabajadores”



INTERPRETACIÓN:

Según los resultados, el área de negocios es el que cuenta con el mayor número de colaboradores, representado en un 88 %, mientras que el 13 % de los colaboradores forma parte del área de operaciones.

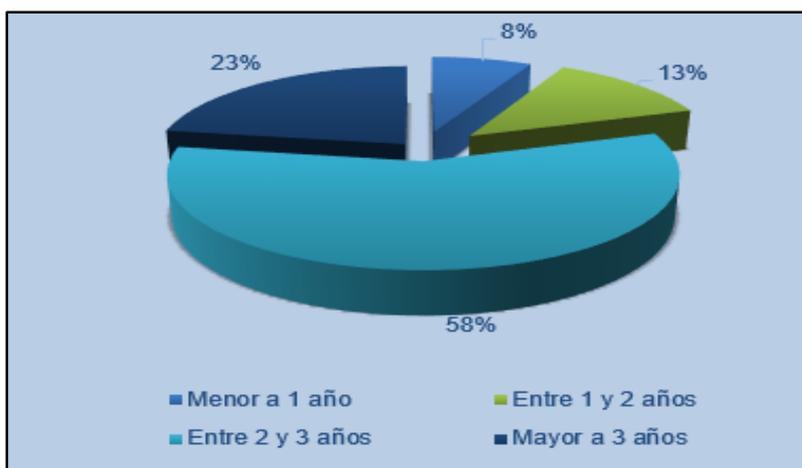
TABLA N°4 "Distribución De La Antigüedad De Los Trabajadores de Los Bancos de Trujillo, Trujillo”

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Menor a 1 año	3	8%
Entre 1 y 2 años	5	13%
Entre 2 y 3 años	23	58%
Mayor a 3 años	9	23%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018

Elaboración: Propia

FIGURA N°4 Distribución De La Antigüedad De Los Trabajadores



INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los encuestados, el 58 % se encuentran entre 2y3 años laborando en la empresa, seguido del 23% que son los trabajadores que se encuentran entre 3 años. El 13 % está representado por los trabajadores que tienen menos de 1 y 2 años en la empresa, mientras que en una menor proporción, de sólo el 8 % están quienes indican tener más de 3 años de antigüedad.

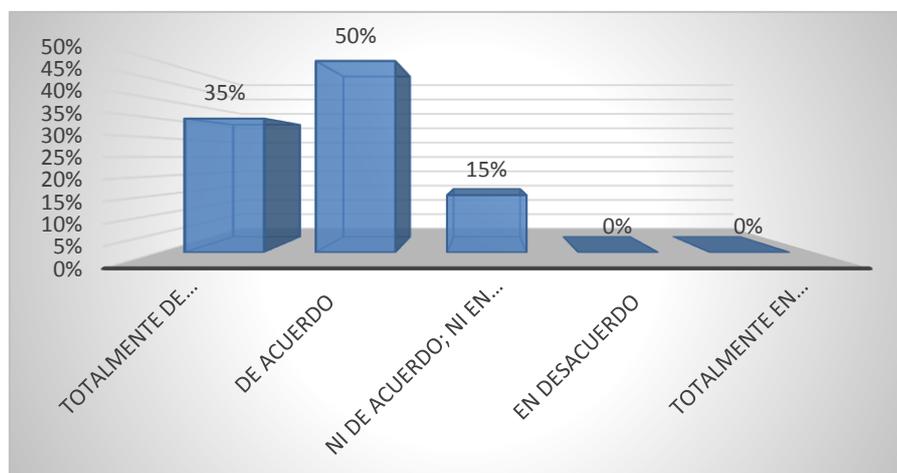
TABLA N°5 "Identificación Y Compromiso En Los Trabajadores De Los Bancos De Trujillo, Trujillo"

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	14	35%
De acuerdo	20	50%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	6	15%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°5 "Identificación Y Compromiso En Los Trabajadores"



INTERPRETACIÓN:

El 50% de los trabajadores encuestados consideran estar de acuerdo en cuanto a la identificación y compromiso con la empresa y un 35 % consideran estar muy de acuerdo en este aspecto. Sólo un 15 % mantiene una posición neutral, mientras que ninguno expresó su desacuerdo.

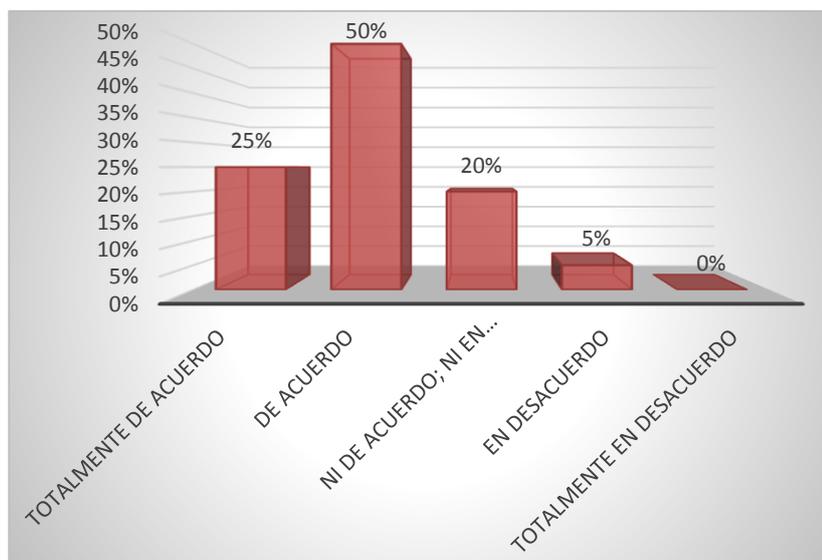
TABLA N°6 "Conocimiento De Los Trabajadores De Los Bancos De Trujillo Acerca De Las Políticas Del Banco ”

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	25%
De acuerdo	20	50%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	8	20%
En desacuerdo	2	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°6 Conocimiento De Los Trabajadores



INTERPRETACIÓN:

Del gráfico, podemos observar que el 50 % de los encuestados están de acuerdo que conocen de manera clara las políticas de Mibanco, un 25 % está totalmente de acuerdo con esta afirmación, el 20% de los trabajadores encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 5 % está en desacuerdo. Ningún encuestado está totalmente en desacuerdo.

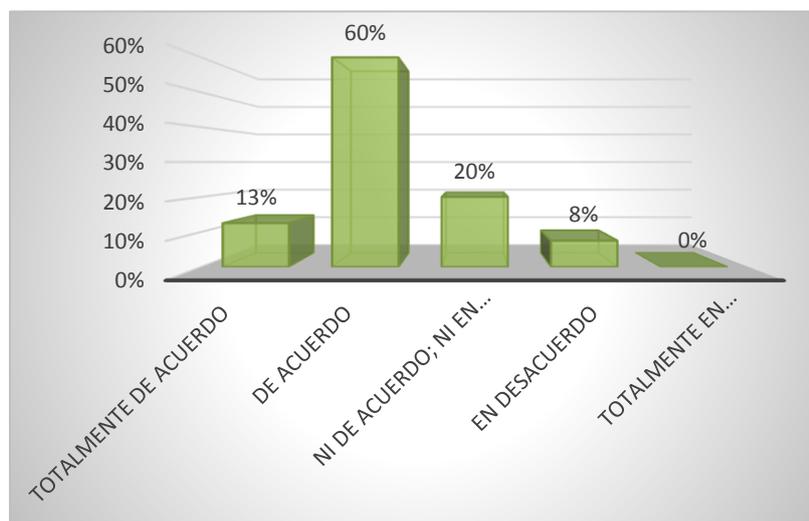
TABLA N°7 "Disposición De Los trabajadores De Hacer Un Esfuerzo Extra Para Cumplir Con Su Trabajo."

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	13%
De acuerdo	24	60%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	8	20%
En desacuerdo	3	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°7 “Disposición De Los trabajadores De Hacer Un Esfuerzo Extra Para Cumplir Con Su Trabajo”



INTERPRETACIÓN:

En relación a la interrogante, sobre si los trabajadores están dispuestos a hacer un esfuerzo extra para realizar su trabajo, la mitad de los colaboradores encuestados opinan que están de acuerdo y un 13 % en total acuerdo. Pero hay un gran porcentaje que se muestran en una posición neutral, que son el 20 %, y un 8% expresan su desacuerdo con esta pregunta. Un pequeño porcentaje del 3% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

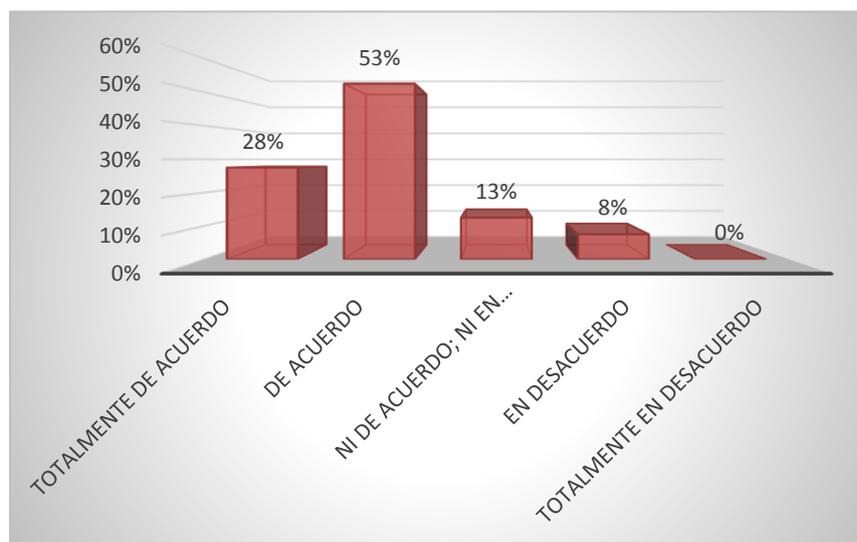
TABLA N°8 "Contribución De Los Bancos de Trujillo Con La Comunidad"

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	11	28%
De acuerdo	21	53%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	5	13%
En desacuerdo	3	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°8 Contribución De Mibanco Virú Con La Comunidad



INTERPRETACIÓN:

El 53% de los trabajadores es encuestados de Mibanco agencia Virú están de acuerdo y un 28 % totalmente de acuerdo en la manera en que la organización contribuye con la comunidad. Un 13% no están de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 8% expresa su desacuerdo en relación a esta interrogante.

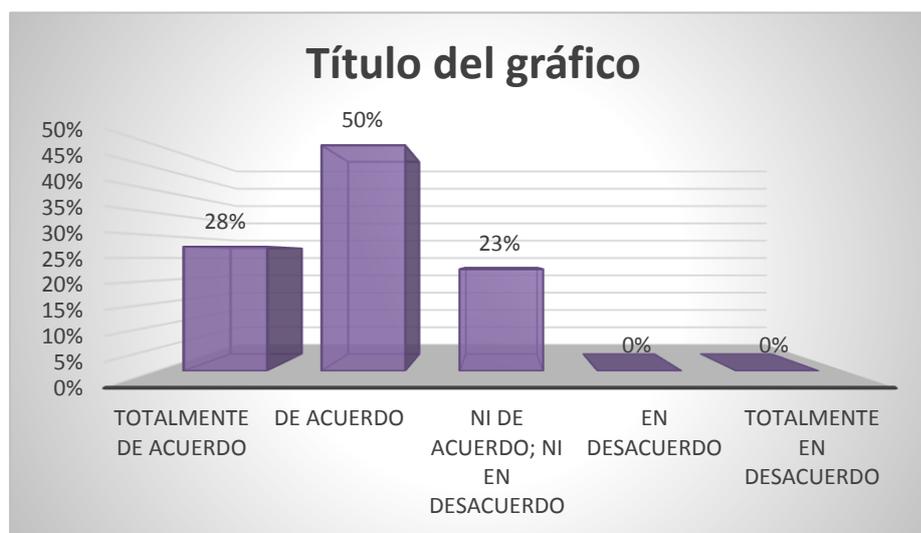
TABLA N°9 "Trabajadores Orgullosos De Trabajar en los Bancos de Trujillo"

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	11	28%
De acuerdo	20	50%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	9	23%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°9 “Trabajadores Orgullosos De Trabajar en los Bancos de Trujillo”



INTERPRETACIÓN:

El 50% de los trabajadores se sienten orgullosos de trabajar en mibanco, mientras el 28% eta totalmente de acuerdo. Sin embargo el 23 % expresaron una posición neutral con respecto a la interrogante.

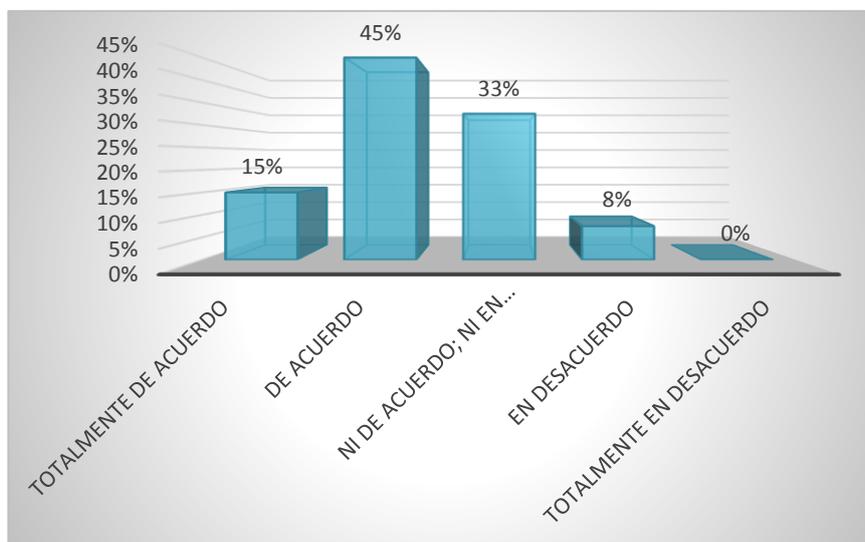
TABLA N°10 "Reconocimientos Otorgados Por el Banco de Trujillo Cumplen Con Las Expectativas De Los Trabajadores"

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	15%
De acuerdo	18	45%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	13	33%
En desacuerdo	3	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°10 Reconocimientos Otorgados de Los Bancos Cumplen Con Las Expectativas De Los Trabajadores



INTERPRETACIÓN: El 45% de los trabajadores están de acuerdo con los reconocimientos otorgados por parte de la empresa y un 15 % manifiesta estar totalmente de acuerdo. Quienes han respondido ni de acuerdo y totalmente en desacuerdo hacen un porcentaje de 33 %, seguido por el 8 % considera estar totalmente en desacuerdo.

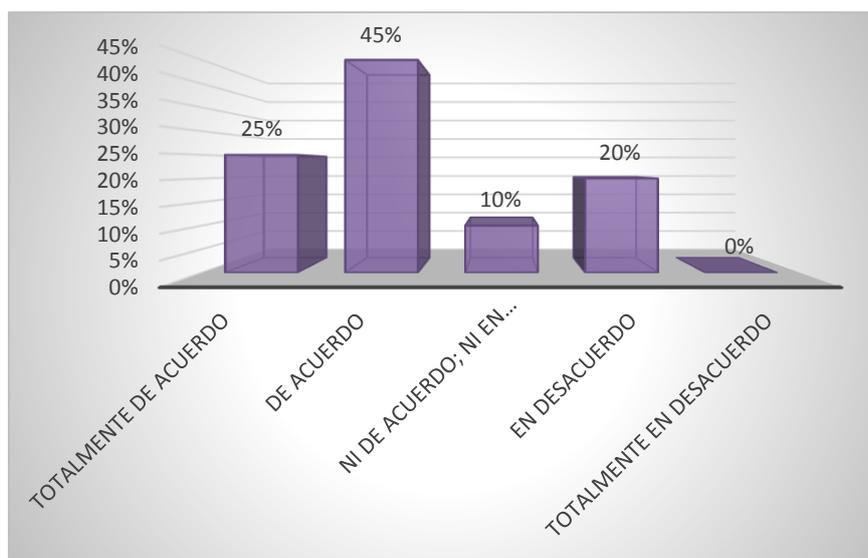
TABLA N° 11 "Los Bancos Brinda A Sus Trabajadores Los Recursos, Herramientas Y Equipos Necesarios"

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	25%
De acuerdo	18	45%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	4	10%
En desacuerdo	8	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°11 Los Bancos Brinda A Sus Trabajadores Los Recursos, Herramientas Y Equipos Necesarios



INTERPRETACIÓN:

Del 100% de los encuestados, el 45 % de los mismos afirman estar de totalmente de acuerdo en que Mibanco otorga a sus trabajadores los recursos, herramientas y equipos necesarios para hacer su trabajo, mientras que el 25 % está totalmente de acuerdo en este aspecto. El 10 % ni de acuerdo y el 20 % en desacuerdo.

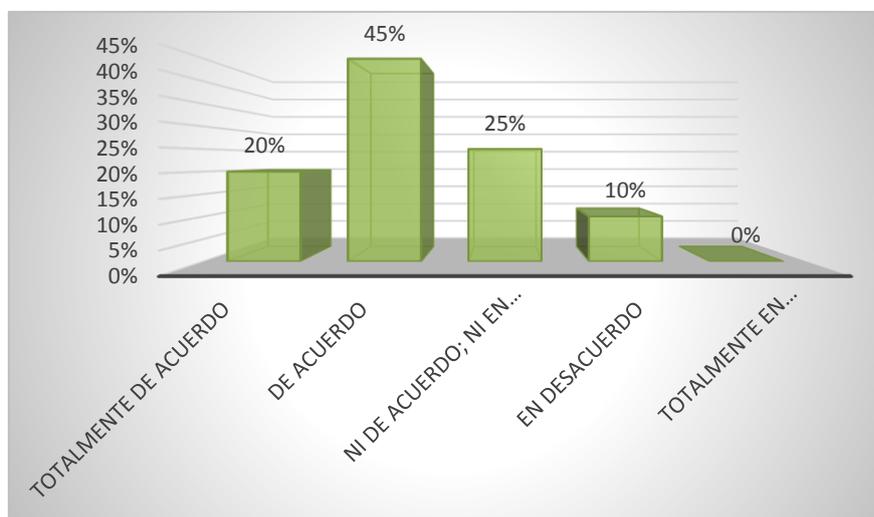
TABLA N° 12: “Los Jefes Mantienen Informados A Sus Trabajadores De Sucesos O Cambios Importantes Que Se Den En La Empresa”

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	20%
De acuerdo	18	45%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	10	25%
En desacuerdo	4	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°12 “Los Jefes Mantienen Informados A Sus Trabajadores De Sucesos O Cambios Importantes Que Se Den En La Empresa”



INTERPRETACION:

El 45 % de los trabajadores encuestados han respondido estar de acuerdo en que los jefes mantienen informados acerca de los sucesos o cambios importantes que se den en la empresa y un 20 % afirma estar totalmente de acuerdo. Sólo el 25 % mantiene una posición neutral y el 10% está en desacuerdo. Ningún colaborador está totalmente en desacuerdo.

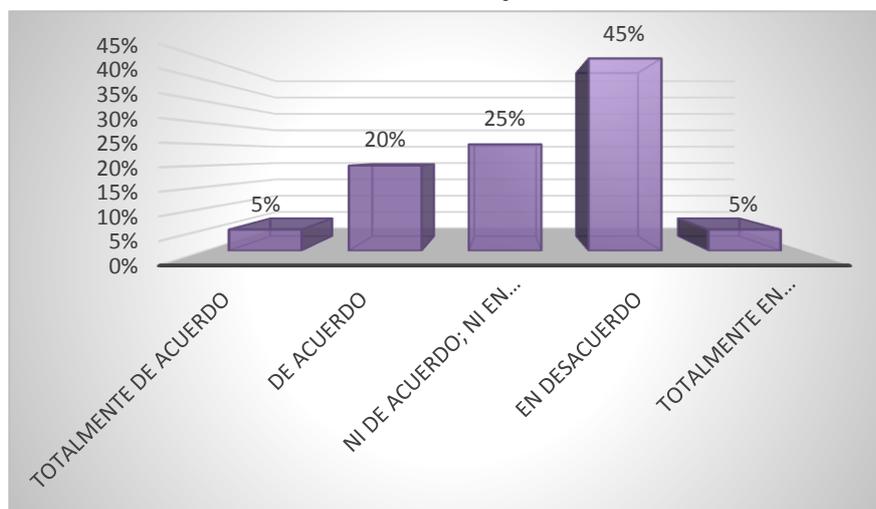
TABLA N°13 “Los Bancos Cuenta Con Beneficios Únicos Y Especiales Para Sus Trabajadores”

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	5%
De acuerdo	8	20%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	10	25%
En desacuerdo	18	45%
Totalmente en desacuerdo	2	5%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°13 “Los Bancos Cuenta Con Beneficios Únicos Y Especiales Para Sus Trabajadores”



INTERPRETACIÓN

El 45% de los trabajadores encuestados está en desacuerdo con que Mibanco cuenta con beneficios especiales y únicos, el 5% está totalmente en desacuerdo y 25 % afirma que no están de acuerdo ni en desacuerdo. El 20% de los clientes están de acuerdo con la premisa, mientras que un 5 % está totalmente de acuerdo.

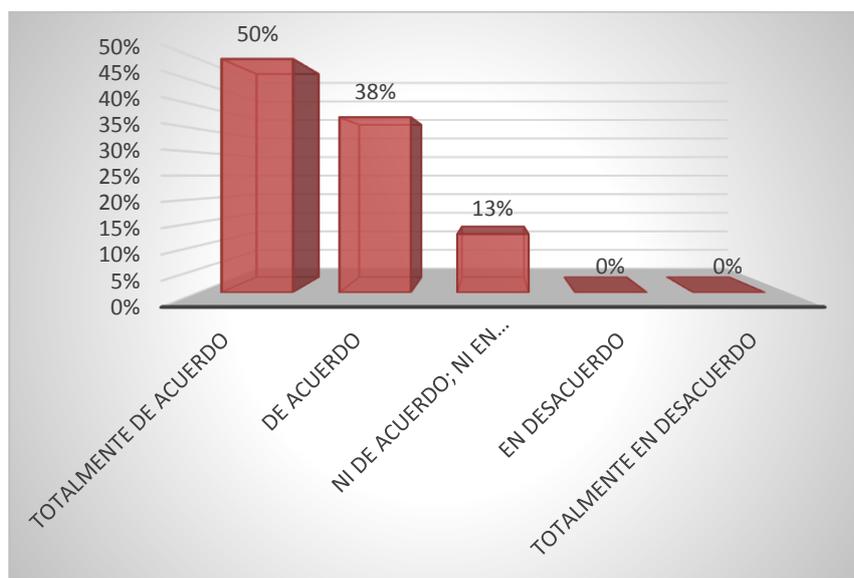
TABLA N°14 "La Infraestructura E Instalaciones Contribuyen A Crear Un Buen Ambiente Laboral"

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	20	50%
De acuerdo	15	38%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	5	13%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°14 “La Infraestructura E Instalaciones Contribuyen A Crear Un Buen Ambiente Laboral”



INTERPRETACIÓN:

El 50% de los trabajadores consideran estar de acuerdo en que la infraestructura e instalaciones de Mibanco contribuyen a crear un buen ambiente de trabajo, mientras que 38% consideran estar muy de acuerdo en este aspecto. El 13% mantiene una posición neutral, mientras que ninguno expresó su desacuerdo.

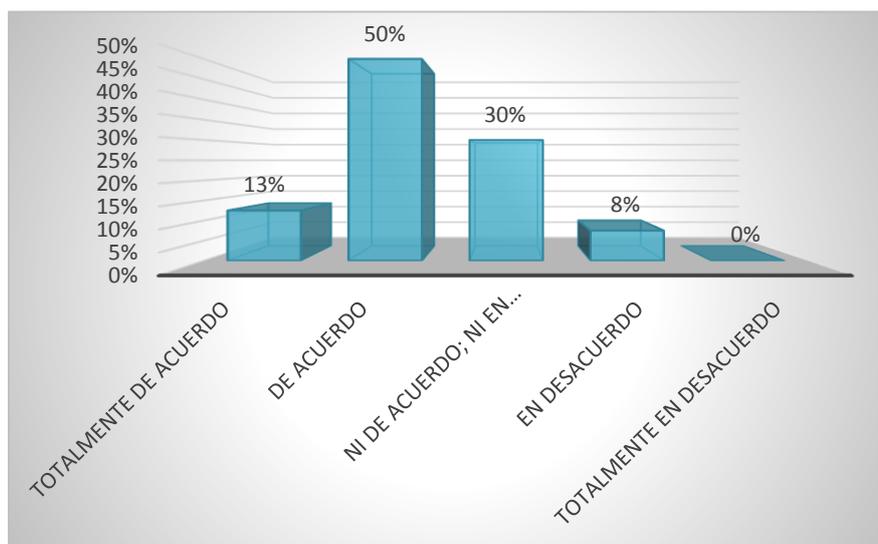
TABLA N°15 "Comunicación Abierta Y Agradable Del Jefe Hacia Sus Trabajadores"

CATEGORIAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	13%
De acuerdo	20	50%
Ni de acuerdo; ni en desacuerdo	12	30%
En desacuerdo	3	8%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°15 "Comunicación Abierta Y Agradable Del Jefe Hacia Sus Trabajadores"



INTERPRETACIÓN:

En relación a si los jefes mantienen una comunicación abierta y agradable con sus trabajadores, el mayor porcentaje, del 50 % de los encuestados, está de acuerdo con ello y un 13% está totalmente de acuerdo. El 30% expresan una posición neutral y sólo el 8% está en desacuerdo.

CALIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las dimensiones del clima organizacional que fueron evaluadas a los trabajadores son: el compromiso, motivación, condiciones ambientales, autonomía, liderazgo, conflicto y las relaciones sociales. Cada una de ellas incluía de tres a cinco preguntas de la encuesta. Para poder obtener el promedio de las mismas se utilizó una escala del 1 al 5, siendo 1 la calificación más baja (totalmente en desacuerdo) y 5 la más alta (totalmente de acuerdo). Los resultados se presentan a continuación.

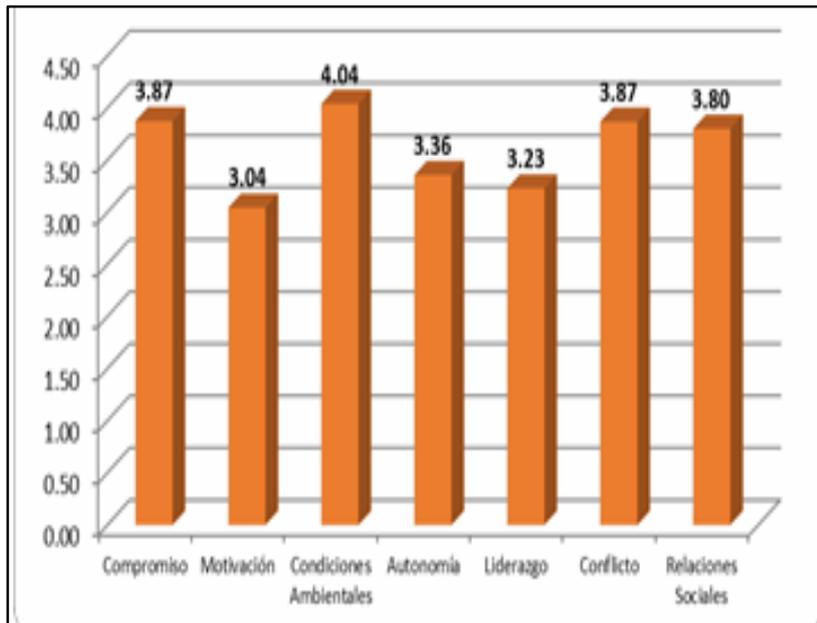
"DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS BANCOS DE TRUJILLO, TRUJILLO"

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	MEDIA
Compromiso	3.87
Motivación	3.04
Condiciones Ambientales	4.04
Autonomía	3.36
Liderazgo	3.23
Conflicto	3.87
Relaciones Sociales	3.80

Fuente: Aplicación de Encuesta-Febrero 2018.

Elaboración: Propia

FIGURA N°6 “MEDIDAS DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS BANCOS DE TRUJILLO - TRUJILLO.



INTERPRETACIÓN:

De las 7 dimensiones, condiciones ambientales fue quien obtuvo la mejor calificación, con una media de 4.04. Muy cerca al mejor puntaje quedaron el compromiso y conflicto ambas con medias de 3.87. Las relaciones sociales obtuvieron una media de 3.80, seguido por la autonomía con 3.36. Las dimensiones que fueron calificadas con el menor puntaje son el liderazgo con el menor puntaje es el liderazgo con una 3.23 y la motivación con 3.04.

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES

1. En cuanto al clima organizacional en los trabajadores de los Bancos de Trujillo, lo que se demuestra estadísticamente a través de la prueba del cuadro, trabajadores que perciben un clima organizacional bueno conllevan a que tengan un alto desempeño de la empresa.
2. Las características del clima organizacional de los Bancos de Trujillo, consta de colaboradores identificados y comprometidos con la empresa, dispuestos a realizar un esfuerzo extra para cumplir con su trabajo y con buenas relaciones sociales, Además se cuenta con la disponibilidad de recursos, herramientas y equipos necesarios instalaciones con la infraestructura adecuada para que realicen sus trabajos.
3. Se determinó que los factores del clima organizacional que afectan el desempeño de los trabajadores de los Bancos de Trujillo, son la falta de reconocimiento, los favoritismos y ascensos injustos, los cuales forman parte de las dimensiones de motivación, trabajo en equipo y liderazgo.

REFERENCIAS

TESIS

Vásquez Andrade, S. F. (2017). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera SA agencia Trujillo Centro-año 2016.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9524>

Graterol, A., & Ivis, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios BANESCO ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua* (Master's thesis).

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/1/yantunez.pdf>

PAGINAS WEB

Rivera, C. E. A. Planeación Estratégica.

<https://www.mibanco.com.pe/categoria/cultura>

ANEXOS:

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA LABORAL

Sexo: () Femenino () Masculino **Cargo:** _____

Edad: () <25 años () De 25-24 años () De 35 a 44 años () ≥ 45 años

Antigüedad: () Menor a 1 año () Entre 1 y 2 años () Entre 2 y 3 años () Mayor a 3 años.

INTRODUCCIÓN: La presente encuesta reúne un número de 11 preguntas que están orientadas a recaudar información relacionada al clima laboral de Mibanco – Banco de la Micro finanzas, lo cual nos permitirá analizar la influencia del clima organizacional en los trabajadores de Mibanco de la Agencia Virú. Le recordamos que este estudio es confidencial.

Se recomienda marcar con una (x) la respuesta que usted crea conveniente:

Teniendo en cuenta la siguiente calificación: 1= Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= En desacuerdo 5 = Totalmente en desacuerdo

Muchas gracias por su participación.

N°	ÍTEMS					
		1	2	3	4	5
1	Se sienten identificado y comprometido con la empresa.					
2	Conoce de manera clara las políticas de La Empresa.					
3	Los trabajadores están dispuestos a hacer un esfuerzo extra para cumplir con su trabajo.					
4	Se siente bien por la manera en que la organización contribuye a la comunidad.					
5	Está orgulloso de decir a otros que trabaja en esta organización.					
6	Los reconocimientos otorgados por la empresa cumplen con sus expectativas.					
7	Cuenta con beneficios especiales y únicos en esta organización que la diferencia de otras (Incentivos materiales, económicos, etc).					
8	La infraestructura e instalaciones de la organización contribuyen a preservar su salud y a desarrollar sus tareas laborales óptimamente.					
9	Se le da los recursos, herramientas y equipos para hacer su trabajo de manera eficiente.					
10	La comunicación del jefe hacia sus trabajadores suele ser abierta y agradable, y viceversa.					
11	Los jefes me mantienen informado acerca de temas y cambios importantes en la organización.					

11/04/2019



RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

Título de la investigación: “Revisión Sistemática de estudios realizados sobre la influencia del clima organizacional en los trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo 2018”							
Nombres y apellidos del evaluador :Dr. Alberto Zelada Zegarra							
Sede: Trujillo		Carrera: Administración y Gestión Comercial			Facultad: Negocios		
CONDICIONES OBLIGATORIAS							
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responde a la pregunta y objetivo de la investigación				Si	
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación están debidamente sustentadas				Si	
Informe de similitud		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos					NO
CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
Sección	Ítem	Reportado en la página #	Puntaje				
			Bien desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido	
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.					1
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: antecedentes; objetivos; fuentes de datos; criterios de elegibilidad, objeto de estudio; métodos de evaluación y síntesis del estudio; resultados; limitaciones; conclusiones.					1
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce.					1
Introducción	Objetivos	Proporciona una declaración explícita de las preguntas que se están tratando con referencia al objeto de estudio.					2
Metodología	Criterios de elegibilidad	Especifica las características de los estudios considerados (por ejemplo, los estudios que miden la empleabilidad de los universitarios) y las características del informe (por ejemplo, los años considerados, el idioma y el estado de publicación).					0.5
Metodología	Recursos de información	Describe las bibliotecas virtuales consultadas para el estudio, por ejemplo: Ebsco, Redalyc, Google Académico, etc.					0.25

11/04/2019

Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada, por ejemplo palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.						0.5
Metodología	Selección de estudios	Indica los criterios por los que descartó o incluyó estudios (por ejemplo, del total del resultado de la búsqueda se descartaron 5 porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).						1
Metodología	Proceso de recopilación de datos	Describe el método de extracción de datos de los estudios (por ejemplo, en tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.) y cualquier proceso para obtener y confirmar los datos de los estudios.						0.25
Resultados	Selección del estudio	Proporciona el número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, con razones para las exclusiones en cada etapa, idealmente con un <u>diagrama de flujo</u> .						1
Resultados	Características de los estudios	Para cada estudio, presenta las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.).						1
Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada (por ejemplo, porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, etc.) .						2
Discusión	Resumen de los resultados	Resume los principales hallazgos, incluyendo la fuerza de la evidencia para cada resultado principal; considera su relevancia para el <u>objeto de estudio</u> .						1.5
Discusión	Limitaciones	Discute las limitaciones en el estudio y el nivel de resultado (p. Ej., Riesgo de sesgo) ya nivel de revisión (por ejemplo, recuperación incompleta de la investigación identificada, sesgo de notificación).						1
Discusión	Conclusiones	Proporcionar una interpretación general de los resultados, responde la pregunta de la investigación, y las implicaciones para la <u>investigación futura</u> .						1
Puntaje total								15.0

Ing. Luigi Cabos Villa
COORDINADOR ACADÉMICO DE INVESTIGACIONES
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097

Código: COR-F-REC-VAC-05.05
de 2

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

Vigencia: 06/06/2018
Versión: 01