



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CARACTERIZACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE ATE VITARTE,
LIMA PERÚ 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Rosa Esperanza Vigo Palomino

Asesor:

Mg. Jorge Alberto Vargas Merino
<https://orcid.org/0000-0002-3084-8403>

Lima - Perú

2022

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ENRIQUE QUISPE AYALA	42101466
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	MANUEL A. LOPEZ URIBE	41658633
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	RAFAEL A. TRUCIOS MAZA	10734277
	Nombre y Apellidos	Nº DNI



Document Information

Analyzed document	INFORME FINAL - ROSA VIGO.docx (D147415468)
Submitted	10/24/2022 3:11:00 AM
Submitted by	Jorge Vargas Merino
Submitter email	jorge.merino@upn.pe
Similarity	20%
Analysis address	jorge.merino.delnor@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Privada del Norte / Tesis Final Baylón Nuñez _ Bravo Cersso.docx Document Tesis Final Baylón Nuñez _ Bravo Cersso.docx (D109464220) Submitted by: dennis.yeppez@upn.pe Receiver: dennis.yeppez.delnor@analysis.orkund.com	 9
SA	Universidad Privada del Norte / EF - Sime Monzon Melany y Quispe Cervantes Bladimir Raul.docx Document EF - Sime Monzon Melany y Quispe Cervantes Bladimir Raul.docx (D110372543) Submitted by: jorge.merino@upn.pe Receiver: jorge.merino.delnor@analysis.orkund.com	 2
SA	Universidad Privada del Norte / LissetteBejar_Rebecacordova1-1.docx Document LissetteBejar_Rebecacordova1-1.docx (D145542261) Submitted by: gisela.fernandez@upn.edu.pe Receiver: gisela.fernandez.delnor@analysis.orkund.com	 3

DEDICATORIA

A mi madre quien desde el cielo celebra mis logros, a mi tía y hermanas por su apoyo incondicional, a mi hijo por ser mi mayor motivación en mi vida y lograr terminar satisfactoriamente mi trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Principalmente, agradecemos a Dios por concederme las fuerzas necesarias y guiarme para poder concluir de manera satisfactoria mi tesis, el cual ha requerido de mucha perseverancia y sacrificio.

A la Universidad Privada del Norte y a los maestros de la Unidad de asesoría por los conocimientos impartidos el cual serán aplicados a lo largo de mi carrera profesional que fueron parte del proceso.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema	28
1.3. Objetivos	28
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	41
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	67
ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	33
Tabla 2 Distribución de personal de una entidad financiera de Ate Vitarte	35
Tabla 3 Ficha técnica del instrumento 1	36
Tabla 4 Escala de la encuesta.....	36
Tabla 5 Validez de cuestionario caracterización de clima organizacional	37
Tabla 6 Confiabilidad del instrumento con 12 ítems	38
Tabla 7 Alpha de Cronbach	38
Tabla 8 Tabla cruzada Género de los encuestados y Liderazgo	46
Tabla 9 Tabla cruzada Grado de los encuestados y Liderazgo	46
Tabla 10 Tabla cruzada Edad de los encuestados y Liderazgo.....	47
Tabla 11 Tabla cruzada Genero de los encuestados y Comunicación	48
Tabla 12 Tabla cruzada Grado de instrucción de los encuestados y Comunicación	48
Tabla 13 Tabla cruzada Edad de los encuestados y Comunicación.....	49
Tabla 14 Tabla cruzada Género de los encuestados y Recompensa	50
Tabla 15 Tabla cruzada Grado de instrucción de los encuestados y Recompensa	50
Tabla 16 Tabla cruzada Edad de los encuestados y Recompensa	51
Tabla 17 Tabla cruzada Genero de los encuestados y Estructura y Normas	52
Tabla 18 Tabla cruzada Grado de instrucción de los encuestados y Estructura y Normas	52
Tabla 19 Tabla cruzada Edad de los encuestados y Estructura y Normas.....	53
Tabla 20 Tabla cruzada Género de los encuestados y Clima Organizacional	54
Tabla 21 Tabla cruzada Grado de instrucción de los encuestados y Clima Organizacional ...	54
Tabla 22 Tabla cruzada Edad de los encuestados y Clima Organizacional.....	55
Tabla 23. Matriz de consistencia	73
Tabla 24. Coeficiente V Aiken Liderazgo	83
Tabla 25. Base de datos de encuesta.....	88
Tabla 26. Estadística de total de elementos – Alpha de Cronbach	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género de los encuestados	41
Figura 2: Edad de los encuestados	41
Figura 3: Grado de instrucción de los encuestados.....	42
Figura 4: Estadísticos descriptivos de la dimensión 1: Liderazgo.....	42
Figura 5: Estadísticos descriptivos de la dimensión 2: Comunicación.....	43
Figura 6: Estadísticos descriptivos de la dimensión 3: Recompensa.....	44
Figura 7: Estadísticos descriptivos de la dimensión 4: Estructura y Normas	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo es el clima organizacional en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022, el diseño de la investigación fue, no experimental de nivel descriptivo, de tipo básica y con un enfoque cuantitativo. La población del estudio estuvo constituida por 30 trabajadores, la misma cantidad considerada para la muestra. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 96%, lo que significa una alta confiabilidad estadística, y una validación por parte de tres expertos de la Universidad. Finalmente, los resultados demostraron que el clima organizacional en una Entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022 es un nivel alto en liderazgo con un 43.3% y con un 53.3% de un nivel medio, lo que demuestra que el liderazgo se ejerce de manera correcta, así mismo mantiene una comunicación de un 70% con un nivel alto y un 26.7% con un nivel medio, el cual existe una buena comunicación para el desarrollo de sus funciones, se identificó que en un 50% percibe recompensa en un nivel medio y un 46.7% con un nivel alto, en su totalidad se encuentran conforme con su compensación, respecto a la estructura y normas presenta un 66.7% con un nivel alto y un 30% con nivel medio, es decir, todos los asesores de la entidad se preocupan por cumplir con las normas; finalmente se puede observar que un 66.7% presenta un nivel alto y un 30% con un nivel medio predominado un alto clima organizacional.

Palabras clave: Clima organizacional, liderazgo, comunicación, recompensa, normas y estructura.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente las empresas están enfocadas a realizar su actividad comercial mediante una buena gestión de personal que permita el logro de objetivos, al respecto Montoya y Boyero (2016) mencionan que el factor humano hace posible el desarrollo de la empresa por su capacidad de analizar, actuar en base cada situación y aportar o determinar decisiones que impactarán el futuro de la empresa. Para una cumplir con el logro de objetivos y aumentar el desempeño de los colaboradores, la empresa debe cumplir con ciertos factores como el liderazgo, comunicación, la motivación y la participación del personal, la gestión de estos factores se le denomina clima organizacional.

A nivel internacional, Pedraza (2018) informó que la secretaría de Educación seleccionó 03 organizaciones a fin de analizar la importancia de la gestión del capital humano y a partir de ello, generar ventajas competitivas, entre las 03 organizaciones se tuvo que encuestar a 133 colaboradores donde el 74.4% son trabajadores del sector público y el 25.6% del sector privado, la investigación demostró que el sector privado valoran y se preocupan por mantener un óptimo clima valorando cada factor que permite obtener la lealtad de los trabajadores y el cumplimiento de objetivos, a partir de esta información se buscó fortalecer el ambiente laboral con mayor enfoque en la comunicación con los superiores y ellos puedan brindar mayor apoyo y seguimiento a los colaboradores, mejorar el desempeño como resultado del compromiso e identificación y orgullo de los colaboradores de formar parte de las instituciones.

Chirinos, Meriño y Martínez (2018) mencionaron que conforme pasan años, el clima organizacional se ha ido considerando como un factor primordial en la gestión empresarial para el desarrollo de las actividades del factor humano, lo cual influye directamente en su productividad contribuyendo al resultado o perjudicando, este resultado depende de percepción de los trabajadores referente a los factores del lugar de trabajo. Es decir, que los empleados se

sienten insatisfechos con las condiciones laborales y con las relaciones que se interactúa diversas áreas no realizan el desempeño necesario para alcanzar los resultados esperados y así mismo para el logro de los objetivos debido a que no se encuentran dedicados a realizar sus funciones de manera óptima. Por lo tanto, es importante incentivar a las empresas que puedan conocer los beneficios de la satisfacción laboral como la gestión del capital humanos debido a que permitirá obtener mejores resultados optimizando la cantidad de personas y recursos, esto será como un factor principal para lograr el éxito en la empresa.

A nivel nacional, Torres y Zegarra (2016) informaron que clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno, se evidenció que se puede condicionar el comportamiento de los docentes que laboran en las instituciones educativas, de tal forma que pueden beneficiar o perjudicar el desempeño del personal y los resultados de la empresa en un mediano plazo, es decir, el clima institucional es un tema que debe ser desarrollado en las empresas con mayor intensidad para lograr una organización de calidad. Según lo que se ha verificado en los últimos estudios, en muchos contextos estudiados, la educación solo está enfocado al docente que tiene la responsabilidad de asegurarse que los alumnos obtengan los conocimientos necesarios para su desarrollo, sino más bien de toda la comunidad que conforma la institución. Los estudios han demostrado que se presenta un buen nivel, el cual demuestra ser un resultado favorable, por la dedicación y la importancia que requiere la labor de los directores, docentes y el personal administrativo. Así mismo menciona que un clima organizacional favorable representa un entorno sólido, confiable y un ambiente donde predomina el compañerismo en el trabajo.

Charry (2016) indicó que la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 03 del sector público, se demostró que existe la preocupación por parte de varias instituciones debido a la deficiente gestión de la comunicación y un bajo nivel en el clima organizacional. Por lo tanto, se ha vuelto importante tener

conocimiento y concientización acerca del impacto del clima organizacional debido a que influye directamente sobre el comportamiento de los trabajadores y por lo tanto, sobre los resultados de sus actividades, por tal motivo, es importante su diagnóstico para el diseño de instrumentos como estrategias que permitan mantener un adecuado clima organizacional.

A nivel local, la financiera es una entidad privada en el sector de banca y finanzas por ser una de las financieras enfocadas a la colocación de créditos en el mercado edpyme. El desarrollo de su actividad principal depende del trabajo de los asesores de negocio, quienes tienen la función de captar nuevos clientes para otorgar financiamiento cumpliendo con las metas asignadas en cada mes. Por lo tanto, el crecimiento de la financiera como su participación en el mercado depende directamente de los colaboradores y para que ellos puedan ser eficientes necesitan las condiciones necesarias para cumplir sus funciones y un ambiente adecuado que promueva los resultados esperados, dando lugar al clima organizacional.

El clima organizacional en la entidad financiera se encuentra conformado principalmente estrategias enfocadas a otorgar incentivos por la esfuerzo del trabajo de los asesores por la cantidad de préstamos que puedan realizar dentro del mes como bonos, horarios flexibles, días libres u otra modalidad que el jefe pueda implementar como almuerzos o premios adicionalmente a los incentivos establecidos por política de la empresa, referente a la comunicación principalmente está enfocada a la relación con el jefe debido a que los colaboradores necesitan la confianza necesaria para apoyarse en el supervisor o comunicar cualquier duda. En el último año, se ha visualizado que el personal cumple sus funciones sin el mismo ánimo debido a que no hay capacitaciones, se han dejado de lado las actividades de integración, los incentivos que se implementaban de forma natural como tener acceso a dos días libres y el aumento de metas, todo ello ha ocasionado que el personal trabaje por cumplir sus funciones como parte de su rutina, sin el mayor esfuerzo o actitud para lograr los resultados.

En caso de mantenerse la situación, algunos colaboradores no tendrán mayor disposición para cumplir con sus metas, por lo tanto, esto afecta al logro de las metas a nivel de agencia, y en caso de agravarse podría dar lugar a mayor rotación de personal, mayor tiempo de capacitación, evaluación de personal nuevo, disminución de producción y mayores esfuerzos para alcanzar las metas mensuales considerando mayor presión sobre los asesores lo cual es un indicador que afecta al desempeño y al estrés laboral. Una de las más fuertes consecuencias de un mal clima organizacional es la renuncia de los asesores de negocio debido a que ellos fidelizan a su cartera de cliente y en caso de retirarse a otra entidad financiera, suelen llevarse a su cartera de clientes con la nueva financiera, afectando la participación del mercado de la financiera y consecuentemente su rentabilidad.

Ante esta problemática, se tienen algunas alternativas de solución para que la financiera de Ate Vitarte pueda considerar como parte de sus estrategias a fin de mantener al personal satisfecho, motivado y enfocado al cumplimiento de las metas, así como también fortalecer los factores del clima organizacional como retomar un mejor sistema de incentivos como: el tener un día libre debido a que los asesores desean tener mayor tiempo de descanso, aumentar dinámicas de roles cliente a asesor para absolver dudas, implementar mejores técnicas de venta mediante la participación de los asesores de negocio para integrar el trabajo en equipo, realizar reuniones de feedback para mantener una comunicación cercana con los asesores, fomentar la participación de los asesores para innovar técnicas de ventas y cambios que permitan lograr los resultados.

Se presentan situaciones previas tanto internacionales como nacionales.

Internacionales

Zans (2017). En su tesis **titulada** Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Unan – Managua, 2016, tuvo como **objetivo** evaluar el clima

organizacional y su incidencia en el desempeño laboral. La **metodología** del estudio se basa a un enfoque de estudio es cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo, no experimental, corte transversal. Su **población** fue de 88 entre trabajadores y funcionarios del cual se utilizó una **muestra** de 59 entre trabajadores y funcionario. La **técnica** fue la encuesta y la entrevista que permita conocer la percepción de los trabajadores y el **instrumento** fue el cuestionario. Los resultados demostraron que el 96% de los trabajadores que un buen clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral, por otro lado, los jefes mantienen conocimiento de los resultados que se espera, así como también encamina todas las acciones en base a la visión y misión de la empresa. Se **concluyó** que, los contenidos tienen una relación directa entre las dos variables donde las relaciones interpersonales es el factor más predominante debido a que genera una sensación de comodidad en la empresa, por lo se debe valorar y cultivar continuamente.

Wilches (2018). En su tesis **titulada** “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia”. Tuvo como **objetivo** definir de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral. La **metodología** de la presente investigación tiene un enfoque mixto, alcance descriptivo de corte correlacional donde se empleó las siguientes dimensiones: liderazgo, participación, satisfacción laboral, motivación e incentivos, para ello se utilizó como técnica a la encuesta, entrevista semiestructurada conformada por 12 preguntas y como instrumento al cuestionario. La **población** está definida por 40 trabajadores lo cual para mayor eficiencia la **muestra** sería la misma población mediante un tipo de muestra no probabilístico. Los resultados indicaron que el 40% de los encuestados está de acuerdo con la que la empresa cuenta con espacios que facilitan el acceso a planes y programas de bienestar al trabajador, mientras que el 15% no está de acuerdo con esta afirmación y el 25% no está de acuerdo ni en desacuerdo, por ello, existe una percepción positiva acerca del clima organizacional. Se **concluyó**, que clima organizacional y sus factores

como el liderazgo, motivación e incentivos; así como también con la participación, estos factores permiten la satisfacción laboral, es decir, que los trabajadores de la mina se encuentran regularmente satisfechos con su entorno laboral.

Morales (2016). En su **tesis** “Influencia del liderazgo directivo en el clima organizacional de dos centros educativos, Chile”. El **objetivo** fue conocer cómo influye el estilo de liderazgo directivo en el clima organizacional en cada escuela. La **metodología** de la presente investigación fue con un enfoque cualitativo, estudio descriptivo, no experimental, el diseño metodológico utilizado corresponde a un estudio de caso múltiple donde análisis diferentes casos de forma cualitativa y cuantitativa, por otro lado, se utilizó como **técnica** la entrevistas y encuesta, como **instrumento** se utilizó a la encuesta. La **población** es el equipo de cada institución con 45 docentes donde se estudió como **muestra** a 26 docentes que lleven más de seis meses de antigüedad laboral en el centro respectivo. Los resultados indicaron que los directivos son juiciosos a la hora de reconocer cuáles son sus funciones que influyen en el desempeño de sus equipos educativos afectando el comportamiento del equipo, por ende, la percepción que tienen sobre el clima organizacional. Así mismo, se llegó a la **conclusión** que podemos afirmar que los trabajadores de las escuelas no perciben una buena relación con el director debido a que no lo consideran como un buen líder que se orienta solo a las actividades pero no demuestra una relación cercana o demostración por el bienestar de los docentes.

Bastidas (2017). En su tesis **título** “Diagnóstico del clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas, Ecuador”. Tuvo como **objetivo** diagnosticar el estado actual del clima organizacional de la Agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas. La **metodología** de la investigación fue método inductivo, método de la observación directa, investigación básica porque tiene como objetivo generar conocimiento sobre el contexto del clima organizacional, también es un estudio no experimental, exploratoria y descripta, se empleó la técnica encuesta e instrumento al cuestionario. Estudió una **muestra** de un universo

finito, **población** constituida por 20 funcionarios que trabajan en la agencia nacional de tránsito de Esmeraldas porque están directamente involucrados en el tema, sin tomar la opinión de la directora debido a que ella deberá obtener los resultados de esta investigación. La **técnica** que se aplicó en la presente investigación es la encuesta y como instrumento el **cuestionario** de 30 ítems basada en las teorías de Litwin, Stringer y Likert. Se **concluyó** que los factores que están incidiendo de forma desfavorable en el clima organizacional de la Agencia principalmente en las dimensiones de recompensa y capacitación, aunque no impacta deficiencia para la agencia, pero generan una mala percepción en el clima organizacional e incluso se ha determinado que se desarrolla un clima autoritario.

Guevara (2018). En su tesis **titulada** “Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa La Dolorosa”. El **objetivo** fue implementar una propuesta que permita cumplir con los objetivos como también realizar mejoras en la gestión de la institución a fin de obtener un alto nivel de compromiso del personal, debido a que es factor clave para el éxito de la institución brindando una calidad de servicio. La **metodología** de la investigación fue de tipo exploratorio, siendo un estudio descriptivo debido a que enfocará a describir las características de la variable, para ello se realizó como **técnica** a la encuesta y como **instrumento** al cuestionario donde desarrolla las siguientes dimensiones: motivación, conflicto, cooperación y liderazgo. Para ello, se tuvo como **población** 45 docentes, 16 administrativos y 12 personas como apoyo, donde se estudió una muestra una **muestra** de 73 personas entre hombres y mujeres, concluyendo que el trabajo en equipo prevalece en el ambiente por la buena comunicación y cooperación por parte de los trabajadores. Se **concluyó**, el personal que labora en la institución se identifica debido que consideran que su función y el desarrollo de su profesión es importante para la sociedad y aporta valor, sin embargo, es necesario implementar estrategias como establecer un sistema de incentivos a fin de motivar al personal y mantenerlo comprometido.

Nacionales

Verau (2018). En su **título** de tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima”, donde tuvo como **objetivo** determinar la relación entre ambas. La **metodología** fue un estudio de investigación es de tipo no experimental correlacional, de diseño transversal, diseño de investigación descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta para obtener información relevante y conocer el nivel de los factores del clima organizacional y la satisfacción., el tamaño de la **muestra** correspondió a la **población** total conformada por 160 colaboradores. La **técnica** que se empleó fue la encuesta y el cuestionario como **instrumento** de 32 ítems según la Escala de Clima Laboral de Sonia, el cual muestra en los resultados de clima organizacional al 0.687, relación personal 0.68, participación laboral 0.701, inspección 0.606, comunicación 0.693 y entornos laborales 0.695. Según el resultado obtenido, se evidencia que las condiciones laborales facilitan y permiten la realización de las tareas por parte del colaborador, por ello, son factores imprescindibles para un ambiente laboral satisfecho. Se **concluyó**, existe una entre el clima y la satisfacción, es decir, conforme los trabajadores perciban el ambiente laboral adecuado para desarrollar sus funciones con mejores resultados debido a que se percibirán que son valorados y las condiciones labores cumple con sus expectativas.

Vilca (2016). En su **tesis** “Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación, 2015”. Tuvo **objetivo** determinar el clima organizacional y en base a que factores influye en la satisfacción para luego implementar estrategias que permitan evitar o contrarrestar el estrés laboral, debido a que este factor no permite que los colaboradores se puedan sentir en las condiciones para desarrollar sus funciones eficientemente. La **metodología** se basó a un estudio de investigación deductivo, descriptivo, de enfoque cuantitativo, con una **técnica** como la encuesta y también entrevista.

Estudió una muestra de una **población** representada por 40 personas, sin considerar el cargo que desempeñan. La **muestra** está conformada por 19 trabajadores quienes responden de responderán de manera voluntaria a las preguntas del cuestionario de forma anónima, se aplicó el **instrumento** denominado cuestionario conformado por 21 preguntas. En **conclusión**, se pudo demostrar que el clima organizacional influye significativamente en el comportamiento de los trabajadores reflejándose en el nivel de estrés lo cual perjudica al desarrollo de sus actividades y por consiguiente a la productividad del banco dado a que se tienen contacto frecuente con los clientes y es necesario estar aptos para brindar un servicio de calidad.

Sánchez (2018) en su tesis **titulado** “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón, 2018” tuvo como **objetivo** determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral. La **metodología** del estudio fue de tipo de investigación descriptiva y correlacional, no experimental transversal, enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo. La **población** estuvo conformada por 78 trabajadores donde se determinó un tamaño de **muestra** probabilística aleatoria simple dando como resultado a 65 trabajadores. La **técnica** de recolección de datos fue el análisis documental y la encuesta, el **instrumento** desarrollado fue un cuestionario de 18 ítems en base a las dimensiones: motivación, capacitación, liderazgo, comunicación, eficiencia y conflictos. Los resultados demostraron un valor de 32,52 de la distribución del Chi cuadrado lo cual es un valor mayor al indicador tabular de 31,41. Por lo consiguiente, se llegó a la **concluyó** que el clima organizacional y sus dimensiones: motivación, capacitación y liderazgo influyen positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla.

Li y Ordoñez (2018). En su tesis **titulada** “Clima organizacional y los factores motivacionales en trabajadores del hospital Vitarte, Lima 2018”. Con el **objetivo** de determinar la relación entre el clima organizacional con los factores motivacionales de los trabajadores que laboran en el Hospital Vitarte, Lima 2018. La **metodología** de la investigación está desarrollada en un enlace explicativo con el fin de resolver problemas, el estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental, donde la **población** fue 945 trabajadores del Hospital de Vitarte y para la **muestra** se utilizó muestreo aleatorio simple y estratificado de donde se excluyeron a los trabajadores con licencia, permiso o aquellos que no daban su consentimiento, en base a ese filtro se extrajo para la muestra solo a 273 trabajadores. Para la recopilación de información se utilizó como **técnica** a la encuesta y como **instrumento** al cuestionario con 55 preguntas en base a las dimensiones del clima organizacional: comunicación, conflicto, cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, remuneración y toma decisiones, donde se clasificará las respuestas en base a la escala de Rensis, tipo Likert con un Alpha de Cronbach de 0,889 en la variable clima organizacional. Se **concluyó**, que la información obtenida existe relación relevante directamente proporcional entre clima organizacional con los elementos motivacionales en los trabajadores que laboran en el Hospital Vitarte, Lima 2018 con un Rho Spearman de 0.879.

Medina (2017). En su tesis **titulado**, “Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo, 2017”. El objetivo de esa tesis fue conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño de los docentes. La **metodología** de la investigación fue descriptivo y utiliza la técnica de correlación, y con una población conformada por 50 colaboradores de donde se tomó al total de la población como muestra, pero dividida en dos secciones tomando solo a 25 colaboradores de la UESDG-Q en cada una, se utilizó como **técnica** a la encuesta y como **instrumento** al cuestionario que está conformada por 90 preguntas en base a las dimensiones: flexibilidad, responsabilidad,

estándares, recompensas, claridad, relaciones interpersonales y espíritu de equipo. Se **concluyó** en general que existe mayor impacto entre las variables de clima y el desempeño, por ello, se pudo afirmar que el clima organizacional si influye en el desempeño, sin embargo, en el colegio los docentes perciben niveles bajos de clima organizacional, y muy pocos se encuentran conformes, este resultado depende de la percepción y la situación en el cual el docente dio las respuestas, por otro lado, la institución podría considerar estrategias para que el personal pueda ubicarse en un alto nivel.

Se presentan los fundamentos teóricos.

Clima Organizacional

Martínez et al., (2020) desde una perspectiva teórica definen al clima organizacional como un análisis de los factores que determinan el comportamiento de los colaboradores y a partir de ello, plantear estrategias según las necesidades.

Sánchez et al., (2018) refieren que clima organizacional es el ambiente conformado por todos los elementos que interaccionan y realizan su labor de forma cotidiana, por ello, influye en la satisfacción laboral.

El conjunto de interacciones en el trabajo que permite formar una percepción a los colaboradores siendo determinando para su comportamiento, a ese resultado se le denomina clima organizacional (García, 2006, citado por Uribe 2015).

Segreso y Reyes (2004) refieren que el clima es un enfoque administrativo que tiene por finalidad disminuir el ausentismo, mejorar la productividad, guiar al logro de objetivos y reducir costos, es medida por la percepción de los colaboradores.

Olivera et al., (2021) afirman que el clima organizacional se fundamenta según el estado emocional del trabajador que responde a factores internos como: organización, comunicación, liderazgo, motivación, entre otros.

Lapo y Bustamante (2018) afirma que el clima organizacional influye en los trabajadores el sentido a su actividad, debido a que motiva actitudes positivas y proactividad de los colaboradores.

Juárez (2018) considera que existen varios autores que conceptualizan al clima organizacional como la apreciación de los colaboradores frente a su lugar de trabajo, depende de esta percepción el éxito de la empresa.

El clima organizacional está condicionado por normas, condiciones del lugar del trabajo y equipamiento, actitudes del equipo de trabajo, liderazgo y remuneraciones (Gan y Triginé, 2006, citado por Rubio, 2016).

Evolución del concepto de clima organizacional

Serrano y Portalanza (2014) citando a Guillen & Guil, (2000) refieren que la definición de clima organizacional ha ido variando a lo largo del tiempo debido a que es objeto de estudio en diversas ramas.

Esta variable llega a conceptualizarse en 1968 como un factor medible que hace referencia a la percepción del colaborador sobre el ambiente donde desarrolla sus funciones. (Serrano y Portalanza, 2014; citando a Schneider, 1990), posteriormente, en el 2007 Arévalo integra ambas definiciones indicando que es la percepción de los trabajadores referente a los factores que intervienen en el ambiente laboral y repercute en ellos al desarrollar sus funciones. (Serrano y Portalanza, 2014; citando a Arévalo, 2007).

La última definición de clima organizacional también fue adaptada por Chiavenato (2018) quien lo define como la percepción o experiencia de los colaboradores referente al ambiente del lugar donde desarrollan sus funciones y que influyen en su comportamiento.

En base a los diversos estudios citados, los autores señalan que el clima organizacional es la percepción de todas las interacciones que se desarrolla en el ambiente de una empresa e influyen directamente en su comportamiento. Bajo esta premisa, existe una diferencia con el

término clima laboral, según Velarde (2018) al clima laboral se le denomina al conjunto de propiedades que predominan en un ambiente de trabajo y son percibidas por el trabajador, a diferencia del clima organizacional, este se encuentra enfocado a mejorar los procesos productivos.

Teorías sobre el clima organizacional

Teorías de relaciones humanas

Iglesias et al., (2019) refieren que la teoría de las relaciones humanas fue planteada inicialmente por Elton Mayo en 1924, donde enfatiza las relaciones interpersonales son fundamentales como la motivación, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo. La teoría de relaciones humanas y el elemento de humano es el más importante, tal que, en base a su trabajo y su desarrollo en el sistema social, donde el clima organizacional es resultado de como las personas interactúan en base a valores, actitudes, creencias y factores del ambiente.

Arias et al., (2018) mencionan que las relaciones humanas óptimas con los el entorno como la relación con el equipo de trabajo permiten contrarrestar los sentimientos negativos hacia el trabajo, lo que implicaría que las relaciones interpersonales son moderadores importantes del clima organizacional.

Arano et al., (2016) mencionan que uno de los mayores representantes del enfoque de las relaciones humanas es Elton Mayo, quien fundamenta que la productividad de los trabajadores depende de las relaciones con su jefe y el equipo de trabajo, independientemente de las condiciones ambientales.

Rojas y Madero (2018) afirman que Elton Mayo relacionó los factores psicológicos y económicos para satisfacer ambas necesidades tanto de las personas como de la sociedad.

McGregor planteaba una nueva perspectiva de mirar al trabajador destacando su desarrollo humano en la sociedad industrial. Maslow buscaba ligar los objetivos de una organización con los objetivos individuales del ser humano.

La teoría de las relaciones humanas se enfoca en el aspecto social de las empresas que demanda la preocupación en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, más allá de compensar económicamente por el trabajo realizado, el objetivo de tratar al personal con respeto y dignidad, fomentando de toma decisiones y participación de manera activa en la organización.

Teoría del comportamiento

Arano et al. (2016) indican que la teoría del comportamiento estudia principalmente las emociones, estímulos, atenciones y otros factores que impactan en desempeños de los trabajadores.

Chiavenato (2018) refiere que esta teoría parte del desempeño de los trabajadores para explicar el de las empresas, y para lograrlo es importante estudiar la motivación que es el principal factor que impacta al comportamiento. Los administradores deben conocer las necesidades humanas para comprender el comportamiento y a partir de ello, implementar la motivación como estrategia para mejorar las condiciones del clima laboral.

Teorías de sistemas

Arano et al. (2016) indican que en la teoría de sistema se tiene como representante a Likert desarrolló las teorías de sistemas que permite comprender la relación de causa efecto de la naturaleza del clima y sus componentes donde el comportamiento depende del conocimiento y de la realidad en la empresa.

Pérez (2014) explica que Likert considera que la estructura de una organización tiene como principal componente a la comunicación, debido a que permite el flujo de información determinante para el desarrollo de la organización. Esta teoría clasifica a las organizaciones y para ello, implemento un cuestionario a fin de recoger percepciones de las organizaciones sobre el liderazgo, motivación, comunicación, toma decisiones y metas, según los resultados se desarrolló cuatro grupos de sistema:

- Sistema I autoritarismo: Las empresas utilizan la fuerza laboral intensiva, la tecnología no es la adecuada, el sistema se basa a castigos, existe un ambiente de desconfianza y el personal no se encuentra calificado y el estilo de líder es autoritario explotador.
- Sistema II autoritarismo paternalista: La tecnología es más avanzada que el primer sistema, pero llevan sistemas de control sobre el comportamiento de los trabajadores, el estilo del líder sigue siendo autoritario con poca tolerancia, pero delega funciones sencillas.
- Sistema III consultivo: La empresa permite la participación del personal, delega funciones, facilita la comunicación de forma vertical, desarrolla la organización informal o grupo de trabajo espontáneos y emplea sistema de recompensa de forma recurrente.
- Sistema IV participación de grupo: La empresa es descentralizada y delega funciones, mantiene el control de los resultados y considera la comunicación importante para el logro de los resultados mediante el intercambio de información sin considerar la jerarquía o nivel de autoridad, la confianza es mutua y se emplea un sistema de recompensa.

Los sistemas I y II corresponde a organizaciones con un clima negativo donde prevalece el nivel de autoridad y una comunicación en base a castigos, el sistema III y IV corresponde a un clima positivo donde fomenta la comunicación y participación del equipo.

Dimensiones del clima organizacional

Liderazgo

Jáuregui y Louffat (2019) definen a liderazgo como la capacidad de influir en el comportamiento de otras personas a través del trabajo en equipo y la motivación con el propósito de obtener un logro eficaz. Por lo tanto, un buen líder es aquel que está dispuesto a fomentar el trabajo en equipo y encaminar al logro de las metas, por ello, el clima organizacional depende del liderazgo que predomina en la empresa. El liderazgo tiene como indicadores: tipo de liderazgo, comunicación, recompensa y estructura.

Chiavenato (2018) refiere que el liderazgo es más que la sinergia de la personalidad, mente y disposición del líder con los colaboradores. El buen líder debe ser flexible para poder adaptarse según el contexto, es decir, el líder debe analizar cada situación y en base a ello definir cuál es el estilo más adecuado para lograr los objetivos.

Para los autores Paredes et al., (2021), el liderazgo tiene por finalidad generar un ambiente positivo en la empresa. La capacidad de mando y responsabilidad sobre el grupo determinan el liderazgo para encaminar el equipo a obtener metas. (Littlewood, 2008, citado por Uribe 2019).

Comunicación

Jáuregui y Louffat (2019) explican que la comunicación organizacional es la apertura a la integración y participación de los colaboradores en las empresas debido a que da lugar al flujo de información fundamental para el desarrollo de la empresa. La comunicación presenta como indicadores: transparencia, canales de comunicación o accesibilidad, participación y contenido de los mensajes.

Pazmiño et al., (2019) refieren que la comunicación es un proceso de intercambio de información con el objetivo específico y en beneficio del clima organizacional. La comunicación está representada por el nivel de confianza, transparencia, compañerismo y participación en el trabajo (Littlewood, 2008, citado por Uribe 2019, p.101).

Para Rubio (2016) la comunicación permite fomentar la participación de los empleados y actualmente es necesario aprovechar el potencial, capacidades y creatividad de los colaboradores.

Los autores demuestran que la comunicación está presente en las empresas al estar en constante intercambio de información entre las personas para informar, coordinar y organizar actividades que permitan lograr los objetivos, por ello es necesario que perciban un ambiente apto que permita aportar sus ideas e intercambiar información.

Recompensas y remuneración

Jáuregui y Louffat (2019) indican que la recompensa hace referencia al reconocimiento que recibe el colaborador por los resultados de su trabajo, en cambio, la remuneración aborda las compensaciones y beneficios que recibe el trabajador por su prestación. Si recompensas son percibidas positivamente por el colaborador puede motivar al colaborador para mantener buenos resultados contribuyendo al clima organizacional. Los indicadores de recompensas y remuneración son: reconocimientos, bonos e incentivos.

Chiavenato (2018) explica que recompensa es una modalidad de motivar a los colaboradores para el logro de las metas, a mayor recompensa un mejor clima organizacional.

Münch (2018) indica que la recompensa es un medio de motivación que es utilizado por algunas empresas ya que incide en la productividad de forma positiva y consecuentemente mejora el clima organizacional, mientras que la remuneración es la compensación que recibe el trabajador según la capacidad que requiere el desarrollo del puesto laboral.

Alles (2016) menciona que la remuneración está relacionada con el personal y su desempeño en base a los objetivos de la empresa, influye principalmente en el rendimiento y en el clima organizacional, por ello debe ser equitativo sin descuidar el margen de rentabilidad.

Estructura y normas

Chiavenato (2018) define las normas como reglas que impone la empresa a los colaboradores para establecer límites de acción y las libertades que gozan dentro del desarrollo de sus funciones, donde a mayor libertad será más alta el nivel de clima organizacional.

Münch (2018) coincide con la definición de Chiavenato al definir las normas como las reglas que se requiere en la empresa para imponer orden.

Rivera et al., (2016) indican que la estructura describe al sistema de comunicación y autoridad que existe en una organización donde su convivencia se basa a lineamientos como normas y reglamentos.

Se justifica teórica, practica y metodológicamente.

Justificación Teórica:

El propósito de la investigación es ver la magnitud e importancia ya que aportará conocimientos por medio de estudiar la relación que existe entre el clima organizacional en una entidad financiera dónde se anhela descubrir fuentes confiables que permitan justificar distintas posiciones presentadas en la variable clima organizacional. Así mismo, la información recolectada permitirá desarrollar antecedentes actualizados en base teórica de la realidad estudiada en los últimos años, el cual se empleará como guía para el marco teórico.

Justificación Práctica:

Asimismo, el desarrollo de la presente tesis aporta a la entidad financiera y empresas que presentan una problemática similar debido a que podrán obtener información sobre la percepción de los colaboradores referente al clima organizacional con sus respectivas dimensiones y se desarrollará recomendaciones a fin de implementar estrategias que puedan mejorar el clima organización en la entidad financiera, motivar al personal y mejorar el desempeño en sus labores, los resultados obtenidos permitirán establecer cambios o tomar decisiones de mejora.

Justificación Metodológica:

La presente investigación se justifica metodológicamente porque se va a emplear una investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptiva, con un diseño no experimental, transversal, que permitirán utilizar algunas técnicas de investigación como encuestas y procesamientos de datos a través de la estadística para obtener una confirmación confiable

sobre el clima organizacional en la entidad financiera de Ate vitarte, Lima Perú 2021. Esta investigación permitirá que los instrumentos utilizados puedan servir de referencia para otros investigadores en diferentes contextos de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es el clima organizacional en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es el liderazgo en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?
- ¿Cómo es la comunicación en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?
- ¿Cómo es la recompensa y remuneración en una financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?
- ¿Cómo es la estructura y normas en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo es el clima organizacional en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022.

1.3.1.1. Objetivos específicos

- Determinar cómo es el liderazgo en una entidad financiera de Ate Vitarte Lima Perú 2022.
- Determinar cómo es la comunicación en una entidad financiera de Ate Vitarte Lima Perú 2022.

- Determinar cómo es la recompensa y remuneración en una entidad financiera de Ate Vitarte Lima Perú 2022.
- Determinar cómo es la estructura y normas en una entidad financiera de Ate Vitarte Lima Perú 2022.

1.4. Hipótesis

Hernández et al., (2014) indicaron que la hipótesis aplica a algunas investigaciones que en su mayoría corresponde a estudios correlacionales donde intervienen dos variables con la finalidad de verificar la coherencia entre ambas. En la presente investigación solo se desarrolla la variable clima organizacional, por ello, no aplica el planteamiento de hipótesis siendo una investigación descriptiva.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de la investigación

Para Hernández et al. (2010) el enfoque cuantitativo es aquel que utiliza la recopilación de para verificar una teoría con basándose en la evaluación y el análisis estadístico, con el fin implantar pautas de comportamiento y probar teorías. La investigación, se desarrollará mediante un enfoque cuantitativo debido a que la información se procesará mediante un programa estadístico para conocer la caracterización del clima organizacional.

2.2. Tipo de investigación

Investigación pura o básica, se apoya en un contexto teórico y su objetivo fundamental es el estudio de un problema destinado exclusivamente al progreso o a la simple búsqueda del conocimiento (Tamayo, 2003).

2.3. Nivel de investigación

Investigación descriptiva tiene como objetivo especificar propiedades y características, componentes, aspectos o dimensiones que alcance cualquier fenómeno que se estudie. Describe tendencias de un grupo o población (Hernández et al., 2010).

2.4. Diseño de la investigación

Diseño No Experimental

El diseño de una investigación, se refiere al plan o estrategia que se utiliza para recolectar información. El diseño no experimental, es porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, para poder recolectar los datos no se ha intervenido en las variables, sino observar fenómenos, tal y como suceden (Hernández et al., 2010)

Diseño de Corte Transversal

En la tesis se desarrolla el diseño de corte transversa porque obtiene datos se realiza en un solo momento o en un tiempo único (Hernández et al., 2010).

2.5. Operacionalización de las variables

Es una matriz que permite desarrollas una definición operacional en base al contexto, capacidad para desarrollar la variable en estudio, así mismo permite visualizar la descomposición de las variables en sus respectivas dimensiones e indicadores. (Hernández et al., 2010)

Una variable, es una propiedad o características que puede cambiar en base a factores o en el tiempo debido a que es susceptible de medirse u observarse. La variable se aplica a las personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos. (Hernández et., p.154).

La variable utilizada en la investigación es:

Variable 1: Clima Organizacional

Una vez identificada la variable de estudio, se hace necesario definirlas y operacionalizaras.

Definición conceptual de las variables

Conceptualizar una variable quiere decir definirla, para clarificar qué se entiende por ella. (Bernal, 2010).

Liderazgo, según Jáuregui y Louffat (2019) es la capacidad de influir en el comportamiento de otras personas a través del trabajo en equipo y la motivación que se desarrollan los colaboradores para cumplir sus actividades con la finalidad de obtener los resultados esperados. Por lo tanto, un buen líder es aquel que está dispuesto a fomentar el trabajo en equipo y

encaminar al logro de las metas, entonces, se concluye que el clima organizacional depende del tipo de liderazgo que predomina en la empresa.

Comunicación, según Pazmiño et al., (2019) la comunicación es un proceso de intercambio de información con el objetivo específico y en beneficio del clima organizacional.

Recompensas y remuneración, según Chiavenato (2018) son incentivos que tienen por finalidad motivar a los colaboradores para el logro de las metas, a mayor recompensa un mejor clima organizacional.

Estructura y normas, según Rivera et al., (2016) la estructura describe al sistema de comunicación y autoridad que existe en una organización donde su convivencia se basa a lineamientos como normas y reglamentos. Referente a normas, Münch (2018) refiere que son las reglas que se requiere para el bien funcionamiento de la organización.

Tabla 1
Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	Uribe (2015) citando a García (2006) indica que el clima organizacional es el conjunto de las interacciones en el trabajo que permite formar una percepción a los colaboradores siendo determinando para su comportamiento.	Para medir el Clima Organizacional es fundamental obtener los resultados mediante las dimensiones: liderazgo, comunicación, recompensa y remuneración, estructura y normas y como indicadores: motivación, trabajo en equipo, apoyo, participación, canales de comunicación, transparencia, reconocimiento, bono, incentivo, procesos, reglamento, nivel jerárquico.	Liderazgo	Motivación	(1,2)	Ordinal Tipo Likert 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
				Trabajo en equipo	(3,4)	
				Apoyo	(5,6)	
			Comunicación	Participación	(7,8)	
				Canales de comunicación	(9,10)	
				Transparencia	(11,12)	
			Recompensa y remuneración	Reconocimiento	(13)	
				Bono	(14)	
				Incentivo	(15)	
			Estructura y Normas	Procesos	(16)	
Reglamento	(17,18)					
				Nivel jerárquico	(19,20)	

Fuente: Elaboración propia

2.6. Población y censo (Materiales, instrumentos y métodos)

2.6.1. Unidad de análisis

Para Hernández et., (2010), indica que las unidades de se escogen siempre aleatoriamente para cerciorarse que cada unidad de la población tenga la misma probabilidad de ser escogido. La unidad de análisis en la presente tesis es el colaborador de una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022.

2.6.2. Población

Según Bernal (2010) la población es la totalidad es un conjunto de casos, elementos o individuos que tienen características similares de las cuales se va seleccionar dicha muestra.

En este estudio la población está conformada por un total de 30 trabajadores de la entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022.

2.6.3. Censo

Censo, es un estudio descriptivo donde tiene por objetivo medir una variedad de factores en un determinado contexto y momento específicos. (Bernal, 2010).

En la investigación se utilizó el censo y serán encuestados toda la población de 30 colaboradores de la entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022.

Tabla 2

Distribución de personal de una entidad financiera de Ate Vitarte

Puesto	Cantidad	%
Gerente de Agencia	1	3.33%
Operaciones	6	20%
Ejecutivo de Negocios	21	70%
Asistentes	2	6.67%
	30	100

Fuente: Elaboración propia

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.7.1. Técnica

La técnica empleada para la recolección de datos de los objetos de estudio, fue la encuesta. En la actualidad, existe varias opciones para desarrollar técnicas o instrumentos que permitan obtener información o datos relevantes a través de preguntas que se realizarán a la muestra para el desarrollo de una investigación (Bernal, 2010).

2.7.2 Instrumento

Son los medios que se utilizan para recolectar y guardar la información. La encuesta es una de las técnicas más comunes, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por las diversas percepciones de las personas y no se puede confirmar en que la información sea realmente verdadera. La encuesta se basa a un grupo de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (Bernal, 2010).

Aplicación de la encuesta tipo Likert

La escala de Likert es un método de escala bipolar, que mide tanto el grado positivo, neutral y negativo de cada enunciado (Bernal, 2010).

Escala, para las respuestas de cada uno de los ítems aplicados, la escala va desde Nunca hasta Siempre, siendo el rango de elección de 1 hasta 5.

Variable 1: Clima Organizacional

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento 1

Nombre:	Cuestionario de Clima organizacional
Autores:	Rosa Esperanza Vigo Palomino
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos aproximadamente
Aplicación:	Gerente, operaciones, asesores de negocios, asistentes.
Significación:	Mide el clima organizacional
Nivel que explora:	Cuantifica las dimensiones del clima organizacional, en razón al planteamiento de las preguntas.

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 4

Escala de la encuesta

ÍTEM	VALOR	LEYENDA
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	A veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

En esta tabla se muestra la escala utilizada para las respuestas de cada ítem aplicado a la encuesta, que va desde Nunca hasta Siempre, siendo el rango de elección de 1 hasta 5.

2.8. Validez del Instrumento

Validez indica cuando un instrumento de medición es válido siempre y cuando permite medir aquello para lo cual está destinado. La validez indica el grado con que pueden deducirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos (Bernal, 2010).

La validez del cuestionario será determinada por el criterio de 03 expertos docentes de la Universidad Privada del Norte, quienes evaluarán si el instrumento es apto y las preguntas son relevantes, coherentes y claras con la finalidad que puedan obtener la información que necesita la presente investigación (Ver Anexo 3).

Tabla 5

Validez de cuestionario caracterización de clima organizacional

Variables	Promedio	Condición
Clima Organizacional	0.83	Válido

Fuente: Elaboración propia con base en cuadro de V de AIKEN (Ver Anexo 4)

2.9. Análisis de confiabilidad

La confiabilidad indica el grado en que el instrumento pueda deducirse conclusiones y ser aplicado más de una vez y todas presenten un resultado parecido, de ser así, se puede decir que el instrumento es confiable (Hernández et, 2014).

Quero (2016) mencionar que el alfa coeficiente alfa de Cronbach es un indicador que hace referencia a una medida que establece el nivel de consistencia del instrumento constituido por valores de 1 al 05, es decir, calcula la correlación de cada ítem con cada uno de los otros.

En la presente investigación, se generó el cuestionario de Clima organizacional donde estuvo conformado por 20 preguntas que fueron procesados para determinar análisis de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach del programa IBM SPSS versión 25.

Análisis de confiabilidad del cuestionario de Clima organizacional (Ver Anexo 6)

La prueba estadística del coeficiente alfa de Cronbach del programa IBM SPSS para el cuestionario de Clima organizacional conformado por 20 preguntas obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento con 20 ítems

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	20

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

El resultado del análisis del coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,96. Esto evidencia que existe un alto nivel de confiabilidad de 96% para el cuestionario de la variable clima organizacional.

Tabla 7

Alpha de Cronbach

Coefficiente de Alpha de Cronbach	Valorización de fiabilidad
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Quero (2016). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach.

2.10. Procedimiento

Para el proceso y desarrollo de la presente investigación comenzó con la recolección de información con la obtención de fuentes secundarios como libros, artículos científicos tesis para la elaboración de la realidad, antecedentes y marco teórico, lo cual fue de base para poder analizar la variable y sus posibles dimensiones como también contextualizar, conocer diversos enfoques y el desarrollo de la variable en el tiempo. Luego del desarrollo del marco teórico, se procedió con el desarrollo de la matriz de operacionalización de la variable clima organizacional y sus dimensiones, para poder formular las preguntas por cada indicador presentados en un cuestionario de 20 preguntas que será aplicado a la muestra mediante Google Forms, posteriormente con una muestra piloto de 10 personas se realizó en análisis de confiabilidad mediante en SPSS para verificar que el instrumenta sea el adecuado. A partir de ello, se realizará la recolección de información al total de la muestra conformada por 30 personas donde los datos obtenidos serán tabulados en una tabla Excel para posteriormente procesar mediante el SPSS versión 27 a fin de obtener tablas y gráficas que permitan conocer los niveles de la gestión por procesos y sus dimensiones. Por último, en base a los resultados se desarrollará la discusión, conclusiones y recomendaciones.

2.11. Análisis de Datos

Existen diversos métodos de análisis estadísticos y cada uno tiene una finalidad determinada, por ello, el procesamiento de los datos permitirá obtener información relevante en base a las respuestas obtenidos, con la finalidad de aceptar o rechazar la una hipótesis (Hernández et al., 2010).

Estadística descriptiva, según los objetivos de la investigación se debe estimar un análisis descriptivo, debido a que se busca especificar las características del clima organizacional en base a frecuencias representadas por números y porcentajes.

2.12. Aspectos éticos

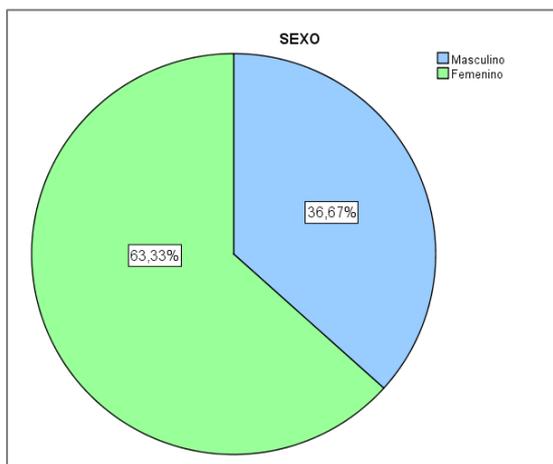
La presente investigación cumplió con los aspectos éticos debido a que toda la investigación mencionada se encuentra debidamente citada con los derechos del autor, año y mencionada en las referencias bibliográficas a fin de respetar la propiedad intelectual de los autores durante el desarrollo, por otro lado, en el desarrollo del cuestionario se obtuvo la autorización de la entidad financiera para poder tomar la encuesta a los colaboradores que se encontraban disponibles, adicionalmente los datos que se presentan en el siguiente capítulo no fueron manipulados debido a que se busca conocer la situación actual del clima organizacional en la entidad financiera de Ate Vitarte.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Estadística descriptiva

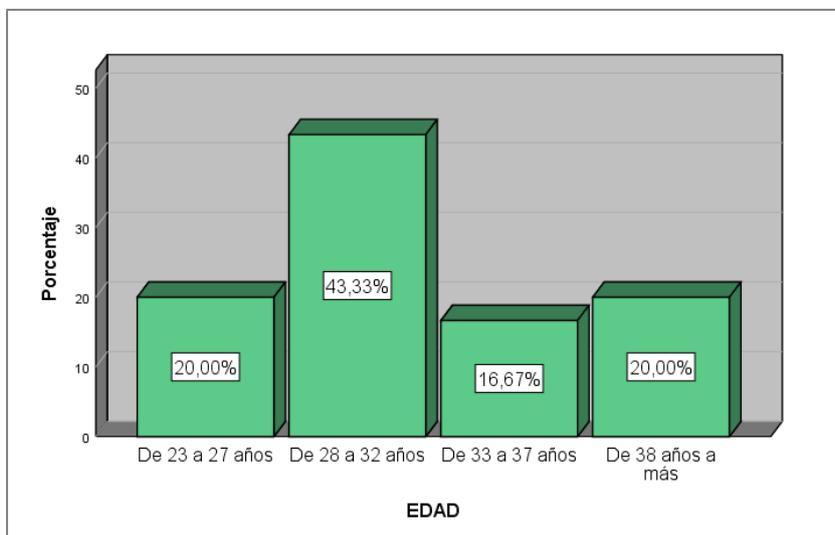
3.1.1 Caracterización de la muestra

Figura 1: Género de los encuestados



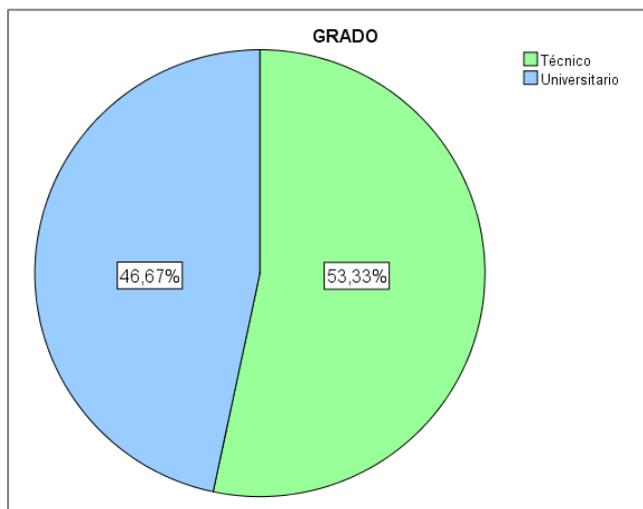
Según la figura 1, el mayor porcentaje de los encuestados es de 63.33% correspondiente al género femenino y el 36.67% son de género masculino.

Figura 2: Edad de los encuestados



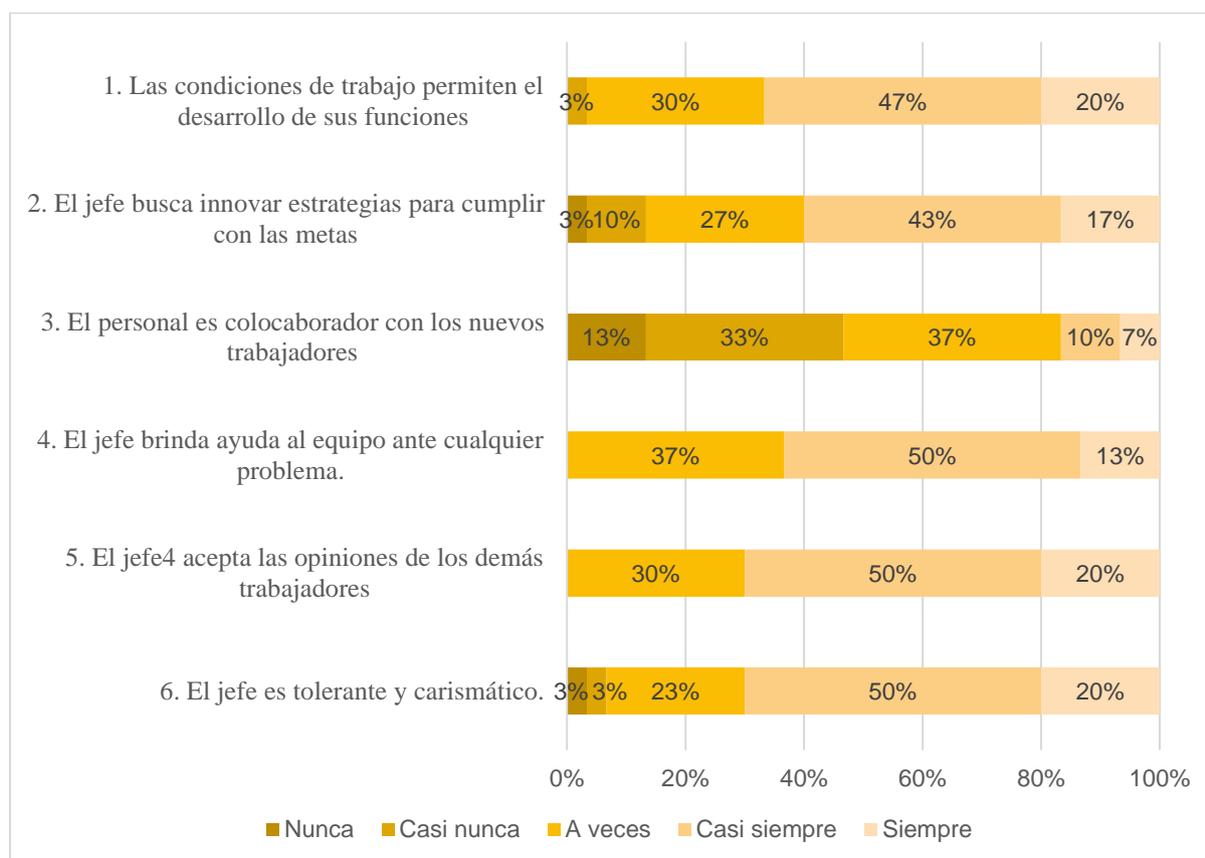
Según la figura 2, existe un grupo mayoritario de encuestados que tienen entre de 28 a 32 años, con un 43.33%, seguido de un grupo de 23 a 27 años y de 38 años a más que representa un 20% y por último, el rango de 33 a 37 años con 16.67%.

Figura 3: Grado de instrucción de los encuestados



Según la figura 3, el mayor porcentaje de los encuestados es de 53.33% correspondiente al grado técnico y el 46.67% al grado universitario.

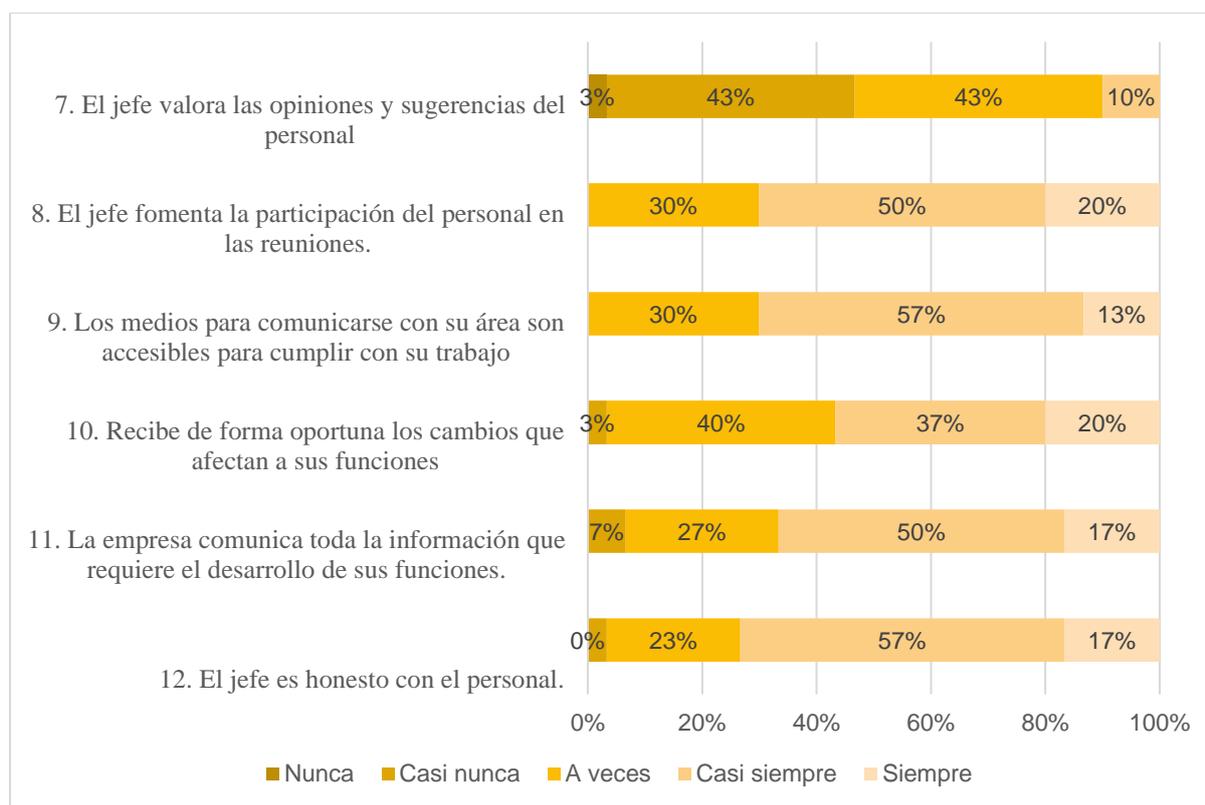
Figura 4: Estadísticas descriptivas de la dimensión 1: Liderazgo



En la figura 4, se puede observar que existe un 47% refiere casi siempre existen buenas condiciones de trabajo que permiten el desarrollo de sus funciones, por otro lado, el 43%

refiere que casi siempre el jefe busca innovar estrategias para incentivar al logro de las metas, así mismo, existe un 37% que refiere que a veces el personal se muestra dispuesto a colaborar con el nuevo personal a fin de integrarlos, también se muestra que un 50% refiere que el jefe casi siempre brinda ayuda ante cualquier problema, por otro lado, un 50% que refiere que casi siempre el jefe se acepta las opiniones del resto y otro 50 % indica que casi siempre el jefe tiene una personalidad carismática que transmite confianza. Se puede afirmar la dimensión liderazgo presenta una tendencia positiva donde los asesores debido a que reconocen como principal factor las cualidades del jefe para guiar al equipo, fomentar la integración y brindar las condiciones necesarias para que los asesores puedan cumplir con los objetivos del mes.

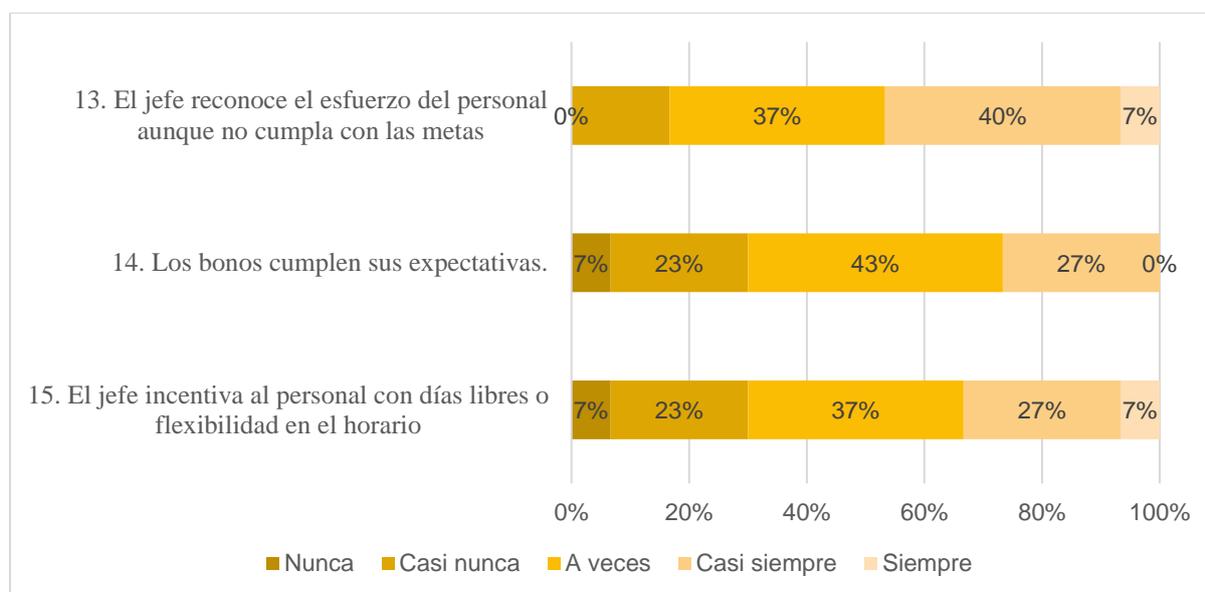
Figura 5: Estadísticos descriptivos de la dimensión 2: Comunicación



En la figura 5, se puede visualizar que existe un 43% que refiere que casi siempre el jefe es valora las sugerencias del personal debido a que considera que suma al trabajo en equipo, por otro lado, un 50% refiere que el jefe fomenta la participación del personal en las reuniones, así

mismo, existe un 57% que indica que casi siempre cuentan con los medios de comunicación son accesibles para realizar su trabajo, también un 40% indica que es informado acerca de los cambios que afectan a sus funciones de manera oportuna, igualmente, un 50% indica que casi siempre la empresa comunica toda la información necesaria para el desarrollo de sus funciones y finalmente existe un 57% que refiere que casi siempre el jefe es honesto con el personal. Se puede afirmar la dimensión comunicación presenta una tendencia positiva donde los asesores consideran que el canal de comunicación permite coordinar y acudir a otras personas instantemente, así como también se destaca la transparencia y libertad del jefe para dirigirse al equipo de trabajo.

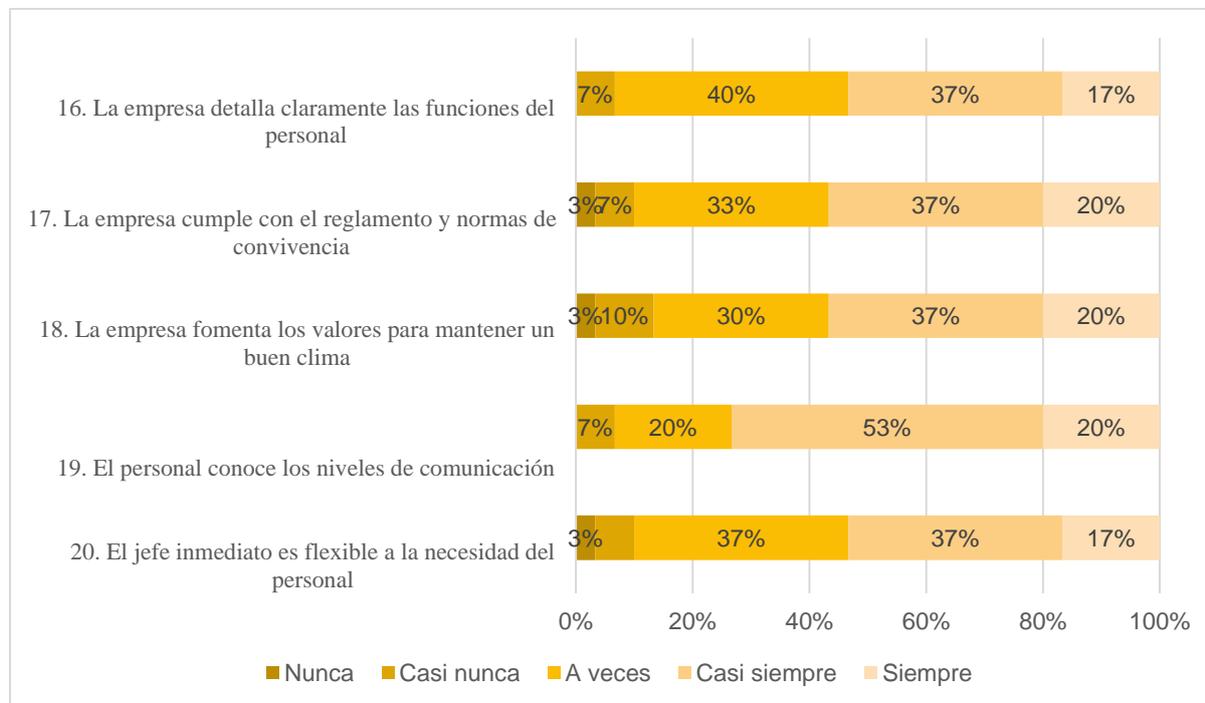
Figura 6: Estadísticos descriptivos de la dimensión 3: Recompensa



En la figura 6, se observa que existe un 37% que indica que el jefe reconoce el esfuerzo del personal aunque no cumpla con las metas, por otro lado, existe un 43% que refiere que a veces los bonos cumplen sus expectativas, es decir, no se encuentran conforme con su remuneración, así mismo existe un 37% que refiere que el jefe a veces incentiva al personal con días libres o facilidad en el horario. Se puede afirmar la dimensión recompensa presenta una tendencia media donde los asesores perciben que sus actividades son compensadas principalmente por el reconocimiento del jefe y por los incentivos económicos, aunque se evidencia la ausencia de

incentivos adicionales que puede establecer el jefe a manera de incentivar o motivar al equipo para el cumplimiento de los objetivos.

Figura 7: Estadísticos descriptivos de la dimensión 4: Estructura y Normas



En la figura 7, se observa que el 40% refiere que a veces la empresa detalla claramente las funciones del personal, por otro lado, existe un 37% que indica que casi siempre la empresa cumple con el reglamento y normas de convivencia, así mismo, muestra que un 37% casi siempre fomenta los valores para mantener un buen clima laboral, además, el 53% considera que casi siempre el personal conoce los niveles de comunicación, igualmente muestra un 37% refiere que a veces y casi siempre el jefe es flexible con la necesidad del personal. Se puede afirmar la dimensión estructura y normas presenta una tendencia positiva donde los asesores se preocupan por cumplir con las políticas establecidas por el banco considerando que las normas establecidas tienen por finalidad mantener un buen clima y brindar un buen servicio al cliente.

3.2 Tablas Cruzadas

Dimensión 1: Liderazgo

Tabla 8

Tabla cruzada Género de los encuestados y Liderazgo

			LIDERAZGO			Total
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	
SEXO	Masculino	Recuento	0	5	6	11
		% del total	0,0%	16,7%	20,0%	36,7%
	Femenino	Recuento	1	11	7	19
		% del total	3,3%	36,7%	23,3%	63,3%
Total	Recuento	1	16	13	30	
	% del total	3,3%	53,3%	43,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 8, se puede observar que las mujeres predominantemente se encuentran en un nivel bajo donde el 23.3% declaran que predomina un alto nivel de liderazgo, en cambio, los varones en su mayoría también perciben un nivel alto de 20%. Por lo tanto, según la clasificación por género, en la entidad financiera predomina un nivel alto de liderazgo sobre todo en el género femenino, por otro lado, el banco no establece ninguna distinción de género al reclutar y seleccionar personal debido a que solo se tiene una diferencia mínima.

Tabla 9

Tabla cruzada Grado de los encuestados y Liderazgo

			LIDERAZGO			Total
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	
GRADO	Técnico	Recuento	0	7	9	16
		% del total	0,0%	23,3%	30,0%	53,3%
	Universitario	Recuento	1	9	4	14
		% del total	3,3%	30,0%	13,3%	46,7%
Total	Recuento	1	16	13	30	
	% del total	3,3%	53,3%	43,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 9, se puede observar que el grado técnico es predominantemente donde el mayor porcentaje de 30% perciben un nivel alto de liderazgo, por otro lado, el grado Universitario

perciben un nivel medio de liderazgo con un 30%. Por lo tanto, según la clasificación de grado académico, en la entidad financiera predomina un nivel alto de liderazgo, donde aquellos asesores de grado académico técnico perciben el liderazgo de forma favorable a comparación del grado universitario quienes tienen mayores expectativas en su experiencia laboral.

Tabla 10

Tabla cruzada Edad de los encuestados y Liderazgo

		LIDERAZGO			Total	
		NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO		
EDAD	De 23 a 27 años	Recuento	0	5	1	6
		% del total	0,0%	16,7%	3,3%	20,0%
	De 28 a 32 años	Recuento	1	7	5	13
		% del total	3,3%	23,3%	16,7%	43,3%
	De 33 a 37 años	Recuento	0	2	3	5
		% del total	0,0%	6,7%	10,0%	16,7%
	De 38 años a más	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%
	Total	Recuento	1	16	13	30
		% del total	3,3%	53,3%	43,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 10, se puede observar el intervalo de edades es predominantemente es de 28 a 32 años donde el mayor porcentaje de 23.3% perciben un nivel medio de liderazgo, el intervalo de 23 a 27 años tiene mayor porcentaje con 16.7% en el nivel medio, el intervalo de 33 a 37 años presenta mayor tendencia en un nivel alto con 10% y por último, de 38 años también predomina el nivel alto con 13.3%. Los intervalos de edades predominan el nivel alto de liderazgo. Por lo tanto, según la clasificación por edad de los asesores, en la entidad financiera predomina un nivel alto de liderazgo, donde los jóvenes ubicados en el segundo rango son quienes perciben en mayor nivel debido a que se encuentran más motivados, flexibles a los cambios y dispuestos a recibir retroalimentación.

Dimensión 2: Comunicación

Tabla 11

Tabla cruzada Genero de los encuestados y Comunicación

			COMUNICACIÓN			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	Total
SEXO	Masculino	Recuento	0	3	8	11
		% del total	0,0%	10,0%	26,7%	36,7%
	Femenino	Recuento	1	5	13	19
		% del total	3,3%	16,7%	43,3%	63,3%
Total		Recuento	1	8	21	30
		% del total	3,3%	26,7%	70,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 11, se puede observar que las mujeres es el género predominantemente donde el mayor porcentaje de 26.7% perciben la comunicación en un nivel alto, al igual que, los varones en su mayoría perciben un nivel alto con 43.3%. Es decir, si bien el género predominante es femenino, pero el género masculino tiene mayor participación en el nivel medio por tener mayor cantidad de personas. Por lo tanto, según la clasificación de género, en la entidad financiera predomina un nivel alto en comunicación donde las mujeres son más receptivas a los diferentes canales de comunicación ya sea de escucha como de actividades de coordinación.

Tabla 12

Tabla cruzada Grado de instrucción de los encuestados y Comunicación

			COMUNICACIÓN			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	Total
GRADO	Técnico	Recuento	1	3	12	16
		% del total	3,3%	10,0%	40,0%	53,3%
	Universitario	Recuento	0	5	9	14
		% del total	0,0%	16,7%	30,0%	46,7%
Total		Recuento	1	8	21	30
		% del total	3,3%	26,7%	70,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 12, se puede observar que el grado universitario es el grado predominantemente donde el mayor porcentaje de 40% perciben la comunicación en un nivel alto, por otro lado, el

grado superior percibe la comunicación en un nivel alto con el 30%. Independientemente del grado académico los trabajadores perciben un nivel alto en la comunicación. Por lo tanto, según la clasificación de grado académico, en la entidad financiera predomina un nivel alto en comunicación donde aquellos asesores de grado académico universitario suelen practicar mayor organización para revisar la información que se recibe por diferentes canales como correo, reuniones, grupo de trabajo y coordinaciones presenciales.

Tabla 13

Tabla cruzada Edad de los encuestados y Comunicación

			COMUNICACIÓN			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	Total
EDAD	De 23 a 27 años	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%
	De 28 a 32 años	Recuento	1	3	9	13
		% del total	3,3%	10,0%	30,0%	43,3%
	De 33 a 37 años	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0,0%	3,3%	13,3%	16,7%
	De 38 años a más	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%
Total		Recuento	1	8	21	30
		% del total	3,3%	26,7%	70,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 13, se puede observar el intervalo de edades es predominantemente es de 28 a 32 años donde el mayor porcentaje de 30% perciben la comunicación en un nivel, el intervalo de 23 a 27 años tiene mayor porcentaje con 13.3% en el nivel alto, el intervalo de 33 a 37 años presenta mayor tendencia en un nivel alto con 23.3% y, por último, de 38 años predomina el nivel alto con 13.3%. Los encuestados por intervalos de edades se encuentran distribuidos entre el nivel medio y alto, sin embargo, le nivel alto predomina más debido a la cantidad de encuestados a diferencia del nivel medio. Por lo tanto, según la clasificación de edad de los asesores, en la entidad financiera predomina un nivel alto en comunicación donde los intervalos de mayor edad son más conscientes del flujo de información.

Dimensión 3 Recompensa

Tabla 14

Tabla cruzada Género de los encuestados y Recompensa

			RECOMPENSA			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	Total
SEXO	Masculino	Recuento	0	5	6	11
		% del total	0,0%	16,7%	20,0%	36,7%
	Femenino	Recuento	1	10	8	19
		% del total	3,3%	33,3%	26,7%	63,3%
Total		Recuento	1	15	14	30
		% del total	3,3%	50,0%	46,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 14, se puede observar que las mujeres es el género predominantemente donde el mayor porcentaje de 33% perciben la recompensa en un nivel alto, en cambio, los varones en su mayoría perciben un nivel alto con 20%. Es decir, si bien el género predominante es femenino, pero el género masculino tiene mayor participación en el nivel alto. Por lo tanto, casi la totalidad de asesores perciben que su trabajo es compensando sin ninguna distinción por género, dado a que solo un asesor no se encuentra conforme con la compensación.

Tabla 15

Tabla cruzada Grado de instrucción de los encuestados y Recompensa

			RECOMPENSA			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	Total
GRADO	Técnico	Recuento	0	6	10	16
		% del total	0,0%	20,0%	33,3%	53,3%
	Universitario	Recuento	1	9	4	14
		% del total	3,3%	30,0%	13,3%	46,7%
Total		Recuento	1	15	14	30
		% del total	3,3%	50,0%	46,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 15, se puede observar que el grado universitario es el grado predominantemente donde el mayor porcentaje de 33% perciben su recompensa en un nivel alto, por otro lado, el grado superior percibe la recompensa en un nivel medio con el 30%. Los asesores de grado

técnico se sienten más conformes con su compensación que los de grado universitario. Por lo tanto, según la recompensa es percibida de distinta manera según el grado de estudio de los asesores.

Tabla 16

Tabla cruzada Edad de los encuestados y Recompensa

			RECOMPENSA			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	Total
EDAD	De 23 a 27 años	Recuento	0	4	2	6
		% del total	0,0%	13,3%	6,7%	20,0%
	De 28 a 32 años	Recuento	1	6	6	13
		% del total	3,3%	20,0%	20,0%	43,3%
	De 33 a 37 años	Recuento	0	3	2	5
		% del total	0,0%	10,0%	6,7%	16,7%
	De 38 años a más	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%
Total		Recuento	1	15	14	30
		% del total	3,3%	50,0%	46,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 16, se puede observar el intervalo de edades es predominantemente es de 28 a 32 años donde el mayor porcentaje de 20% perciben la recompensa en un nivel medio y alto, el intervalo de 23 a 27 años tiene mayor porcentaje con 10% en el nivel medio, el intervalo de 33 a 37 años presenta mayor tendencia en un nivel medio con 10% y, por último, de 38 años predomina el nivel alto con 13.3%. La mayoría rangos de edades predomina el nivel medio y solo los asesores de 38 años a más se encuentran conforme con su compensación. Por lo tanto, según la clasificación de edad de los asesores, en la entidad financiera predomina un nivel medio en recompensa donde los intervalos de mayor edad se encuentran satisfechas con esta dimensión.

Dimensión 4 Estructura

Tabla 17

Tabla cruzada Genero de los encuestados y Estructura y Normas

			ESTRUCTURA			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	Total
SEXO	Masculino	Recuento	0	2	9	11
		% del total	0,0%	6,7%	30,0%	36,7%
	Femenino	Recuento	1	7	11	19
		% del total	3,3%	23,3%	36,7%	63,3%
Total		Recuento	1	9	20	30
		% del total	3,3%	30,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 17, se puede observar que las mujeres es el género predominantemente donde la totalidad de su porcentaje de 36.7% perciben las normas en un nivel alto, al igual que los varones que también perciben un nivel alto con 30%. Es decir, la entidad financiera establece normas y estructura sin alguna diferencia por el género. Por lo tanto, el nivel predominante es el nivel alto, es decir, todos los asesores del banco se preocupan por cumplir con las normas independientemente del género, por lo tanto, los reglamentos como las políticas es dirigido para todos los colaboradores en general.

Tabla 18

Tabla cruzada Grado de instrucción de los encuestados y Estructura y Normas

			ESTRUCTURA Y NORMAS			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	Total
GRADO	Técnico	Recuento	1	4	11	16
		% del total	3,3%	13,3%	36,7%	53,3%
	Universitario	Recuento	0	5	9	14
		% del total	0,0%	16,7%	30,0%	46,7%
Total		Recuento	1	9	20	30
		% del total	3,3%	30,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 18, se puede observar que el grado técnico es el grado predominantemente donde su totalidad con 36.7% en el nivel alto indican que en el banco se cumplen las estructuras y

normas, al igual que el grado universitario con 30%. Por lo tanto, el único nivel existente es el nivel alto, es decir, todos los asesores del banco se preocupan por cumplir con las normas y estas son comunicadas con claridad, puntualidad y sin lenguaje técnico dado a que ambos grupos de grado académico tienen conocimiento de las políticas para su aplicación en las actividades laborales y se preocupan por cumplir con las normas.

Tabla 19

Tabla cruzada Edad de los encuestados y Estructura y Normas

		ESTRUCTURA Y NORMAS			Total	
		NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO		
EDAD	De 23 a 27 años	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
	De 28 a 32 años	Recuento	1	3	9	13
		% del total	3,3%	10,0%	30,0%	43,3%
	De 33 a 37 años	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
	De 38 años a más	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
Total		Recuento	1	9	20	30
		% del total	3,3%	30,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 19, se puede observar el intervalo de edades es predominantemente es de 28 a 32 años donde el mayor porcentaje de 30% perciben las normas en un nivel alto, el intervalo de 23 a 27 años tiene mayor porcentaje con 10% en el nivel alto y medio, el intervalo de 33 a 37 años presenta mayor tendencia en un nivel alto con 16.7% y, por último, de 38 años predomina el nivel medio y alto con 10%. La mayoría rangos de edades predomina el nivel alto. Por lo tanto, según la clasificación de edad de los asesores, en la entidad financiera se preocupa por establecer su estructura y normas por igual independientemente de la edad.

Variable Clima Organizacional

Tabla 20

Tabla cruzada Género de los encuestados y Clima Organizacional

			CLIMA ORGANIZACIONAL			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIEL ALTO	Total
SEXO	Masculino	Recuento	0	3	8	11
		% del total	0,0%	10,0%	26,7%	36,7%
	Femenino	Recuento	1	6	12	19
		% del total	3,3%	20,0%	40,0%	63,3%
Total		Recuento	1	9	20	30
		% del total	3,3%	30,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 20, se puede observar que las mujeres predominantemente se encuentran en un nivel alto donde el 40% quienes declaran que predomina un alto nivel de clima organizacional, en cambio, los varones en su mayoría también perciben un nivel alto de 26.7%. Por lo tanto, según la clasificación por género, en la entidad financiera predomina un nivel alto de clima organizacional sobre todo en el género femenino, por otro lado, el banco no establece ninguna distinción de género al reclutar y seleccionar personal debido a que solo se tiene una diferencia mínima.

Tabla 21

Tabla cruzada Grado de instrucción de los encuestados y Clima Organizacional

			CLIMA ORGANIZACIONAL			
			NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIEL ALTO	Total
GRADO	Técnico	Recuento	1	4	11	16
		% del total	3,3%	13,3%	36,7%	53,3%
	Universitario	Recuento	0	5	9	14
		% del total	0,0%	16,7%	30,0%	46,7%
Total		Recuento	1	9	20	30
		% del total	3,3%	30,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 21, se puede observar que el grado universitario es predominantemente donde el mayor porcentaje de 36.7% perciben un nivel alto de clima organizacional, por otro lado, el

grado universitario también perciben un alto grado de clima organizacional con un 30%. Por lo tanto, según la clasificación de grado académico, en la entidad financiera predomina un nivel alto de clima organizacional, donde aquellos asesores de grado académico superior perciben el clima organizacional de forma favorable a comparación del grado universitario quienes tienen mayores expectativas en su experiencia laboral.

Tabla 22

Tabla cruzada Edad de los encuestados y Clima Organizacional

		CLIMA ORGANIZACIONAL			Total	
		NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO		
EDAD	De 23 a 27 años	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%
	De 28 a 32 años	Recuento	1	3	9	13
		% del total	3,3%	10,0%	30,0%	43,3%
	De 33 a 37 años	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0,0%	3,3%	13,3%	16,7%
	De 38 años a más	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%
Total		Recuento	1	9	20	30
		% del total	3,3%	30,0%	66,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

En la tabla 22, se puede observar el intervalo de edades es predominantemente es de 28 a 32 años donde el 30% perciben un nivel alto de clima organizacional, el intervalo de 23 a 27 años predomina el 10% en el nivel medio y alto; el intervalo de 33 a 37 años presenta tendencia en un nivel alto con 13.3% y por último, de 38 años también predomina el nivel alto con 13.3%. Los intervalos de edades predominan el nivel alto en el clima organizacional. Por lo tanto, según la clasificación por edad de los asesores, en la entidad financiera predomina un buen clima organizacional donde consideran que su jefe inmediato se encuentra disponible para apoyar el equipo, prevalece una buena comunicación y consideran la importancia de las normas, sin embargo, existe una tendencia media en la recompensa lo cual no permite que el clima se ubique en el nivel alto con mayor participación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Conforme a los resultados desarrollados se da respuesta al objetivo general: Determinar cómo es el clima organizacional en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022, se determinó que el 66.7%. de los colaboradores de la entidad financiera perciben un nivel alto en clima organizacional. Estos resultados coinciden con lo indicado en los antecedentes de investigación, donde Li y Ordoñez (2018) se plantea como objetivo analizar los factores del clima organizacional en trabajadores del hospital Vitarte en Lima, el autor concluye que en el hospital prevalece un nivel alto en clima organizacional con el 55% debido a que considera que este variable es de suma importancia en los centros de salud debido a que la calidad de atención que se brinda a los pacientes depende del personal médico, y para ello, desarrolló las siguientes dimensiones: la comunicación, confianza, liderazgo y trabajo en equipo. Por otro lado, Verau (2018) concluyó que existe un buen el clima organizacional en la entidad pública con un 48% debido a que permite obtener mejores resultados sin la necesidad de asumir costos adicionales, para ello, existen ciertos factores que deben mantenerse como los beneficios, desarrollo persona, políticas, relaciones sociales y relación con la autoridad. **Por lo tanto, ambas investigaciones tienen similitud con la presente investigación.**

Luego de comparar los resultados de la investigación y antecedentes, se puede decir, que a pesar de ser contextos diferentes donde la empresa estudiada se dedica a brindar servicios financieros y los antecedentes se desarrollaron en una entidad pública y otra en un hospital del mismo distrito de Ate Vitarte, se puede afirmar que presentan ciertas similitudes con el estudio de Li y Ordoñez (2018) donde el clima organizacional se basa en reconocer la importancia del trabajo de cada personal médico y fomentar el trabajo en equipo para brindar la mejor calidad de atención, así mismo, también presenta similitudes con el antecedente Verau (2018) donde refiere que en la entidad pública refuerza su clima laboral en base a las condiciones de trabajo y método de compensación.

Del mismo modo, en el marco teórico de la presente investigación, Chiavenato (2009) refiere que es la condición ambiental percibida por los trabajadores e influye en su comportamiento. Esta teoría tiene relación con la investigación realizada, ya que según los resultados que se obtuvieron, los colaboradores de la entidad financiera actúan en base a su satisfacción en los factores liderazgo, comunicación, recompensa, estructura y normas; si estos factores se encuentran en condiciones óptimas tendrá como resultado a un personal motivado y comprometido. Así mismo, Chiang et al. (2010) señala que el clima organizacional es la percepción del colaborador donde se considera la interacción con la persona y el contexto. Lo mencionado por el autor, está relacionado con los resultados debido a que el 66.7% de los colaboradores se identifica en un nivel alto de clima organizacional porque considera que la interacción con el jefe es confiable y transparente.

Asimismo, de acuerdo al primer objetivo referente a liderazgo, los resultados muestran que el 50% indica que perciben el apoyo del jefe, el 37% percibe que el personal es colaborador con los nuevos, el 50% reconoce el jefe como carismático, el 50% expresa que se acepta la participación, el 43% indica que regularmente busca innovar estrategias y el 47% afirma que las condiciones de trabajo permiten el desarrollo de las funciones. Todo ello, indica que el banco cuenta con un buen liderazgo desarrollado por el jefe de área debido a que los colaboradores perciben sus calidades para poder llegar a ellos y se sienten con las condiciones para poder desempeñarse adecuadamente. En los antecedentes presentados, se encontró una similitud, como el estudio realizado por Morales (2016) que buscó determinar cómo influye el estilo de liderazgo directivo en un centro educativo de jardines, los resultados encontrados por dicho autor concluyeron que un 70% respalda el liderazgo debido a que se caracteriza por fomentar el trabajo en equipo como factor clave para el éxito del centro educativo. A diferencia del estudio de Medina (2017) que en su investigación concluyeron que prevalece un nivel medio con 23.73% debido a que los docentes consideran que el liderazgo no es el más óptimo

debido a que los docentes no se sienten reconocidos por el director dado a que su iniciativa por formar capacitaciones y cursos de lectura fue suspendida por el número de asistencia, por otro lado, no están dispuestos a realizar horas extras.

Luego de comparar los resultados de la investigación y antecedentes, se puede decir, que a pesar de ser contextos diferentes contextos donde la empresa estudiada se dedica a brindar servicios financieros y los antecedentes se desarrollaron en centros educativos, se puede afirmar que presentan ciertas similitudes con el estudio de Morales (2016) donde el liderazgo reconoce a un jefe que brinda apoyo, tiempo y disposición al equipo con la finalidad de que todos puedan llegar a los objetivos del mes, a diferencia del liderazgo del antecedente Medina (2017) donde no reconoce el esfuerzo y no se preocupa por implementar estrategias por fomentar la educación considerando que es uno de los servicios más importantes en la sociedad por ser parte de la formación de los jóvenes.

Del mismo modo, en el marco teórico de la presente investigación, Paredes et al. (2021) refieren que el liderazgo tiene por finalidad generar un ambiente positivo en la empresa mediante la capacidad de mando y responsabilidad sobre el grupo para encaminar el equipo a obtener metas. Esta teoría tiene relación con la investigación realizada, ya que según los resultados que se obtuvieron, la entidad financiera si se preocupa por mantener adecuadas condiciones de liderazgo mediante los jefes de área donde son personas capacitadas para poder liderar y encaminar a un logro con la finalidad que todos contribuyan a los objetivos individuales y grupales, mediante incentivos económicos donde solo aplica si todos los asesores de la agencia cumplieron con su objetivo. Así mismo, Yulk (2014) señala que el liderazgo es la influencia que se tiene sobre el resto de personas para motivarlos y facilitar la contribución en una determinada situación mediante la comunicación y el cumplimiento de objetivos. Lo mencionado por el autor, está relacionado con los resultados debido a que el 50%

reconoce que el jefe es tolerante y carismático que busca brindar apoyo y da la confianza para poder comunicarse, dar solución a cualquier inquietud y fomentar el trabajo en equipo.

En lo que refiere al segundo objetivo respecto a la comunicación, los resultados de los encuestados demuestran que el 57% considera que el jefe es honesto, 46.7% afirma que la empresa es transparente con la información, 40% suele recibir de forma oportuna los cambios que afectan a sus funciones, 57% acepta que los medios de comunicación son aptos, 50% refiere que el jefe fomenta la participación del personal y el 43% considera que el jefe valora las opiniones y sugerencias del personal. Todo ello indica que el jefe mantiene comunicación constante en la empresa mediante los canales correctos y considera importante la participación del equipo para la toma de decisiones. En los antecedentes presentados, se encontró investigaciones que se asemejan, como el estudio realizado por Verau (2018) que buscó determinar la relación entre el factor comunicación del clima en el personal administrativo de una entidad pública de Lima, donde el 56% de los colaboradores consideran que reciben con la claridad, rapidez y coherencia la información relacionada a sus actividades y adicionalmente, se sienten escuchados e informados.

Luego de comparar los resultados de la investigación y antecedentes, se puede decir, que a pesar de ser contextos diferentes donde la empresa estudiada se dedica a brindar servicios financieros y el antecedente se desarrolla en una entidad pública, se puede afirmar que presentan ciertas similitudes con el estudio de Verau (2018) que indica que emplea canales como web, chat empresarial, banca por internet y atención presencial, mientras que el antecedente se ubica en una entidad pública. Es por ello, que se puede afirmar que la entidad financiera realiza una mejor gestión de la comunicación debido a que mantiene al personal informado mediante canales accesibles y frecuentes, así mismo incentiva y valora la participación del personal, a comparación de la entidad pública que también afirma que el personal se encuentra altamente identificado con la buena comunicación interna, sin embargo,

los supervisores no tienen cercanía con el personal, por lo cual, puede recaer en actitudes o comportamiento.

Del mismo modo, en el marco teórico de la presente investigación menciona a Rubio (2016) quien indica que la comunicación permite fomentar la participación de los empleados y actualmente es necesario aprovechar el potencial, capacidades y creatividad de los colaboradores. Esta teoría tiene relación con la investigación debido que el banco busca que los asesores desarrollen habilidades como comunicación, proactividad ante cualquier eventualidad y trabajo en equipo, de esta forma todos se apoyaran para cumplir con la cantidad de colocaciones considerando que todos los asesores deben conectar con el cliente para poder fidelizarlos y de ello depende la comunicación. Así mismo Silva et al. (2014) señala que una comunicación adecuada es aquella donde no hay interferencia de barreras y los mensajes circulan por en todas las direcciones. Lo mencionado por los autores, se relaciona con los resultados que indican que 53.3% de los encuestados afirman que se emplean los canales adecuados para obtener una interacción inmediata, dado a que el banco establece diversos canales que son personalizados especialmente para el personal como portales donde ellos puedan estar informados de los comunicados, así como el avance de sus metas.

En lo que refiere al tercer objetivo respecto a la recompensa, los resultados demuestran que el 43% de los encuestados indica que casi nunca el jefe desarrolla un sistema de incentivo natural adicional a los que están establecidos por la empresa, por otro lado, existe un 43% que refiere que a veces los bonos cumplen sus expectativas, así mismo existe un 40% casi siempre el jefe reconoce el esfuerzo del personal, aunque no cumpla con las metas. Todo ello, indica que el banco desarrolla un sistema de incentivos y bonos según el cumplimiento de las metas tanto individual como grupal por todo el equipo. En los antecedentes presentados, se encontró investigaciones que se asemeja, como el estudio de Wilches (2018) concluyo que el 60% de

los trabajadores está satisfecha con el incentivo económico debido a que consideran que es una forma de mantener la motivación.

Luego de comparar los resultados de la investigación y antecedentes, se puede decir, que a pesar de ser contextos diferentes contextos donde la empresa estudiada se dedica a brindar servicios financieros y el antecedente se desarrolla en una empresa minera, donde carece de un sistema de compensación y reconocimiento a los trabajadores, a pesar de exigir mayor esfuerzo a los trabajadores. Por ello, se puede afirmar que entidad financiera realiza una mejor gestión de recompensa debido a que todo cumplimiento de meta implica una bonificación y adicionalmente se reconoce el esfuerzo a los primeros puestos que cumplieron con mayor cantidad de colocaciones de préstamos.

Del mismo modo, en la presente investigación mencionada en el marco teórico, Alles (2016) menciona que la remuneración está relacionada con el personal y su desempeño en base a los objetivos de la empresa, influye principalmente en el rendimiento y en el clima organizacional, por ello debe ser equitativo sin descuidar el margen de rentabilidad. Esta teoría tiene relación con la investigación, debido a que entidad financiera si considera fundamental establecer recompensas por el esfuerzo de cada colaborador no solo económicamente sino mediante un reconocimiento que es parte de la cultura del banco en dar reconocimiento al cierre de cada mes. menciona que la remuneración está relacionada con el personal y su desempeño en base a los objetivos de la empresa, influye principalmente en el rendimiento y en el clima organizacional, por ello debe ser equitativo sin descuidar el margen de rentabilidad.

Mujica (2012) indica que la compensación es la percepción que tiene el personal sobre la equidad en el salario y compensaciones recibidas en la remuneración de acuerdo con el cargo. Lo mencionado por el autor, se relaciona con los resultados obtenidos donde el 53.3% de los encuestados indica que los bonos cumplen con sus expectativas, lo cual genera que se sientan que el esfuerzo por cumplir con la meta es reconocido y valorado por el banco.

En lo que refiere al cuarto objetivo respecto a la estructura y normas, los resultados demuestran 53% conoce los niveles de comunicación, 37% considera que la empresa fomente los valores, el 37% considera que la empresa cumple con el reglamento y normas de convivencia, 40% considera que la empresa detalla claramente el desarrollo de sus procesos. Todo ello, indica que el banco establece normas, reglamentos y políticas al personal a fin de mantener una buena convivencia y asegurar brindar una buena calidad de atención en el menor tiempo posible. Sin embargo, en los antecedentes presentados, se encontró investigaciones que difieren, como el estudio realizado por Guevara (2018) que buscó determinar la estructura en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa, los resultados demostraron existe un nivel bajo con un 70%, la percepción del personal que labora conocen las políticas, normas y procedimientos y se relacionan con el trabajo que realizan, si bien existe un nivel medio es porque las decisiones que no se toman no considera la participación de todos los integrantes de la institución educativa.

Luego de comparar los resultados de la investigación y antecedentes, se puede decir, que a pesar de ser contextos diferentes contextos donde la empresa estudiada se dedica a brindar servicios financieros y el antecedente se desarrolla en una institución de educación superior, debido a que se desarrolla en diferentes contextos donde la empresa estudiada es un banco donde se rige fielmente en base a políticas y procedimientos, mientras que la Unidad Educativa es un centro escolar donde el personal tienen conocimiento de las normas, sin embargo, no se sienten cómodos debido a que son excluidos o no fomentan su aporte para establecer cambios o mejoras.

Del mismo modo, en el marco teórico de la presente investigación, Rivera et al. (2016) indican que la estructura describe al sistema de comunicación y autoridad que existe en una organización donde su convivencia se basa a lineamientos como normas y reglamentos. Esta teoría se relaciona con la investigación realizada debido a que los resultados en Entidad

financiera indican que todas las actividades del banco se encuentran debidamente documentadas en base a procedimientos, normas y reglamentos desde la convivencia hasta el desarrollo de las operaciones con la finalidad de mantener los estándares de calidad de servicio.

Castillo y Espinoza (2011) refieren que la estructura son las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos existen. Lo mencionado por los autores, se relaciona con el resultado debido a que el 93% refiere que el banco cumple con los reglamentos y normas para mantener un buen clima laboral y a su vez asegurando el correcto desarrollo de las actividades.

Después de desarrollar la comparación de los resultados obtenidos con los antecedentes, se demostró algunas limitaciones en el estudio donde solo estuvo enfocado al área comercial del banco, más no se consideró su totalidad para analizar el comportamiento de la variable según el área y dar una conclusión general de la agencia. Así mismo, los estudios no presentaban un argumento adecuado para el desarrollo de sus objetivos debido a que en algunos casos solo se enfocaban a desarrollar el objetivo general. A pesar de ello, se pudo recolectar mayor cantidad de investigaciones que cumplían con el contenido que se requiere para el desarrollo de la discusión.

Al finalizar el contraste de los resultados obtenidos con los antecedentes, se evidenció ciertas limitaciones en el estudio como un bajo enfoque en el desarrollo del marco teórico, dado a que la mayoría de estudios desarrollaban una investigación aplicada enfocada en desarrollar las causas de la problemática de la empresa para dar una propuesta de mejora, por lo que no se enfocaban en el marco teórico con mayor cantidad de referente al clima organizacional y su desarrollo en el tiempo. Así mismo, el análisis descriptivo carecía de una mayor interpretación a fin de contextualizar la percepción de los colaboradores, dado a que solo se limitaba a una descripción de los niveles, mención de porcentajes obtenidos y se evidenció la ausencia de tablas cruzadas, por lo cual, se optó por ampliar la cantidad de antecedentes. A pesar de ello,

se pudo contenido relevante para comparar y analizar los resultados, el contexto y el marco teórico.

Se recomienda continuar con el análisis con mayor diversidad de estudios que permitan desarrollar diferentes análisis del clima organizacional, así como también comprender el comportamiento de la variable en diferentes rubros. Asimismo, es recomendable desarrollar estudios correlacionales para evaluar la relación y como incluye con otras variables como desempeño, productividad, satisfacción laboral, compromiso organizacional y entre otros.

Conclusiones

La presente investigación cumple con el objetivo general, donde se determinó que el clima organizacional de la entidad financiera de Ate Vitarte presenta un nivel alto con un 66.7%. Esto demuestra, que los directivos y jefes se preocupan por fomentar y mejorar un adecuado ambiente laboral para el desarrollo de las funciones de los colaboradores a través de un sistema en base al liderazgo, comunicación, recompensa, estructura y normas.

Referente al liderazgo de la entidad financiera de Ate Vitarte, se identificó que hay un 47% que consideran que las condiciones de trabajo permiten el desarrollo de sus funciones, así mismo, un 50% que refiere que casi siempre el jefe es tolerante y carismático. Sin embargo, se identificó que hay un 37% refiere que el personal no siempre está dispuesto a colaborar con el nuevo personal a fin de integrarlos. Todo ello, indica que existe un buen liderazgo en la agencia, sin embargo, puede ser evaluado para reforzar los indicadores para llegar a un nivel alto.

En cuanto a la comunicación de la entidad financiera de Ate Vitarte, se pudo evidenciar que hay un 57% consideran que las condiciones de trabajo permiten el desarrollo de sus funciones, así mismo, un 50% refiere que los medios de comunicación son empleados de forma correcta para sus funciones, también otro 50% considera que se facilita toda la información necesaria para sus funciones y que se fomenta la participación del personal. Sin embargo, se identificó que hay un 40% que refiere que no siempre se comunica de manera oportuna los

cambios que afectan a sus actividades. Todo ello, indica que la entidad financiera promueve una comunicación fluida e interactiva con los colaboradores, sin embargo, el tiempo ideal para comunicar los cambios presentan cierta demora.

En relación a la característica de recompensa de la entidad financiera de Ate Vitarte, se determinó que hay un 40% que consideran que el jefe reconoce el esfuerzo del personal, aunque no hayan cumplido la meta, así mismo, un 27% se encuentra de acuerdo con los bonos económicos. Sin embargo, se identificó que hay un 30% que menciona que la ausencia de estrategias para incentivar al logro de las metas debido a que no todo es un factor económico. Todo ello, indica que la entidad financiera cumple con brindar un sistema de recompensa que cumple las expectativas de los colaboradores, sin embargo, el jefe no propone incentivos adicionales para motivar al equipo.

Finalmente, la característica de estructuras y normas de la entidad financiera de Ate Vitarte, se determinó que hay un 53% que conoce los niveles de comunicación, así mismo, un 37% considera que sus funciones son en base a lo establecido en el reglamento. Sin embargo, un 37% considera que el jefe no suele ser flexible a la necesidad del personal. Todo ello, indica que la entidad financiera vela por el cumplimiento de las normas y estructura, es por ello, que el personal identifica claramente las reglas y se adecuan a ellas, pero en algunos casos carece de flexibilidad ante contextos excepcionales.

Recomendaciones

Se recomienda continuar con el análisis con mayor cantidad de estudios en diversos sectores con la finalidad de conocer y comparar el comportamiento de la variable clima organizacional, así mismo, incluir análisis de la variable según el impacto que pueda tener en otras variables como la satisfacción, el desempeño y el rendimiento.

Programar anualmente un cronograma de capacitaciones específicas y actualizadas para mejorar el aprendizaje y el clima organizacional de los colaboradores del área, ya que

mayores preparados se encuentren estos tendrán un mejor desempeño laboral en sus funciones y se lograrán los objetivos establecidos por la empresa.

Crear un sistema de reconocimiento basado en el rendimiento y logros de cada colaborador, esto hará que se sienta motivado a desenvolverse satisfactoriamente, además de sentirse más comprometido con su área a seguir haciendo las cosas bien ya que sentirá que es importante para que se alcancen las metas y su unidad sea vista como una de las mejores.

Diseñar una escala de salarios de bonos bien definida para sus colaboradores, basada en su desempeño laboral y la efectividad en sus funciones, con la finalidad que se encuentre una equidad remunerativa entre los colaboradores que tengan la misma categoría. De la misma manera se recomienda realizar talleres de integración de equipo para mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores para garantizar el buen clima organizacional en agencia ya que con un equipo unido se pueden lograr metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo según lo disponga la empresa,

Orientar a los colaboradores a brindar un servicio de calidad a nuestros colaboradores implementando encuestas constantes, esto con la finalidad de conocer que es lo que piensan sobre el clima organizacional y así tomar las medidas correctivas necesarias y mejorar los indicadores de calidad de liderazgo, comunicación, recompensa y estructuras y normas. Asimismo, crear un programa de reconocimiento para aquellos colaboradores que cumplan las metas trazadas por la agencia con la finalidad de seguir incentivando el desempeño laboral en sus funciones.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Liderazgo*. Editorial Granica.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/detail.action?docID=4536605>.
- Arano, R., Escudero, J. y Delfín, L. (2016). El origen del liderazgo, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: una aproximación. *Revista investigaciones y estudios*, 7(12), 45-49. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Arias, W., Lazo, J. y Quintana, J. (2018). ¿Es el liderazgo determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el liderazgo? *Revista Producción y Gestión*, 8(10), 20-21.
<https://www.redalyc.org/journal/816/81658967012/html/>
- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3° ed.). Colombia. Editorial: Pearson
- Bastidas, A. (2017). *Diagnóstico del liderazgo de la agencia nacional de tránsito de esmeraldas*. [Tesis de Grado, Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio UC:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/976/1/BASTIDAS%20BASTIDAS%20ALEJANDRA.pdf>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el liderazgo en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25-34.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración (8a. ed.)*. *Liderazgo*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
<https://www.proquest.com/docview/2148615456/bookReader?accountid=36937>

Chirinos A., Meriño V., y Martínez de Meriño, C. (2018). El liderazgo en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios (84)*, 43-61. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20657075003>

Govea, J. y Zúñiga, D. (2020). El liderazgo como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=es&tlng=es.

Guevara, X. (2018). *Liderazgo Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. [Tesis de Grado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación. Proceso de Investigación Cuantitativa*. 6ª Edición. McGraw W-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Iglesias, A., Torres, J. y Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el liderazgo: revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562-569. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000400562&lng=es&tlng=es.

Jáuregui, K. y Louffat, E. (2019). *Cultura y liderazgo: fundamentos e instrumentos*. Editorial Pearson Educación. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/136619?page=387>.

Juárez, S. (2016). Liderazgo entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2018, v. 44, n. 4, pp. 97-111. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097

Lapo, M. y Bustamante, M. (2018). Incidencia del Liderazgo y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información tecnológica*, 29(5), 245-258.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500245>

Li, I. y Ordoñez, S. (2019). *Liderazgo y los factores motivacionales en trabajadores del hospital Vitarte, Lima 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWIENER: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3367>

López, E., García, L. y Martínez, J. (2019). La gestión directiva como potenciadora de la mejora del liderazgo y la convivencia en las instituciones de educación media superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 792-812.

<https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.471>

Martínez, E., Molina, J. y Parada, I. (2019). Liderazgo: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte sanitario*, 18(3),347-356.
<https://doi.org/10.19136/hs.a18n3.3197>

Medina N. (2017). Incidencia del liderazgo en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán, 2017. [Tesis de Grado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UAS: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5611>

Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional. *Revista Científica Visión de Futuro*, 20, 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

Morales, E. (2016). *Influencia del liderazgo directivo en el liderazgo de dos centros educativos pertenecientes a una cadena de jardines infantiles y salas cunas de la región*

metropolitana, Chile. [Tesis de Grado, Universidad Pontificia Católica de Chile].

Repositorio UC: <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21474>

Münch, L. (2018). *Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (3a. ed.), Pearson Educación ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/detail.action?docID=5808987>.

Olivera, Y., Leyva, L. y Napán, A. (2021). Liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8 (2), 3-12. <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Paredes, D., Ibarra, L. y Moreno, Z. (2021). Habilidades directivas y liderazgo en pequeñas y medianas empresas. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>

Pazmiño, W., Parrales, M., Muñoz, L. y Merchan, V. (2019). Habilidades directivas fundamentales en la administración pública. *RECIMUNDO*, 3 (3), 682-705. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(3.Esp\).noviembre.2019.682-705](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3.Esp).noviembre.2019.682-705)

Pedraza, N. (2018). El liderazgo y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15 (1), 90-101. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69559148009>

Rivera, C., Cegarra, O., Vergara, H. y Matos, Y. (2016). Liderazgo en el Contexto Educativo. *Revista Scientific*, 1 (2), 316-339. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563660227019>

Rojas, N. y Madero, S. (2018). La Responsabilidad Social Corporativa: Contexto Histórico y Relación con las Teorías Administrativas. *Conciencia Tecnológica*, (55), 12-13. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94455712001>

- Rubio, T. (2016). El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y competitividad organizacional. *Revista Visión de futuro 1* (21), 21-22.
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Sánchez, I, Cabello, Y., y Espino, Z. (2018). El liderazgo de la clínica estomatológica Fe Dora Beris, del municipio de Santiago de Cuba. *Correo Científico Médico*, 22(2), 225-237.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812018000200004&lng=es&tlng=es.
- Sánchez, Y. (2018). *El liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Ramón Castilla Es Salud, Lima, 2018*. [Tesis de Grado, Universidad Garcilaso de la Vega. Repositorio IGV: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3590/TESIS_%20SANCHEZ%20ESPINOZA%20YANETH.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Serrano, B. y Portalanza, Ch. (2014). Influencia del liderazgo sobre el liderazgo. *Revista Suma de Negocios*, 5 (11), 117-125. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=609965019014>
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). Liderazgo y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Revista Comunicación*, 6(2), 5-14. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=es.
- Uribe, J. (2015) *Clima y ambiente organizacional: trabajo salud y factores psicosociales*. Editorial Manuel Moderno. Recuperado de <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/39714>
- Velarde J. (2018). *Liderazgo y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*. [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

- Verau, B. (2018). *Liderazgo y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1640>
- Vilca, R. (2016) *Liderazgo, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación, 2015*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Altiplano] Repositorio UNAP: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2981>
- Wilches, A. (2019). *Liderazgo y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia*. [Tesis de Grado, Universidad de Nicaragua]. Repositorio UEXTERNADO: <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>
- Zans, A. (2017). *Liderazgo y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Unan – Managua, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nicaragua]. Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Tabla 23.

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
“Caracterización del Clima Organizacional en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022”	¿Cómo es el Clima Organizacional en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?	Determinar cómo es el Clima Organizacional en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022	Liderazgo	Liderazgo	Motivación	ENFOQUE: Cuantitativo TIPO DE INVESTIGACIÓN: Pura o Básica NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo DISEÑO: No experimental de tipo transversal POBLACIÓN: Conformada por un total de 30 trabajadores CENSO TÉCNICA: Encuesta	
					Estilos de Liderazgo		
					Apoyo		
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Liderazgo	Comunicación		Participación de los empleados
							Canales de comunicación
							Transparencia
	¿Cómo es el liderazgo en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?	Determinar cómo es el liderazgo en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022.		Liderazgo	Recompensa y remuneración		Reconocimiento
							Bono
							Incentivo
	¿Cómo es la comunicación en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?	Determinar cómo es la comunicación en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022		Liderazgo	Estructura y Normas		Procedimiento
Reglas							
¿Cómo es la recompensa							

	<p>y remuneración en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?</p> <p>¿Cómo es la estructura y normas en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022?</p>	<p>Determinar cómo es la recompensa y remuneración en una entidad financiera de Ate Vitarte, lima Perú 2022</p> <p>Determinar cómo es la estructura y normas en una entidad financiera de Ate Vitarte, Lima Perú 2022</p>			<p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p> <p>Nivel jerárquico</p>
--	--	---	--	--	---

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 02: Cuestionario

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio con el objetivo de identificar la caracterización del liderazgo en la empresa Entidad financiera, Agencia Huaycán Matriz, Ate Vitarte, Lima 2021.

Le solicitamos responder de forma voluntaria y con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Marque la casilla que corresponde.

N.º	LEYENDA
1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Género:

1. Masculino	2. Femenino
--------------	-------------

Edad:

1. De 18 a 22 años	2. De 23 a 27 años	3. De 28 a 32 años	4. De 33 a 37 años	5. De 38 años a más
--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	---------------------

Grado de instrucción:

1. Primaria	2. Secundaria	3. Superior Técnica	4. Superior Universitaria
-------------	---------------	---------------------	---------------------------

Zona donde vive:

1. Lima Norte	2. Lima Centro	3. Lima Sur	4. Lima Este
---------------	----------------	-------------	--------------

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	RESPUESTA				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
LIDERAZGO	Liderazgo	Motivación	1. Las condiciones de trabajo permiten el desarrollo de sus funciones	1	2	3	4	5
			2. El jefe busca innovar estrategias para cumplir con las metas	1	2	3	4	5
		Apoyo	3. El jefe es imponente y no acepta la participación de los colaboradores	1	2	3	4	5
			4. El jefe brinda ayuda al equipo ante cualquier problema.	1	2	3	4	5
		Estilos de Liderazgo	5. El jefe es imponente y no acepta las opiniones de los demás trabajadores	1	2	3	4	5
			6. El jefe es tolerante y carismático.	1	2	3	4	5
	Comunicación	Participación	7. El jefe valora las opiniones y sugerencias del personal	1	2	3	4	5
			8. El jefe fomenta la participación del personal en las reuniones.	1	2	3	4	5
		Canales de Comunicación	9. Los medios para comunicarse con su área son accesibles para cumplir con su trabajo	1	2	3	4	5
			10. Recibe de forma oportuna los cambios que afectan a sus funciones	1	2	3	4	5
		Transparencia	11. La empresa comunica toda la información que requiere el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4	5
			12. El jefe es honesto con el personal.	1	2	3	4	5
	Recompensa	Reconocimiento	13. El jefe reconoce el esfuerzo del personal aunque no cumpla con las metas	1	2	3	4	5
		Bonos	14. Los bonos cumplen sus expectativas.	1	2	3	4	5

	Incentivos	15. El jefe desarrolla un sistema de incentivo naturalmente a los que están establecidos	1	2	3	4	5
Estructura	Procesos	16. La empresa detalla claramente las funciones del personal	1	2	3	4	5
	Reglamento	17. La empresa cumple con el reglamento y normas de convivencia	1	2	3	4	5
		18. La empresa fomenta los valores para mantener un buen clima	1	2	3	4	5
	Nivel jerárquico	19. El personal conoce los niveles de comunicación	1	2	3	4	5
		20. El jefe inmediato es flexible a la necesidad del personal	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 03: Formato de Validación Juicio de Experto: Liderazgo

Experto 1 : Vargas Merino Jorge Alberto

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) experto(a):
Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el clima organizacional. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: **Relevancia, coherencia y claridad**. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes de necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	VARGAS MERINO JORGE ALBERTO		
Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Varón X	<input type="checkbox"/> Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	+ 10		
Grado académico:	<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Magister	<input type="checkbox"/> Doctor
Área de Formación académica	<input checked="" type="checkbox"/> Clínica	<input type="checkbox"/> Educativa	<input type="checkbox"/> Social
Áreas de experiencia profesional	+10		
Tiempo de experiencia profesional en el área	<input type="checkbox"/> 2 a 4 años	<input type="checkbox"/> 5 a 10 años	<input checked="" type="checkbox"/> 10 años a mas

II. Breve explicación del constructo
Unbe (2015) citando a García (2006) indica que el clima organizacional es el conjunto de las interacciones en el trabajo que permite formar una percepción a los colaboradores siendo determinante para su comportamiento (p.41).

III. Criterios de Calificación

a. Relevante
El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "nada objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 0), "poco objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 1), "objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 2) y es "totalmente objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

b. Coherencia
El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "no es coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 1), "coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

c. Claridad
El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de " nada claro" (0 punto) , "

	Relevante	Coherencia	Claridad	Sugerencias					
CLIMA ORGANIZACIONAL									
I LIDERAZGO									
MOTIVACIÓN									
1	0	1	2	3	0	1	2	3	
2	0	1	2	3	0	1	2	3	
ESTILOS DE LIDERAZGO									
3	0	1	2	3	0	1	2	3	
4	0	1	2	3	0	1	2	3	
APOYO									
5	0	1	2	3	0	1	2	3	
6	0	1	2	3	0	1	2	3	
II COMUNICACIÓN									
PARTICIPACIÓN									
7	0	1	2	3	0	1	2	3	
8	0	1	2	3	0	1	2	3	
CANALES DE COMUNICACIÓN									
9	0	1	2	3	0	1	2	3	
10									
TRANSPARENCIA									
11	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	0	1	2	3	0	1	2	3	
III RECOMPENSA									
RECONOCIMIENTO									
13	0	1	2	3	0	1	2	3	
BONOS									
14	0	1	2	3	0	1	2	3	
INCENTIVOS									
15	0	1	2	3	0	1	2	3	
IV ESTRUCTURA Y NORMAS									
PROCESOS									
16	0	1	2	3	0	1	2	3	
REGLAMENTOS									
17	0	1	2	3	0	1	2	3	
18									
NIVEL JERÁRQUICO									
19	0	1	2	3	0	1	2	3	
20	0	1	2	3	0	1	2	3	

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre


FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 41843715

VALIDACIÓN DE MATRICES /ROSA ESPERANZA VIGO PALOMINO

📎 3 ▾ 

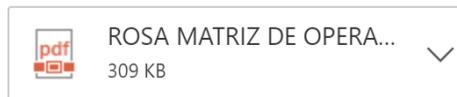


Rafael Trucios Maza <rafael.trucios@upn.edu.pe>



Jue 16/09/2021 11:41

Para: Rosa Esperanza Vigo Palomino



Rosa que tal, tenia pendiente responderte. Aqui esta tu instrumento firmado y validado.

De: Rosa Esperanza Vigo Palomino <n00159985@upn.pe>

Enviado: martes, 14 de septiembre de 2021 10:18

Para: Rafael Trucios Maza <rafael.trucios@upn.edu.pe>

Asunto: RV: VALIDACIÓN DE MATRICES /ROSA ESPERANZA VIGO PALOMINO

Experto 2 : Rafael Trucios Maza

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el clima organizacional. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: **Relevancia, coherencia y claridad**. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombres y Apellidos:	Rafael Trucios Maza		
Sexo:	Varón X	Mujer	
Grado Académico:	Bachiller	Magister X	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
Área de experiencia profesional	Organizacional X	Otros:	
Área de experiencia profesional	Gestión empresarial		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más X

II. Breve explicación del constructo

Unbe (2015) citando a García (2006) indica que el clima organizacional es el conjunto de las interacciones en el trabajo que permite formar una percepción a los colaboradores siendo determinando para su comportamiento (p.41).

III. Criterios de Calificación

a. Relevante

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "nada objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 0), "poco objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 1), "objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 2) y es "totalmente objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "no es coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 1), "coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

c. Claridad

	Relevante	Coherencia	Claridad	Sugerencias
CLIMA ORGANIZACIONAL				
I LIDERAZGO				
MOTIVACIÓN				
1 Las condiciones de trabajo permiten el desarrollo de sus funciones	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
2 El jefe busca innovar estrategias para cumplir con las metas	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
ESTILOS DE LIDERAZGO				
3 El jefe es imponente y no acepta las opiniones de los demás trabajadores	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
4 El jefe es tolerante y carismático	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
APOYO				
5 El personal es colaborador con los nuevos trabajadores	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
6 El jefe brinda ayuda al equipo ante cualquier problema	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
II COMUNICACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
7 El jefe valora las opiniones y sugerencias del personal	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
8 El jefe fomenta la participación del personal en las reuniones.	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
CANALES DE COMUNICACIÓN				
9 Los medios para comunicarse con su área son accesibles para cumplir con su trabajo	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
10 Recibe de forma oportuna los cambios que afectan a sus funciones	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
TRANSPARENCIA				
11 La empresa comunica toda la información que requiere el desarrollo de sus funciones.	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
12 El jefe es honesto con el personal.	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
III RECOMPENSA				
RECONOCIMIENTO				
13 El jefe reconoce el esfuerzo del personal, aunque no cumpla con las metas	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
BONOS				
14 Los bonos cumplen sus expectativas	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
INCENTIVOS				
15 El jefe desarrolla un sistema de incentivos naturalmente y adicionales a los que están establecidos por la empresa.	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
IV ESTRUCTURA Y NORMAS				
PROCESOS				
16 La empresa detalla claramente el desarrollo de sus procesos mediante manuales.	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
REGLAMENTOS				
17 La empresa cumple con el reglamento y normas de convivencia	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
18 La empresa fomenta los valores para mantener un buen clima	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
NIVEL JERÁRQUICO				
19 El personal conoce los niveles de comunicación	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro
20 El jefe inmediato es flexible a la necesidad del personal	0 1 2	0 1 2	0 1 2	Es relevante, coherente y claro

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre


 Firma del Docente
 DNI del docente 10734277
 Rafael Andrés Trucios Maza

Experto 03 : Claudio Martin Maragon Farro

VALIDACIÓN DE MATRICES/ ROSA VIGO PALOMINO  5 

 **Claudio Martin Marangon Farro**
Jue 16/09/2021 23:07     

Para: Rosa Esperanza Vigo Palomino

 **MATRIZ DE OPERACION...**
72 KB 

Estimada Rosa:

Buenas noches; remito lo solicitado, esperando te sea de utilidad.

¡¡¡Te deseo el mayor de los éxitos, en la presentación de tu trabajo!!!

Saludos,

Mg. Claudio Marangon



FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) experto(a):
 Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir el clima organizacional. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 20 ítems en tres criterios: **Relevancia, coherencia y claridad**. Su sincera y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido	CLAUDIO MARANGÓN		
Sexo:	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	17		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Clinica	Educativa	Social
Áreas de experiencia profesional	Organizacional	Otro:	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a mas

II. Breve explicación del constructo

Uribe (2015) citando a García (2006) indica que el clima organizacional es el conjunto de las interacciones en el trabajo que permite formar una percepción a los colaboradores siendo determinante para su comportamiento (p.41).

III. Criterios de Calificación

a. Relevante

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la autoestima se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "nada objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 0), "poco objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 1), "objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 2) y es "totalmente objetivo para evaluar el clima organizacional" (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "no es coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 1), "coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar el clima organizacional" (puntaje 3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "nada claro" (0 punto) a 3.

	Relevante	Coherencia	Claridad	Sugerencias
CLIMA ORGANIZACIONAL				
I LIDERAZGO				
MOTIVACIÓN				
1 Las condiciones de trabajo permiten el desarrollo de sus funciones	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
2 El jefe busca innovar estrategias para cumplir con las metas	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
ESTILOS DE LIDERAZGO				
3 El jefe es imponente y no acepta las opiniones de los demás trabajadores	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
4 El jefe es tolerante y carismático	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
APOYO				
5 El personal es colaborador con los nuevos trabajadores	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
6 El jefe brinda ayuda al equipo ante cualquier problema	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
II COMUNICACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
7 El jefe valora las opiniones y sugerencias del personal	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Totalmente Relevante, Totalmente Coherente y Totalmente Claro
8 El jefe fomenta la participación del personal en las reuniones.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
CANALES DE COMUNICACIÓN				
9 Los medios para comunicarse con su área son accesibles para cumplir con su trabajo	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
10 Recibe de forma oportuna los cambios que afectan a sus funciones				
TRANSPARENCIA				
11 La empresa comunica toda la información que requiere el desarrollo de sus funciones.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
12 El jefe es honesto con el personal.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Totalmente Relevante, Totalmente Coherente y Totalmente Claro
III RECOMPENSA				
RECONOCIMIENTO				
13 El jefe reconoce el esfuerzo del personal, aunque no cumpla con las metas	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
BONOS				
14 Los bonos cumplen sus expectativas	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
INCENTIVOS				
15 El jefe desarrolla un sistema de incentivos naturalmente y adicionales a los que están establecidos por la empresa.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro
IV ESTRUCTURA Y NORMAS				
PROCESOS				
16 La empresa detalla claramente el desarrollo de sus procesos mediante manuales.	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Totalmente Relevante, Coherente y Totalmente Claro
REGLAMENTOS				
17 La empresa cumple con el reglamento y normas de convivencia	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Totalmente Relevante, Totalmente Coherente y Totalmente Claro
18 La empresa fomenta los valores para mantener un buen clima				
NIVEL JERÁRQUICO				
19 El personal conoce los niveles de comunicación	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Totalmente Relevante, Totalmente Coherente y Totalmente Claro
20 El jefe inmediato es flexible a la necesidad del personal	0 1 2 3	0 1 2 3	0 1 2 3	Relevante, Coherente y Totalmente Claro

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1	2	3	4	5
Junca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre



Anexo 4: Coeficiente V Aiken Liderazgo

Tabla 24.

Coeficiente V Aiken Liderazgo

CUESTIONARIO MARKETING RELACIONAL	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Resumen - Total			Total	V de AIKEN	Condición
	rel	coh	clar	rel	Coh	clar	rel	coh	Clar	rel	coh	clar			
1 Las condiciones de trabajo permiten el desarrollo de sus funciones.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
2 El jefe busca innovar estrategias para cumplir con las metas.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
3 El jefe es imponente y no acepta la participación de los colaboradores.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
4 El jefe brinda ayuda al equipo ante cualquier problema.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
5 El jefe es imponente y no acepta las opiniones de los demás trabajadores.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
6 El jefe es tolerante y carismático.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
7 El jefe valora las opiniones y sugerencias del personal.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
8 El jefe fomenta la participación del personal en las reuniones.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
9 Los medios para comunicarse con su área son accesibles para cumplir con su trabajo.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
10 Recibe de forma oportuna los cambios que afectan a sus funciones.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
11 La empresa comunica toda la información que requiere el desarrollo de sus funciones.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
12 El jefe es honesto con el personal.	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
13 El jefe reconoce el esfuerzo del personal aunque no cumpla con las metas	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
14 Los bonos cumplen sus expectativas.	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido

15	El jefe desarrolla un sistema de incentivo naturalmente a los que están establecidos	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
16	La empresa detalla claramente las funciones del personal	2	2	2	3	3	3	3	2	3	8	7	8	23	0.85	Valido
17	La empresa cumple con el reglamento y normas de convivencia	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
18	La empresa fomenta los valores para mantener un buen clima	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
19	El personal conoce los niveles de comunicación	2	2	2	3	3	3	3	3	3	8	8	8	24	0.89	Valido
20	El jefe inmediato es flexible a la necesidad del personal	2	2	2	3	3	3	2	2	3	7	7	8	22	0.81	Valido
														0.83	valido	

Fuente: Elaboración propia con base en cuadro de V de AIKEN.

Anexo 5: Cuestionario en formularios de Google

Preguntas Respuestas 30 Configuración

DETERMINAR CÓMO ES EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE ATE VITARTE, LIMA PERÙ 2022.

CUESTIONARIO

GRADO DE INSTRUCCIÓN

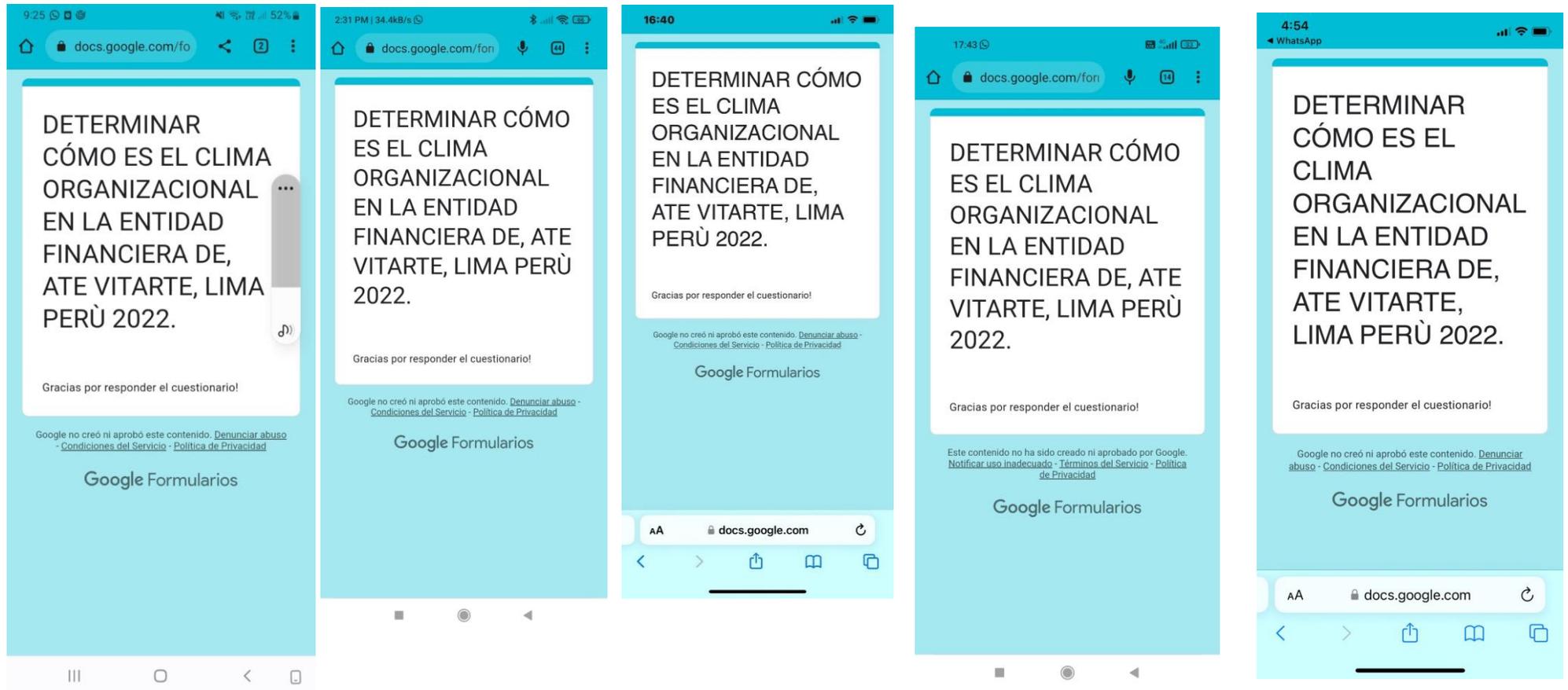
Opción múltiple

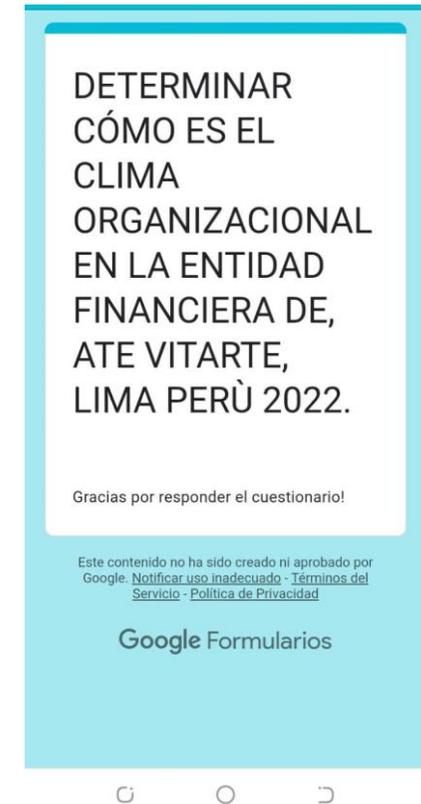
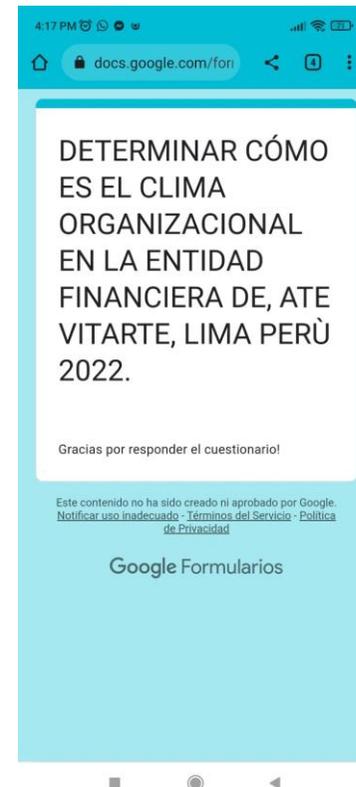
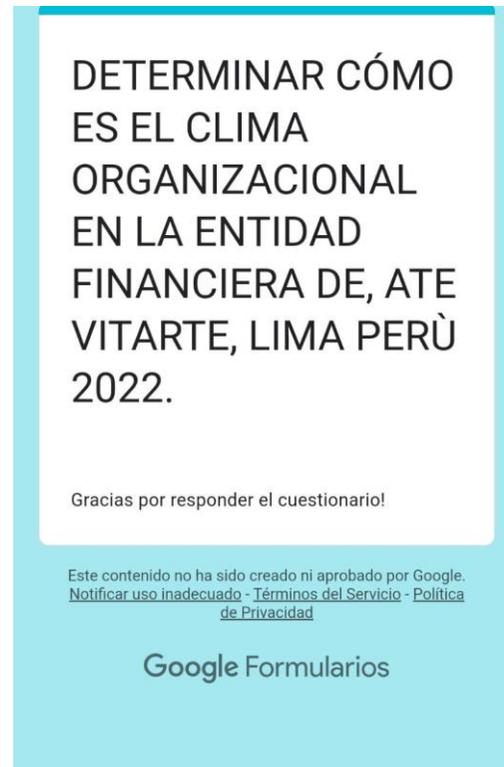
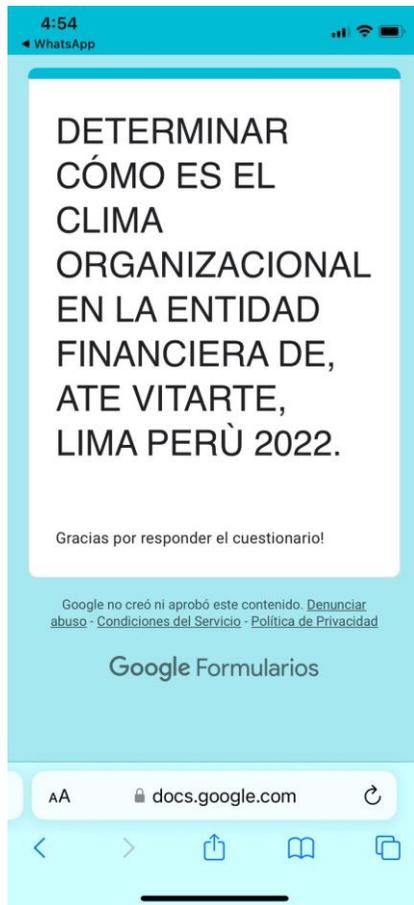
1. Primaria

2. Secundaria

Link del cuestionario en línea:

<https://forms.gle/tuiDXRnoN44jX5aD7>





Anexo 06: Base de datos de encuesta piloto

Tabla 25.

Base de datos de encuesta

Nº	Grado	Edad	Género	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Liderazgo	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Comunicación	P13	P14	P15	Recompensas	P16	P17	P18	P19	P20	Estructura	Sumatoria Liderazgo
E1	4	3	2	4	5	2	5	5	4	29	4	2	4	4	5	4	23	5	3	5	13	5	5	4	3	5	22	87
E2	4	3	2	4	3	2	4	5	3	25	4	4	4	4	4	4	24	4	1	1	6	4	4	4	4	4	20	75
E3	4	1	2	4	4	1	4	5	5	27	5	4	4	4	3	5	25	4	1	2	7	5	5	5	4	4	23	82
E4	4	4	2	4	3	2	4	4	5	26	4	4	5	4	5	4	26	3	3	2	8	5	5	6	4	4	24	84
E5	3	1	2	5	1	1	3	5	3	22	3	4	4	3	5	4	23	1	1	1	3	5	5	3	2	3	18	66
E6	3	2	2	5	5	1	4	5	5	29	5	5	4	4	5	5	28	5	4	5	14	5	5	5	5	5	25	96
E7	4	3	2	3	2	1	3	3	3	19	5	2	3	3	5	5	23	3	3	2	8	3	5	5	3	3	19	69
E8	4	1	1	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	10	4	4	4	4	5	21	84
E9	4	4	1	5	3	1	3	5	4	25	5	5	5	4	4	5	28	4	4	3	11	4	4	4	4	5	21	85
E10	4	1	1	5	4	2	5	5	5	30	5	4	4	4	5	4	26	3	4	3	10	5	5	5	5	4	24	90
E11	3	2	2	5	4	1	3	4	4	25	5	5	5	4	5	3	27	3	3	2	8	4	4	4	4	3	19	79
E12	4	1	1	4	5	1	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	5	4	3	12	3	4	5	5	5	22	93
E13	3	4	1	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	4	3	3	10	5	4	4	5	5	23	96
E14	3	2	2	5	4	1	4	5	5	28	5	5	5	4	4	4	29	3	3	3	9	5	5	5	5	4	24	90
E15	4	1	2	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	4	4	20	2	3	3	8	4	4	4	4	3	19	69
E16	4	3	2	4	3	2	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	10	5	5	4	4	3	21	80
E17	3	4	1	3	3	1	4	4	4	23	3	4	4	3	4	4	22	4	3	3	10	3	4	4	4	3	18	73
E18	3	1	2	4	5	3	4	5	4	29	4	4	4	3	3	3	23	4	3	1	8	4	4	4	4	3	19	79
E19	4	2	1	3	3	1	3	3	4	21	3	3	3	3	3	3	18	3	1	1	5	3	3	3	3	3	15	59
E20	3	3	1	5	5	1	4	4	4	27	5	3	5	4	4	4	25	1	3	1	5	4	5	4	5	4	22	79
E21	3	1	2	5	3	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	4	25	3	3	4	10	4	5	4	4	4	21	84
E22	4	3	1	3	3	2	3	4	3	22	3	3	4	4	4	4	22	2	3	2	7	4	4	4	4	3	19	70
E23	4	1	2	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	3	3	3	21	2	1	2	5	4	4	4	5	4	21	84
E24	3	3	2	4	4	2	4	5	5	28	5	4	4	4	5	5	27	4	3	3	10	4	4	5	4	4	21	86
E25	3	1	1	4	5	1	4	4	5	27	5	5	5	4	5	5	29	5	2	2	9	5	5	5	5	5	25	90
E26	3	1	2	4	3	2	3	4	3	23	3	4	3	2	3	4	19	3	3	2	8	3	4	3	5	3	18	68
E27	3	3	1	4	4	3	3	5	4	27	3	4	4	4	4	4	24	4	2	3	9	4	3	4	4	3	18	78
E28	3	2	2	4	5	1	4	4	5	27	4	4	4	4	4	5	29	5	3	2	10	5	4	5	4	4	22	85
E29	4	2	2	4	3	3	3	4	4	25	3	3	5	4	4	2	21	3	4	3	10	5	5	3	4	3	20	76
E30	4	3	2	4	3	3	3	4	4	25	3	3	5	4	5	4	24	3	3	4	10	5	5	4	4	3	21	80

Fuente: Elaboración propia.

Anex

o 6: Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Tabla 26.

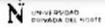
Estadística de total de elementos – Alpha de Cronbach

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
Las condiciones de trabajo permiten el desarrollo de sus funciones	72,13	76,947	,453	,875
El jefe busca innovar estrategias para cumplir con las metas	72,57	70,875	,634	,869
El jefe es imponente y no acepta la participación de los colaboradores.	74,23	81,978	-,024	,898
El jefe es tolerante y carismático	72,50	74,397	,680	,869
El personal es colaborador con los trabajadores nuevos	71,90	76,438	,508	,874
El jefe brinda ayuda al equipo ante cualquier problema	72,13	72,740	,767	,866
El jefe valora las opiniones y sugerencias del personal.	72,10	72,645	,667	,868
El jefe fomenta la participación del personal en las reuniones.	72,37	74,930	,491	,874
Los medios para comunicarse con su área son accesibles para cumplir con su trabajo	72,07	75,995	,551	,873
Recibe de forma oportuna los cambios que afectan a sus funciones	72,50	74,672	,717	,869
La empresa comunica toda la información que requiere el desarrollo de sus funciones.	71,93	76,271	,487	,874

El jefe es honesto con el personal.	72,10	76,162	,468	,875
El jefe reconoce el esfuerzo del personal, aunque no cumpla con las metas	72,83	72,213	,500	,875
Los bonos cumplen sus expectativas.	73,43	75,246	,375	,879
El jefe desarrolla un sistema de incentivo naturalmente a los que están establecidos	73,77	73,564	,440	,877
La empresa detalla claramente las funciones del personal	72,00	76,621	,437	,876
La empresa cumple con el reglamento y normas de convivencia	71,87	79,568	,259	,880
La empresa fomenta los valores para mantener un buen clima	72,03	75,206	,561	,872
El personal conoce los niveles de comunicación	72,13	75,775	,512	,874
El jefe inmediato es flexible a la necesidad del personal	72,47	71,982	,746	,866

Fuente: Elaboración propia con base en IBM SPSS.

Anexo 8: Carta de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA 

Yo, KEY BEBE RAMIRO CASARINHU
Identificado con DNI 20061131 en mi calidad de GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
del área de ADMINISTRACION Y FINANZAS
de la empresa/institución PERUFINANSA S.A.
con R.U.C. N° 102349861093, ubicada en la ciudad de LIMA

OTORGÓ LA AUTORIZACIÓN.
A la señora ROSA ESPERANZA VIGO PALOMINO identificado con DNI N° 45054024 egresado de la () Carrera profesional o () Programa de Postgrado de ADMINISTRACION para que utilice la siguiente información de la empresa:

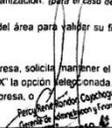
- *ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD
- *ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL Y COMPORTAMIENTO DE LOS COLABORADORES.
- *COMO SE SIENTEN, SU NIVEL DE GRADO DE SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN, CON RESPECTO AL ESTUDIO EN LA ENTIDAD, ABORDANDO A UNAS CONCLUSIONES COMO GRADO DE SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAR PARA LUEGO APLICAR UN PLAN DE ACCIÓN A CADA UNA DE ELLAS.
- *NO SE ESTARÍA EXPONRIENDO DATOS, NI INFORMACIÓN SENSIBLE, Y VA CON LA LEY DE PROTECCIÓN DE INFORMACION.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o () Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder, (para el caso de empresas privadas)
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, o
 Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello del Representante Legal o Representante del área
DNI: 20061131

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Egresado 42034024

Ficha RUC

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20348067053 - FINANCIERA PROEMPRESA S.A.
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 28/05/1997 Fecha de Inicio de Actividades: 27/06/1997
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: AV. AVIACION NRO. 2431 URB. SAN BORJA LIMA - LIMA - SAN BORJA
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL/COMPUTARIZADO Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): Principal - 6419 - OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO

26/9/22, 22:09

SUNAT - Consulta RUC

NOTA DE DEBITO
GUIA DE REMISION - REMITENTE
COMPROBANTE DE RETENCION
Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 02/11/2015 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE, AUTORIZ DESDE 26/06/2019
Emisor electrónico desde: 02/11/2015
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 02/11/2015),BOLETA (desde 26/06/2019)
Afiliado al PLE desde: 31/01/2013
Padrones: Excluido del Régimen de Agentes de Retención de IGV a partir del 01/09/2016
Fecha consulta: 26/09/2022 22:07

26/9/22, 22:11

Documento sin título

REPRESENTANTES LEGALES DE 20348067053 - FINANCIERA PROEMPRESA S.A.

Resultado de la Búsqueda																				
La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Documento</th> <th>Nro. Documento</th> <th>Nombre</th> <th>Cargo</th> <th>Fecha Desde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DNI</td> <td>08642877</td> <td>VASQUEZ ESPINOZA RAUL FILOMENO</td> <td>GERENTE GENERAL</td> <td>21/04/2021</td> </tr> <tr> <td>DNI</td> <td>18212530</td> <td>ALCANTARA VALLES WILLIAM DENIN</td> <td>GERENTE</td> <td>25/08/2015</td> </tr> <tr> <td>DNI</td> <td>20061131</td> <td>RONDON CAJACHAGUA PERCY RENE</td> <td>GERENTE</td> <td>26/07/2016</td> </tr> </tbody> </table>	Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde	DNI	08642877	VASQUEZ ESPINOZA RAUL FILOMENO	GERENTE GENERAL	21/04/2021	DNI	18212530	ALCANTARA VALLES WILLIAM DENIN	GERENTE	25/08/2015	DNI	20061131	RONDON CAJACHAGUA PERCY RENE	GERENTE	26/07/2016
Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde																
DNI	08642877	VASQUEZ ESPINOZA RAUL FILOMENO	GERENTE GENERAL	21/04/2021																
DNI	18212530	ALCANTARA VALLES WILLIAM DENIN	GERENTE	25/08/2015																
DNI	20061131	RONDON CAJACHAGUA PERCY RENE	GERENTE	26/07/2016																