

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DEL SISTEMA BANCARIO DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA - LIMA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN



Autores:

Norma Lizeth Espinoza Mendoza

Yanina Maldonado Gonzales

Asesor:

Mg. César A. Smith Corrales

Lima – Perú

2018

## DEDICATORIA

A nuestros queridos padres,  
quienes han estado  
acompañándonos en todo momento,  
brindándonos su amor y apoyo  
incondicional.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos cuidado y guiado a lo largo de nuestra carrera profesional.

A nuestros maestros por sus conocimientos, paciencia y dedicación para la elaboración de la presente investigación.

## TABLA DE CONTENIDOS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DEDICATORIA.....</b>                            | <b>2</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                        | <b>3</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>                     | <b>6</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>              | <b>9</b>  |
| 1.1. Realidad problemática .....                   | 9         |
| 1.2. Antecedentes .....                            | 10        |
| 1.3. Bases Teóricas .....                          | 14        |
| 1.4. Formulación del problema.....                 | 20        |
| 1.5. Objetivos .....                               | 21        |
| <b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>               | <b>22</b> |
| <b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>              | <b>26</b> |
| <b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b> | <b>33</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>                            | <b>36</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                | <b>39</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>Tabla 1.</b> Variable Clima Organizacional     | 26          |
| <b>Tabla 2.</b> Dimensión Estructura              | 27          |
| <b>Tabla 3.</b> Dimensión Estatus                 | 28          |
| <b>Tabla 4.</b> Dimensión Relaciones Sociales     | 29          |
| <b>Tabla 5.</b> Dimensión Conflicto y Cooperación | 30          |
| <b>Tabla 6.</b> Dimensión Remuneración            | 31          |
| <b>Tabla 7.</b> Dimensión Motivación              | 32          |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>Figura 1.</b> Niveles de la Variable Clima Organizacional     | 26          |
| <b>Figura 2.</b> Niveles de la Dimensión Estructura              | 27          |
| <b>Figura 3.</b> Niveles de la Dimensión Estatus                 | 28          |
| <b>Figura 4.</b> Niveles de la Dimensión Relaciones sociales     | 29          |
| <b>Figura 5.</b> Niveles de la Dimensión Conflicto y Cooperación | 30          |
| <b>Figura 6.</b> Niveles de la Dimensión Remuneración            | 31          |
| <b>Figura 7.</b> Niveles de la Dimensión Motivación              | 32          |

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal, conocer y describir el clima organizacional de los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018. Para la investigación, se tomaron y analizaron los procedimientos metodológicos, como los antecedentes referentes al objeto de estudio y teorías que fundamentan y sustentan las variables de clima organizacional y sus respectivas dimensiones. El diseño de esta investigación es descriptivo simple, no experimental de corte transversal, aplicado a una población total de 200 personas, la muestra recolectada de 132 colaboradores. El instrumento aplicado fue una encuesta de 20 preguntas cerradas en función a la escala de medida de Likert de 5 puntos para evaluar la variable, la misma que obtuvo un resultado de confiabilidad del 0.841 establecido con el Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados por el programa SPSS y Excel. Se realizó el análisis de interpretación de los resultados, donde se determinó que existe un adecuado funcionamiento en el clima organizacional a excepción de la dimensión estatus, en la cual hubo una mayor frecuencia en el tipo de respuesta desacuerdo.

**Palabras clave:** Clima organizacional, descriptivo

## ABSTRACT

The main objective of this research is to know and describe the organizational climate of the collaborators of the financial system of the Puente Piedra - Lima district, 2018. For the investigation, the methodological procedures were taken and analyzed, such as the antecedents referring to the object of study and theories that base and sustain the organizational climate variables and their respective dimensions. The design of this research is simple descriptive, non-experimental cross-sectional, applied to a total population of 132 people, the sample collected from 40 collaborators. The instrument applied was a survey of 20 questions closed according to the Likert scale of 5 points to evaluate the variable, which obtained a reliability result of 0.841 established with the Cronbach's Alpha. The data was processed by the SPSS and Excel program. The analysis of interpretation of the results was carried out, where it was determined that there is an adequate functioning in the organizational climate except for the status dimension, in which there was a greater frequency in the type of disagreement response.

**KEYWORDS:** Organizational climate, descriptive.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Para el mundo globalizado en el que vivimos, las organizaciones consideran de suma importancia el mejoramiento su recurso de talento humano como fuente de energía para lograr maximizar sus ganancias. Por ello tratan de mantener al personal identificado con la organización, investigando nuevas formas de empatizar y enfocar al personal con la mejora del clima organizacional.

Los sectores más atractivos para trabajar en los países desarrollados es el sector constructor seguidamente del sector financiero, sin embargo, Según (Gubbins, 2018) algunos estudios internacionales realizado por GFK indican que el 57% de los latinoamericanos busca mejores oportunidades de trabajo en el extranjero debido al descontento en sus centros laborales por que la organización no asume el reto de maximizar su potencial de servicio a la sociedad quienes tienen una tendencia exigente.

Actualmente en nuestro país el sector predominante es el financiero, ocupado por los millennials, donde el “63% de *millennials* peruanos permanecerían menos de 2 años en una empresa” debido a un cuestionamiento de las posturas de sus jefes sin considerar los intereses del colaborador y las implementaciones de aprendizaje continuo (El Comercio, 2018). Como se puede apreciar el clima organizacional juega un rol de gran importancia dentro de las empresas y el restarle importancia genera como consecuencia que las propias personas “no se sientan energizadas ni emocionalmente identificadas con la empresa, repercutiendo en los resultados de su área de trabajo y de la compañía”.

Según (Gestión, 2015) el clima organizacional no solo implica que la gente se sienta motivada o bien, sino también involucra el apego afectivo de todos los trabajadores con su propia compañía, lo cual va acompañado con el soporte que siente de la empresa, incluyendo el cómo la gente se siente comprometida con su ambiente de trabajo más allá de las responsabilidades de su cargo. Cumpliendo así un rol de gran importancia dentro de las empresas.

Actualmente se puede apreciar que los centros de labores no presentan un clima en el cual uno pueda desarrollar todo su potencial, llegando a ser inclusive limitante. Debido a ello, se genera el interés de la presente investigación sobre el sistema bancario del distrito de Puente Piedra, ya que en dichos centros de labores se observan dificultades tales como: mala comunicación y cooperación entre áreas y colaboradores. Además de que dichos

colaboradores consideran que no siempre existe una buena relación con el jefe directo por ser autoritario y no brindar la confianza a la participación de opinión para la mejora de sus funciones y de su desempeño. Llegando a generar en ellos un descontento por no contar con las bases de información adecuadas o por no tener en su poder la información adecuada para brindar al cliente, sintiéndose en su mayoría desmotivados, ya que no pueden alcanzar la meta mensual, ni hacerse acreedores de las bonificaciones adicionales, las cuales son bajas y no satisfacen por completo sus necesidades.

## 1.2. Antecedentes

### 1.2.1. Antecedentes Internacionales

Antúnez, Y. (2015); en su tesis para obtener el grado de Maestría en Administración del trabajo y relaciones laborales en la universidad de Carabobo, Venezuela cuyo título de investigación es *“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 de Aragua”*; formuló como objetivo general explicar 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; la metodología de investigación fue de diseño no experimental cualitativo de tipo de investigación descriptivo, la población estuvo constituida por 30 miembros, la recolección de la información fue a través de una encuesta; concluye que el trabajo en equipo, la comunicación, la organización y la tecnología son los factores que influyen positivamente el ambiente en el cual los trabajadores desempeñan sus actividades cotidianas, generando efectos no solo sobre la calidad de vida laboral de las personas y su satisfacción, sino también, sobre la buena disposición del personal para alcanzar un mejor desempeño laboral y establecer relaciones interpersonales armoniosas.

Arizmendi, E y Luna, J. (2015) en su tesis para optar el grado de Licenciadas en Psicología en la Universidad Nacional Autónoma de México, cuyo título de investigación *“La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos”* formularon como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y motivación de logro de trabajadores mexicanos; la metodología de trabajo fue de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo compuesta por 200 trabajadores mexicanos que laboran en tiendas de autoservicio tales como OXXO y WAL-MART, los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la Escala de Clima Organizacional de Gómez y Vicario (2008) y la Escala de

Motivación al Logro de Loving, Andrade y La Rosa (1989); concluye que existe una relación positiva y significativa entre clima organizacional y motivación de logro.

Galarza, G. (2018); en su tesis para obtener el grado de Licenciada en Psicología en la Universidad Latina, S.C. Campus Cuernavaca, México cuyo título de investigación es “*El Clima Organizacional en una Institución Bancaria, Jiutepec, Morelos*”; formuló como objetivo general analizar la problemática interna del clima organizacional en la sucursal bancaria de la ciudad de Cuernavaca ;la metodología de investigación fue de carácter exploratorio cualitativo, la población estuvo constituida por 10 trabajadores; la recolección de la información fue a través de una encuesta realizada a los trabajadores; concluyendo que las relaciones interpersonales afectan en lo laboral entre los compañeros de trabajo y que la insuficiencia de comunicación entre ellos empeora el clima de la organización.

Williams, I. (2013); en su tesis para obtener el grado de Maestría en Psicología con Orientación Laboral en una Dependencia Pública en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México, cuyo título de investigación es “*Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*”; formuló como objetivo general conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal; la investigación fue de diseño no experimental de carácter descriptivo transversal, la población estuvo constituida por 20 trabajadores; la recolección de la información fue a través de una encuesta realizada a los trabajadores; Concluye que el personal refleja un grado regular de insatisfacción de su clima organizacional, debido a la carencia de motivación que se refleja en un personal desinteresado, con poca identificación con su institución, incertidumbre profesional y comunicación deficiente entre los niveles jerárquicos, es decir una mala comunicación al explicar los objetivos lo que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia las acciones del personal.

Villavicencio, M. (2015) en su tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Administración en la Universidad Nacional Autónoma de México, cuyo título de investigación “*Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral*”, formulo como objetivo general identificar los efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, la metodología de trabajo fue de diseño cuasi-experimental, cuantitativo de diseño transversal, la muestra estuvo compuesta por 60 empleados , el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta; concluye que los factores que integran el clima organizacional, cuando es estudiado mediante técnicas que

permiten obtener directamente de los empleados información al respecto, pertenecen a los tres subsistemas organizacionales: administrativo, tecnológico-estructural y social-humano.

## 1.2.2. Antecedentes Nacionales

Araujo, K. (2015) en su tesis para optar el grado de Licenciada en Administración en la Universidad Científica Del Perú, cuyo título de investigación “*Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del banco de la Nación, Iquitos, 2015*”; formuló como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Iquitos 2015; la metodología de trabajo fue de diseño no experimental de tipo descriptiva correlacional, la muestra estuvo compuesta por los 24 trabajadores del Banco de la Nación, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta; concluye que el clima organizacional del Banco de la Nación de la ciudad de Iquitos en el periodo 2015 es Bajo, debido a que el ambiente laboral no es el adecuado para el trabajo, posteriormente las maquinarias con la que se genera el trabajo no se encuentran actualizadas y producen cierres inesperados y pérdidas del sistema que desfavorecen a la realización de las funciones de los colaboradores. Por otro lado, la motivación laboral en la entidad no se encuentra enmarcada correctamente para los colaboradores.

García, L. (2013) en su tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú; cuyo título de investigación “*Clima Organizacional en Trabajadores de una Entidad Pública del Sector Transportes y Comunicaciones de Lima*”; formuló como objetivo general determinar los niveles de clima laboral en trabajadores de la entidad pública del sector transporte y comunicaciones de Lima; la metodología de trabajo fue de diseño no experimental de tipo descriptiva, la muestra estuvo compuesta por los 41 trabajadores de dicha entidad pública, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la Escala Clima Laboral de Rolandi; concluye que los trabajadores muestran un clima organizacional positivo, obteniendo un nivel medio con tendencia a favorable.

Herrera, S. y Aguilar, E. (2014) en su tesis para obtener grado de licenciados en Relaciones Industriales en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú; cuyo título de investigación es “*Clima Organizacional Y Rotación De Personal En La Empresa Servicios Externos S.A.C., Arequipa, Año 2014*”; formuló como objetivo general determinar si el Clima Organizacional influye en la alta rotación del

personal que labora en la empresa Servicios Externos S.A.C.; la metodología de investigación fue de diseño no experimental de tipo descriptiva correlacional, la población estuvo constituida por 70 miembros de la empresa; la recolección de la información fue a través de una encuesta y concluyeron que las dimensiones del clima organizacional que provocaban la alta rotación de personal de la empresa servicios externos SAC eran Conflictos, estructura, recompensa y desafíos de crecimiento del personal.

Mamani, L. (2016); en su tesis para optar el grado de Licenciado en Administración y Marketing , cuyo título de investigación es *“Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016”* formuló como objetivo general Identificar la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016; la metodología corresponde a una investigación descriptiva , la muestra estuvo compuesta por 97 trabajadores de Mibanco, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario; Concluye que la relación entre la motivación y desempeño laboral tiene un nivel regular de productividad con tendencia a mejorar. La empresa no otorga incentivos ni capacitación constante; tampoco proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad y por ende los colaboradores indican no ser reconocidos por su desempeño laboral y que además la relación con sus jefes no es el más adecuado, para realizar su trabajo y tampoco están de acuerdo con las remuneraciones asignadas por puestos.

Soto, J. (2012) en su tesis para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Huancavelica, cuyo título de investigación *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica periodo 2012”*, formuló como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli; la metodología de trabajo fue de diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo , la muestra estuvo compuesta por 54 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yauli, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta; concluye que el clima organizacional se relaciona directamente con el desempeño laboral, es decir, a medida que mejora el clima organizacional de la institución mejora de manera favorable el desempeño laboral de Nacional de Huancavelica,

### 1.3. Bases Teóricas

#### 1.3.1. Clima organizacional

Hasta ahora en la revisión literaria del constructo se han encontrado diferentes definiciones que no han llegado a un consenso único de sobre que es el clima organizacional. Debido a tal divergencia, se pasa a definir el clima organizacional según algunos autores:

(Chiavenato, 2010) Declara que “es una cualidad o propiedad del ambiente laboral que son percibidas o experimentada por los miembros de la organización y que tiene influencia directa en los comportamientos de los empleados, además está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes”.

(GESTION.ORG) Indica que “el clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño”, es decir define que “se refiere al ambiente que se respira en un entorno laboral”.

Por otro lado, el clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Para las empresas es muy importante medir y conocer el grado de clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente en los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño (Rodríguez, 2015)

El clima organizacional es un intangible que se ve afectado por todos los sucesos que le rodea, es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, se puede ver afectado por las relaciones interpersonales, la comunicación, la motivación del personal frente a desempeño laboral (Contreras, 2016)

Según (Brunet, 2011) indica que el Clima puede ser percibido por el individuo sin que esté consciente del papel y la existencia de los factores que lo componen. E decir que no existe una definición conclusiva sobre el clima organizacional, en la actualidad se basa en la percepción del individuo de las circunstancias y el ambiente que lo rodea. La medida perceptiva de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que son percibidas de una organización y/o de sus

departamentos que pueden ser deducidas según la forma en la que la organización y/o sus departamentos actúan (consciente o inconscientemente) con sus empleados. Así, “las variables propias de la organización, como la estructura y el proceso organizacional, interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones”

El Clima Organizacional en colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra, se presenta como una cualidad propia del ambiente laboral, la cual es percibida todos los colaboradores, influyendo en sus relaciones sociales, en la forma de resolver conflictos, en la cooperación, en su motivación y autonomía.

### 1.3.2. Tipos de clima organizacional

Según (Brunet, 2011), sostiene que hay 4 tipos de sistema organizacional que varían según el ambiente donde se desarrolla las funciones:

- **Sistema autoritario o explotador:** Se caracteriza por la desconfianza, la inseguridad y el temor. Las decisiones y objetivos se toman desde la cima de la organización y se difunden de manera descendente. La parte directiva no confía en los trabajadores, los cuales trabajan en una atmosfera de castigos, miedos y amenazas. Existen pocas interacciones entre superiores y subordinados, siendo la comunicación de forma directiva.
- **Sistema paternalista:** En este tipo de clima, la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados. Las decisiones son tomadas por la dirección y existe un control y poder centralizados, pero en menor grado que el tipo autoritario, siendo establecida una relación paternalista. En el sistema paternalista los trabajadores perciben un ambiente estable y estructurado, donde se cubren sus necesidades, siempre y cuando se sigan las normas establecidas por la dirección.
- **Sistema participativo:** En este clima, la dirección tiene plena confianza en sus colaboradores, siendo la comunicación horizontal el resultado de una participación grupal. Los colaboradores están motivados por: la participación y la implicación, métodos de trabajo, y el establecimiento de objetivos de desempeño y su correspondiente evaluación.
- **Sistema Consultivo:** En esta categoría los subordinados se desempeñan en un ambiente de mayor descentralización y mayor delegación de decisiones que en el sistema paternalista. Aquí se mantiene un esquema jerárquico en sentido de que las decisiones y objetivos generales se toman en la dirección, pero las

decisiones específicas las asumen los niveles intermedios e inferiores. El ambiente es bastante dinámico en el sentido de que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

### 1.3.3. Características de Clima Organizacional

Para (Brunet, 2011), indica que las características del sistema organizacional repercuten sobre las motivaciones y comportamiento de los miembros de la organización y sus consecuencias en la organización como la productividad, satisfacción, rotación, adaptación. Además, se menciona las siguientes características medulares del clima organizacional:

- Los atributos de una organización constituyen en las unidades de análisis.
- Las percepciones tienen consecuencias importantes sobre el comportamiento de los empleados.
- El clima es un concepto molecular y sintético.
- Pueden existir microclimas en el interior de una organización.
- El clima es un elemento estable en el tiempo y evoluciona muy lentamente.

Para (Enciclopedia de Características, 2017) existen 10 características del clima organizacional ya que se encuentra supeditado a constantes cambios influenciado por variables externas que pueden ser contexto económico, político y social o internas como los reglamentos, cambios internos de la empresa:

Ambiente físico: Determinado por el espacio físico común de todos los integrantes de la empresa.

- Ambiente social: Determinado por las personas del mismo u otros departamentos dentro de la empresa.
- Estructura: Un solo estilo de dirección, formalidad, horarios de trabajo y de descanso, salas de ocio, etc. para todos los trabajadores de la empresa.
- Comportamiento organizacional: Hace referencia a los aspectos como la productividad, puntualidad, el cumplimiento de los objetivos personales y de cada área.
- Comunicación: Basado en la confianza, empatía, buen trato, dialogo cordial, respeto mutuo y diplomacia con el fin de favorecer la productividad y generar un ambiente apto para brindar mayores ganancias a la compañía.

- **Motivación:** No sólo estará dada por condiciones laborales amenas sino también por un conjunto de características de la cultura organizacional: desde un espacio agradable para desempeñar la tarea laboral, obsequios por días especiales, bonos extras, pago de horas extras, premios por producción, etc.
- **Liderazgo:** Deben generar un clima laboral grato y ameno para que cada uno de los miembros se sienta incitado a cumplir los objetivos de la organización.
- **Pertenencia:** Sentido de identidad, sensación de unión y no sólo de participar del grupo sino de pertenecer al mismo.
- **Capacitación:** Forma parte de la motivación de los miembros de la organización. El objetivo no sólo es motivarlos sino capacitarlos en diferentes áreas a fin de enriquecer su capital cultural.
- **Evaluación:** Deben darse en forma semestral o anual, con ayuda de los superiores se deben plantear metas donde se destacan las fortalezas del cada colaborador, con la búsqueda de que mejoren sus debilidades.

#### 1.3.4. Dimensiones de Clima Organizacional

Según Ramos, D. (2012) menciona que las dimensiones del clima se basan en los estímulos que proviene de la organización y que influyen directamente sobre el comportamiento de los individuos que los conforma.

Para (Brunet, 2011) menciona las once dimensiones como un instrumento de medida de clima, los cuales son:

- **Estructura:** Esta dimensión hace referencia a las directrices, consignas, objetivos y políticas propias de una organización y que tienen un efecto directo en la manera de realizar una tarea.

Según (GESTION.ORG) “Representa la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, los procedimientos, los trámites, las normas, los obstáculos, entre otras limitaciones”.

- **Estatus:** Se refiere al grado de las diferencias entre los superiores y los subordinados y la importancia que se le da a estas diferencias.
-

(GESTIOPOLIS, 2018) indica que el estatus es la posición o reconocimiento de un miembro dentro de una organización, cumpliendo con sus roles, siendo valorizado por quienes lo conforma.

- **Relaciones sociales:** Se refiere a la dinámica social y de compañerismo que se observa en la organización.

(GESTION.ORG) Las relaciones “son las percepciones de los miembros de la empresa sobre el ambiente de trabajo, es decir las buenas relaciones entre pares y subordinados”.

- **Conflicto y cooperación:** Se refiere al grado de cooperación que existe entre los trabajadores durante el ejercicio de sus labores y en el apoyo material y humano que reciben de su organización.

Para (GESTION.ORG) la cooperación “Es lo que sienten los miembros de la organización sobre la ayuda que reciben de los directivos y los demás integrantes de la empresa”.

- **Remuneración:** Esta dimensión influye de manera directa en el clima que perciben los trabajadores, se percibe la manera en que son compensados por su labor.

Según (Gomez, 2010) indica que es la compensación económica que recibe el individuo por la actividad realizada para una empresa y está destinada a la subsistencia de su familia.

(Gary, 2009) Define a la remuneración como Todas las formas de retribución que percibe el trabajador derivada de su trabajo.

- **Motivación:** Se sostiene esta dimensión en el aspecto motivacional que la empresa logra difundir en los trabajadores y el nivel en que estos se sienten motivados para realizar su labor.

(Enciclopedia de Características, 2017) Dice que la motivación es la capacidad de mantener valores empresariales o corporativos que conduzcan a un muy buen desempeño en relación al trabajo. Una empresa puede considerarse exitosa si sus objetivos se alinean con los de los empleados, Se debe buscar un clima organizacional que tenga una influencia positiva en el ánimo de los

trabajadores, es así que el o los superiores deben hacer uso de los incentivos más apropiados.

- **Autonomía:** Grado de libertad que una persona dispone al momento de tomar decisiones y en la solución de problemas.

Según (Bordas, 2016) define que la autonomía es el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para planificar su trabajo y elegir decisiones para la solución de problemas porque los resultados obtenidos son responsabilidad del trabajador.

- **Rendimiento:** Esta dimensión es producto de la relación existente de la remuneración y el trabajo efectuado por el empleado y de acuerdo a sus habilidades.

Según (Huamaní, 2015) indica que el rendimiento es la proporción entre los resultados obtenidos por el trabajador a través de la eficiencia y efectividad que le caracteriza y que en términos modernos se conoce como productividad.

- **Flexibilidad e innovación:** Explora la iniciativa de una organización de experimentar nuevas y novedosas medidas que se perciban por los trabajadores.

Para (Moreno, 2012) indica que la flexibilidad es el grado en el cual el individuo puede acceder a nuevas ideas y mantener las normativas de la organización.

- **Centralización de la toma de decisiones:** Se indaga de qué manera la organización delega la toma de decisiones entre los diferentes niveles jerárquicos.

“la toma de decisiones es la selección de un curso de acciones entre varias alternativas, y constituye por lo tanto la esencial de la planeación” (Chiavenato, 2010)

- **Apoyo:** Se refiere al tipo de apoyo que las direcciones más altas dan a los empleados en relación a problemas pertinentes o no al trabajo.

según (Silva, 1996) indica que el apoyo se basa en la capacitación de las gerencias hacia a los trabajadores para que maximice su desempeño en favor

de la empresa y lograr los objetivos propuestos generando confianza entre los trabajadores.

En la presente investigación de acuerdo con la realidad problemática se toma en consideración las dimensiones: estructura, estatus, relaciones sociales, conflicto, cooperación, remuneración, motivación y autonomía.

## **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de clima organizacional en los colaboradores del sistema bancario de la provincia de Lima, 2018?

### **1.4.1. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de la dimensión estructura en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de la dimensión estatus en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de la dimensión conflicto y cooperación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de la dimensión remuneración en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de la dimensión motivación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?

## 1.5. Objetivos

### 1.5.1. Objetivo general

Determinar el nivel de clima organizacional en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.

### 1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de la dimensión estructura en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.
- Identificar el nivel de la dimensión estatus en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.
- Identificar el nivel de la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.
- Identificar el nivel de la dimensión conflicto y cooperación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.
- Identificar el nivel de la dimensión remuneración en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.
- Identificar el nivel de la dimensión motivación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo ya que “es un proceso deductivo y probatorio, que analiza la realidad objetiva en base a la medición de determinadas variables utilizando métodos estadísticos para ello” (Baptista, Fernández y Hernández, 2014).

El diseño de la investigación según (Velázquez y Rey, 2013) es no experimental debido a que la obtención de la información es tal cual como se manifiestan las variables en la realidad, sin ser influenciadas por el investigador. Asimismo, es de corte transversal ya que los datos fueron recolectados en un solo momento y tiempo.

Esta investigación es de tipo descriptivo simple ya que tiene como fin realizar un análisis del estado del objeto de estudio, determinar sus características y propiedades. Es decir, solo busca describir o especificar, mas no explicar determinadas características del objeto de estudio (Velázquez y Rey, 2013).

### 2.2 Operacionalización de Variables

| Variable                    | Definición Conceptual   | Dimensiones  | Indicadores   |
|-----------------------------|---|--|---|
| <b>Clima Organizacional</b> | No existe una definición conclusiva sobre el clima organizacional en la actualidad se basa en la percepción del individuo de las circunstancias y el ambiente que lo rodea de esta forma resulta difícil medir el clima en las organizaciones | <b>Estructura:</b> Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea. | Cantidad de trabajadores identificados con la filosofía de la empresa |
|                             |   | <b>Estatus:</b> Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores /subordinados) y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.                                   | Cantidad de insatisfacción ante los cambios de política.              |
|                             |   | <b>Relaciones Sociales:</b> Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.  | Porcentaje percepción de autorrealización del personal en la empresa  |
|                             |   |  | Cantidad de personal enfocado en la integración de la empresa.        |
|                             |   |  | Grado de comunicación entre los miembros de la empresa                |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>basándose en las investigaciones de los estadounidenses James Y Jones y los tres enfoques: Medida de atributos personales, medida de atributos organizacionales, y media de atributos perspectivo personales. (Brunet, 2011)</p> | <p><b>Conflicto y Cooperación:</b> Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.</p> <p><b>Remuneración:</b> Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.</p> <p><b>Motivación:</b> Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.</p> | <p>Porcentaje de confraternidad de los colaboradores.</p> <p>Porcentaje de conflictos en el área de trabajo.</p> <p>Porcentaje de personal conforme con la remuneración actual</p> <p>Grado de satisfacción de bonificación</p> <p>Porcentaje de colaboradores satisfechos con los reconocimientos y premiaciones</p> |
|---|--|---|

## 2.3 Población y Muestra

Según Chávez (2001) citado por (Aquihuatl, 2015), la población de un estudio es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados y está constituida por características que le permiten distinguir entre sujetos. Por lo cual la población del presente estudio está constituida por 200 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra de Lima.

La muestra según Sierra (2003) citado por (Aquihuatl, 2015), es la parte de un conjunto o población apropiadamente seleccionada, que se somete a investigación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener un resultado legítimo. Asimismo, para Baptista, Fernández y Hernández (1997; 2014), la muestra o subgrupo de la población se obtiene en base a una selección formal y estadística (forma probabilística). Para calcular la muestra (**n**), se empleó la fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

**Dónde:**

n= Tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N= Población total = 200 colaboradores.

$\sigma$ = Desviación estándar de la población = 0.5

Z= Valor obtenido mediante nivel de confianza = 95% = 1.96

e= Limite aceptable de error muestral = 5% =0.05

**Reemplazando valores:**

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2 * 200}{0.05^2 (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5^2} = 132$$

Por tanto la muestra está conformada por 132 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra de Lima.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario titulado: Encuesta de clima organizacional de los colaboradores, medido en función a escala de tipo Likert, el cual permitió obtener información directa de la muestra consultada.

La prueba está conformada por 20 ítems (preguntas cerradas) en función a la variable Clima organizacional con las dimensiones: estructura (4 ítems), estatus (2 ítems), relaciones sociales (4 ítems), conflicto y cooperación (3 ítems), remuneración (3 ítems) y motivación (4 ítems).

## 2.5 Procedimiento

La elaboración del proyecto se inició con la revisión de bases teóricas con el propósito de identificar diferentes aspectos planteados en la investigación. Se realizó la construcción de la matriz de operacionalización donde se explica la definición de las variables, sus dimensiones e indicadores respectivamente.

Se prosiguió con la construcción del instrumento un cuestionario bajo la medición de la escala de Likert. Luego se realizó la prueba de fiabilidad para la Encuesta de clima organizacional de los colaboradores mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo una puntuación de .84 lo cual al ser mayor a .8 indica que es un coeficiente alfa bueno. Según (Quero, 2010) la confiabilidad de un instrumento es fundamental, ya que designa la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas miden lo que pretenden medir, asimismo indica que los ítems (medidos en escala de tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados, asumiendo así que dicho instrumento no presenta errores de medición. Seguidamente realizó el cálculo de la muestra según la población obteniendo una muestra de 132 colaboradores. Posteriormente se contactó a los 132 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra en la salida de sus centros de trabajo.

El instrumento se aplicó desde inicios del mes de noviembre, después se procedió a procesar la información mediante las bases de datos SPSS versión 22 y MS Excel, de esta manera se obtuvo un análisis estadístico y gestión de información a través de las tablas y gráficos, los cuales mostraron los resultados de las preguntas por dimensión y por consiguiente la realidad del objeto en estudio. Por último, se debe recalcar que se utilizó las normas APA para la realización de la investigación.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Resultados de los datos obtenidos mediante la encuesta de clima organizacional de los colaboradores del sistema financiero de la provincia de Lima, 2018.

### 3.1. Clima Organizacional

**Tabla 1.**

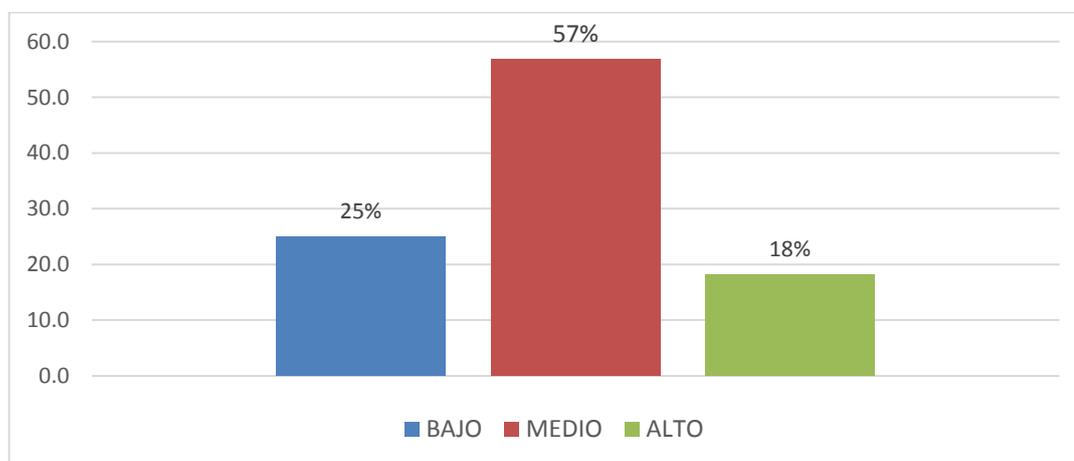
Variable: Clima organizacional

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 33         | 25.0       | 25.0              | 25.0                 |
|        | Medio | 75         | 56.8       | 56.8              | 81.8                 |
|        | Alto  | 24         | 18.2       | 18.2              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Figura 1.** Niveles de la Variable Clima Organizacional



**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

En la figura n°1 se observa que el 25% de los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra presenta un nivel bajo respecto al clima organizacional de su empresa, el 57% presenta un nivel medio respecto al clima organizacional, sin embargo el 18% ubica en un nivel alto el clima organizacional de su entidad.

### 3.2. Dimensión Estructura

**Tabla 2.**

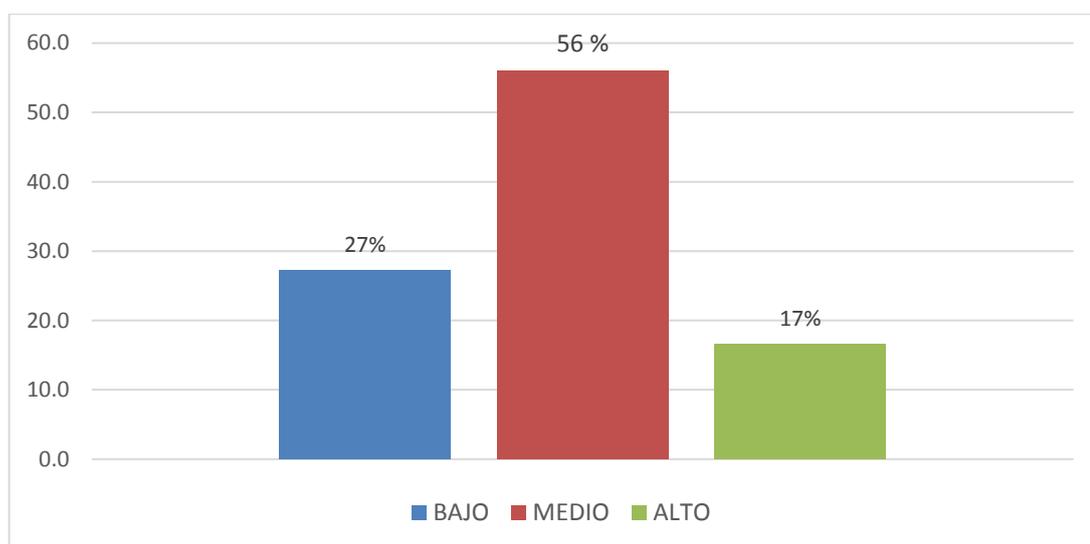
Dimensión: Estructura

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 36         | 27.3       | 27.3              | 27.3                 |
|        | Medio | 74         | 56.1       | 56.1              | 83.3                 |
|        | Alto  | 22         | 16.7       | 16.7              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Figura 2.** Niveles de la Dimensión Estructura



**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

En la figura n°2 se observa que el 27% de los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra presenta un nivel bajo respecto a la estructura de su organización, así mismo el 56% ubica en un nivel medio la dimensión estructura de su organización y el 17% ubica en un nivel alto la dimensión estructura de su organización.

### 3.3. Dimensión Estatus

**Tabla 3.**

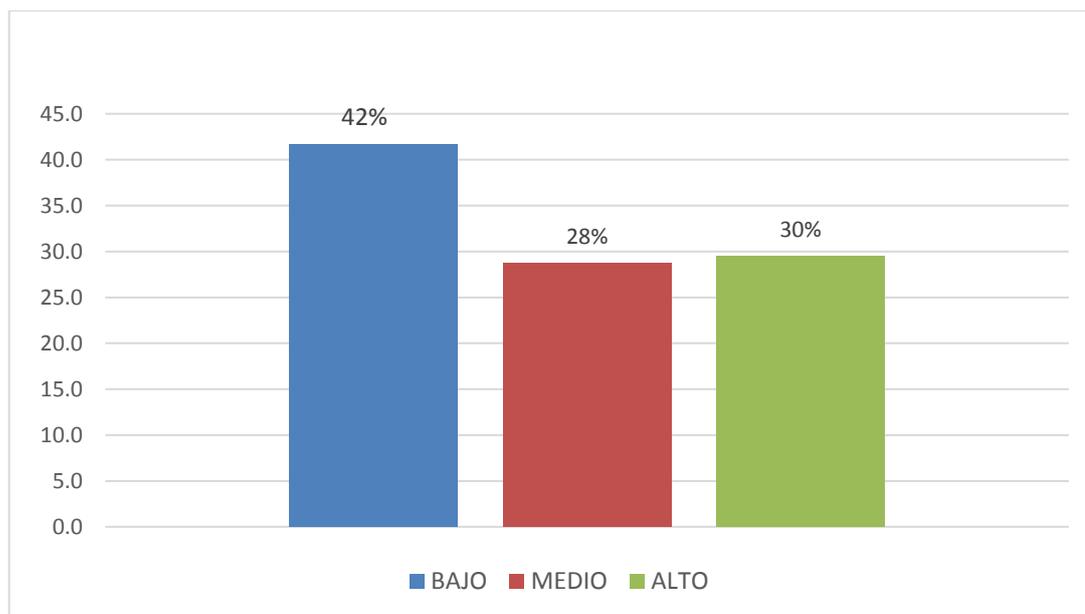
Dimensión: Estatus

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 55         | 41.7       | 41.7              | 41.7                 |
|        | Medio | 38         | 28.8       | 28.8              | 70.5                 |
|        | Alto  | 39         | 29.5       | 29.5              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Figura 3.** Niveles de la Dimensión Estatus



**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

En la figura n° 3 se observa que el 42% de los colaboradores del sistema bancario presenta un nivel bajo respecto a la dimensión estatus de su organización, el 28% presenta un nivel medio respecto a la dimensión estatus de su organización y el 30% presenta un nivel alto respecto a la dimensión estatus de su organización.

### 3.4. Dimensión Relaciones Sociales

**Tabla 4.**

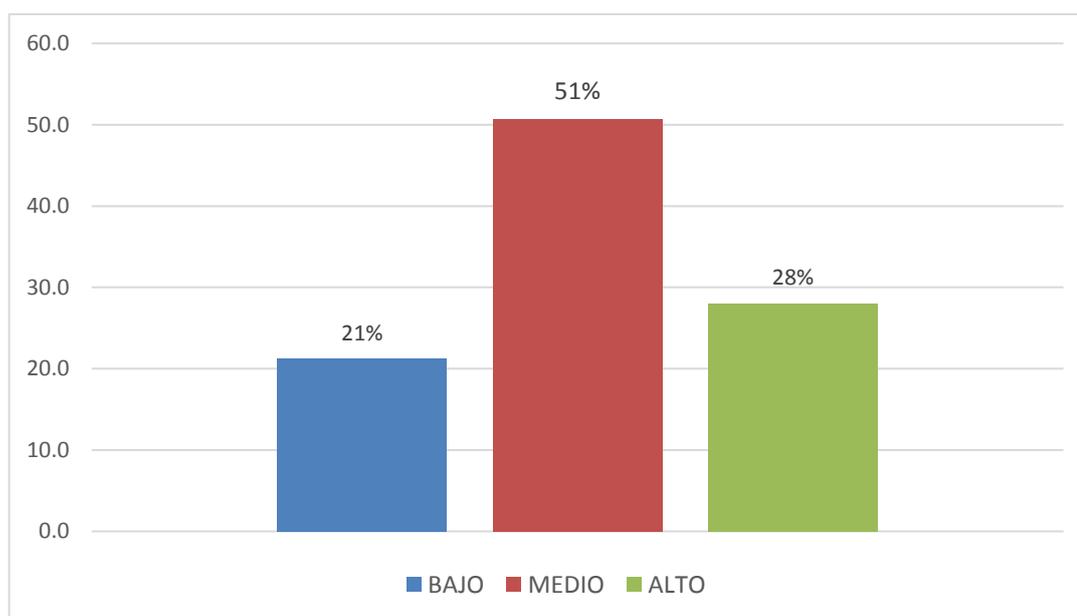
Dimensión: Relaciones sociales

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 28         | 21.2       | 21.2              | 21.2                 |
|        | Medio | 67         | 50.8       | 50.8              | 72.0                 |
|        | Alto  | 37         | 28.0       | 28.0              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Figura 4.** Niveles de la Dimensión Relaciones sociales



**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

En la figura n°4 se observa que el 21% de los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra presenta un nivel bajo respecto a las relaciones sociales de su organización, así mismo el 51% ubica en un nivel medio la dimensión relaciones sociales de su organización y el 28% ubica en un nivel alto las relaciones sociales de su organización.

### 3.5. Dimensión Conflicto y cooperación

**Tabla 5.**

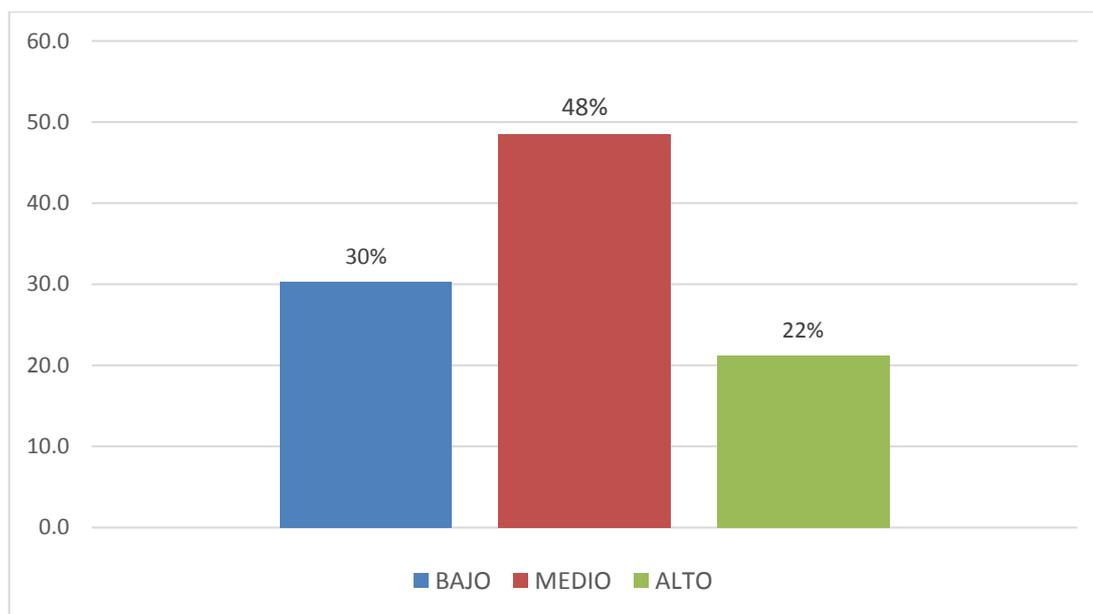
Dimensión: Conflicto y cooperación

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 40         | 30.3       | 30.3              | 30.3                 |
|        | Medio | 64         | 48.5       | 48.5              | 78.8                 |
|        | Alto  | 28         | 21.2       | 21.2              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Figura 5.** Niveles de la Dimensión Conflicto y cooperación



**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

En la figura n°5 se observa que el 30% de los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra presenta un nivel bajo respecto a la dimensión conflicto y cooperación de su organización, el 48% presenta un nivel medio respecto a la dimensión conflicto y cooperación de su organización, sin embargo el 22% ubica en un nivel alto medio la dimensión la conflicto y cooperación de su organización.

### 3.6. Dimensión Remuneración

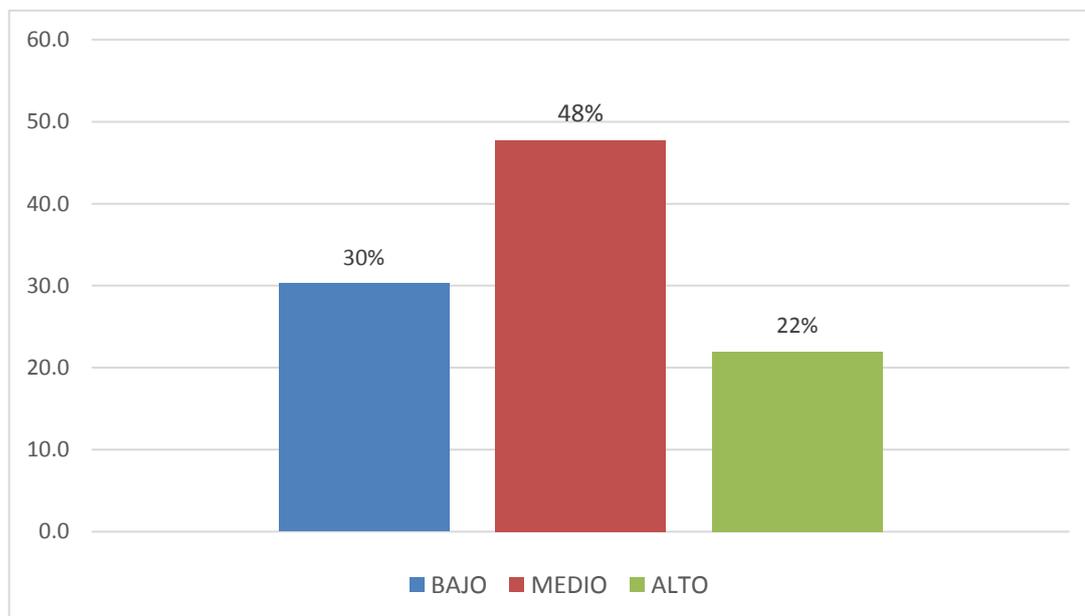
**Tabla 6.**  
Dimensión: Remuneración

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 40         | 30.3       | 30.3              | 30.3                 |
|        | Medio | 63         | 47.7       | 47.7              | 78.0                 |
|        | Alto  | 29         | 22.0       | 22.0              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Figura 6.** Niveles de la Dimensión Remuneración



**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

En la figura n°6 se observa que el 30% de los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra ubica en un nivel bajo la dimensión remuneración de su organización, sin embargo el 48% presenta un nivel medio respecto a la dimensión remuneración de su organización y solo el 22% manifiesta que la dimensión remuneración de su organización es de nivel alto.

### 3.7. Dimensión Motivación

**Tabla 7.**

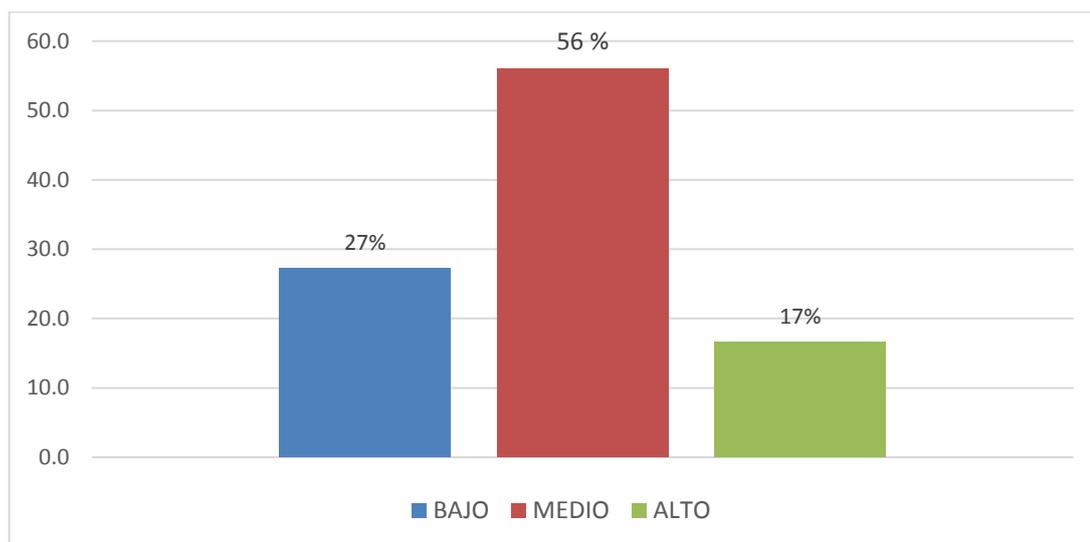
Dimensión: Motivación

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO  | 32         | 24.2       | 24.2              | 24.2                 |
|        | MEDIO | 60         | 45.5       | 45.5              | 69.7                 |
|        | ALTO  | 40         | 30.3       | 30.3              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Figura 7.** Niveles de la dimensión Motivación



**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

En la figura n°7 se observa que el 27% de los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra indica que la motivación de su organización se ubica en un nivel bajo, el 56% manifiesta que la motivación de la organización se ubica en un nivel medio y solo el 17% indica que la motivación es de nivel alto.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

De hallazgos encontrados en la dimensión estructura (ver figura n°2), se observa que solo el 17% de los colaboradores se sienten identificados con la filosofía y políticas de la empresa, resultados que son contrastados por Williams Rodríguez, I. (2013) en su investigación “*Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*” en la cual expresa que un personal con poca identificación con su institución laboral predice un mal desempeño de sus actividades dentro de la organización.

De hallazgos encontrados en las dimensiones estatus y relaciones sociales (ver figura n°3 y n°4) se observa que los colaboradores no consideran que la empresa toma en cuenta las capacidades y habilidades para la delegación de un cargo. No obstante, manifiestan que trabajan en un ambiente confortable con armonía entre compañeros, lo cuales escuchan sus propuestas e ideas sin desestimar ninguna. Asimismo, manifiestan que existe una relación de confianza con su superior inmediato, el cual escucha lo que dice su personal. Resultados que son contrastados por Galarza, G. (2018) en su investigación “*El Clima Organizacional en una Institución Bancaria, Jiutepec, Morelos*” en el cual indica que las relaciones interpersonales afectan en lo laboral entre los compañeros de trabajo y que la insuficiencia de comunicación entre ellos empeora el clima de la organización

De los hallazgos encontrados en la dimensión conflicto y cooperación (ver figura n°5) se observa que el jefe inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la institución, además para los colaboradores la cooperación entre sus compañeros de trabajo es óptima para el logro de sus objetivos. Resultados que concuerdan con García, (2013) en su investigación “*Clima Organizacional en Trabajadores de una Entidad Pública del Sector Transportes y Comunicaciones de Lima*”, donde indica que el grado de cooperación que existe entre los trabajadores durante la realización de sus actividades y el apoyo ya sea material o humano que reciben de su organización es fundamental.

De los hallazgos encontrados en la dimensión remuneración (ver figura n°6) se evidencia que los colaboradores no consideran que su remuneración está acorde o por encima del mercado, sin embargo están de acuerdo con la bonificación adicional y con los bonos no remunerativos que perciben. Resultados que son positivos para el desarrollo de sus actividades. Resultados que refuerza Mamani, L. (2016) en su investigación sobre la “*Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno*”. En la cual concluye que los incentivos económicos y no económicos son de suma importancia para el aumento de compromiso laboral.

De los hallazgos encontrados en la dimensión motivación (ver figura n°7 ) se evidencia que los colaboradores consideran que la empresa se preocupa por el bienestar de su personal premiando a los trabajadores más destacados Resultados que discrepan con Araujo, K. (2015) en su investigación “*Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del banco de la Nación, Iquitos, 2015*”, en la cual señala que la motivación laboral en la entidad no se encuentra enmarcada correctamente para los colaboradores.

#### 4.1 Conclusión

Con relación al objetivo general: Determinar el nivel de clima organizacional en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018. Se concluye que existe un clima organizacional moderado ya que el 57% de los colaboradores presenta un nivel de clima organizacional medio, teniendo que el 18% de los colaboradores muestra un nivel de clima organizacional alto y por último un 25% manifiesta un nivel de clima organizacional bajo.

Con relación al primer objetivo específico: Identificar el nivel de la dimensión estructura en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018. Se concluye en que es preocupante que solo el 17% de los colaboradores manifieste un nivel alto respecto a las políticas o directrices de sus empresas, así mismo el 56% de los colaboradores presenta un nivel medio respecto a la dimensión estructura y el 27% de los colaboradores muestra un nivel bajo en dicha dimensión.

Con relación al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de la dimensión estatus en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018. Se concluye que los colaboradores no consideran que los puestos de trabajo van acorde al nivel de formación profesional o que consideren que la empresa toma en cuenta las capacidades y habilidades para la delegación de un puesto o cargo ya que el 42% de los colaboradores presenta un nivel bajo respecto a la dimensión estatus.

Con relación al tercer objetivo específico: Identificar el nivel de la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018. Se concluye existe buenas relaciones sociales ya que el 28% de los colaboradores presenta un nivel alto respecto a la dimensión y el 51% de los colaboradores muestra un nivel medio.

Con relación al cuarto objetivo específico: Identificar el nivel de la dimensión conflicto y cooperación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018. Se concluye en que los colaboradores perciben que sus jefes directos resuelven de manera oportuna los conflictos que puedan ocurrir ya que el 48% de los colaboradores percibe

un nivel medio respecto a la dimensión conflicto y cooperación, el 30% de los colaboradores muestra un nivel bajo y el 22% de los participantes presenta un nivel alto en dicha dimensión.

Con relación al quinto objetivo específico: Identificar el nivel de la dimensión remuneración en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018. Se concluye que los colaboradores no están conformes con la remuneración que perciben ya que solo el 22% de los colaboradores presenta un nivel alto respecto a la dimensión.

Con relación al sexto objetivo específico: Identificar el nivel de la dimensión motivación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018. Se concluye en que no exista una total motivación por parte del colaborador ya que solo el 17% de ellos presenta un nivel bajo respecto a dicha dimensión.

## REFERENCIAS

- Antúnez, 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”*. Tesis de Maestría en Administración del Trabajo Y Relaciones Laborales, Universidad De Carabobo, Venezuela.
- Aquihuatl, E. (2015). *Metodología de la investigación interdisciplinaria: Tomo I Investigación monodisciplinaria*. México: Self published Ink.
- Araujo, K. (2015); *“Clima Organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del banco de la Nación, Iquitos, 2015”*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración, Universidad Científica Del Perú, Perú.
- Arizmendi, E y Luna, J. (2015); *“La relación del clima organizacional en la motivación de logro de trabajadores mexicanos”*. Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Nacional Autónoma, México.
- Baptista, Fernández y Hernández. (2014). Metodología de la investigación 6ta edición. En F. y Baptista, *Metodología de la investigación* (págs. 5,129,154, 204). Mexico DF: Mac Graw Hill.
- Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del Clima Laboral. En M. J. Bordas Martinez. Madrid: UNED.
- Brunet, L. (2011). *Clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Chiavenato. (2010). *El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Editora Atlas, S.A.
- Contreras, C. (2016); *“Propiedades psicométricas de la escala de clima y cultura organizacional en el marco de los valores de la competencia en empresas privadas de Lima Metropolitana”* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú
- El Comercio. (29 de Agosto de 2018). *El Comercio*. Recuperado el 08 de 10 de 2018, de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/millennials-63-2-anos-empresa-deloitte-noticia-nndc-551616>
- Enciclopedia de Características. (2017). *Enciclopedia de Características*. Recuperado el 09 de 12 de 2018, de Enciclopedia de Características: <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>
- Galarza, G. (2018); *“El Clima Organizacional en una Institución Bancaria, Jiutepec, Morelos”* Tesis para optar por el Título Profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Latina, S.C. México.
- García, L. (2013); *“Clima Organizacional en Trabajadores de una Entidad Pública del Sector Transportes y Comunicaciones de Lima”*. Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología, Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú.
- Gary, D. (2009). *Administración de los Recursos Humanos* . Mexico: Pearson .

Gestión. (07 de 09 de 2015). *Gestión*. Recuperado el 08 de 10 de 2018, de Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>

GESTION.ORG. (s.f.). *GESTION.ORG*. Recuperado el 09 de 12 de 2018, de GESTION.ORG: <https://www.gestion.org/que-es-el-clima-organizacional/>

GESTIOPOLIS. (2018). *EL NIVEL DE RELACION GRUPAL: EL ESTATUS Y LOS ROLES*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-estatus-y-los-roles-en-las-estructuras-grupales-de-la-empresa/>

Gomez, M. (09 de 11 de 2010). <http://rrhhlarioja.blogspot.com>. Recuperado el 08 de 12 de 2018, de <http://rrhhlarioja.blogspot.com>: <http://rrhhlarioja.blogspot.com/2010/11/marco-teorico-compensaciones-aporte-de.html>

Gubbins, A. M. (2018). Ambiente y Cultura Organizacional en el Sector Industrial. *great place to work*, <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/blog-peru/ambiente-y-cultura-organizacional-en-el-sector-industrial>.

Herrera, S. y Aguilar, E. (2014); “*Clima Organizacional Y Rotación De Personal En La Empresa Servicios Externos S.A.C., Arequipa, Año 2014*”. Tesis para obtener grado de licenciados en Relaciones Industriales, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.

Impacto de la Motivación en la Productividad Empresarial, 18 (junio de 2015).

Mamani Merma, L. (2016); “Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno”. Tesis para optar por el Título Profesional De Licenciado En Administración y Marketing, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú.

Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Portafolio. (28 de 03 de 2014). *Portafolio*. Recuperado el 12 de 10 de 2018, de Portafolio: <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>

Rodriguez. (26 de 03 de 2015). *Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 08 de 10 de 2018, de Escuela de Organización Industrial: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/26/clima-organizacional/>

Rodríguez, I. (2013); “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública”. Tesis de Maestría en Psicología con Orientación Laboral Y Organizacional, Universidad Autónoma de Nueva León, Monterrey, México.

Silva, M. V. (1996). *Clima de Las organizaciones*. Barcelona: P.P.U.

Soto Quispe, J. (2012); "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yauli". Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú

Velázquez y Rey. (2013). Metodología de la investigación, segunda edición. En R. y. Velázquez, *Metodología de la investigación* (págs. 121,132, 133). Lima: San Marcos E.I.R.L.

Villavicencio, M. (2015); "*Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral*". Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Administración, Universidad Nacional Autónoma, México.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Matriz de consistencia

| PROBLEMA PRINCIPAL   | OBJETIVO GENERAL  | VARIABLES            | DIMENSIONES             | INDICADORES  | METODOLOGÍA  | POBLACIÓN  |
|--|---|----------------------|-------------------------|--|--|--|
| ¿Cuáles es el nivel de clima organizacional en los colaboradores del sistema bancario de la provincia de Lima, 2018?                               | Determinar el nivel de clima organizacional en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.                    | CLIMA ORGANIZACIONAL | ESTRUCTURA              | Cantidad de trabajadores identificados con la filosofía de la empresa            | <b>MÉTODO:</b><br>Descriptivo cuantitativo<br><br><b>TÉCNICA:</b><br>Encuesta<br><br><b>INSTRUMENTO:</b><br>Cuestionario de 20 preguntas con cinco alternativas de respuesta | <b>UNIVERSO:</b><br>Colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018.<br><br><b>POBLACIÓN:</b><br>200 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018.<br><br><b>MUESTRA:</b><br>132 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018. |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>   | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  |                      | ESTATUS                 | Porcentaje percepción de autorrealización del personal en la empresa             |  |  |
| • ¿Cuáles es el nivel de la dimensión estructura en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?              | • Identificar el nivel de la dimensión estructura en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.              | CLIMA ORGANIZACIONAL | RELACIONES SOCIALES     | Cantidad de personal enfocado en la integración de la empresa.                   | <b>MÉTODO:</b><br>Descriptivo cuantitativo<br><br><b>TÉCNICA:</b><br>Encuesta<br><br><b>INSTRUMENTO:</b><br>Cuestionario de 20 preguntas con cinco alternativas de respuesta | <b>UNIVERSO:</b><br>Colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018.<br><br><b>POBLACIÓN:</b><br>200 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018.<br><br><b>MUESTRA:</b><br>132 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018. |
| • ¿Cuáles es el nivel de la dimensión estatus en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?                 | • Identificar el nivel de la dimensión estatus en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.                 |                      | CONFLICTO Y COOPERACIÓN | Grado de comunicación entre los miembros de la empresa                           |  |  |
| • ¿Cuáles es el nivel de la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?     | • Identificar el nivel de la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.     | CLIMA ORGANIZACIONAL | REMUNERACIÓN            | Porcentaje de personal conforme con la remuneración actual                       | <b>MÉTODO:</b><br>Descriptivo cuantitativo<br><br><b>TÉCNICA:</b><br>Encuesta<br><br><b>INSTRUMENTO:</b><br>Cuestionario de 20 preguntas con cinco alternativas de respuesta | <b>UNIVERSO:</b><br>Colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018.<br><br><b>POBLACIÓN:</b><br>200 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018.<br><br><b>MUESTRA:</b><br>132 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018. |
| • ¿Cuáles es el nivel de la dimensión conflicto y cooperación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018? | • Identificar el nivel de la dimensión conflicto y cooperación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018. |                      | MOTIVACIÓN              | Porcentaje de colaboradores satisfechos con los reconocimientos y premialaciones |  |  |
| • ¿Cuáles es el nivel de la dimensión remuneración en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?            | • Identificar el nivel de la dimensión remuneración en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.            | CLIMA ORGANIZACIONAL | MOTIVACIÓN              | Porcentaje de colaboradores satisfechos con los reconocimientos y premialaciones | <b>MÉTODO:</b><br>Descriptivo cuantitativo<br><br><b>TÉCNICA:</b><br>Encuesta<br><br><b>INSTRUMENTO:</b><br>Cuestionario de 20 preguntas con cinco alternativas de respuesta | <b>UNIVERSO:</b><br>Colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018.<br><br><b>POBLACIÓN:</b><br>200 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018.<br><br><b>MUESTRA:</b><br>132 colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018. |
| • ¿Cuáles es el nivel de la dimensión motivación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018?              | • Identificar el nivel de la dimensión motivación en los colaboradores del sistema bancario del distrito de Puente Piedra- Lima, 2018.              |                      |                         |  |  |  |

## ANEXO N° 2: Instrumento de recolección de datos

### “Encuesta de Clima Organizacional de Los Colaboradores “

#### Instrucciones:

Para desarrollar la siguiente encuesta deberá leer con claridad y elegir a su criterio una de las 5 opciones propuestas, marcando con un aspa (x) la opción elegida.

Total desacuerdo = TD

Desacuerdo= D

Indiferente= I

Acuerdo= A

Totalmente de acuerdo = TA

| Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL   |    |   |   |   |    |
|--|----|---|---|---|----|
| Dimensión: ESTRUCTURA  | TD | D | I | A | TA |
| 1. ¿Te sientes identificado con la filosofía de la empresa?  |    |   |   |   |    |
| 2. ¿Consideras que la empresa tiene planteado sus políticas para un adecuado ambiente de trabajo?  |    |   |   |   |    |
| 3. ¿Crees que la empresa muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre áreas?  |    |   |   |   |    |
| 4. ¿Usted considera que las políticas de línea de carrera de la empresa son restrictivas?  |    |   |   |   |    |
| Dimensión: ESTATUS   | TD | D | I | A | TA |
| 5. ¿Consideras que en la empresa los puestos de trabajo van acorde al nivel de formación profesional?  |    |   |   |   |    |
| 6. ¿Consideras que la empresa toma en cuenta las capacidades y habilidades para la delegación de un puesto o cargo?  |    |   |   |   |    |
| Dimensión: RELACIONES SOCIALES   | TD | D | I | A | TA |
| 7. ¿Trabajas en un ambiente confortable con armonía entre compañeros?  |    |   |   |   |    |
| 8. En equipo, ¿escuchan sus propuestas e ideas sin desestimar ninguna?   |    |   |   |   |    |
| 9. ¿Considera que existe una relación de confianza con tu superior inmediato?  |    |   |   |   |    |
| 10. ¿Considera que su superior inmediato escucha lo que dice su personal?  |    |   |   |   |    |
| Dimensión: CONFLICTO Y COOPERACIÓN   | TD | D | I | A | TA |
| 11. ¿Considera que existe una buena comunicación y cooperación con tu jefe inmediato?  |    |   |   |   |    |
| 12. ¿Considera que su superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan? |    |   |   |   |    |
| 13. ¿Considera que la cooperación entre sus compañeros de trabajo es óptima para el logro de sus objetivos?  |    |   |   |   |    |

| Dimensión: REMUNERACIÓN  | TD | D | I | A | TA |
|--|----|---|---|---|----|
| 14. ¿De acuerdo al cargo que ocupas consideras que tu remuneración está acorde o por encima del mercado? |    |   |   |   |    |
| 15. ¿Consideras que la bonificación adicional que percibes es acorde al trabajo que realiza?             |    |   |   |   |    |
| 16. ¿Estás de acuerdo con los bonos no remunerativos de la empresa de acuerdo a su área?                 |    |   |   |   |    |
| Dimensión: MOTIVACION  | TD | D | I | A | TA |
| 17. ¿Usted cree que la empresa reconoce sus esfuerzos?   |    |   |   |   |    |
| 18. ¿Consideras que la empresa premia a los trabajadores más destacados?                                 |    |   |   |   |    |
| 19. ¿Los beneficios no económicos satisfacen tus necesidades?  |    |   |   |   |    |
| 20. ¿Consideras que la empresa se preocupa por el bienestar de su personal?                              |    |   |   |   |    |

### ANEXO N° 3: Medición de Fiabilidad del instrumento por Alfa de Cronbach

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |          | N   | %     |
|-------|----------|-----|-------|
| Casos | Válido   | 132 | 100,0 |
|       | Excluido | 0   | ,0    |
|       | Total    | 132 | 100,0 |

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,841             | 20             |

#### Estadísticas de total de elemento

|         | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---------|--|---|--|---|
| Item_01 | 62,45  | 83,536  | ,108                                     | ,846  |
| Item_02 | 62,48  | 75,692  | ,667                                     | ,824  |
| Item_03 | 63,10  | 75,323  | ,618                                     | ,825  |
| Item_04 | 63,43  | 80,712  | ,182                                     | ,847  |
| Item_05 | 62,75  | 79,167  | ,336                                     | ,837  |
| Item_06 | 62,88  | 74,420  | ,613                                     | ,824  |
| Item_07 | 62,43  | 77,174  | ,491                                     | ,830  |
| Item_08 | 62,50  | 78,615  | ,415                                     | ,834  |
| Item_09 | 62,53  | 78,666  | ,452                                     | ,832  |
| Item_10 | 62,38  | 78,343  | ,521                                     | ,830  |
| Item_11 | 63,00  | 79,282  | ,291                                     | ,840  |
| Item_12 | 63,00  | 79,641  | ,326                                     | ,838  |
| Item_13 | 62,83  | 76,661  | ,434                                     | ,833  |
| Item_14 | 62,58  | 71,840  | ,669                                     | ,820  |
| Item_15 | 62,08  | 81,866  | ,205                                     | ,842  |
| Item_16 | 62,15  | 78,233  | ,399                                     | ,834  |
| Item_17 | 63,33  | 78,789  | ,336                                     | ,838  |
| Item_18 | 62,33  | 76,225  | ,520                                     | ,829  |
| Item_19 | 62,23  | 81,461  | ,336                                     | ,837  |
| Item_20 | 62,18  | 76,302  | ,554                                     | ,828  |

## ANEXO N° 4: Tablas de respuestas por ítems

### Dimensión Estructura

**Tabla 8.**

1. ¿Te sientes identificado con la filosofía de la empresa?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TD    | 3          | 2.3        | 2.3               | 2.3                  |
|        | D     | 12         | 9.1        | 9.1               | 11.4                 |
|        | I     | 48         | 36.4       | 36.4              | 47.7                 |
|        | A     | 63         | 47.7       | 47.7              | 95.5                 |
|        | TA    | 6          | 4.5        | 4.5               | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 9.**

2. ¿Consideras que la empresa tiene planteado sus políticas para un adecuado ambiente de trabajo?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | D     | 24         | 18.2       | 18.2              | 18.2                 |
|        | I     | 32         | 24.2       | 24.2              | 42.4                 |
|        | A     | 73         | 55.3       | 55.3              | 97.7                 |
|        | TA    | 3          | 2.3        | 2.3               | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 10.**

3. ¿Crees que la empresa muestra una estructura organizada que facilita la comunicación y relación entre áreas?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | D     | 68         | 51.5       | 51.5              | 51.5                 |
|        | I     | 23         | 17.4       | 17.4              | 68.9                 |
|        | A     | 41         | 31.1       | 31.1              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 11.**

4. ¿Usted considera que las políticas de línea de carrera de la empresa son restrictivas?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TA    | 23         | 17.4       | 17.4              | 17.4                 |
|        | A     | 60         | 45.5       | 45.5              | 62.9                 |
|        | I     | 17         | 12.9       | 12.9              | 75.8                 |
|        | D     | 26         | 19.7       | 19.7              | 95.5                 |
|        | TD    | 6          | 4.5        | 4.5               | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

### Dimensión Estatus

**Tabla 12.**

5. ¿Consideras que en la empresa los puestos de trabajo van acorde al nivel de formación profesional?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TD    | 4          | 3.0        | 3.0               | 3.0                  |
|        | D     | 30         | 22.7       | 22.7              | 25.8                 |
|        | I     | 52         | 39.4       | 39.4              | 65.2                 |
|        | A     | 37         | 28.0       | 28.0              | 93.2                 |
|        | TA    | 9          | 6.8        | 6.8               | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 13.**

6. ¿Consideras que la empresa toma en cuenta las capacidades y habilidades para la delegación de un puesto o cargo?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | D     | 58         | 43.9       | 43.9              | 43.9                 |
|        | I     | 17         | 12.9       | 12.9              | 56.8                 |
|        | A     | 54         | 40.9       | 40.9              | 97.7                 |
|        | TA    | 3          | 2.3        | 2.3               | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Dimensión Relaciones sociales**

**Tabla 14.**

7. ¿Trabajas en un ambiente confortable con armonía entre compañeros?

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| D        | 24         | 18.2       | 18.2              | 18.2                 |
| I        | 33         | 25.0       | 25.0              | 43.2                 |
| Válido A | 63         | 47.7       | 47.7              | 90.9                 |
| TA       | 12         | 9.1        | 9.1               | 100.0                |
| Total    | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 15.**

8. En equipo, ¿escuchan sus propuestas e ideas sin desestimar ninguna?

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| D        | 28         | 21.2       | 21.2              | 21.2                 |
| I        | 30         | 22.7       | 22.7              | 43.9                 |
| Válido A | 68         | 51.5       | 51.5              | 95.5                 |
| TA       | 6          | 4.5        | 4.5               | 100.0                |
| Total    | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 16.**

9. ¿Considera que existe una relación de confianza con tu superior inmediato?

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| D        | 21         | 15.9       | 15.9              | 15.9                 |
| I        | 48         | 36.4       | 36.4              | 52.3                 |
| Válido A | 57         | 43.2       | 43.2              | 95.5                 |
| TA       | 6          | 4.5        | 4.5               | 100.0                |
| Total    | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 17.**

10. ¿Considera que su superior inmediato escucha lo que dice su personal?

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| D        | 14         | 10.6       | 10.6              | 10.6                 |
| I        | 41         | 31.1       | 31.1              | 41.7                 |
| Válido A | 71         | 53.8       | 53.8              | 95.5                 |
| TA       | 6          | 4.5        | 4.5               | 100.0                |
| Total    | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

### Dimensión Conflicto y Cooperación

**Tabla 18.**

11. ¿Considera que existe una buena comunicación y cooperación con tu jefe inmediato?

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| TD       | 14         | 10.6       | 10.6              | 10.6                 |
| D        | 37         | 28.0       | 28.0              | 38.6                 |
| Válido I | 30         | 22.7       | 22.7              | 61.4                 |
| A        | 51         | 38.6       | 38.6              | 100.0                |
| Total    | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 19.**

12. ¿Considera que su superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan?

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| TD       | 7          | 5.3        | 5.3               | 5.3                  |
| D        | 37         | 28.0       | 28.0              | 33.3                 |
| Válido I | 53         | 40.2       | 40.2              | 73.5                 |
| A        | 32         | 24.2       | 24.2              | 97.7                 |
| TA       | 3          | 2.3        | 2.3               | 100.0                |
| Total    | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 20.**

13. ¿Considera que la cooperación entre sus compañeros de trabajo es óptima para el logro de sus objetivos?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TD    | 7          | 5.3        | 5.3               | 5.3                  |
|        | D     | 36         | 27.3       | 27.3              | 32.6                 |
|        | I     | 36         | 27.3       | 27.3              | 59.8                 |
|        | A     | 44         | 33.3       | 33.3              | 93.2                 |
|        | TA    | 9          | 6.8        | 6.8               | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

### Dimensión Remuneración

**Tabla 21.**

14. ¿De acuerdo al cargo que ocupas consideras que tu remuneración está acorde o por encima del mercado?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TD    | 11         | 8.3        | 8.3               | 8.3                  |
|        | D     | 27         | 20.5       | 20.5              | 28.8                 |
|        | I     | 13         | 9.8        | 9.8               | 38.6                 |
|        | A     | 71         | 53.8       | 53.8              | 92.4                 |
|        | TA    | 10         | 7.6        | 7.6               | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 22.**

15. ¿Consideras que la bonificación adicional que percibe es acorde al trabajo que realiza?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | D     | 10         | 7.6        | 7.6               | 7.6                  |
|        | I     | 29         | 22.0       | 22.0              | 29.5                 |
|        | A     | 63         | 47.7       | 47.7              | 77.3                 |
|        | TA    | 30         | 22.7       | 22.7              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 23.**

16. ¿Estás de acuerdo con los bonos no remunerativos de la empresa de acuerdo a su área?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TD    | 8          | 6.1        | 6.1               | 6.1                  |
|        | D     | 6          | 4.5        | 4.5               | 10.6                 |
|        | I     | 17         | 12.9       | 12.9              | 23.5                 |
|        | A     | 82         | 62.1       | 62.1              | 85.6                 |
|        | TA    | 19         | 14.4       | 14.4              | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

### Dimensión Motivación

**Tabla 24.**

17. ¿Usted cree que la empresa reconoce sus esfuerzos?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TD    | 8          | 6.1        | 6.1               | 6.1                  |
|        | D     | 80         | 60.6       | 60.6              | 66.7                 |
|        | I     | 9          | 6.8        | 6.8               | 73.5                 |
|        | A     | 32         | 24.2       | 24.2              | 97.7                 |
|        | TA    | 3          | 2.3        | 2.3               | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 25.**

18. ¿Consideras que la empresa premia a los trabajadores más destacados?

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | TD    | 8          | 6.1        | 6.1               | 6.1                  |
|        | D     | 13         | 9.8        | 9.8               | 15.9                 |
|        | I     | 16         | 12.1       | 12.1              | 28.0                 |
|        | A     | 86         | 65.2       | 65.2              | 93.2                 |
|        | TA    | 9          | 6.8        | 6.8               | 100.0                |
|        | Total | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 26.**

19. ¿Los beneficios no económicos satisfacen tus necesidades?

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| D        | 6          | 4.5        | 4.5               | 4.5                  |
| I        | 34         | 25.8       | 25.8              | 30.3                 |
| Válido A | 86         | 65.2       | 65.2              | 95.5                 |
| TA       | 6          | 4.5        | 4.5               | 100.0                |
| Total    | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

**Tabla 27.**

20. ¿Consideras que la empresa se preocupa por el bienestar de su personal?

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| TD       | 7          | 5.3        | 5.3               | 5.3                  |
| D        | 7          | 5.3        | 5.3               | 10.6                 |
| Válido I | 14         | 10.6       | 10.6              | 21.2                 |
| A        | 92         | 69.7       | 69.7              | 90.9                 |
| TA       | 12         | 9.1        | 9.1               | 100.0                |
| Total    | 132        | 100.0      | 100.0             |                      |

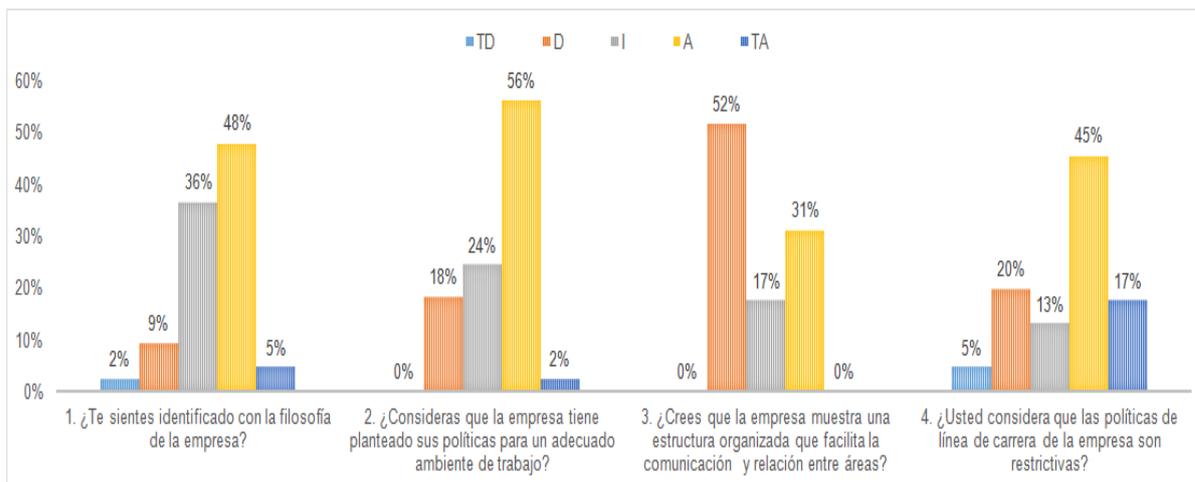
**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

## ANEXO N° 5: Figuras de respuestas por ítems

Figura n° 8.

### Dimensión Estructura

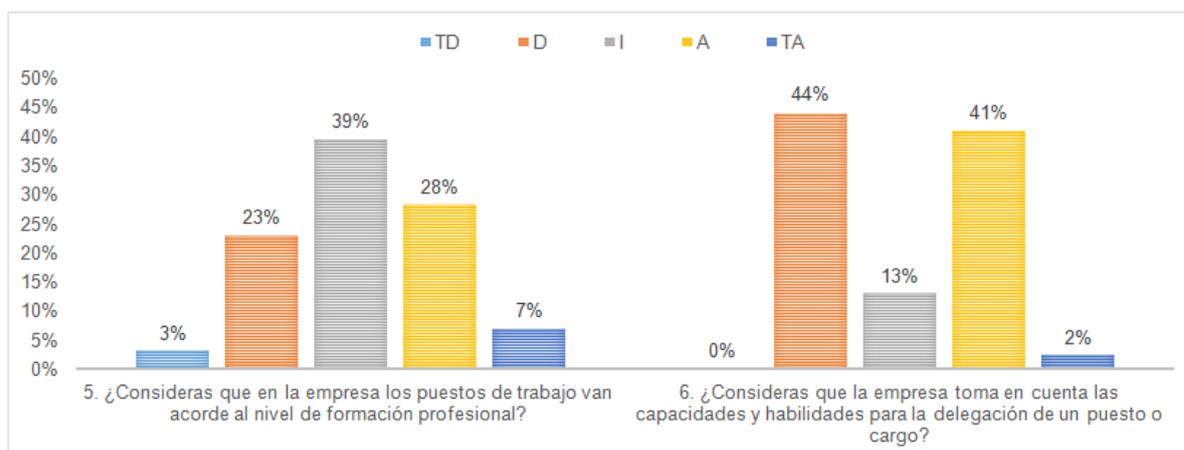


**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

Figura n° 9.

### Dimensión Estatus

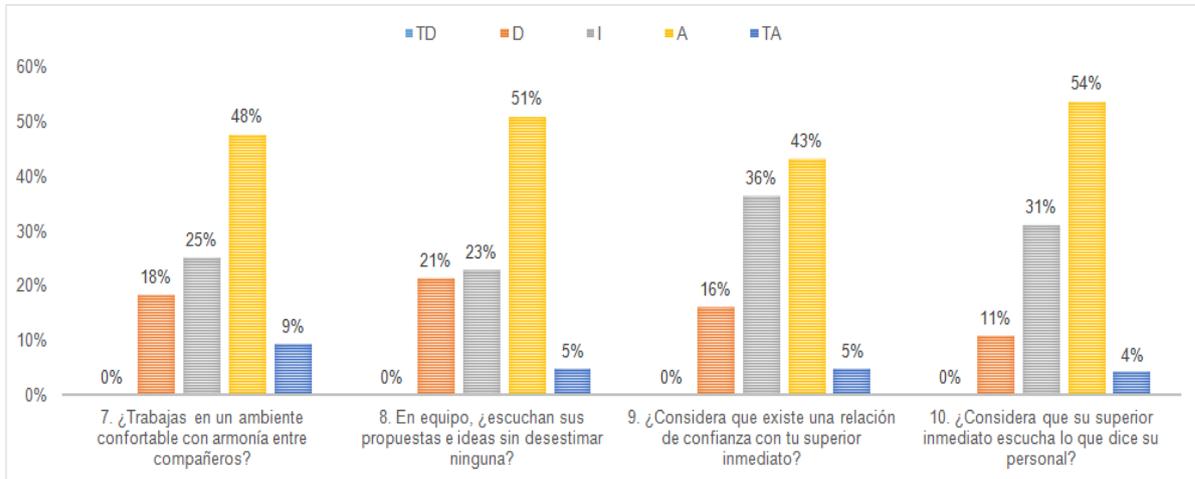


**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

Figura n° 10.

Dimensión Relaciones sociales

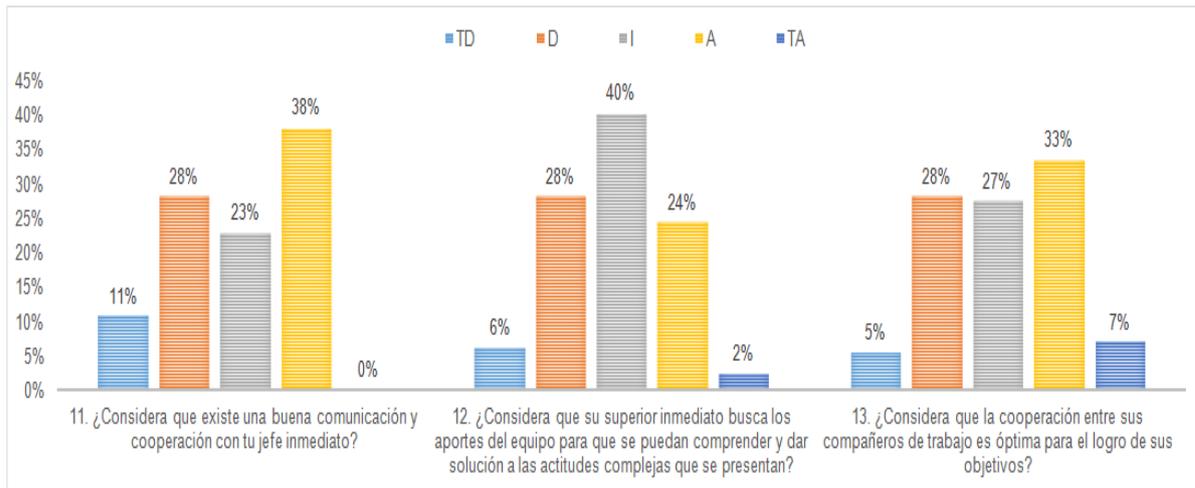


**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

Figura n° 11.

Dimensión Conflicto y cooperación

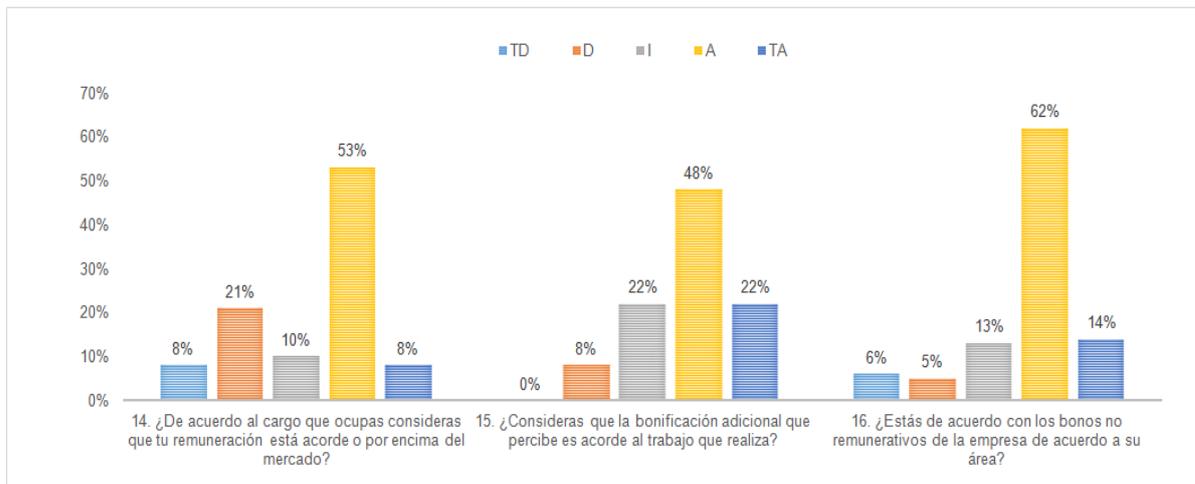


**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

Figura n° 12.

Dimensión Remuneración

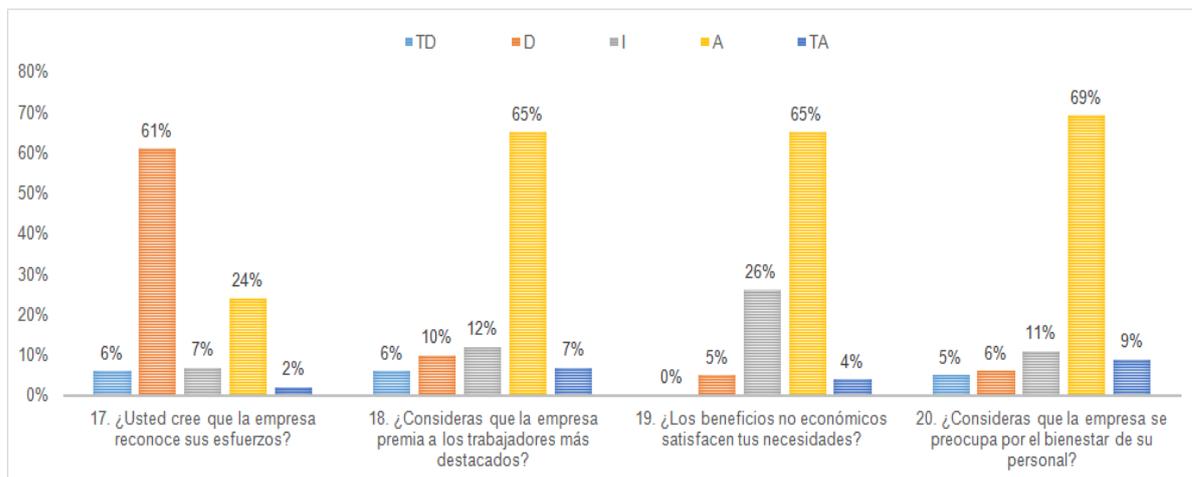


**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

Figura n° 13.

Dimensión Motivación



**Fuente:** Sistema Bancario del distrito de Puente Piedra - Lima, 2018

**Elaboración:** Propia

