



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS:**

---

**“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE LA  
MICROEMPRESA S.A. - MIBANCO, AGENCIA CUSCO-2018.”**

---

**Presentado por:**

Br. Leydy Yudid Quispe Auccacusi

Para optar al Título Profesional de Licenciada  
en Administración

**Asesora:**

Lic. Miriam Huaman Condori

**CUSCO - PERÚ**

**2018**



## PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL  
CUSCO.**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración la Tesis intitulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. - MIBANCO, AGENCIA CUSCO -2018.”**, con el objeto de optar al título profesional de Licenciada en Administración, el mismo que se formuló de acuerdo a los criterios establecidos por la Facultad para la formulación de proyectos de tesis.

Leydy Yudid Quispe Auccacusi



## DEDICATORIA

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A mi madre Estela.**

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

### **A mi padre Abel.**

Por el apoyo que me dio en la etapa que vivimos juntos que con el carácter que tuvo conmigo pude llegar a esta etapa en mi vida.

### **A mis hermanos.**

Michael y Yohorts quienes, con sus compañía, apoyo y amor y consejos me sirvieron mucho.

### **A mis amigas.**

Que nos apoyamos mutuamente en toda nuestra etapa universitaria, que aún seguimos siendo amigas: Anais Hinojosa, Ana Lucy Rivera, Eliana Mamani y a mi mejor amiga quien con sus palabras de aliento me ayudan a seguir avanzando María Teresa Bandera.



## AGRADECIMIENTO

Doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado salud, fuerza y valor para culminar mis estudios universitarios.

Agradezco la confianza y apoyo de mis padres, mis hermanos, porque han contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil jornada.

A mi asesora Lic. Mirian Huaman Condori, quien en reiteradas ocasiones me impulsó para continuar esforzándome y por su valioso aporte en la presente investigación.

A todos los maestros que compartieron los conocimientos, cada uno con sus valiosas aportaciones, me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

A mis dictaminantes la Mgt. Evelyn Jesus Carazas Araujo y la Lic. Tania Zamalloa Calvo por haberme apoyado con las correcciones de mi tesis.

A mis amigos y familiares por el apoyo que recibo en el día a día, a mis tíos que ya no están acompañándome en esta etapa, especialmente a mi tío Mateo quien me daba palabras de aliento.



**NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE PRO TESIS Y ASESOR**

**1. DICTAMANTES:**

- Mgt. Evelyn Jesus Carazas Araujo
- Lic. Tania Zamalloa Calvo

**2. REPLICANTES:**

- Mgt. Jose Luis Valencia Vila
- Lic. Edward Anibal Morante Rios

**3. ASESORA:**

- Lic. Miriam Huaman Condori



**ÍNDICE**

PRESENTACIÓN ..... i  
DEDICATORIA ..... ii  
AGRADECIMIENTO ..... iii  
NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE PRO TESIS Y ASESOR..... iv  
ÍNDICE..... v  
ÍNDICE DE TABLAS ..... viii  
ÍNDICE DE FIGURAS ..... ix  
RESUMEN ..... x  
ABSTRACT ..... xi

**CAPÍTULO I  
INTRODUCCIÓN**

1.1.Planteamiento del Problema ..... 1  
1.2.Formulación del problema..... 4  
    1.2.1.Problema general ..... 4  
    1.2.2.Problemas específicos ..... 4  
1.3.Objetivos de la investigación..... 5  
    1.3.1.Objetivo general ..... 5  
    1.3.2.Objetivos específicos..... 5  
1.4.Justificación de la investigación ..... 6  
    1.4.1.Relevancia ..... 6  
    1.4.2.Implicancias prácticas ..... 6  
    1.4.3.Valor teórico..... 6  
    1.4.4.Utilidad Metodológica..... 7  
    1.4.5.Viabilidad o factibilidad ..... 7  
1.5.Delimitación de la investigación ..... 7  
    1.5.1Delimitación Temporal..... 7  
    1.5.2Delimitación Espacial..... 7  
    1.5.3Delimitación conceptual..... 7

**CAPÍTULO II  
MARCO TEÓRICO**

2.2 Antecedentes de la Investigación ..... 8



2.1.1. Antecedentes internacionales ..... 8

2.1.2. Antecedentes Nacionales ..... 10

2.1.3. Antecedentes Locales ..... 12

2.2 Bases Teóricas ..... 14

2.2.1. Origen del Clima Organizacional ..... 14

2.2.2. Definición del Clima Organizacional ..... 15

2.2.3. Importancia del Clima Organizacional ..... 16

2.2.4. Características del Clima Organizacional ..... 17

2.2.5. Factores que influyen en el clima organizacional ..... 17

2.3 Marco Conceptual ..... 26

2.3.1. Actitudes ..... 26

2.3.2. Ambiente Laboral ..... 26

2.3.3. Clima Laboral ..... 26

2.3.4. Compromiso Social ..... 26

2.3.5. Líder ..... 26

2.3.6. Migración ..... 27

2.3.7. Relaciones interpersonales ..... 27

2.3.8. Relaciones Personales ..... 27

2.4 Marco Institucional ..... 27

2.4.1. Antecedentes ..... 27

2.4.2. Historia de la Unión ..... 28

2.4.3. Misión ..... 29

2.4.4. Visión ..... 29

2.4.5. Principios Culturales ..... 30

2.5 Variable ..... 32

2.5.1. Variable ..... 32

2.5.2. Conceptualización de la Variable ..... 32

2.5.3. Operacionalización de la Variable ..... 33

**CAPÍTULO III**

**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de Investigación ..... 34

3.2. Enfoque de la Investigación ..... 34

3.3. Diseño de la Investigación ..... 34



3.4. Alcance de la Investigación ..... 35

3.5. Población y Muestra de la Investigación ..... 35

    3.5.1. Población ..... 35

    3.5.2. Muestra ..... 35

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos ..... 35

3.7. Procesamiento y análisis de datos ..... 35

    3.7.1. Procesamiento de datos ..... 35

    3.7.2. Análisis de datos ..... 36

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado ..... 37

    4.1.1. Presentación del instrumento ..... 37

    4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado ..... 38

4.2. Resultados por dimensiones ..... 38

    4.2.1. Resultados de la dimensión Liderazgo ..... 39

    4.2.2. Resultados de la Dimensión Relaciones ..... 43

    4.2.3. Resultados de la dimensión Compromiso ..... 47

    4.2.4. Resultados de la dimensión Organización ..... 50

    4.2.5. Resultados de la dimensión Reconocimiento ..... 54

    4.2.6. Resultados de la dimensión Remuneración ..... 58

    4.2.7. Resultados de la dimensión Igualdad ..... 62

4.3. Resultados de la variable ..... 65

**CONCLUSIONES** ..... 69

**RECOMENDACIONES** ..... 72

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** ..... 74

**ANEXOS** ..... 78





ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conceptualización de la Variable.....32

Tabla 2. Operacionalización de la Variable.....33

Tabla 3. Distribución de los ítems del cuestionario.....37

Tabla 4. Descripción de la escala de medición.....38

Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad.....38

Tabla 6. Dimensión Liderazgo .....39

Tabla 7. Indicadores de Liderazgo .....40

Tabla8. Comparación promedio de los indicadores de Liderazgo. ....42

Tabla 9. Dimensión Relaciones .....43

Tabla 10. Indicadores de las Relaciones.....44

Tabla 11. Comparación promedio de los Indicadores de las Relaciones .....46

Tabla12. Dimensión Compromiso.....47

Tabla 13. Indicadores de la Dimensión Compromiso .....48

Tabla 14. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Compromiso. ....49

Tabla 15. Dimensión Organización del Clima Organizacional.....51

Tabla 16. Indicadores de la dimensión Organización.....52

Tabla 17. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización. ....53

Tabla 18. Dimensión Reconocimiento .....54

Tabla 19. Indicadores de la dimensión Reconocimiento.....56

Tabla 20. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Reconocimiento  
.....**¡Error! Marcador no definido.**

Tabla 21. Dimensión Remuneración .....59

Tabla 22. Indicadores de la dimensión Remuneración.....60

Tabla 23. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Remuneración.....61

Tabla 24. Dimensión Igualdad.....62

Tabla 25. Indicadores de la dimensión Igualdad .....63

Tabla 26. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Igualdad .....64

Tabla 27. Clima Organizacional.....65

Tabla 28. Comparación promedio de las dimensiones del Clima Organizacional .....67



**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Clima Organizacional.....	39
Figura 2. Dimensión de Liderazgo .....	41
Figura 3. Comparación promedio de los indicadores de Liderazgo .....	42
Figura 4. Dimensión Relaciones.....	43
Figura 5. Indicadores de las Relaciones. ....	45
Figura 6. Comparación promedio de los Indicadores de las Relaciones .....	46
Figura 7. Dimensión Compromiso .....	47
Figura 8. Indicadores de la Dimensión Compromiso .....	49
Figura 9. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Compromiso.....	50
Figura 10. Dimensión Organización.....	51
Figura 11. Indicadores de la dimensión Organización .....	52
Figura 12. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización .....	53
Figura 13. Dimensión Reconocimiento .....	55
Figura 14. Indicadores de la dimensión Reconocimiento.....	56
Figura 15. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Reconocimiento. ....	58
Figura 16. Dimensión Remuneración.....	59
Figura 17. Indicadores de la dimensión Remuneración .....	60
Figura 18. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Remuneración. ....	61
Figura 19. Dimensión Igualdad .....	63
Figura 20. Indicadores de la dimensión Igualdad.....	64
Figura 21. Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Igualdad .....	65
Figura 22. Clima Organizacional.....	66
Figura 23. Comparación promedio de las dimensiones del Clima Organizacional.....	67



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó al personal del Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco, con el objetivo de describir el Clima Organizacional que tiene la entidad financiera a través de sus dimensiones que son: el liderazgo, las relaciones, el compromiso, la organización, el reconocimiento, la remuneración y la igualdad. El tipo de investigación que se realizó es básico, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, tomando como población de estudio a los trabajadores del Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco, que fueron 24 trabajadores; se utilizó la técnica de encuesta con su instrumento de cuestionario, los resultados de la investigación fueron procesados por el software estadístico Excel y SPSS presentados mediante tablas y figuras. Al describir la variable Clima Organizacional del Banco de la Microempresa S.A-Mibanco, Agencia Cusco, se obtuvo del 3.30 de los encuestados afirman que el clima organizacional es ni inadecuado ni adecuado; como dimensiones tenemos siete que son las siguientes: liderazgo que se da en la entidad financiera cuenta con un promedio de 3.29 considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, las relaciones que se da en la entidad financiera cuenta con un promedio de 3.42 considerándolo como adecuado, el compromiso que se da en la entidad financiera cuenta con un promedio de 3.17 considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, la organización cuenta con un promedio de 3.48 considerándose así como adecuado, el reconocimiento que se da en la entidad financiera cuenta con un promedio de 3.09 considerándose como ni inadecuado ni adecuado, la remuneración que se da en la entidad financiera cuenta con un promedio de 3.52 considerándose como adecuada y por último tenemos a la igualdad que se da en la entidad financiera cuenta con un promedio de 3.08 considerándose como ni inadecuado ni adecuado.

**Palabras claves: Clima Organizacional**

**ABSTRACT**

The present research work was carried out to the staff of Banco de la Microempresa SA-Mibanco, Cusco Agency, with the objective of describing the Organizational Climate that the financial institution has through its dimensions that are: leadership, relationships, commitment, organization, recognition, remuneration and equality. The type of research that was carried out is basic, descriptive level and non-experimental design, taking as a population of workers of the Bank of Microenterprise S.A-Mibanco, Cusco Agency, which were 24 workers; the survey technique was used with its analysis instrument, the results of the research were processed by the statistical software Excel and SPSS are presented by tables and figures. When describing the variable Organizational Climate of the Bank of Microenterprise S.A-Mibanco, Cusco Agency, obtained 3.30 of the respondents affirm that the organizational climate is neither adequate nor adequate; The dimensions of the financial account are similar to those of 3.29 when it comes to the financial institution with an average of 3.42. Considering it as adequate, the commitment given in the financial account has an average of 3.17. Considered as not appropriate and adequate, the organization has an average of 3.48, considered as appropriate, the recognition given in the financial account has an average of 3.09 considering that it is neither adequate nor adequate, the remuneration received the financial account has an average of 3.52 considered to be adequate and finally we have the same measure as the financial account has an average of 3.08 considered as appropriate and adequate.

Keywords: Organizational Climate



## CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del Problema

En el contexto empresarial actual se presentan cada vez más escenarios complejos, convirtiendo el área de recursos humanos o gestión de personas en socio estratégico y pilar fundamental para el logro de los objetivos organizacionales propuestos.

El comportamiento de estos recursos y el conocimiento del clima organizacional es de gran importancia para las organizaciones. El clima organizacional es un campo de estudio en el que se investiga sobre cómo y por qué las personas, grupos y estructuras actúan como sistema humano; por ello, se analiza la relevancia que los seres humanos tienen dentro de las organizaciones, específicamente cuando se trata de producir mejoras en la eficacia de estas.

En los últimos años se ha visto que muchas empresas están migrando, y al decir migrar me refiero a un cambio de mentalidad al ver al clima organizacional como una variable intangible de negocio, variables de negocio como la rentabilidad, la liquidez o variables operativas como volumen de producción, surgiendo así la necesidad de implementar cambios al interior de las instituciones.

En el clima organizacional los recursos humano se relacionan entre ellos ,ello implica hablar de un pensamiento sistémico a través del cual todos los elementos se integran para formar un todo; por tanto, se trata de un campo interdisciplinario muy valioso para el desarrollo de las personas y las organizaciones; en conjunto, abarca temas como motivación, aprendizaje , actitudes, calidad en lo que realizan y evaluar el desempeño de sus colaboradores y de esta manera tener conocimiento de cómo desarrollan sus actividades para así poder determinar y elaborar diversos planes, como promociones, ascensos y líneas de carrera.



Según (Mazabel G. C., 2011, pág. 207) afirma que “el clima organizacional es el conjunto de características que describen una organización en función a la percepción y a las experiencias vividas de trabajadores, vincula la interacción de las personas, la estructura de la organización y los procesos, e influye en el desempeño y conducta de los trabajadores.”

El clima organizacional en el Perú viene a ser un punto crítico para una empresa ya que esta pierde el 10% de su talento humano, el alto porcentaje de fuga o migración de personal que puede ocasionar pérdidas en temas de productividad, competitividad, entre otros. Un mal manejo del clima organizacional en una empresa atrae consecuencias de las propias personas no se sienten energizadas ni emocionalmente identificada con la empresa y esto repercute en los resultados de su área de trabajo y de la compañía (Gestión, 2017).

En el Perú las entidades financieras son empresas que se vienen desarrollando con importante expansión, así mismo constituyen una actividad fundamental para impulsar el crecimiento económico del país. Para el adecuado funcionamiento de este sector el talento humano es imprescindible ya que su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la empresa en todas las áreas. Se trata de una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa, promoviendo así el alcance de los objetivos de la organización.

En el Banco de la Microempresa S.A. Mibanco, Agencia Cusco- se ha percibido que los factores que influyen en el clima organizacional son los siguientes: liderazgo, relaciones, compromiso, organización, reconocimiento, remuneración e igualdad los cuales se van desarrollando en esta agencia no es nada optimo ya que la comunicación entre el personal es inadecuada , existe incumplimiento de las normas y procedimientos de la organización ocasionando conflictos, debido a ello se da la excesiva rotación de personal generando así que estos no tengan un sentido de compromiso con la agencia y de esta manera se desarrollen las actividades establecidas por la organización de forma inoportuna y no se llegue a cumplir los objetivos trazados.



En cuanto al liderazgo se observa que el equipo de colaboradores de la institución no siente la estimulación necesaria por parte del líder para poder obtener las metas y objetivos establecidas por la entidad, en algunas áreas no se transmite de forma adecuada.

Así mismo se observa que el equipo dentro de la institución no siente la estimulación necesaria para el logro de las metas y objetivos institucionales en algunas áreas y de esta manera se transmite de forma inadecuadamente las aptitudes positivas hacia los demás, viéndose mermada de alguna manera el liderazgo existente.

Teniendo en cuenta la relación que existe entre el personal de la agencia existen ciertos comportamientos y actitudes que afectan de forma inoportuna, perturbando de esta manera al buen desarrollo de un adecuado clima organizacional, así mismo genera críticas, malos entendidos y por ende un ambiente y clima laboral inadecuado.

El compromiso que se transmite por el personal hacia la agencia es notorio que no tienen conciencia de la importancia que tiene que cumplir con el desarrollo de las actividades debido a que se realiza excesiva rotación temporal de trabajadores y de este modo genera que no se sientan identificados con dicha agencia.

Por otro lado, la organización que se da en una organización son todas las normas y procedimientos los cuales son determinados por la entidad financiera, el cual se aprecia que constantemente en dicha agencia se realiza el incumplimiento de la normativa generándose conflictos entre el personal, malos entendidos, y de esta manera incrementa la insatisfacción laboral.

El reconocimiento el cual es realizado por los jefes de cada unidad genera en los colaboradores la motivación necesaria para que puedan realizar sus actividades con mayor empeño, en cambio por los que no son reconocidos genera descontento, insatisfacción generando así un inadecuado desarrollo de actividades establecidas de acuerdo con el área en el cual labora el personal.



En cuanto a las remuneraciones se percibe una exclusión a un determinado conjunto de trabajadores debido a que se brindan bonos a colaboradores que laboran un tiempo determinado en la organización generando así incomodidad en el ambiente laboral.

La igualdad de acuerdo con lo observado no existe ningún tipo de discriminación entre los empleados.

De seguir con este inconveniente con el clima organizacional en Mibanco, los problemas seguirán incrementado, la insatisfacción laboral aumentará, obteniendo así personal que desarrollará sus labores de manera deficiente, dándose el incremento de renuncias que no favorecerán en el logro de los objetivos o metas tanto de la agencia como de la empresa Mibanco. (Mazabel C. , 2011)

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo son los factores que influyen en el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

P.E.1. ¿Cómo es el liderazgo en el Banco de la Microempresa S.A. – Mibanco, Agencia Cusco -2018?

P.E.2. ¿Cómo son las relaciones en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?

P.E.3. ¿Cómo es el compromiso en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?

P.E.4. ¿Cómo es la organización en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?





P.E.5. ¿Cómo es el reconocimiento en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?

P.E.6. ¿Cómo es la remuneración en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?

P.E.7. ¿Cómo es la igualdad en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Describir como son los factores que influyen en el clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

O.E.1. Describir como es el liderazgo en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.

O.E.2. Describir como son las relaciones en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.

O.E.3. Describir como es el compromiso en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.

O.E.4. Describir como es la organización en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.

O.E.5 Describir como es el reconocimiento en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.



O.E.6 Describir como es la remuneración en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.

O.E.7. Describir como es la igualdad en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

Se planteó los siguientes motivos para justificar que este estudio debe de efectuarse:

##### **1.4.1. Relevancia**

El presente trabajo de investigación es relevante ya que los resultados obtenidos podrán ser de gran ayuda para los trabajadores y la empresa, servirá como guía para mejorar a través de los factores que influyen en el clima organizacional entre el personal de la organización.

##### **1.4.2. Implicancias prácticas**

Desde el punto de vista práctico, los resultados obtenidos nos permitirán dar las recomendaciones necesarias para la mejor toma de decisiones de los factores que influyen en el clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco.

##### **1.4.3. Valor teórico**

Se profundizará los conceptos de los factores que influyen en el clima organizacional para que aporte conocimientos, procedimientos y como antecedentes trascendentales y los resultados podrán ser aplicables para ayudar a explicar y mejorar el clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco-2018.



#### **1.4.4. Utilidad Metodológica**

En el presente trabajo de investigación se utilizará métodos, técnicas e instrumentos, diseñados especialmente para la identificación y descripción y de esta manera mejorar el clima organizacional que se da en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

#### **1.4.5. Viabilidad o factibilidad**

Es viable porque se tiene acceso a la información de acuerdo con lo estipulado en la ley de transparencia administrativa. Se contará con el tiempo y los recursos necesarios para poder realizar la labor de investigación.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1 Delimitación Temporal**

La investigación se realizará en el periodo de febrero a junio del 2018. Es de carácter descriptivo y transversal de la investigación hace que todos los datos sean obtenidos durante el tiempo que dure la investigación.

#### **1.5.2 Delimitación Espacial**

El estudio de la investigación se delimitará espacialmente en las instalaciones de la agencia Cusco, ubicada en la Avenida Garcilaso de La Vega 232-238.

#### **1.5.3. Delimitación conceptual**

La investigación tiene como base teórica la variable clima organizacional los cuales fueron revisados en los libros y páginas web que se emplearon para desarrollar las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación, perteneciendo esta al área de Comportamiento Organizacional.



## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.2 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

a) **Título:** “Análisis del clima organizacional en el Banco Davivienda sucursal Cartagena posterior a la fusión con Bancafe”

**Autor:** Jurado Jairo Jhon López Rstrepo Yuri

**Año:** 2009

**Universidad:** Universidad de Cartagena

**Grado a optar:** Título de Administrador de Empresas

#### **Conclusiones:**

- La evaluación del clima organizacional tema principal de la presente investigación permitió determinar el grado de identificación y satisfacción que poseen los empleados de Davivienda S.A. Se llegó a las siguientes conclusiones. En general la percepción de los empleados es de satisfacción respecto a las políticas y procedimientos de la organización.
- El clima organizacional es la base indispensable para una buena gestión de los recursos humanos y para lograr la obtención del éxito en la estrategia empresarial, el diagnóstico de la percepción de los empleados respecto al clima son importantes para el direccionamiento de la empresa en la obtención de los objetivos estratégicos, en estos aspectos la conducta de los jefes es indispensable para generar los cambios organizacionales necesarios para la implementación y ejecución de la estrategia empresarial.



- Las relaciones interpersonales entre los empleados están basadas en el respeto, honestidad y apoyo, por lo que se constituye la base de la cordialidad presente entre cada uno de los miembros de la organización.
- Se aprecia un alto nivel de satisfacción por los recursos que brinda la empresa para el desarrollo de las actividades. Se destaca que la empresa cuenta con planes de capacitación de acuerdo a las necesidades percibidas por recursos humanos. La pertinencia de los empleados es adecuada sienten que son importantes de cierta forma para la organización en el cumplimiento de los objetivos, estos mismos se sienten capaces de desempeñarse en el cargo que tienen. Con referencia a la remuneración, los empleados la consideran oportuna, la empresa brinda estabilidad a sus empleados y es el resultado de una buena gestión empresarial.
- La autonomía que se recibe en el momento que se asignan responsabilidades a los empleados es proporcional a que los empleados puedan desarrollar efectivamente sus actividades, los superiores tienen en cuenta las ideas, sugerencias e iniciativas dadas por los empleados que logren el mejoramiento continuo.
- Finalmente podríamos decir que en el contexto general de la empresa se cuenta con equilibrio dentro de sus actividades esto gracias a la buena gestión de recursos humanos que suministra lo necesario para el desarrollo de las actividades, contando con personal idóneo y preparado para la realización de estas labores.
- Investigaciones como estas, son herramientas o piezas claves para la empresa ya que verifica su calidad y se mantiene en un sistema de mejora continua ; que de no hacerse, detiene el crecimiento y desarrollo de la organización, afectando la característica principal de toda empresa, ser una organización productiva y rentable, recordando que las empresas exitosas serán aquellas que logren capturar la fidelidad de sus clientes, a través del incremento en el valor percibido de sus productos y además logren conseguir y cautivar la lealtad de sus empleados a través del incremento en su salario emocional.



**b) Título:** “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.”

**Autor:** Zans Castellón Alex Javier

**Año:** 2017

**Universidad:** Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua

**Grado a optar:** Máster en Gerencia Empresarial

**Conclusiones:**

- El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.
- Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.
- Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento el Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar.

**2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**a) Título:** “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”

**Autor:** Jannet Del Rocío Millán Lobatón Marilyn Bettsy Montero Cajusol

**Año:** 2017

**Universidad:** Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

**Grado a optar:** Licenciado en Administración de Empresas

**Conclusiones:**

- El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por ser ambos factores fundamentales para la armonía institucional, al realizar el análisis de la clínica Oncorad se obtuvieron los siguientes resultados: La variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%.
- El Análisis Factorial Confirmatorio de la variable Satisfacción Laboral mostró evidencia que existe una elevada aproximación entre el modelo teórico y los resultados obtenidos en la investigación. El Análisis Factorial Confirmatorio de la variable Clima Organizacional no evidenció dimensiones o factores de dicha variable, tomándolo como un constructo univariable.
- Se concluye a partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, que lo expuesto en el marco teórico es comprobada en la realidad de la empresa en estudio al hallar relación entre los dos constructos planteado: Clima organizacional y Satisfacción Laboral. 68 sin embargo, cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral) en el caso de la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

**b) Título:** “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de lo plana docente del consorcio educativo “Talentos” de la ciudad de Chiclayo”

**Autor:** Luis Alberto Panta Rivadeneira

**Año:** 2015



**Universidad:** Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

**Grado a optar:** Licenciado en Administración de Empresas

**Conclusiones:**

- El tipo de Clima Organizacional existente entre la plana docente del consorcio Educativo Talentos es autoritario, el cual está basado en un sistema de autoritarismo explotador. Cabe resaltar que este tipo de clima es muy malo, porque no se tiene confianza en sus empleados, siendo esta imprescindible en una organización, donde el educando es el perjudicado.
- Para la plana docente del Consorcio Educativo Talentos es muy importante capacitarse para escalar a otros puestos. Pero no se les asigna las debidas facilidades, aun así, ellos están constante formación por cuenta propia. Ahora, si nos enfocamos en los valores y normas podremos decir que son muestra que existe oportunidad de tomar decisiones personales para asumir elevar la productividad y el profesionalismo.
- Determinar la relación entre la dimensión motivación laboral y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, donde se muestra que los trabajadores requieren motivación y estímulo para sentirse comprometidos con la municipalidad para que se involucren con los objetivos y aumente la productividad laboral.
- Finalmente, determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, donde demuestra que existe una relación directa, es decir que a medida que se incrementa un buen clima organizacional en la municipalidad aumenta el desempeño laboral.

### 2.1.3. Antecedentes Locales

a) **Título:** Clima organizacional y la calidad de servicio en la gerencia de rentas-  
Municipalidad Provincial de Tambopata 2017

**Autor:** Catalan Torres Michael Guiuseppe

**Año:** 2017

**Universidad:** Universidad Andina del Cusco

**Grado a optar:** Licenciado en Administración de Empresas



**Conclusiones:**

- Se comprobó que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio, por lo tanto, mientras mejor se sientan los trabajadores en el ambiente de trabajo, brindaran un mejor servicio siendo los más beneficiados la población en general.
- Se pudo determinar que efectivamente existe relación significativa entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable calidad de servicio. Esta dimensión es una de las fortalezas dentro del clima organizacional de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Provincial de Tambopata.
- Otra conclusión a la que llegamos es que la identidad institucional es deficiente en el personal, sin embargo esta no se relaciona directamente con el tipo de servicio que brindan los trabajadores, esto no quiere decir que le restemos importancia a este aspecto, por el contrario se tiene que tener un mayor enfoque y darle la atención debida por ser el punto más débil que tiene la entidad, es por eso que no podemos decir que existe un clima organizacional excelente en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Tambopata.
- Existe relación entre la dimensión “apoyo” y la variable calidad de servicio. Es decir que, si se continúa trabajando con el respaldo y ayuda de los jefes inmediatos, esto se verá reflejado en un buen desempeño profesional y se brindará un mejor servicio.

**b) Título:** “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios- 2017.”

**Autor:** Bocangel Aguilar Luz Karen

**Año:** 2017

**Universidad:** Universidad Andina del Cusco

**Grado a optar:** Licenciado en Administración de Empresas

**Conclusiones:**

- Se concluye afirmando que existe una muy buena entre el clima organizacional y la satisfacción del personal administrativo de la



Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, asimismo se demuestra que el clima organizacional se encuentra a un nivel regular, debido a que el ambiente de trabajo así como las relaciones interpersonales no son tan agradables para los colaboradores, por otro lado, la satisfacción laboral del personal que labora en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios se encuentra a un nivel regular debido a la baja motivación que se les ofrece, de igual manera los beneficios que perciben no son muy buenos por ende los colaboradores no se sienten identificados con la entidad

- Se afirma que existe una relación buena entre el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral; asimismo se demuestra que el ambiente de trabajo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios es parcialmente bueno y aceptable, esto se debe a que existe una buena estructura de la organización, así como un ambiente psicológico agradable, sin embargo, el ambiente físico en el que los colaboradores desarrollan sus actividades diarias no es la adecuada, por lo tanto, no les permite desempeñarse con eficiencia.
- Se afirma que existe una relación baja entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios; asimismo, se evidencia que dentro de la entidad no existe buenas relaciones interpersonales, ya que existe comunicación fluida entre los colaboradores de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por ende, se presenta un grado de confianza regular.

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1. Origen del Clima Organizacional

Hace décadas el clima o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones, las razones son evidentes: un mal clima organizacional constituye un gran obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que



integran la empresa: ¿falta de motivación?, ¿no podemos retener a los mejores?, ¿la desconfianza o el temor se convierten en protagonistas de las relaciones a los mejores?, ¿la desconfianza o el temor se convierte en protagonistas de las relaciones empresariales..?

Por el contrario, un buen clima organizacional favorece a los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad... son algunos de los ingredientes que facilitan la consecución de estrategias y objetivos. (Cucchi, 2012, pág. 255)

### **2.2.2. Definición del Clima Organizacional**

Según (Mazabel G. C., 2011, pág. 208) afirma que es el “Conjunto de características que describen una organización en función a la percepción y a las experiencias vividas de trabajadores, vincula la interacción de las personas, la estructura de la organización y los procesos, e influye en el desempeño y conducta de los trabajadores.”

Según (Astuquipan, 2011, pág. 190) considera que “El clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen todos los miembros de una organización respecto a su entorno laboral. Básicamente son apreciaciones relacionadas a cómo los trata la organización y qué les ofrece como empleados”.

En la actualidad el concepto de clima laboral u organizacional, ha alcanzado una mayor relevancia e interés por parte de entidades tanto privadas como públicas, por ser su evaluación y diagnóstico clave para reflejar el estado en el que se encuentran las dimensiones o factores que están en contacto con su principal recurso: el recurso humano, los trabajadores, quienes son piezas fundamentales tanto para el desarrollo de sus actividades productivas, su rentabilidad y el éxito de estas organizaciones.

El clima laboral se compone de la concepción y percepción que de su entorno laboral poseen los trabajadores, las cuales son, principalmente, las apreciaciones



vinculadas a las condiciones laborales en las cuales desarrollan sus actividades, por lo que pueden percibir de cómo los trata y qué les ofrece la Entidad. (Lecaros, 2016)

### 2.2.3. Importancia del Clima Organizacional

Según (Chiavenato I. , 2014, pág. 402) “La importancia del clima organizacional es que influye enormemente en la motivación de las personas y en su desempeño y satisfacción laboral”.

Según (Tecoloco.com, 2013). Es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en a la empresa porque repercute de manera directa en el desempeño de los empleados, ya que esto ayuda a aumentar o disminuir su rendimiento. Si los empleados se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar. El clima organizacional está compuesto por diferentes elementos los cuales son fundamentales para el buen desempeño de las empresas, puede ser factores de diferenciación entre ellas como son:

- **Ambiente donde se desempeña el trabajo diariamente**

Las personas se deben sentir sumamente cómodas en el área donde se desempeña el trabajo, ya que al no estarlo pueden dejar su productividad y sentirse desmotivados a seguir en la empresa.

- **Trato de que se tiene entre jefes y empleados**

Debe existir un buen trato entre el jefe y sus empleados. Esta relación siempre debe de estar basada en el respeto, para así trabajar de una mejor manera.

- **Relación entre el personal de la empresa**

Si en el lugar de trabajo no se tiene una buena relación con las personas con las cuales se trabajan, no se podrá ser eficiente. Los empleados se deben sentir motivados a cumplir con su trabajo día a día. Si se tiene una buena relación, se trabajará como un solo equipo y esfuerzo se verán en buenos resultados para la empresa.



#### 2.2.4. Características del Clima Organizacional

Según (Louffat, 2015, pág. 268) las características del clima organizacional son las siguientes:

- Es un constructor de percepciones individuales que resultan del proceso de interacción social.
- Su origen está en variables sobre las cuales se evalúan percepciones individuales que conducen a diferentes interpretaciones de la organización por parte de las personas.
- Es resultado de percepción que produce el individuo y que influyen en actitudes y comportamientos.
- Es susceptible de cambios en el corto tiempo.
- Se mide, puede ser calificado y recibe adjetivos de bueno, malo, satisfactorio, insatisfactorio, etc.
- Desde la perspectiva de los procesos de interacción social es una categoría menor que resulta de los mismos.
- Las fortalezas, situaciones aceptables, debilidades y situaciones críticas son consecuencias de la cantidad de las relaciones sociales.

#### 2.2.5 Factores que influyen en el clima organizacional

##### 2.2.5.1 . Liderazgo

Según (Mazabel G. C., 2011, pág. 208) define que “El liderazgo es guiar a los demás hacia una dirección determinada. El líder es la persona que transmite aptitudes positivas a los demás para alcanzar un objetivo en común.”

Según (Shiver, 2011) el liderazgo “Es la capacidad de influir, motivar y permitir que otras personas contribuyan a la eficacia y el éxito de las empresas de la que son miembros.”



Según (Clemente, 2009) es “El proceso que influye sobre los miembros de un equipo, una organización, u otro; para garantizar y/o transformar el desarrollo de las actividades a realizar con el objetivo de dar cumplimiento a lo programado.”

**a) Guiar**

Una guía es algo que tutela, rige u orienta. A partir de esta definición, el término puede hacer referencia a múltiples significados de acuerdo con el contexto. Una guía puede ser el documento que incluye los principios o procedimientos para encauzar una cosa o el listado con informaciones que se refieren a un asunto específico.

Según (Ucha, 2009) “se entiende por guía aquello o a aquel que tiene por objetivo y fin el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate.”

**b) Aptitudes**

Según (Sánchez Nocea, 2013) afirma que “La aptitud es una característica del individuo que lo hace más o menos apto para desarrollar una función concreta. Puede decirse que se refiere a las habilidades (naturales o adquiridas) de una persona para realizar una determinada actividad.”

Según (Wikipedia, 2012) considera que las aptitudes “se refiere a la capacidad de una persona para realizar adecuadamente una tarea, en psicología engloba tanto capacidades cognitivas y procesos como características emocionales y de personalidad.”

**c) Objetivos**

Como una meta o propósito que se desea alcanzar en un tiempo determinado con la inversión de ciertos recursos, la definición de



objetivos es uno de los pilares de la planificación empresarial, hay quienes dicen que trazarse los objetivos equivocados es fracasar antes de comenzar porque de la definición de objetivos partirá la planificación de las acciones y procesos de cualquier emprendimiento. (Ruíz, 2015)

Es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo con el ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad. El objetivo es una de las instancias fundamentales en un proceso de planificación (que puede estar, como dijimos, a diferentes ámbitos) y que se plantean de manera abstracta en ese principio, pero luego, pueden (o no) concretarse en la realidad, según si el proceso de realización ha sido, o no, exitoso. (Definición M, 2017).

#### **2.2.5.2 . Relaciones**

Según (Mazabel G. C., 2011, pág. 208) define las relaciones como “El trato de todo el personal, ya sea con sus subordinados, jefes o pares. Lo ideal es crear un ambiente donde el trabajador desarrolle actividades laborales a gusto, al lado de otras personas que comparten el mismo ánimo”

Según (Leon, 2012) Es cualquier interacción que se desarrolla entre dos o más seres humanos, ya sea de forma directa o indirecta. En este intercambio cada uno intentará satisfacer sus necesidades y se regirá por un código de referencia. Muchas veces las necesidades no se cubren, en tal caso la interacción ha sido

Según (Omar, 2009)“Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.”



**a) Empatía**

Según (Omar., 2009) define la empatía como “La capacidad de percibir y comprender los sentimientos y actitudes de otros. “Saber ponerse en los zapatos del otro”

Según (Cólores, 2008)”Significa ponerse en el lugar de otra persona para entender y comprender porque piensa y actúa de una manera determinada.”

**b) Buen trato**

Según (Buen trato|, 2014) define el buen trato como “La forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.”

Según (Alvarado, 2014) “El buen trato se refiere a relaciones que favorecen el crecimiento y el desarrollo personal. Son formas de relaciones que generan satisfacción y bienestar, pues se refiere a interacciones que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración.”

**c) Diálogo**

Según (Diálogo, 2014)es “Un intercambio de información entre dos o más personas. Puede ser oral o escrito. También es un tipo de obra literaria, en prosa o en verso, en la que se representa una conversación entre dos o más personajes.”

El diálogo es un proceso horizontal de interacción comunicativa que busca el entendimiento y la transformación positiva y respetuosa de los participantes. Esta definición operativa nos permitirá hacer los análisis correspondientes sobre los diferentes conceptos relativos al diálogo transformador. (Felipe, 2014)





### 2.2.5.3 . Compromiso

Según (Mazabel C. , 2011, pág. 208)afirma que el compromiso” Es la lealtad que sienten los trabajadores hacia la empresa.”

Según (Robbins, 2013, pág. 665) el compromiso “Es el involucramiento, satisfacción, y entusiasmo de un individuo con el trabajo que realiza. “

El compromiso de los trabajadores refleja la implicación intelectual y emocional de estos con su empresa y con ello su contribución personal al éxito de esta. Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes que vistas en su conjunto reflejan al aspecto clave de la salud y de la empresa. (Jimenez, 2010)

#### d) Lealtad

Según (Pérez & Gardey, 2009) “Es el cumplimiento de aquello que exigen las leyes de la fidelidad y el honor. Según ciertas convenciones, una persona de bien debe ser leal a los demás, a ciertas instituciones y organizaciones. “

Es la fidelidad, franqueza, nobleza, honradez, sinceridad y rectitud. Sólo se es leal si se es fiel. Es imposible pensar en lealtad sin que vaya unida a la fidelidad. Pero no basta ser fiel para ser leal. Es necesario, además, ser franco y sincero con el sujeto de nuestra lealtad. Luego, sólo es leal quien, además de ser fiel, es franco y sincero. (Fuenmayor, 2005)

### 2.2.5.4 . Organización

Según (Mazabel G. C., 2011, pág. 208)”son todos los procesos, materiales, estructura, tecnología, entre otros, que permiten al trabajador realizar cómodamente su labor.”



Según (Waterhouse, 2013) evalúa si las bases y la planificación de la empresa son sostenibles, si los roles, responsabilidades, procesos y cursos están bien definidos.

#### **a) Reglamentos**

Un reglamento es un documento que especifica normas para regular todas las actividades de los miembros de una comunidad. Los reglamentos consisten en sentar bases para la convivencia y prevenir los conflictos que se puedan generar entre los individuos. (Martínez, 2012)

Se entiende toda disposición jurídica de carácter general y con valor subordinado a la Ley dictada por la Administración, en virtud de su competencia propia. Lo que significa que la norma reglamentaria, al estar sometida jerárquicamente a la Ley, aunque sea posterior no puede derogar o modificar el contenido de las normas con rango de ley y, por el contrario, éstas tienen fuerza derogatoria sobre cualquier reglamento. (García, 2012)

#### **b) Autoridad y Cadena de Mando**

La autoridad y la unidad de mando, la autoridad se refiere a los derechos inherentes a un puesto directivo para dar órdenes y esperar que estas se obedezcan. Para facilitar la coordinación, se asigna a cada puesto de dirección un lugar en cadena de mando, y cada directivo recibe cierto grado de autoridad a fin de que cumpla con sus responsabilidades. (Judges, 2009)

Se refiere a la jerarquía de una empresa de relaciones de información, desde la parte inferior hasta la parte superior de una organización, que debe responder a quién. La cadena de mando no sólo establece la rendición de cuentas, establece las líneas de una empresa de autoridad y poder de toma de decisiones. Una cadena de mando asegura que



cada tarea, puesto de trabajo y departamento tiene una persona que asume la responsabilidad del desempeño. (Johnson, 2013)

#### **2.2.5.5 . Reconocimiento**

Según (Mazabel C. , 2011, pág. 208) “Es reconocer el buen trabajo es vital para lograr la identificación y compromiso de nuestros trabajadores. También es un factor importante de motivación que produce una mayor productividad en las organizaciones.”

Según (Alvarado, 2014) asegura que es la que se implica que la OTRA PERSONA existe al igual que YO. Que tiene características, intereses, necesidades y formas de expresión únicas y son tan importantes como las mías.

Según (Ucero, 2011) define que es la situación respecto a la empresa, valoración equitativa del trabajo realizado, respeto por los juicios u opiniones.

##### **a) Motivación**

Según (Hinojosa, 2013) “La motivación es pocas palabras también puede ser definida como el empuje que nos dirige a ser tal o cual cosa y al mismo tiempo diseña el cómo hacerlas.

Según (Valdés, 2017) “La motivación es un conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.”

##### **b) Productividad Laboral**

La productividad laboral en las empresas puede orientarse a la consecución de una serie de objetivos o un buen clima laboral



mediante la toma de ciertas acciones y el uso de factores como el tiempo y los recursos. Para conseguir una buena productividad empresarial es necesario llevar a cabo una buena gestión del negocio combinada con las técnicas más apropiadas para de esta forma, alcanzar la sostenibilidad y viabilidad del futuro de la empresa. (Arencibia, 2015)

Según (Grifol, 2014) “Es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.”

#### **2.2.5.6 . Remuneraciones**

Según (Mazabel C. , 2011, pág. 208)”La mayoría de las empresas optan por retribuir a sus trabajadores, de acuerdo con el promedio del mercado.”

Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia. En otras palabras, constituye las recompensas de todo tipo que reciben los colaboradores por llevar a cabo las tareas que les asigno la organización. (Gómez, 2010).

##### **a) Retribución**

“Es la acción por la cual se paga un producto o un servicio. Esta acción se produce normalmente en relación con la actividad económica, concretamente con el salario de un trabajador, que es equivalente a su retribución.” (definición abc, 2017).

En el ámbito de la economía y empleo hace referencia al salario o sueldo en forma de dinero o especie que percibe una persona por su



trabajo. Dicha cantidad dependerá lo fijado previamente bajo un contrato y dentro de las exigencias legales que establezca el derecho laboral. También puede considerarse como retribución el cobro que obtiene un inversionista por acciones u otros dividendos que reciba. (economiasimple.net, 2018)

#### **2.2.5.7 . Igualdad**

Según (Mazabel C. , 2011, pág. 208) Los derechos de los trabajadores deben ser respetados, y no debe existir discriminación de ningún tipo. Esto no quiere decir que no podamos distinguir a los trabajadores buenos de los malos.

La igualdad consiste en que esos derechos y deberes sean igualmente admitidos y declarados por todos, en que nadie pueda substraerse a la acción de la ley que los formula, en que cada hombre participe igualmente del goce proporcional a su inteligencia y trabajo. Todo privilegio es un atentado a la igualdad. (Echeverr , 2016)

##### **a) Respeto**

Según (Pérez & Merino, 2012) ” El respeto está relacionado con la veneración o el acatamiento que se hace a alguien. El respeto incluye miramiento, consideración y deferencia.”

Según (Moran, 2011) ”El Respeto es una de las bases sobre la cual se sustenta la  tica y la moral en cualquier campo y en cualquier época. Tratar de explicar que es respeto, es por demás difícil, pero podemos ver donde se encuentra.”



## 2.3. Marco Conceptual

### 2.3.1. Actitudes

Según (Bussenius, 2011) “Es la respuesta a alguien o algo aprendido o relativamente permanente. Es una predisposición que pensar, sentir y actuar de cierta manera”

### 2.3.2 Ambiente Laboral

Según (Hernández, 2014)” Es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.”

### 2.3.3 Clima Laboral

Según (Alles, 2012) “Grado de satisfacción de los empleados em base a una de ítems preestablecidos.”

### 2.3.4. Compromiso Social

(Parra, 2015)” Conjunto de operaciones y compromisos legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de los impactos que las actividades de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos.”

### 2.3.5. Líder

El Líder es la persona capaz de ejercer una influencia dominante sobre un grupo, con capacidad de dar satisfacción a las demandas y deseos de sus seguidores, que se encuentra en el sitio adecuado, en el momento preciso y con las cualidades necesarias para satisfacer las demandas del grupo. El Líder es la persona con capacidad de efectuar y dirigir el cambio, que marca un camino y



asume la incertidumbre. Los líderes nacen, pero sobre todo se hacen. (Julián & Gardey, 2012)

### **2.3.6 Migración**

Es cuando un grupo social, sea humano o animal, realiza un traslado de su lugar de origen a otro donde considere que mejorará su calidad de vida. Implica la fijación de una nueva vida, en un entorno social, político y económico diferente y, en el caso de los animales un hábitat distinto, que sea más propicio para la subsistencia de la especie. (Pérez & Gardey, 2012)

### **2.3.7 Relaciones interpersonales**

Según (Bisquerra, 2003) "Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Es el desenvolvimiento y la dinámica que tienen entre el compañero de trabajo."

### **2.3.8. Relaciones Personales**

Las relaciones personales son los lazos que vamos estableciendo a lo largo de nuestra vida con las personas con las que entablamos algún tipo de convivencia. No todas las relaciones alcanzan el mismo grado de intensidad, pero es muy importante que sepamos cómo conseguir tener unas buenas relaciones personales con las personas que forman parte de nuestro entorno, de nuestra vida laboral, familiar, etc. (Malena, 2009)

## **2.4 Marco Institucional**

### **2.4.1. Antecedentes**

En 1969, Acción ayudó a fundar el predecesor de Mibanco, Acción Comunitaria del Perú (ACP), como organización de desarrollo comunitario privada y sin fines de lucro. A principios de la década de los 80, con el apoyo de Banco Wiese, uno



de los más grandes del Perú, ACP comenzó a ofrecer microcrédito en la zona sur de Lima.

En mayo de 1998, ACP se convirtió en accionista mayoritario y gerente operativo de una nueva empresa llamada Mibanco (Banco de la Microempresa S.A.), el primer banco comercial con fines de lucro totalmente regulado del Perú, dedicado a las microempresas. El capital inicial de USD 16 millones provino en su totalidad del sector privado. Otros inversores fueron ProFund, Accion Gateway Fund, Banco Wiese Sudameris y Banco de Crédito del Perú. En noviembre de 1999, la Corporación Andina de Fomento se convirtió en accionista de Mibanco. La organización sin fines de lucro ACP sigue ofreciendo servicios sociales no financieros.

Los clientes de Mibanco son vendedores en el mercado, costureras, panaderos, alfareros y otras personas que mantienen a sus familias formando negocios pequeños que a menudo operan desde el hogar. Muchos viven en barrios pobres en la periferia de Lima. El 66% de los clientes de Mibanco son mujeres. Menos del 20% de los préstamos son grupales, la amplia mayoría son préstamos individuales.

En 2008, Acción comenzó a colaborar con Mibanco en el programa rural de Acción para formular estrategias y las mejores prácticas para llevar los servicios de microfinanzas a zonas remotas y rurales de América Latina. Como resultado, Mibanco añadió dos productos nuevos a los préstamos grupales rurales: un sistema de gestión del riesgo y calificación del crédito para ayudar a los agentes a calificar objetivamente a los potenciales prestatarios y calcular el riesgo de otorgarles crédito. (Mibanco, 2018)

#### **2.4.2 Historia de la Unión**

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a





segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa micro financiera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mibanco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2006, el BID reconoce a Mibanco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos, Mibanco ganó una calificación Global de Desempeño Social otorgado por Planet Rating 4+ y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's.

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos. (Mibanco, 2018)

### **2.4.3 Misión**

Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

### **2.4.4 Visión**

Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.



### 2.4.5 Principios Culturales

- **Integridad en todas nuestras acciones**

Ellas son el reflejo de nuestra honestidad y se sostienen en una conducta ética y transparente dentro y fuera de la empresa, con clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, reguladores y en sentido amplio, con toda la sociedad a la que pertenecemos.

- **Logramos resultados trabajando en equipo, con calidad y eficiencia**

Generamos un ambiente de confianza, donde los equipos colaboran entre sí, con una comunicación abierta y horizontal y de esta manera, se comprometen en lograr los resultados que nos proponemos como organización, gestionando con calidad y eficiencia.

- **Gestionamos los riesgos con responsabilidad**

Somos responsables de los riesgos que asumimos e implementamos acciones para controlarlos, para honrar la confianza que han depositado en nosotros los clientes y accionistas, y para contribuir a la estabilidad del sistema financiero.

- **Apasionados por servir responsablemente al cliente**

Todos nuestros esfuerzos están orientados a servir con calidad las expectativas del cliente, construyendo relaciones sostenibles, cercanas y de confianza que aseguren su desarrollo.

- **“Comprometidos con el desarrollo de nuestra gente”**

Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores a través de líderes cercanos, comprometidos y transparentes, que lideran con el ejemplo y generan espacios de aprendizaje y de igualdad de oportunidades.

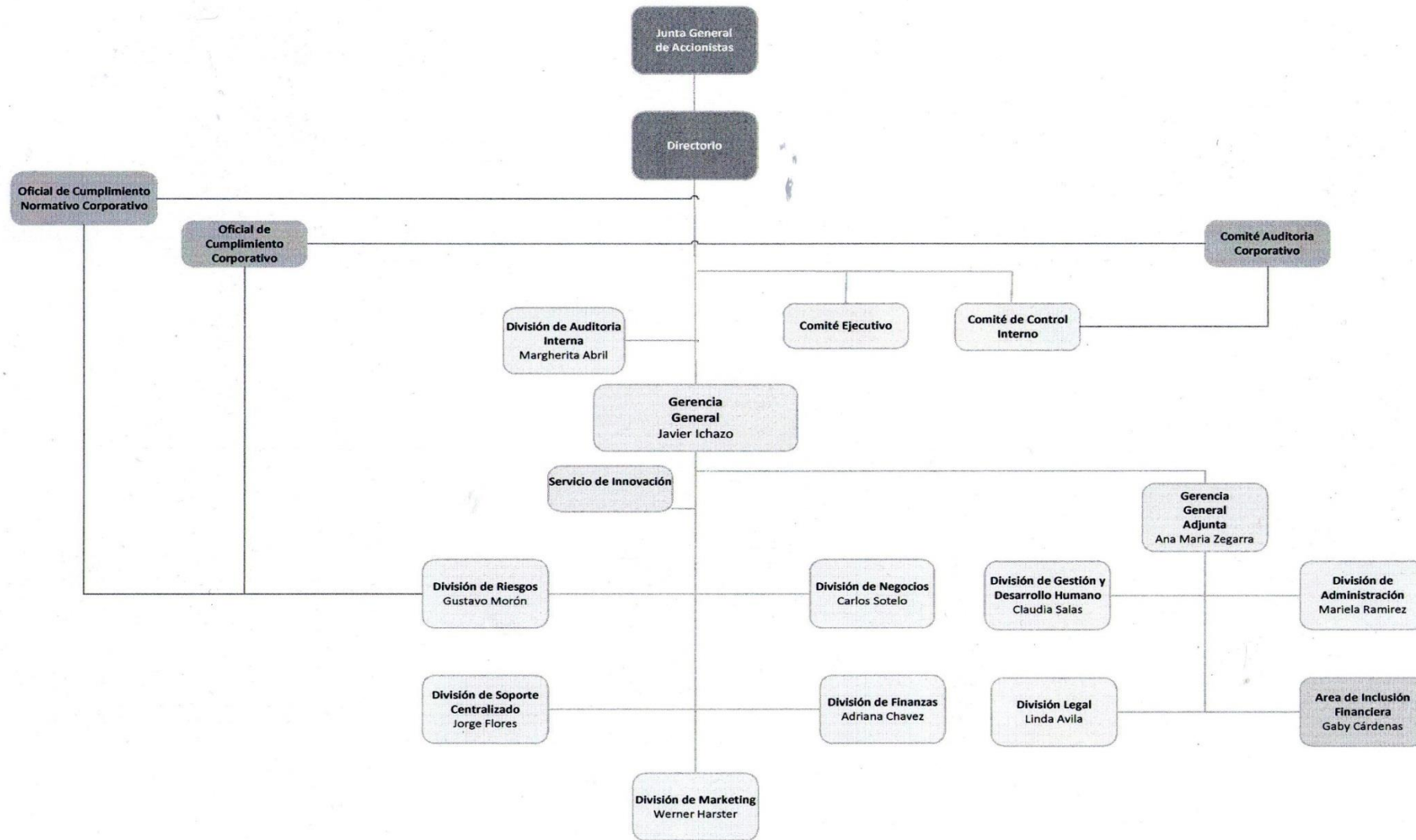
- **Somos pioneros y promovemos el cambio**

Nuestro compromiso con la inclusión financiera nos impulsa a estar siempre un paso adelante, promoviendo el cambio con actitud positiva, flexible y ágil.



2.4.6 Organigrama

# ORGANIGRAMA MI BANCO



Fuente: Manual de Organización y Funciones de MIBANCO

## 2.5. Variable

### 2.5.1. Variable

La presente investigación desarrollo la variable “Clima Organizacional”

### 2.5.2. Conceptualización de la Variable

*Tabla 1. Conceptualización de la Variable*

VARIABLES	DIMENSIONES
CLIMA	Liderazgo
ORGANIZACIONAL	Es guiar a los demás hacia una dirección determinada. El líder es la persona que transmite aptitudes positivas a los demás para alcanzar un objetivo en común. (Mazabel G. C., 2011, pág. 208)
Conjunto de características que describen una organización en función a la percepción y a las experiencias vividas de trabajadores, vincula la interacción de las personas, la estructura de la organización y los procesos, e influye en el desempeño y conducta de los trabajadores. (Mazabel G. C., 2011, pág. 207)	Relaciones
	Es el trato de todo el personal, ya sea con sus subordinados, jefes o pares. Lo ideal es crear un ambiente donde el trabajador desarrolle actividades laborales a gusto, al lado de otras personas que comparten el mismo ánimo. (Mazabel G. C., 2011, pág. 208)
	Compromiso
	Es la lealtad que sienten los trabajadores hacia la empresa. (Mazabel G. C., 2011, pág. 208)
	Organización
	Son todos los procesos, materiales, estructura, tecnología, entre otros, que permiten al trabajador realizar cómodamente su labor. (Mazabel G. C., 2011, pág. 208)
	Reconocimiento
	Reconocer el buen trabajo es vital para lograr la identificación y compromiso de nuestros trabajadores. También es un factor importante de motivación que produce una mayor productividad en las organizaciones. (Mazabel G. C., 2011, pág. 208)
	Remuneraciones
	La mayoría de las empresas optan por retribuir a sus trabajadores, de acuerdo con el promedio del mercado. (Mazabel G. C., 2011, pág. 208)
	Igualdad
	Los derechos de los trabajadores deben ser respetados, y no debe existir discriminación de ningún tipo. Esto no quiere decir que no podamos distinguir a los trabajadores buenos de los malos. (Mazabel G. C., 2011, pág. 208)

Fuente: Elaboración propia



### 2.5.3 Operacionalización de la Variable

*Tabla 2.*

*Operacionalización de la Variable*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL:	Liderazgo	Guiar Aptitudes Objetivos
	Relaciones	Empatía Buen trato Diálogo
	Compromiso	Lealtad
	Organización	Reglamentos Autoridad y cadena de mando
	Reconocimiento	Motivación Productividad Laboral
	Remuneraciones	Retribución
	Igualdad	Respeto

Fuente: Elaboración propia



## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de Investigación

Según (Hernández &Fernández &Baptista, 2014, pág. 14) "la investigación que se utilizo es básica, ya que está orientada, a describir, explicar o percibir la realidad. Con la cual se va en busca de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva nos encamina a la investigación básica o pura.

La investigación básica es la que no tiene propósito aplicativo inmediato, pues solo busca ampliar y profundizar los conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que se analizan para perfeccionar sus contenidos.

#### 3.2 Enfoque de la Investigación

El trabajo de investigación pertenece a un enfoque cuantitativo. Utiliza la recolección de datos. Base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías". (Hernández &Fernández &Baptista, 2014, pág. 4)

#### 3.3. Diseño de la Investigación

La investigación es de diseño no experimental, es aquella que se realizan sin manipular deliberadamente la variable. Lo que hacemos en una investigación no experimental es simplemente observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural para después analizarlos. (Hernández &Fernández &Baptista, 2014, pág. 152)

### 3.4 Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación es descriptivo.” Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández &Fernández &Baptista, 2014, pág. 92)

### 3.5. Población y Muestra de la Investigación

#### 3.5.1. Población

La población motivo de la investigación está formada por los 24 trabajadores que labora en el Banco de la Microempresa S.A. - MIBANCO, Agencia Cusco -2018.

#### 3.5.2 Muestra

La muestra a estudiar viene a ser la totalidad de trabajadores, puesto que es un número reducido del mismo.

### 3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán en la investigación son las siguientes:

*Tabla 3.*

*Técnica e instrumento de recolección de datos*

Técnicas	Instrumento	Objetivo
Encuesta	Cuestionario	Recoger información genérica del personal respecto al Clima Organizacional.

### 3.7. Procesamiento y análisis de datos

#### 3.7.1. Procesamiento de datos

Los datos recopilados de la encuesta eran procesados utilizando el programa estadístico:



La encuesta será procesada utilizando el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), el mismo que está diseñado para realizar procesos estadísticos en investigaciones sociales. Una vez hallados los datos se presentarán en tablas y figuras que reflejen las tendencias absolutas y relativas por cada indicador.

### **3.7.2 Análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizará el método analítico-descriptivo porque dividirá la variable en sus principales dimensiones e indicadores, estableciendo una caracterización e interpretación del comportamiento de estos de manera descriptiva.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

##### 4.1.1. PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO

Para conocer como son los factores que influyen el clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018, se aplicó un cuestionario a las personas involucradas, en el que se considera 30 ítems distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 4.**

***Distribución de los ítems del cuestionario***

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Clima Organizacional	Liderazgo	Guiar	1,2
		Aptitudes	3
		Objetivos	4,5,6
	Relaciones	Empatía	7,8
		Buen Trato	9,10,11,12
		Diálogo	13
	Compromiso	Lealtad	14,15,16,17
	Organización	Reglamentos	18,19,20,21
		Autoridad y cadena de mando	22
		Motivación	23,24,25
	Reconocimiento	Productividad Laboral	26
	Remuneración	Retribución	27,28
	Igualdad	Respeto	29,30

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5.****Descripción de la escala de medición**

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación:

TABLA DE BAREMACIÓN		
Medida	Promedio	Interpretación
Nunca	1 – 1.80	Muy inadecuado
Rara vez	1.81 – 2.60	Inadecuado
Frecuente	2.61 – 3.40	Ni inadecuado ni adecuado
Casi siempre	3.41 – 4.20	Adecuado
Siempre	4.21 – 5	Muy adecuado

**4.1.2. FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO**

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario que miden los factores que influyen en el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018, se aplicó el método del alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considerándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.80, para esta investigación el alpha de Cronbach dio 0.967, lo que confirma que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación.

**Tabla 6.****Estadísticos de fiabilidad**

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de cronbach	N° de elementos
0.967	30

Fuente: Elaboración propia

**4.2.RESULTADOS POR DIMENSIONES**

Para describir como son los factores que influyen en el Clima Organizacional dentro del Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018. Se consideró las siguientes dimensiones: Liderazgo, Relaciones, Compromiso, Organización, Reconocimiento, Remuneraciones, Igualdad.

Los resultados se presentan a continuación:

#### 4.2.1. Resultados de la dimensión Liderazgo

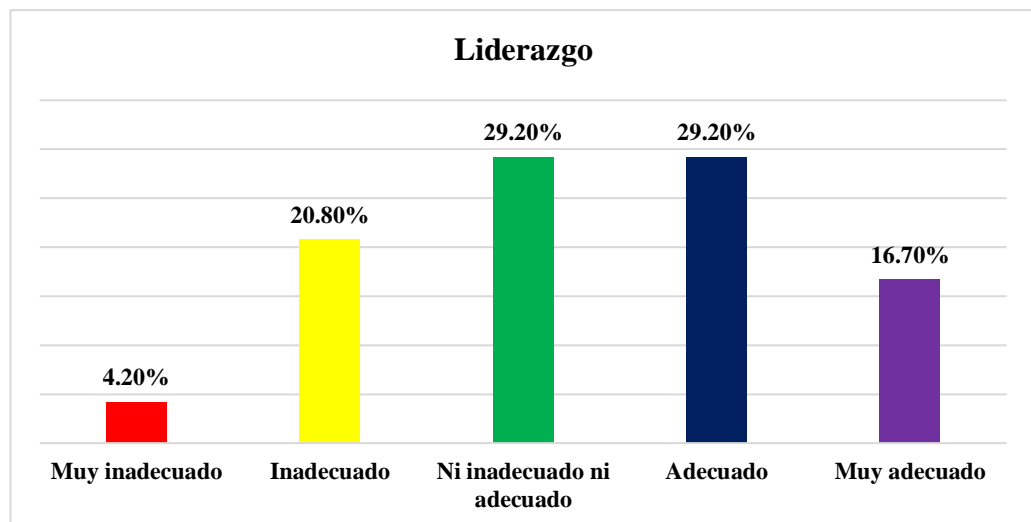
Para describir como es el Liderazgo en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018, se consideró los siguientes indicadores: guiar, aptitudes y objetivos.

*Tabla 7.*

*Liderazgo el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018*

	F	%
Muy inadecuado	1	4.2
Inadecuado	5	20.8
Ni inadecuado ni adecuado	7	29.2
Adecuado	7	29.2
Muy adecuado	4	16.7
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia



*Figura 1* Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis e interpretación

Se observa que el 29,2% es considerado como adecuado, esto es debido a que los colaboradores del Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco perciben un liderazgo apropiado por parte del gerente y de los jefes de cada área; el

otro 29,2% es considerado como adecuado así mismo es considerado también como ni inadecuado ni adecuado esto se da ya que los colaboradores de la entidad financiera perciben un liderazgo regular; el 20.8% considera que el liderazgo que se presenta en la entidad financiera es inadecuado; el 16.7% es considerado como muy adecuado afirmando de esta manera que existe el liderazgo de forma apropiado; el 4.2% de los trabajadores de la entidad financiera consideran que el liderazgo percibido es muy inadecuado, esto quiere decir que los trabajadores no se sienten conformes con el liderazgo del gerente ni de los jefes de cada área, de igual manera se percibe una orientación y reconocimiento de aptitudes de forma regular, en cambio en los objetivos se percibe que se permite la participación de los trabajadores para el logro de los objetivos establecidos por la entidad por ello se considera que los objetivos están adecuadamente establecidos.

**Tabla 8.**

***Indicadores de Liderazgo en el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- MIBANCO, Agencia Cusco-2018***

	Guiar		Aptitudes		Objetivos	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	1	4.2	1	4.2	1	4.2
Inadecuado	5	20.8	5	20.8	5	20.8
Ni inadecuado ni adecuado	4	16.7	98	37.5	5	20.8
Adecuado	12	50	4	16.7	9	37.5
Muy adecuado	2	8.3	5	20.8	4	16.7
Total	24	100.0	24	100.0	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

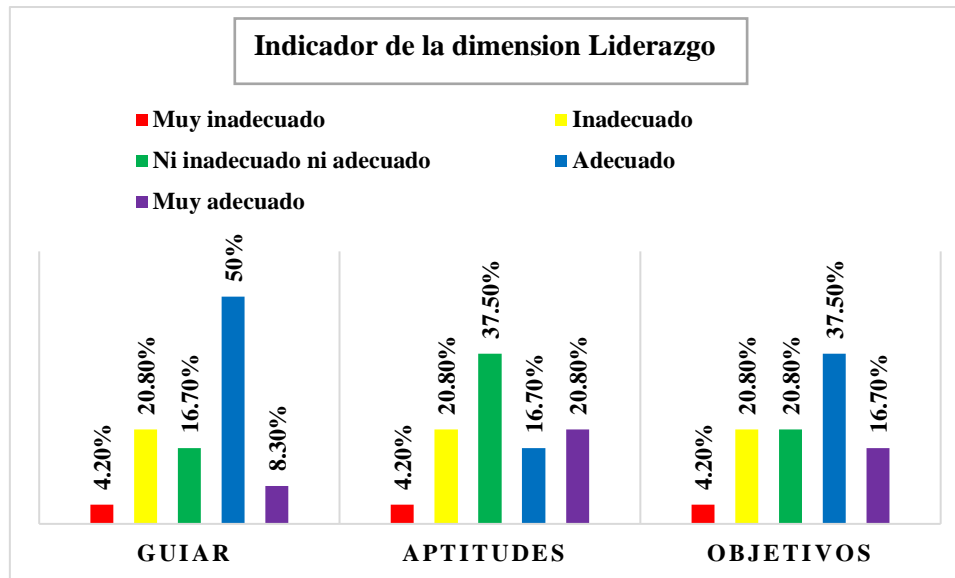


Figura 2 Indicadores de Liderazgo en el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018

Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación

- El 50% de los trabajadores consideran que la guía que perciben es adecuada, el 20.8% consideran que es inadecuado, el 16.7% consideran que es ni inadecuado ni adecuado, el 8.3% consideran que es muy adecuado y el 4.2% consideran que es muy inadecuado; teniendo en cuenta las metas establecidas, se afirma que el gerente o jefe de cada área tiene la función de encaminar a los trabajadores para el correcto desarrollo de actividades de cada colaborador.
- El 37.5% de los trabajadores encuestados consideran que las aptitudes son ni inadecuados ni adecuados, el 20.8% de los trabajadores consideran inadecuado como también muy adecuado, el 16.7% de los trabajadores consideran que es adecuado y el 4.2% de los trabajadores consideran que es muy inadecuado; de los resultados obtenidos los trabajadores de la entidad financiera poseen la capacidad para poder realizar adecuadamente las tareas encargadas, ya que ellos perciben que se reconocen sus aptitudes.
- El 37.5% de los trabajadores encuestados consideran que los objetivos son adecuados, el 20.8% de los trabajadores encuestados consideran inadecuados como también ni inadecuado ni adecuados, el 16.7% de los trabajadores encuestados consideran como muy adecuado y el 4.2% de los trabajadores encuestados consideran como muy inadecuado; por lo tanto podemos mencionar que los objetivos de trabajo están claramente establecidos contando con un tiempo

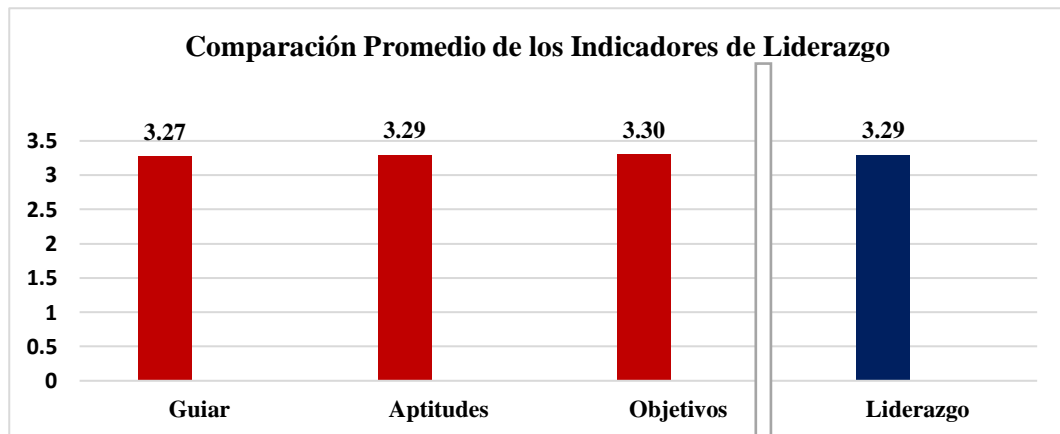
determinado para poder alcanzar las metas establecidas, junto a ello se puede percibir que los trabajadores participan en la toma de decisiones.

**Tabla 9.**

**Comparación promedio de los indicadores de liderazgo del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco- 2018.**

	N	Promedio	Calificación
Guiar	24	3.27	Ni inadecuado ni adecuado
Aptitudes	24	3.29	Ni inadecuado ni adecuado
Objetivos	24	3.30	Ni inadecuado ni adecuado
Liderazgo	24	3.29	Ni inadecuado ni adecuado

Fuente: Elaboración propia



*Figura 3* Comparación promedio de los indicadores de liderazgo y la dimensión liderazgo del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco- 2018.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación**

Se observa que en los indicadores considerados para conocer el Liderazgo del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco se encuentra ni inadecuado ni adecuado con un promedio de 3.29 en cuanto al liderazgo, afirmando que el gerente de la entidad financiera cumple sus funciones correctamente; con respecto al indicador guiar se obtuvo 3.27 de promedio como ni inadecuado ni adecuado, el resultado obtenido es óptimo para la entidad financiera ya que esto da a conocer que se percibe el apoyo apropiado para un buen desarrollo de actividades; de igual manera con un 3.29 de promedio en aptitudes afirmando así que los trabajadores cuentan con la capacidad para el desarrollo de sus funciones y

con un 3.30 de promedio respecto a los objetivos el cual son cumplidos por los trabajadores generando la satisfacción de ellos por el logro de sus metas.

**4.2.2. Resultados de la Dimensión Relaciones**

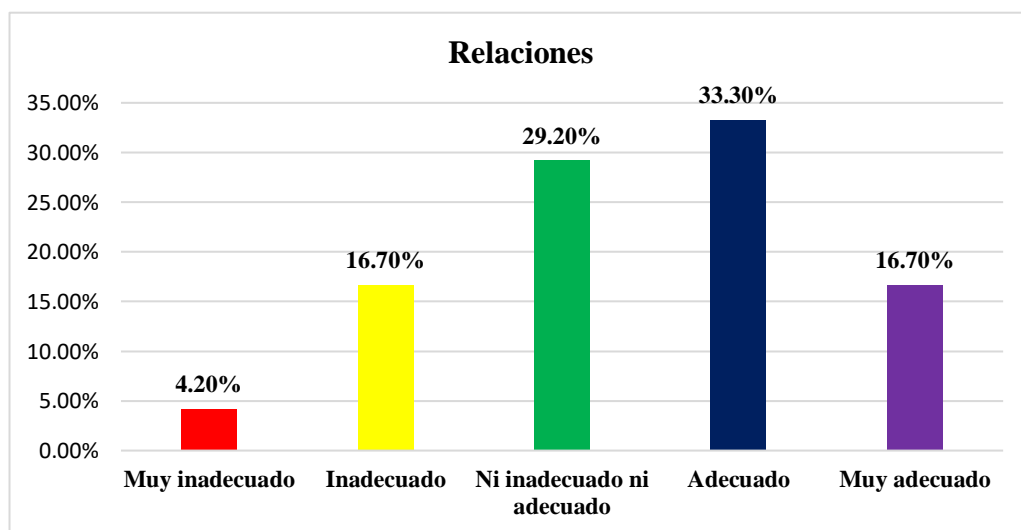
Para describir como son las Relaciones en el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco, se consideró los siguientes indicadores: Empatía, Buen Trato, Diálogo.

*Tabla 10.*

*Relaciones del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018.*

	f	%
Muy inadecuado	1	4.2
Inadecuado	4	16.7
Ni inadecuado ni adecuado	7	29.2
Adecuado	8	33.3
Muy adecuado	4	16.7
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4* Relaciones del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación**

El 33.3% de los trabajadores afirman que las relaciones se dan de una forma adecuada, esto es debido a que los trabajadores cuenta con un ambiente de trabajo adecuado; el 29.2% de los trabajadores lo consideran como ni inadecuado ni adecuado, el 16.7% de los trabajadores consideran como muy adecuado como también inadecuado y el 4.2% de los trabajadores lo consideran como muy inadecuado; de los resultados obtenidos se puede mencionar que los trabajadores son empáticos, toman en cuenta las nuevas acotaciones de los trabajadores que se brinda a la entidad financiera para poder desarrollar sus actividades, considerándose como adecuado; teniendo en cuenta el trato que se da en la entidad financiera se perciben que todos los compañeros de trabajo interviene para el crecimiento y desarrollo personal de sus compañeros considerándose así como apropiado; y por ultimo tenemos el diálogo que se da entre los compañeros de trabajo es constante debido a los medios de comunicación considerándose como adecuado y muy adecuado.

**Tabla 11**

***Indicadores de las relaciones del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.***

	Empatía		Buen Trato		Diálogo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	0	0	3	12.5	3	12.5
Inadecuado	4	16.7	7	29.2	1	4.2
Ni inadecuado ni adecuado	4	16.7	5	20.8	4	16.7
Adecuado	9	37.5	8	33.3	8	33.3
Muy adecuado	7	29.2	1	4.2	8	33.3
Total	24	100.0	24	100.0	24	100.0

Fuente: Elaboración propia



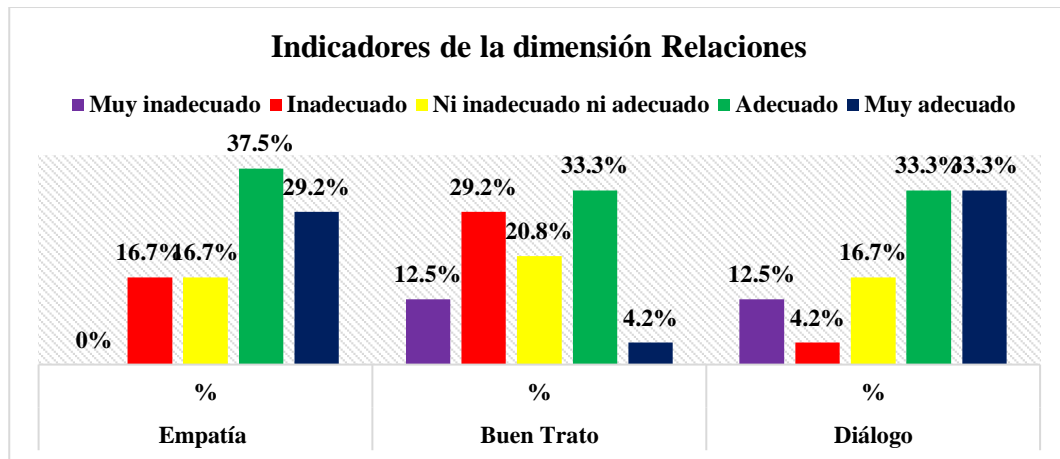


Figura 5 Indicadores de las Relaciones del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación

- El 37.5% de los trabajadores afirman que es adecuada la empatía, el 29.2% es considerado como muy adecuado, el 16.7% es considerado como inadecuado como también está siendo considerado como ni inadecuado ni adecuado, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se considera que los trabajadores perciben que se respetan y se toman en cuenta las ideas y acotaciones que brindan los trabajadores dentro de la entidad financiera.
- El 33.3% de los trabajadores afirman que se percibe un buen trato el cual es considerado como adecuado, el 29.2% es considerado como inadecuado, 20.8% es considerado como ni inadecuado ni adecuado, el 12.5% es considerado como muy inadecuado y el 4.2% es considerado como muy adecuado; de los resultados obtenidos se observa que los trabajadores afirman que el buen trato y la convivencia de los trabajadores favorecen al crecimiento y al desarrollo y al bienestar personal de cada uno, esto se da gracias a las interacciones que se promueve para el desarrollo de actividades, así como existen trabajadores que mencionan que es de forma inadecuada.
- El 33.3% de los trabajadores afirman que el diálogo que se da es muy adecuado como también es considerado adecuado, el 16.7% es considerado como ni inadecuado ni adecuado, el 12.5% es considerado como muy inadecuado y el 4.2% es considerado como inadecuado; de los resultados obtenidos hoy en día el diálogo se realiza de distintas maneras, para los trabajadores de la entidad financiera utilizan constantemente los medios

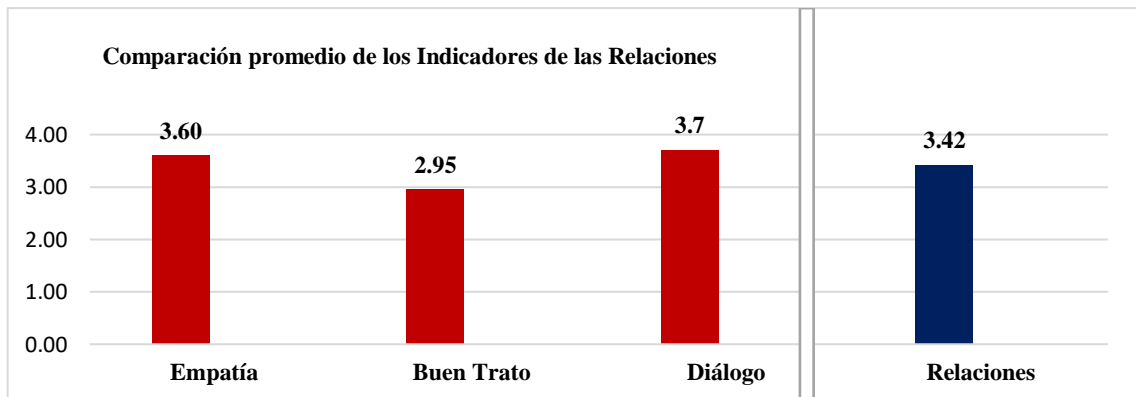
electrónicos para poder tener una comunicación formal entre compañeros y de esta manera ellos puedan lograr las metas establecidas por la entidad.

**Tabla 12.**

**Comparación promedio de los Indicadores de las Relaciones del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.**

	N	Promedio	Calificación
Empatía	24	3.60	Adecuado
Buen Trato	24	2.95	Ni inadecuado ni adecuado
Diálogo	24	3.70	Adecuado
Relaciones	24	3.42	Adecuado

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6** Comparación promedio de los Indicadores de las Relaciones y de la dimensión Relaciones del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018

Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación

Se observa que en los indicadores considerados para conocer la dimensión Relaciones del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018 se califica como adecuadas con un promedio de 3.42 ; esto indica que en cuanto a las relaciones es percibido los trabajadores laboran en un ambiente ideal, el cual genera que los trabajadores realicen sus labores con gusto, compartiendo el mismo animo con los demás trabajadores; con respecto a la empatía se obtuvo un 3.60 de promedio considerándose como adecuado ya que los trabajadores son empáticos entre ellos de forma adecuada, teniendo en cuenta el buen

trato esta; con un 2.95 de promedio considerándose como ni inadecuado ni adecuado, donde los trabajadores lo consideran de esta manera ya que perciben que no se realizan actividades de interacción entre los compañeros y por ultimo teniendo en cuenta al diálogo esta con un 3.7 de promedio considerándose como adecuado esto es debido ya que los compañeros de trabajo laboran en constante comunicación para así poder lograr un apoyo mutuo.

#### 4.2.3. Resultados de la dimensión Compromiso

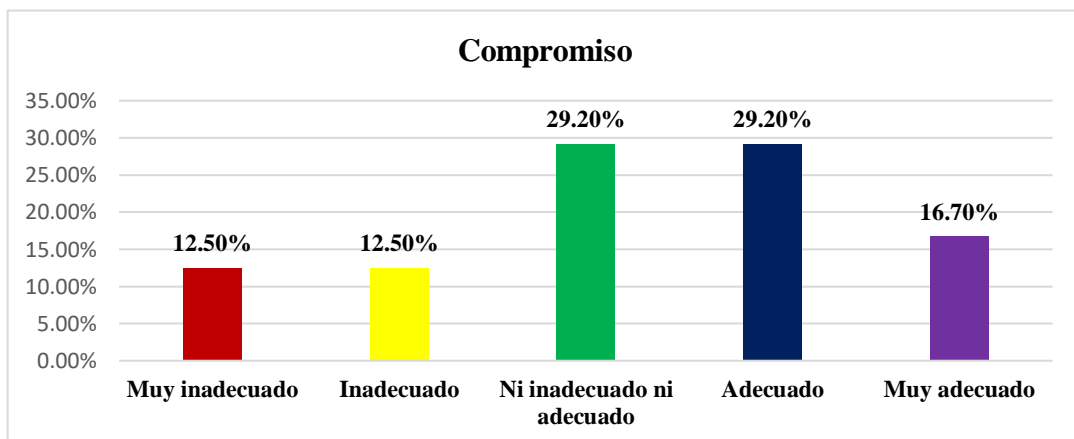
Para describir como es el compromiso en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco, se consideró el siguiente indicador: Lealtad.

**Tabla13**

**Dimensión Compromiso del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.**

	f	%
Muy inadecuado	3	12.5
Inadecuado	3	12.5
Ni inadecuado ni adecuado	7	29.2
Adecuado	7	29.2
Muy adecuado	4	16.7
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7** Dimensión Compromiso del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018

Fuente: Elaboración propia



### Análisis e interpretación

El 29.2% de los trabajadores afirman que el compromiso que se da en la entidad es adecuado como también lo consideran como ni inadecuado ni adecuado ya que los trabajadores perciben que sus compañeros de trabajo no se sienten lo suficientemente comprometidos con la agencia en el cual laboran constantemente es por ello que lo califican como regular, el 16.7% de los trabajadores consideran que es adecuado ya que son el grupo de trabajadores que no son rotados constantemente es por ello que los colaboradores logran identificarse con dicha agencia y el 12.5% de los trabajadores lo consideran como muy inadecuado y a la vez como inadecuado; esto se da ya que los trabajadores perciben que no todos los compañeros de trabajo son leales a la agencia el cual laboran considerándolo como regular .

**Tabla 14**

*Indicadores de la Dimensión Compromiso del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018*

	Lealtad	
	F	%
Muy inadecuado	3	12.5
Inadecuado	3	12.5
Ni inadecuado ni adecuado	7	29.2
Adecuado	7	29.2
Muy adecuado	4	16.7
Total	24	100.0

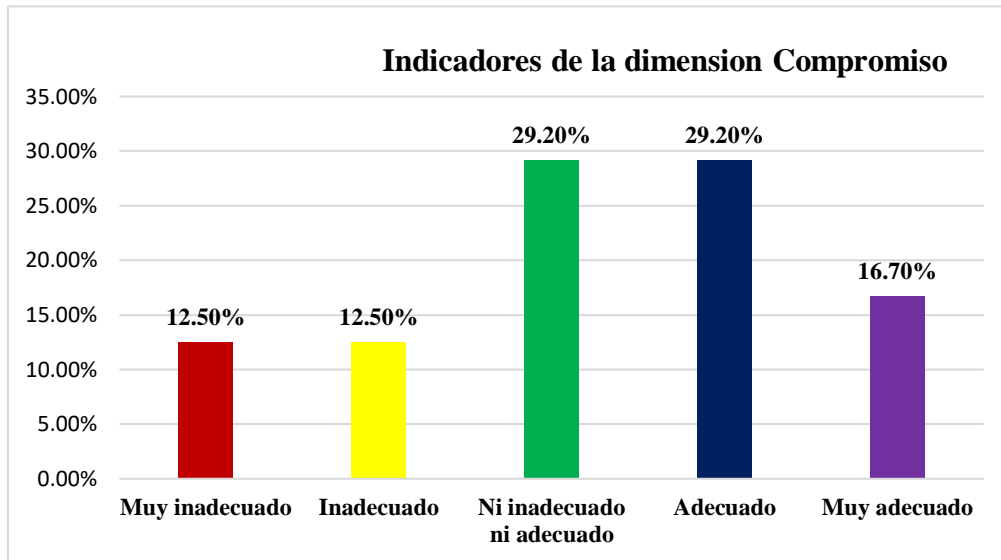


Figura 8 Indicadores de la Dimensión Compromiso del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018  
Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación**

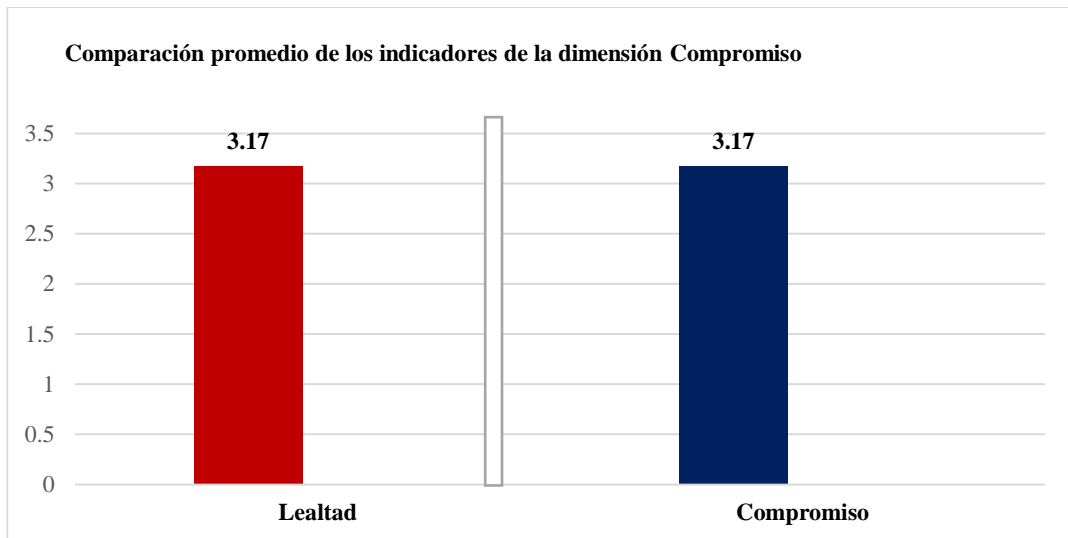
El 29.2% de los trabajadores afirman que la lealtad que se perciben es adecuada como también lo designan como ni inadecuado ni adecuado, el 16.7% de los trabajadores afirman que es muy adecuado, el 12.5% de los trabajadores afirman que es muy inadecuado como también lo consideran como inadecuado, teniendo en cuenta los resultados obtenidos llegamos a la conclusión que el nivel de lealtad de los trabajadores es regular ya que no se percibe entusiasmo de los trabajadores y esto genera que no se pueda realizar un correcto funcionamiento de actividades dentro de la entidad financiera.

**Tabla 15**

**Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Compromiso del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.**

	N	Promedio	Calificación
Lealtad	24	3.17	Ni inadecuado ni adecuado
Compromiso	24	3.17	Ni inadecuado ni adecuado

Fuente: Elaboración propia



*Figura 9* Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Compromiso y la dimensión Compromiso del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación**

Se observa que en los indicadores considerados para conocer el compromiso que se da en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco es considerado como ni inadecuado ni adecuado con un promedio de 3.17 el cual afirma que es regular el nivel de compromiso que se da por los compañeros de trabajo, en cuanto a la lealtad con un promedio de 3.17 considerado también como ni inadecuado ni adecuado considerándolo como regular ya que por la falta de lealtad a la entidad financiera es que los trabajadores migran a otras entidades .

#### **4.2.4. Resultados de la dimensión Organización**

Para describir como es la Organización en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco, se consideró los siguientes indicadores: Reglamentos y la Autoridad y la Cadena de Mando.

Tabla 16

*Dimensión Organización del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.*

	F	%
Muy inadecuado	3	12.5
Inadecuado	0	0
Ni inadecuado ni adecuado	6	25.0
Adecuado	11	45.8
Muy adecuado	4	16.7
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

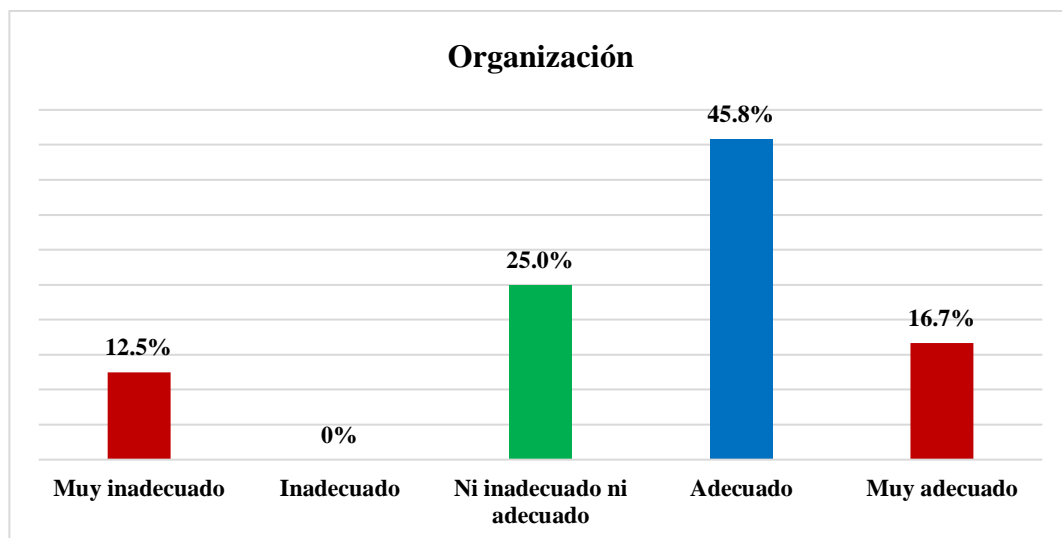


Figura 10 Dimensión Organización del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación**

El 45.8% que labora en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco percibe una adecuada organización esto es debido que el banco tiene bien establecidas las normas considerándolo como adecuado ; el 25 % de los trabajadores lo consideran como ni inadecuado ni adecuado afirmándolo como regular, el 16.7% de los trabajadores lo consideran como muy adecuado , el 12.5% de los trabajadores lo consideran como muy inadecuado, de acuerdo a los resultados obtenidos se define que la normativa que se cuenta en la entidad financiera está bien establecida,

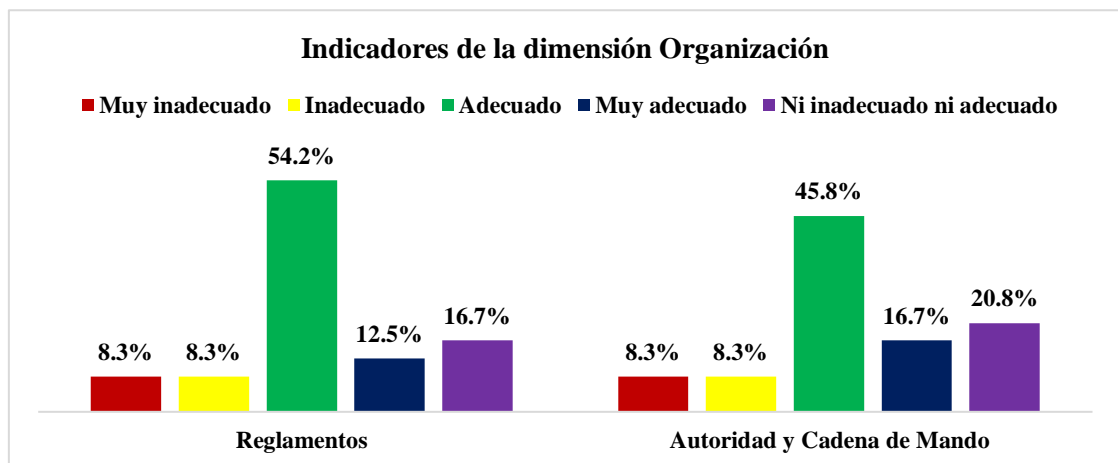
definiendo correctamente las actividades que deben de realizarse para un correcto desarrollo, en cuanto a la autoridad y la cadena de mando es considerada también como adecuada.

**Tabla 17**

*Indicadores de la dimensión Organización del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.*

	Reglamentos		Autoridad y Cadena de Mando	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	2	8.3	2	8.3
Inadecuado	2	8.3	2	8.3
Ni inadecuado ni adecuado	4	16.7	5	20.8
Adecuado	13	54.2	11	45.8
Muy adecuado	3	12.5	4	16.7
Total	24	100.0	24	100.0

Fuente: Elaboración propia



*Figura 11* Indicadores de la dimensión Organización del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación**

- El 54.2% de los trabajadores afirman que los reglamentos se dan de manera adecuada, el 16.7% de los trabajadores consideran como ni inadecuado ni adecuado, el 12.5% de los trabajadores lo consideran como muy adecuado y el 8.3% de los trabajadores lo consideran como inadecuado y muy



inadecuado; de los resultados obtenidos nos dan a conocer que los procedimientos y la normativa se encuentran establecidos y de esta manera se crean bases para la convivencia y prevención de los conflictos que se puedan generar entre los trabajadores, así como para el correcto desarrollo de las actividades cotidianas de trabajo.

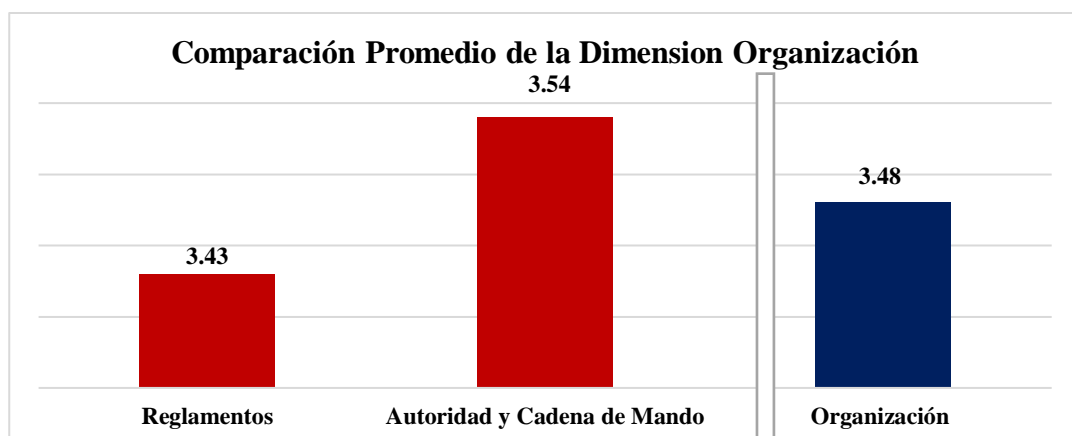
- El 45.8% de los trabajadores afirma que la autoridad y cadena de mando es adecuado, el 20.8% de los trabajadores afirman que es ni inadecuado ni adecuado, el 16.7% de los trabajadores afirman que es muy adecuado y el 8.3% de los trabajadores consideran como muy inadecuado como también inadecuado; esto se da ya que los trabajadores perciben que se respeta los niveles jerárquicos que la entidad financiera tiene establecida, facilitando así una correcta coordinación dentro de la entidad financiera.

**Tabla 18**

**Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.**

	N	Promedio	Calificación
Reglamentos	24	3.43	Adecuado
Autoridad y Cadena de Mando	24	3.54	Adecuado
Organización	24	3.48	Adecuado

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Organización del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia



### **Análisis e interpretación**

Se observa que en los indicadores considerados para conocer la dimensión organización del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A-Mibanco, Agencia Cusco es adecuado con un promedio de 3.48 es apropiada ya que se cumple con las normas establecidas; respecto a los reglamentos se encuentra de forma adecuado con un promedio de 3.43 teniendo en cuenta este promedio se afirma que la entidad cumplen con emitir reglamentos para poder tener una convivencia entre compañeros considerándolo como adecuado, en cuanto a la autoridad y la cadena de mando se obtuvo un promedio de 3.54 en el cual podemos afirmar que el nivel jerárquico que existe se sigue en la entidad es adecuada.

#### **4.2.5. Resultados de la dimensión Reconocimiento**

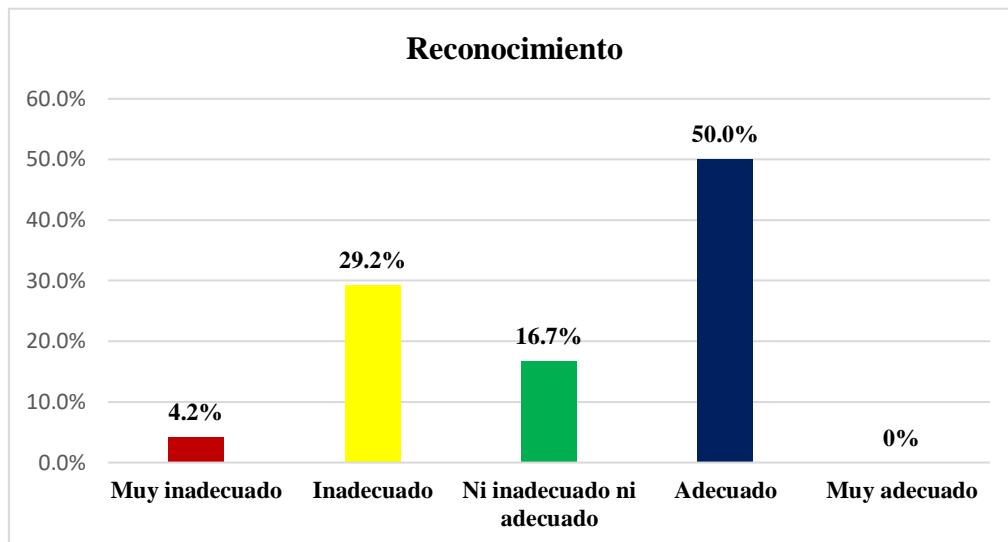
Para describir como es el Reconocimiento en el Banco de la Microempresa S.A-Mibanco, Agencia Cusco, se consideró los siguientes indicadores: Motivación y la Productividad Laboral.

**Tabla 19**

***Dimensión Reconocimiento del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.***

	F	%
Muy inadecuado	1	4.2
Inadecuado	7	29.2
Ni inadecuado ni adecuado	4	16.7
Adecuado	12	50.0
Muy adecuado	0	0
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia



*Figura 13* Dimensión Reconocimiento del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- MIBANCO, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación**

El 50% de los trabajadores consideran que el reconocimiento es adecuado, el 29.2% de los trabajadores consideran que es inadecuado, el 16.7% de los trabajadores lo consideran como ni inadecuado ni adecuado, el 4.2% de los trabajadores lo consideran como muy inadecuado; esto debido a que el banco se encarga en identificar y dar reconocimiento a la mayoría de los trabajadores cuyo desarrollo de actividades generan el alcance de las metas trazadas considerando de esta manera a la motivación como adecuado, casi siempre se otorga capacitaciones; así mismo los casi siempre cuentan con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades.

Tabla 20

*Indicadores de la dimensión Reconocimiento del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.*

	Motivación		Productividad Laboral	
	f	%	f	%
Muy inadecuado	3	12.5	1	4.2
Inadecuado	3	12.5	6	25.0
Ni inadecuado ni adecuado	13	54.2	4	16.7
Adecuado	4	16.7	12	50.0
Muy adecuado	1	4.2	1	4.2
Total	24	100.0	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

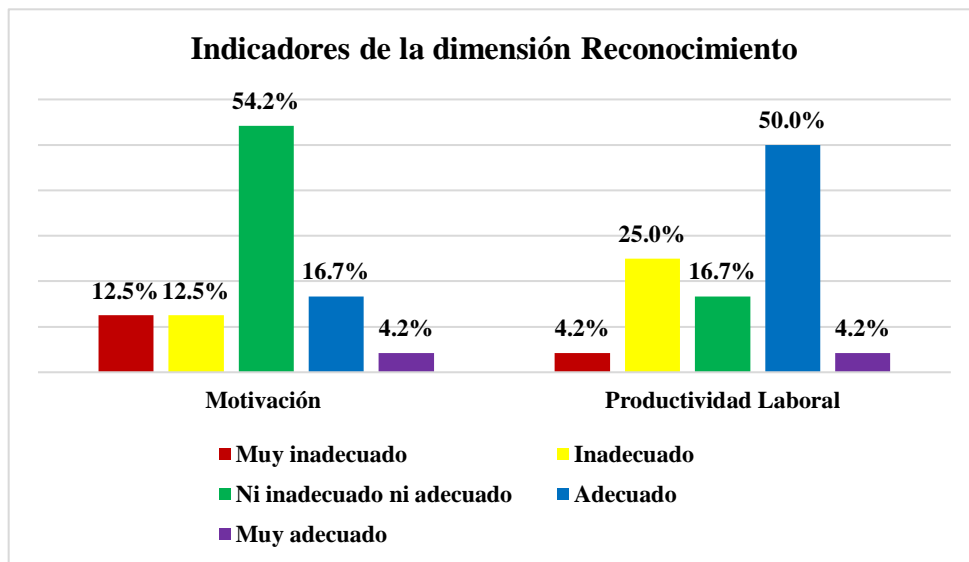


Figura 14 Indicadores de la dimensión Reconocimiento del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación**

- El 54.2% de los trabajadores afirman que la motivación lo consideran de forma ni inadecuada ni adecuada, el 16.7% de los trabajadores afirman que es adecuado el 12.5% de los trabajadores lo consideran como muy



inadecuado como también ni inadecuado ni adecuado y el 4.2% de los trabajadores lo consideran como muy adecuado, teniendo en cuenta los resultados obtenidos se considera que la motivación al personal es adecuada ya que esto genera un empuje para el logro de metas a través de las capacitaciones recibidas.

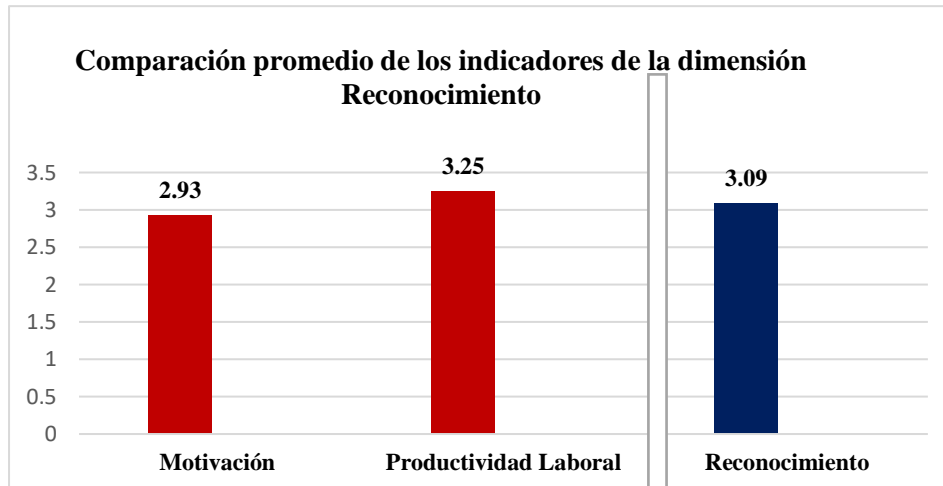
- El 50.0% de los trabajadores manifiestan que la productividad laboral es adecuada, el 25% de los trabajadores consideran que es inadecuado, el 16.7% de los trabajadores consideran que es ni inadecuado ni adecuado y el 4.2% de los trabajadores lo consideran como muy inadecuado y también como muy adecuado; de los resultados obtenidos se observa que se presenta de manera ya que los trabajadores cuentan con los medios necesarios para el desarrollo de actividades.

**Tabla 21**

***Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Reconocimiento del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.***

	N	Promedio	Calificación
Motivación	24	2.93	Ni inadecuado ni adecuado
Productividad Laboral	24	3.25	Ni inadecuado ni adecuado
Reconocimiento	24	3.09	Ni inadecuado ni adecuado

Fuente: Elaboración propia



*Figura 15* Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Reconocimiento del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación**

Se observa que en los indicadores considerados para conocer el Reconocimiento del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco, se encuentra ni inadecuado ni adecuado con un promedio de 3.09 esto es debido a que los trabajadores de la entidad financiera no perciben el reconocimiento de sus acciones por parte de los jefes de cada área es por ello que es considerado como regular, en cuanto a la motivación se percibe que cuenta con un promedio de 2.93, este promedio obtenido es considerado así a pesar de las capacitaciones, reconocimiento existente los trabajadores no sienten lo suficientemente motivados para el desarrollo de actividades considerándose como regular y con un promedio de 3.25; en la productividad laboral catalogándolo como regular, ya que los trabajadores no cuentan con los suficientes medios necesarios para el desarrollo de las actividades dentro de la entidad.

#### **4.2.6. Resultados de la dimensión Remuneración**

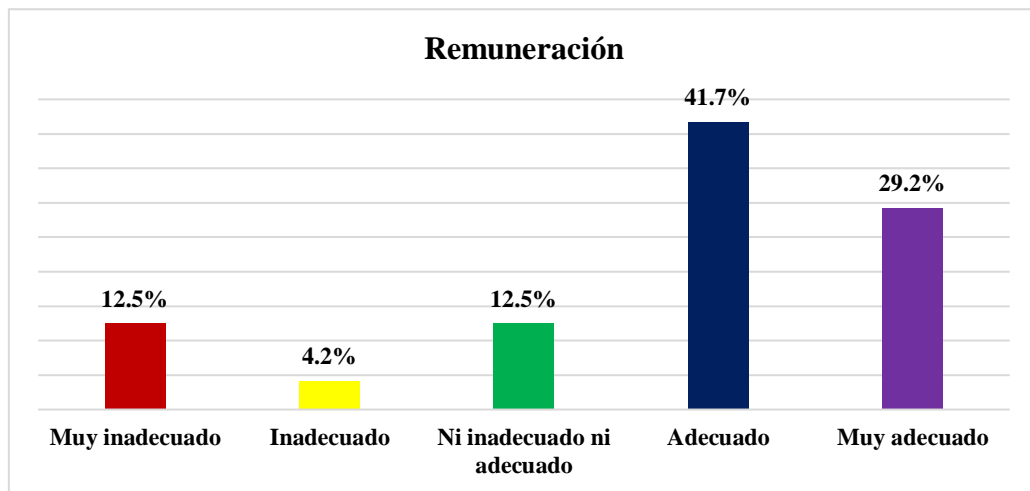
Para describir como es la Remuneración en el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco, se consideró el siguiente indicador: Retribución.

**Tabla 22**

**Dimensión Remuneración del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.**

	f	%
Muy inadecuado	3	12.5
Inadecuado	1	4.2
Ni inadecuado ni adecuado	3	12.5
Adecuado	10	41.7
Muy adecuado	7	29.2
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia



*Figura16* Dimensión Remuneración del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación**

El 41.7% de los trabajadores consideran adecuada la remuneración que perciben, el 29.2% de los trabajadores lo consideran como muy adecuado, el 12.5% de los trabajadores lo consideran como ni inadecuado ni adecuado , también es considerado como muy inadecuado y el 4.2% de los trabajadores lo consideran como inadecuado; de los resultados obtenidos se afirma que la retribución que perciben los trabajadores

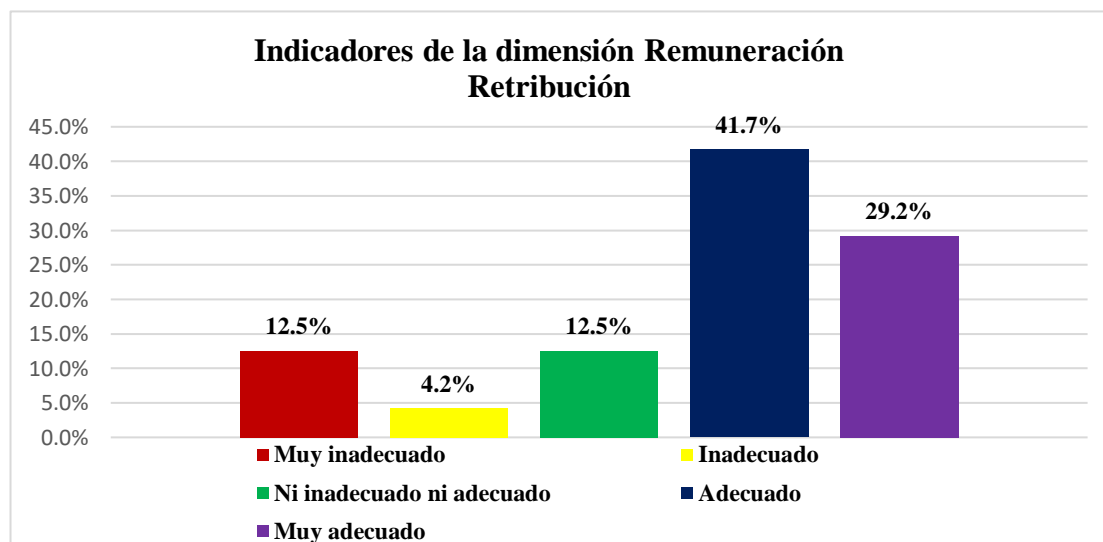
de la entidad financiera es considerada como adecuada esto debido a que los colaboradores se sienten satisfechos con la remuneración brindada por la entidad financiera, demostrando que existe una tendencia a muy adecuado, con la retribución percibida esto es reflejado cuando al final de cada mes se visualiza el logro de las metas trazadas, considerándose como apropiada.

**Tabla 23**

**Indicadores de la dimensión Remuneración del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.**

	Retribución	
	<i>f</i>	%
Muy inadecuado	3	12.5
Inadecuado	1	4.2
Ni inadecuado ni adecuado	3	12.5
Adecuado	10	41.7
Muy adecuado	7	29.2
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia



*Figura 17* Indicadores de la dimensión Remuneración del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia



**Análisis e interpretación**

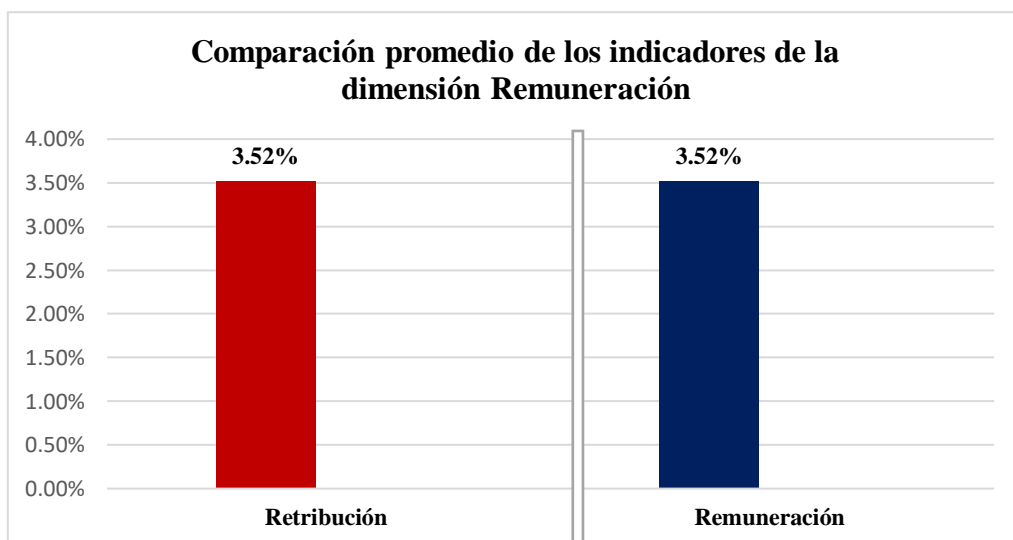
El 41.7% de los trabajadores afirman que es adecuada la retribución, el 29.2% de los trabajadores lo consideran como muy adecuado, el 12.5% de los trabajadores lo consideran como muy inadecuado, también es considerado como ni inadecuado ni adecuado y el 4.2% de los trabajadores lo consideran como inadecuado; teniendo en cuenta los resultados obtenidos se afirma la retribución que se percibe es apropiada ya que el sueldo que perciben logra satisfacer las necesidades de cada trabajador, y una manera de como retribuir es el correcto desarrollo de actividades de cada trabajador.

**Tabla 24**

**Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Remuneración del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.**

	f	%
Muy inadecuado	2	8.3
Inadecuado	5	20.8
Ni inadecuado ni adecuado	6	25.0
Adecuado	9	37.5
Muy adecuado	2	8.3
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 18** Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Remuneración y la dimensión del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia



### **Análisis e interpretación**

Se observa que el indicador retribución es considerado para conocer la remuneración que se observa en el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco, es adecuada con un promedio de 3.52, el promedio obtenido afirma que la remuneración percibida por cada trabajador en la entidad financiera es apropiada ya que los trabajadores pueden tener un estado de vida cómoda, generando así estabilidad económica.

#### **4.2.7. Resultados de la dimensión Igualdad**

Para describir como es la igualdad en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco, se consideró el siguiente indicador: Respeto.

**Tabla 25**

***Dimensión Igualdad del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018***

	f	%
Muy inadecuado	2	8.3
Inadecuado	5	20.8
Ni inadecuado ni adecuado	6	25.0
Adecuado	9	37.5
Muy adecuado	2	8.3
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia

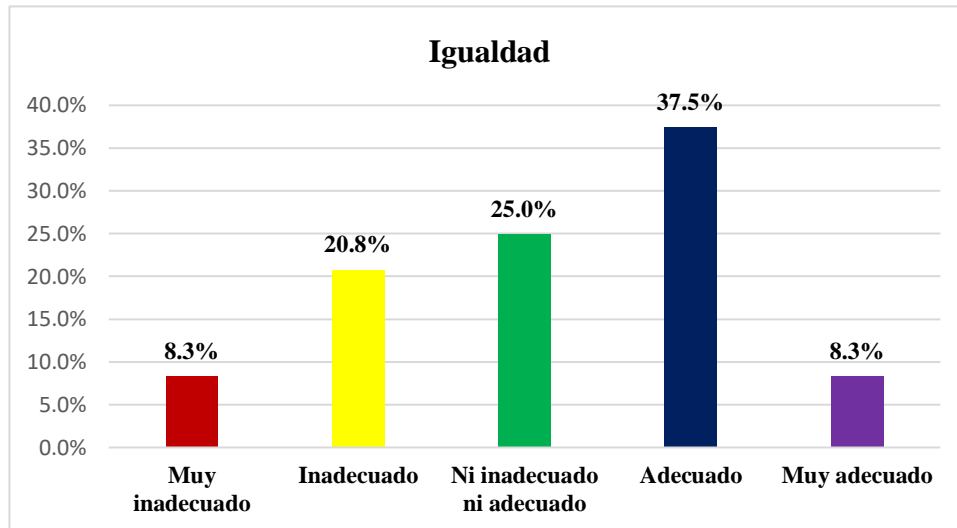


Figura 19 Dimensión Igualdad del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación

El 37.5% de los trabajadores consideran que es adecuada la igualdad, el 25 % de los trabajadores consideran como ni inadecuado ni adecuado, el 20.8% de los trabajadores consideran que es inadecuado, el 8.3% de los trabajadores consideran que es muy adecuado como también muy inadecuada; teniendo en cuenta los resultados se considera como ni inadecuada ni adecuada la igualdad en el clima organizacional, esto se da ya que los trabajadores no perciben que los trabajadores cuenta con un apoyo entre ellos generándose la desigualdad, el respeto entre compañeros es un valor que no se puede dejar de lado ya que sin el respeto entre compañeros se generarían conflictos.

Tabla 26

*Indicadores de la dimensión Igualdad del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.*

	Respeto	
	F	%
Muy inadecuado	2	8.3
Inadecuado	5	20.8
Ni inadecuado ni adecuado	6	25.0
Adecuado	9	37.5
Muy adecuado	2	8.3
Total	24	100.0

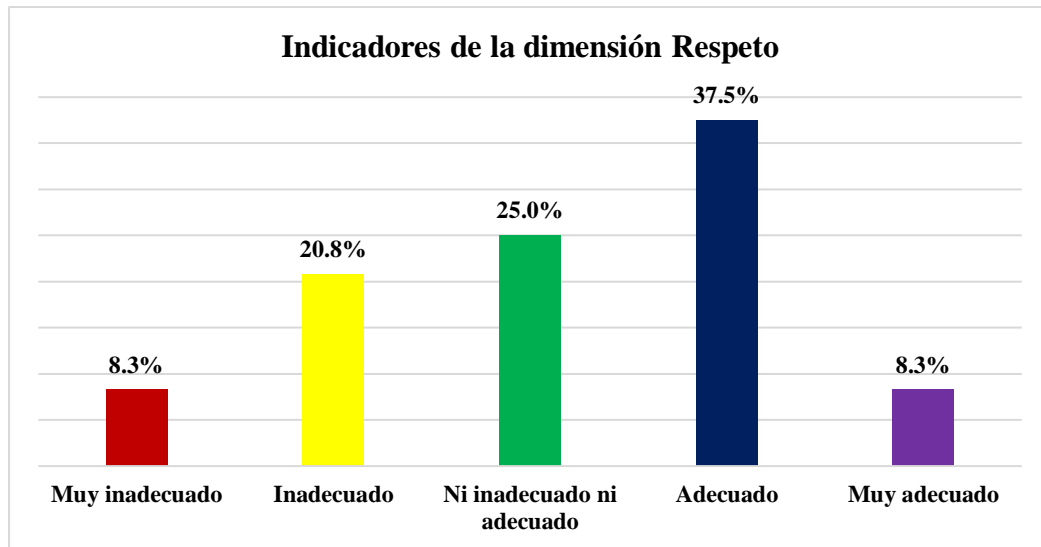


Figura 20 Indicadores de la dimensión Igualdad del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.  
Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación

El 37.5% de los trabajadores afirman que el respeto es adecuado, el 25 % de los trabajadores consideran como ni inadecuado ni adecuado, el 20.8% de los trabajadores consideran que es inadecuado, el 8.3% de los trabajadores consideran que es muy adecuado como también muy inadecuada; teniendo en cuenta los resultados podemos decir que en la entidad se respetan los derechos y que en esta entidad no existe discriminación.

Tabla 27

**Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Igualdad del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.**

	N	Promedio	Calificación
Respeto	24	3.08	Ni inadecuado ni adecuado
Igualdad	24	3.08	Ni inadecuado ni adecuado

Fuente: Elaboración propia

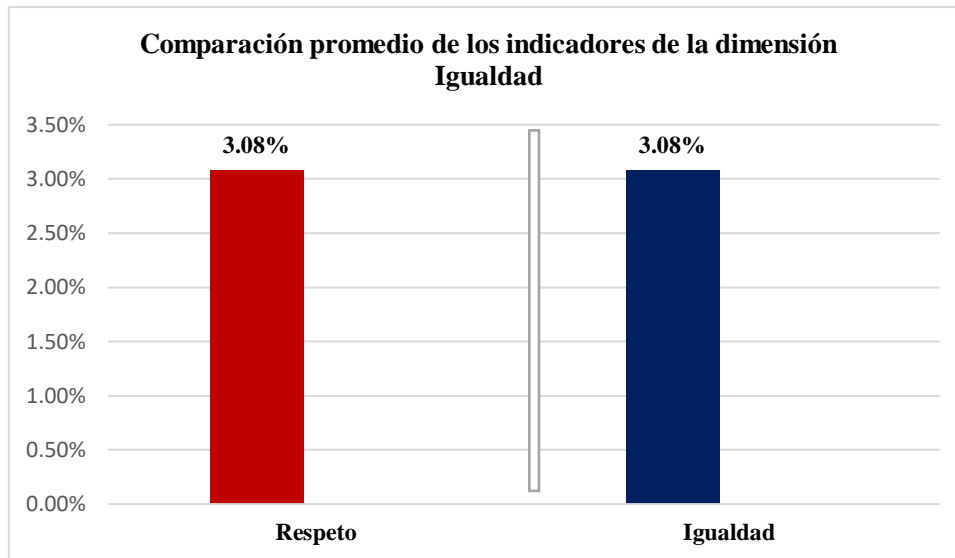


Figura 21 Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Igualdad y la dimensión del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.  
Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación

Se observa que en los indicadores considerados para conocer la igualdad del clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco es considerado como ni inadecuado ni adecuado con un promedio de 3.08 de igual manera tenemos el respeto con un promedio de 3.08 teniendo en cuenta estos resultados obtenidos al realizar cada encuesta tenemos un promedio regular en cual nos da a conocer que cada compañero hace lo posible para no generar grados de discriminación.

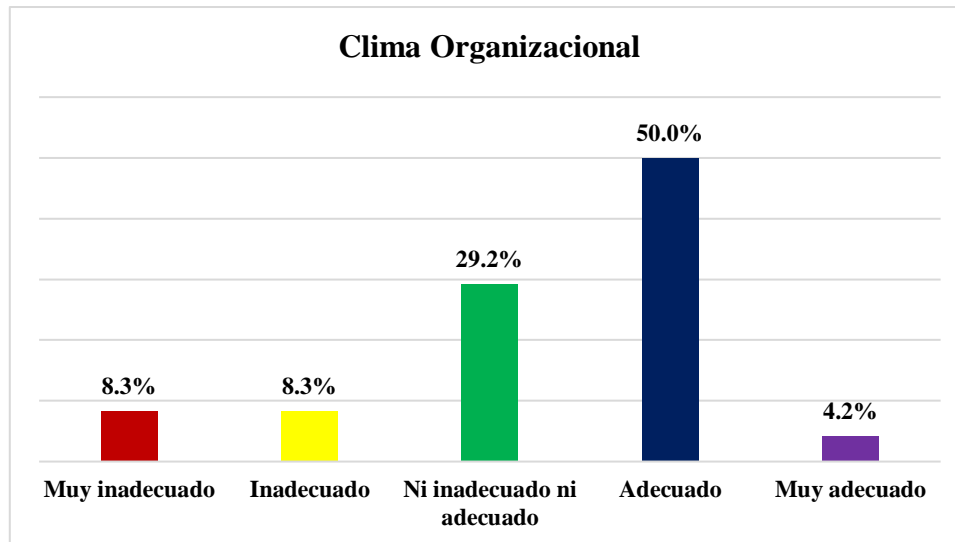
### 4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE

Tabla 28

*Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.*

	f	%
Muy inadecuado	2	8.3
Inadecuado	2	8.3
Ni inadecuado ni adecuado	7	29.2
Adecuado	12	50.0
Muy adecuado	1	4.2
Total	24	100.0

Fuente: Elaboración propia



*Figura 22* Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

### **Análisis e interpretación**

El 50% de los trabajadores que laboran en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco percibe que el clima organizacional es adecuado, el 29.2% de los trabajadores consideran que es ni inadecuado ni adecuado el clima organizacional que se da en la entidad financiera, el 8.3% de los trabajadores consideran que el clima organizacional es muy inadecuado como también inadecuado y el 4.2% de los trabajadores consideran que el clima organizacional es muy adecuado; de los resultados obtenidos al realizar la encuesta a los trabajadores de la entidad financiera podemos afirmar que el clima organizacional que se da en la entidad financiera es la apropiada ya que los trabajadores cumplen sus funciones encargadas de forma adecuada esto se da de esta manera por que los trabajadores cuentan con los medios necesarios para el desarrollo de actividades y poder llegar a obtener una buena productividad laboral, las relaciones que el personal tiene está considerada como óptima ya que no se generan conflictos entre ellos, percibiéndose así el respeto que se da entre compañeros de trabajo, en cuanto a la organización los colaboradores de la entidad financiera lo califican como adecuado ya que los reglamentos de la entidad se encuentran correctamente establecidos, cuenta con una autoridad y cadena de mando el cual es respetado por todos los colaboradores de la entidad por último tenemos a la remuneración que perciben los trabajadores el cual se sienten satisfechos y es considerada adecuada.

**Tabla 29**

**Comparación promedio de las dimensiones del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.**

	N	Promedio	Calificación
Liderazgo	24	3.29	Ni inadecuado ni adecuado
Relaciones	24	3.42	Adecuado
Compromiso	24	3.17	Ni inadecuado ni adecuado
Organización	24	3.48	Adecuado
Reconocimiento	24	3.09	Ni inadecuado ni adecuado
Remuneración	24	3.52	Adecuado
Igualdad	24	3.08	Ni inadecuado ni adecuado
Clima Organizacional	24	3.30	Ni inadecuado ni adecuado

Fuente: Elaboración propia

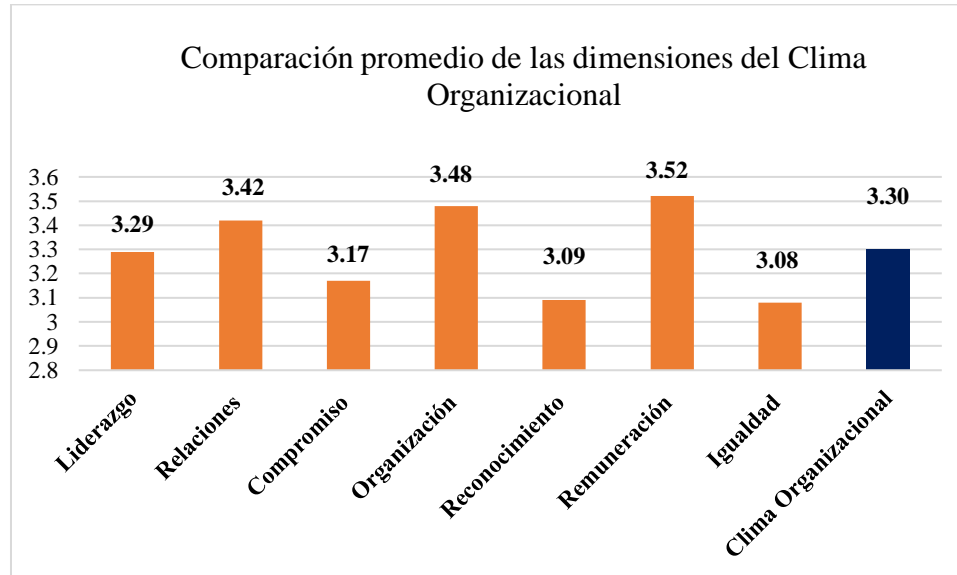


Figura 23 Comparación promedio de las dimensiones del Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A- Mibanco, Agencia Cusco-2018.

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación**

El 3.52 de promedio de los trabajadores consideran que la remuneración es adecuada ya que los trabajadores se sienten satisfechos con la retribución brindada por el



desarrollo de actividades y logro de las metas establecidas para cada trabajador, 3.48 de promedio de los trabajadores consideran que la organización es adecuada ya que cada trabajador percibe que el reglamento que se cuenta esta bien establecido definiendo la función de cada trabajador junto a ello podemos afirmar que el nivel jerárquico el cual se cuenta es respetado por todos los compañero; el 3.42 de promedio de los trabajadores consideran que las relaciones son adecuadas para poder tener una buen ambiente laboral en la entidad financiera es que los trabajadores están en constante comunicación entre ellos ya que esto ayuda a mejorar el clima laboral sin tener conflictos entre ellos; el 3.29 de promedio de los trabajadores consideran que el liderazgo es ni inadecuado ni adecuado los trabajadores casi no perciben un correcto liderazgo por parte de sus jefes de cada área como también del gerente de esta manera se percibe que las aptitudes no son reconocidas por los jefes y debido a ellos no se puede llegar a cumplir con los objetivos establecidos; el 3.17 de promedio de los trabajadores consideran que el compromiso es ni inadecuado ni adecuado los trabajadores de la entidad financiera no se sienten comprometidos ya que no se percibe la lealtad hacia la entidad esto se da ya que los trabajadores están siendo comprometidos con la agencia generando así la falta de lealtad hacia la agencia; el 3.09 de promedio de los trabajadores consideran que el reconocimiento es ni inadecuado ni adecuado los trabajadores de la entidad financiera consideran que el reconocimiento económico no se da la satisfacción de las necesidades ya que los trabajadores quisieran percibir un cantidad superior al que ya perciben, el 3.08 de promedio de los trabajadores consideran ni inadecuado ni adecuado la igualdad que se da en la entidad financiera existe el respeto entre trabajadores pero el cual no es el estimado ya que ellos desean que sus derechos sean respetados por parte de los trabajadores como también por parte de la entidad financiera.





## CONCLUSIONES

Después de haber aplicado la encuesta y de acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Los factores que influyen en el clima organizacional en el banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco obtuvo un promedio de 3.30 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, del análisis a través de sus siete dimensiones, se puede observar que el liderazgo, el compromiso, el reconocimiento e igualdad están siendo consideradas como ni inadecuadas ni adecuadas, lo cual se ve reflejado en la insatisfacción del personal, en cuanto a las relaciones, organización y la remuneración están siendo consideradas como adecuadas; de igual manera se puede mencionar que se tiene una tendencia a que los factores que influyen el clima organizacional sea adecuado en los indicadores y dimensiones muchos de ellos fueron catalogados como adecuados.
2. El liderazgo obtuvo un promedio 3.29 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través de los indicadores tales como: guiar demostrando que se percibe un liderazgo pero no es que se desearía por parte de los trabajadores ya que está siendo considerado como ni inadecuado ni adecuado; otro indicador son las aptitudes demostrando que los compañeros de trabajo casi no perciben que el gerente o jefes de cada área no reconocen los objetivos alcanzados considerándolo como ni inadecuado ni adecuado y por ultimo tenemos a los objetivos en este caso los trabajadores perciben que las tareas que están encomendándoles no son claras para su desarrollo de actividades considerándolo también como ni inadecuado ni adecuado.
3. Las relaciones obtuvieron un promedio de 3.42 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como adecuadas, dimensión que fue analizado a través de los indicadores tales como: la empatía demostrando que los compañeros de trabajo respetan la ideología de cada colaborador, tomando en cuenta las acotaciones e ideas que puedan brindar; otro indicador que se tomó en cuenta es el buen trato que se da



en la entidad financiera considerándose como ni inadecuada ni adecuada ya que casi no se percibe que los compañeros de trabajo intervengan en el crecimiento y desarrollo personal de los colaboradores, como también casi no se reconocen las acciones que realizan y por ultimo tenemos al indicador diálogo es un indicador que está considerado como adecuado ya que existe comunicación.

4. El compromiso obtuvo un promedio de 3.17 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través del indicador lealtad el cual se perciben que los colaboradores no se sienten involucrados con la agencia que laboral ya que existe rotación de personal constantemente y esto genera que el colaborador no se sienta comprometido y esto hace que no se desarrollen las actividades encargadas con entusiasmo.
5. La organización obtuvo un promedio de 3.48 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como adecuado, dimensión que fue analizado a través de los indicadores de reglamentos los cuales están claramente establecidos los procedimientos y la normativa que debe de regirse junto a ello tenemos la autoridad y cadena de mando el cual se percibe los niveles jerárquicos son respetados.
6. El reconocimiento obtuvo un promedio de 3.09 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizado a través de los indicadores de motivación el cual los trabajadores no perciben practicas motivacionales por parte de la entidad financiera, otro indicador tenemos a la productividad laboral que tomando en cuenta la apreciación de los colaboradores cuentan con los medios necesarios para el desarrollo de actividades.
7. La remuneración obtuvo un promedio de 3.52 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como adecuado, dimensión que fue analizado a través del indicador retribución el cual los trabajadores se sienten satisfechos por la retribución que reciben por parte de la entidad financiera.
8. La igualdad obtuvo un promedio de 3.08 de acuerdo a la escala de baremación, considerándolo como ni inadecuado ni adecuado, dimensión que fue analizada a



través del indicador respeto el cual los colaboradores perciben que los trabajadores respetan sus derechos.



## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones llegadas, las recomendaciones son las siguientes:

- Para poder superar los inconvenientes que tiene con los factores que influyen en el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A.- Mibanco, Agencia Cusco, se recomienda al administrador de la agencia una nueva estrategia, procedimientos, una metodología nueva, esto con la intención de que se pueda mejorar el liderazgo, el compromiso, el reconocimiento e igualdad y que se produzca el compromiso de los trabajadores para que se pueda dar la satisfacción del personal.
- En cuanto el liderazgo se recomienda crear un sólido grupo impulsando al cambio constituido por representantes identificados con la entidad, construir un mensaje inicial donde se reconoce que el cambio y la transformación es posible, contar con un liderazgo que escuché y que confié en sus colaboradores reconocer las aptitudes de cada colaborador y establecer los objetivos claros para cada uno teniendo en cuenta las recomendaciones podrán visualizar un correcto desarrollo de actividades.
- En cuanto a las relaciones se recomienda realizar actividades de convivencia entre el personal donde se pueda escuchar y prestar atención a las recomendaciones entre todos los compañeros de trabajo, realizar actividades que fomenten la confianza entre los directivos y los demás trabajadores, tener en cuenta que se tiene que tener una mente abierta para poder tener en cuenta distintas acotaciones.
- En cuanto al compromiso se recomienda establecer personal de confianza y que se erradique la rotación de personal, para que de esta manera se genere la comunicación de los colaboradores y de esta manera poco a poco se genere sentido de compromiso y este colaborador pueda realizar sus actividades encomendadas con éxito.
- En cuanto a la organización se recomienda que se debe de tener en cuenta el rol de actividades que están establecidos para poder realizar las tareas encomendadas, se recomienda que la autoridad y cadena de mando se intensifique más ya que debido a ello es no se está dando el respeto a la normativa.



- En cuanto al reconocimiento se recomienda que se realicen actividades de motivación para el personal como también se recomienda intensificar actividades de convivencia entre todo el personal para que de esta manera se sientan motivados para poder trabajar en equipo esta manera los trabajadores puedan tener una productividad laboral exitosa.
- Para la remuneración se recomienda el incremento de remuneración a cada trabajador o también se implantaría más metas el cual genere comisión para cada colaborador de esta manera se realice la fidelización del trabajador y se podrá visualizar un correcto desarrollo de actividades
- En cuanto a la igualdad se recomienda que los compañeros respeten la ideología de los demás colaboradores.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2012). *Dirección de terminos de Recursos Humanos*. E.
- Alvarado, E. S. (28 de Febrero de 2014). *La Teoría de un Buen Trato*. Obtenido de <https://acento.com.do/2014/opinion/1412893-la-teoria-del-buen-trato/>
- Aquiles, C. G. (18 de Febrero de 2011). *concepto de aptitud*. Obtenido de <http://es.cribd.com/doc/45874441/Concepto-de-aptitud>
- Arencibia, S. L. (24 de septiembre de 2015). *Productividad laboral*. Obtenido de <http://www.losrecursoshumanos.com/productividad-laboral/>
- Astuquipan, C. (2011). Clima organizacional. Las empresas compiten por ser las mejores. *Business: negocios en el Perú*, 190.
- Carrasco, D. S. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw-hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (28 de Diciembre de 2014). *introducción a la Teoría General de la Administración* (Octava ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V. Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/importancia-dle-clima-organizacional.html>
- Clemente, V. H. (24 de junio de 2009). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-caracteristicas-estilos-liderazgo/>
- Cólóres, A. I. (2008). *La empatía, pongase en la mente del otro*. España: Fundación confedental.
- Cucchi, D. (2012). *Herramientas de Management para Enfrentar la Incertidumbre*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Definición, A. (12 de noviembre de 2017). *Retribución*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/retribucion.php>
- Definición, M. (8 de Mayo de 2017). *Concepto de derecho*. Obtenido de <https://definicion.mx/derecho/>



- DePerú.com. (17 de abril de 2018). *Diferencia entre migración, inmigración y emigración*. Obtenido de <https://www.deperu.com/abc/diferencias-significado/4659/diferencia-entre-migracion-inmigracion-y-emigracion>
- Diálogo. (24 de enero de 2014). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/dialogo/>
- EcheverrÍ, E. (24 de marzo de 2016). *Cruzando palabras idoneos*. Obtenido de [https://cruzandopalabras.idoneos.com/el\\_grito\\_sagrado/igualdad/](https://cruzandopalabras.idoneos.com/el_grito_sagrado/igualdad/)
- Felipe, P. (8 de Noviembre de 2014). *Aclarando conceptos relativos al diálogo transformador*. Obtenido de <https://www.servindi.org/actualidad/110781>
- Fuenmayor, T. L. (22 de Mayo de 2005). *La lealtad y su significado*. Obtenido de <https://www.aporrea.org/actualidad/a14221.html>
- García, R. J. (15 de Febrero de 2012). *Concepto de reglamento*. Obtenido de <http://www.derechoconstitucional.es/2012/02/concepto-de-reglamento.html>
- Gestión, R. (26 de Abril de 2017). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824>
- Gómez, M. (9 de noviembre de 2010). *Recursos Humanos*. Obtenido de <http://rrhhlarioja.blogspot.pe/2010/11/marco-teorico-compensaciones-aporte-de.html>
- Grifol, D. (2014). *Que es Productividad Laboral*. Obtenido de <http://danielgrifol.es/que-es-productividad-laboral/>
- Hernández & Fernández & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, E. (24 de MAYO de 2014). *La importancia del clima laboral en una empresa*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Hinojosa, V. A. (12 de marzo de 2013). *Motivación en la Gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/motivacion-en-la-gestion-de-recursos-humanos/>
- Jimenez, J. (7 de octubre de 2010). *El Compromiso Laboral*. Obtenido de [http://elpais.com/diario/2010/10/07/negocio/I1991762867\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2010/10/07/negocio/I1991762867_850215.html).



- Johnson, S. (2013). *Cadena de mando en la estructura organizacional*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/cadena-de-mando-en-la-estructura-organizacional-8824.html>
- Judges. (18 de julio de 2009). *comportamiento organizacional*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/planeación>
- Julián, P., & Gardey, A. (2012). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/liderazgo/>
- Lecaros, A. D. (2016). *Implementación de un sistema de evaluación del clima laboral en una entidad del estado(Tesis de pregrado)*. Lima: Universidad de Lima.
- Leon, M. A. (6 de Octubre de 2012). *Definición de Relaciones*. Obtenido de <http://definicion.de/relaciones-humanas/>
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Argentina: Cengage Learning.
- Malena. (19 de marzo de 2009). *Qué hacer para cuidar las relaciones personales*. Obtenido de <https://psicologia.laguia2000.com/general/las-relaciones-personales>
- Martinez Bejarano, H. (16 de mayo de 2015). *Los seis procesos de la administracion de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://prezi.com/6pfv7gbjyz7s/los-seis-procesos-de-la-administracion-de-recursos-humanos/>
- Martinez, A. (25 de Octubre de 2012). *dirección de erecursos humanos*. Obtenido de <http://direccionrh.blogspot.pe/2012/10/>
- Mazabel, C. (2011). *Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización*. Lima: Tarea asociación gráfica educativa.
- Mazabel, G. C. (2011). *Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización*. Lima: Tarea asociación gráfica educativa.
- Mibanco. (13 de junio de 2018). *Mibanco*. Obtenido de <https://www.mibanco.com.pe/categoria/historia-de-la-union>
- Moran, E. (6 de abril de 2011). *repeto erlayne smoran*. Obtenido de <http://wwwrepetoerlaynesmoran.blogspot.com/2011/04/el-respeto-como-valor-autor-erlaynes.html>
- Omar, T. M. (4 de agosto de 2009). *Diccionario de administración de empresas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diccionario-administracion-empresas>





- Parra, R. C. (27 de 11 de 2015). *El compromiso social de las empresas*. Obtenido de <http://www.lavanguardia.com/que-estudiar/20151127/30431909019/compromiso-social-empresas.html>
- Pérez, J., & Gardey, A. (13 de diciembre de 2009). Obtenido de Definición: <https://definicion.de/lealtad/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/migracion/>
- Robbins, P. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Ruíz, G. (10 de Junio de 2015). Obtenido de Empresas, negocios y pymes: <https://definanzas.com/definicion-de-objetivos/>
- Sánchez Nocea, M. (7 de noviembre de 2013). *myriamsancheznocea.blogspot.com*. Obtenido de <http://myriamsancheznocea.blogspot.com/2013/11/actitud-aptitud.html>
- Shiver, R. J. (13 de julio de 2011). *Curso de mba*. Obtenido de <http://cursodemba.com/liderazgo-eficaz/>
- Tecoloco.com. (24 de junio de 2013). Obtenido de Clima Organizacional, ¿que tb importante es?: <http://www.tecoloco.com/blog/clima-organizacional-191%3Bque-tan-importante-es-.aspx>
- Uceró, O. M. (2011). *Clima Laboral*. Madrid España: ESIC Editorial.
- Ucha, F. (02 de Junio de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/guia.php>
- Valdés, H. C. (7 de Octubre de 2017). *Motivación, concepto y teorías principales*. . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Waterhouse, C. P. (02 de Febrero de 2013). *Modelo de Clima Organizacional*. Obtenido de [www.ppwc/es\\_mx/servicios/archivo/2013-02-clima-organizacional](http://www.ppwc/es_mx/servicios/archivo/2013-02-clima-organizacional)
- Wikipedia. (25 de agosto de 2012). *wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Aptitud>



# ANEXOS



**MATRIZ DE CONSISTENCIA:** Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018

Problemas	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo son los factores que influyen en el Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?	Describir como son los factores que influyen en el clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.	Clima Organizacional			<b>Tipo de investigación</b> Básico  <b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo  <b>Diseño de investigación</b> No experimental  <b>Alcance de investigación</b> Descriptivo  <b>Población y muestra de estudio</b> 24 <b>Técnicas de recolección de datos</b> Encuesta
Problemas específicos	Objetivos específicos				
¿Cómo es el liderazgo en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?	Describir como es el liderazgo en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.		Liderazgo	Guiar Aptitudes Objetivos	
¿Cómo son las relaciones en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?	Describir como son las relaciones en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.		Relaciones	Empatía Buen trato Diálogo	
¿Cómo es el compromiso en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?	Describir como es el compromiso en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.		Compromiso	Lealtad	
¿Cómo es la organización en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?	Describir como es la organización en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.		Organización	Reglamentos Autoridad y cadena de mando	
¿Cómo es el reconocimiento en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?	Describir como es el reconocimiento en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.		Reconocimiento	Motivación Productividad Laboral	
¿Cómo es la remuneración en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?	Describir como es la remuneración en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.		Remuneraciones	Retribución	
¿Cómo es la igualdad en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018?	Describir como es la igualdad en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018.		Igualdad	Respeto	



**MATRIZ DE INSTRUMENTO:** Clima Organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. - Mibanco, Agencia Cusco -2018

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	ÍTEMS	REACTIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<b>Clima Organizacional</b>	Liderazgo	Guiar	17%	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>El gerente asume el liderazgo permanentemente dentro de la entidad financiera.</li> <li>Recibe usted orientación por parte de sus compañeros.</li> <li>Siente usted que reconocen sus aptitudes dentro de la entidad financiera.</li> <li>Los objetivos del trabajo están claramente establecidos.</li> <li>Recibe usted pautas claras para lograr los objetivos establecidas por la entidad financiera.</li> <li>Participa usted en la toma de decisiones dentro la entidad financiera.</li> </ul>	1: Nunca 2: Raras Veces 3: Frecuente 4: Casi Siempre 5: Siempre
		Aptitudes				
		Objetivos				
	Relaciones	Empatía	16%	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Practica usted la empatía con sus compañeros de trabajo.</li> <li>Se respeta y se toman en cuenta las ideas y acotaciones que se brinda dentro de la entidad financiera.</li> <li>Siente usted que el trato que te otorgan es el que se espera.</li> <li>Sus compañeros de trabajo intervienen en su crecimiento y desarrollo personal.</li> <li>Se reconocen y valoran sus acciones de su desempeño laboral.</li> <li>Sus jefes están atentos a tus necesidades.</li> <li>Con que frecuencia utiliza usted los medios electrónicos para una comunicación formal.</li> </ul>	
		Buen trato				
		Diálogo				
	Compromiso	Lealtad	14%	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percibe usted que sus compañeros de trabajo son leales a la entidad financiera.</li> <li>Se siente involucrado con las actividades que realizan dentro de la entidad financiera.</li> <li>Sientes entusiasmo para desarrollar sus actividades dentro de la entidad financiera.</li> <li>La institución busca que el personal contribuya en las actividades desarrolladas.</li> </ul>	
Organización	Reglamentos	17%	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se encuentran claros los procedimientos establecidos para que usted desarrolle sus actividades cotidianas de trabajo.</li> <li>Según su percepción el organigrama institucional frecuentemente le facilita una coordinación de sus actividades.</li> <li>Habitualmente hace uso de la normatividad existente para el desarrollo de sus actividades laborales.</li> <li>Las responsabilidades laborales en la entidad se cumplen a cabalidad.</li> <li>Se respetan los niveles jerárquicos dentro de la entidad financiera.</li> </ul>		
	Autoridad y Cadena de Mando					
Reconocimiento	Motivación	15%	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuentan con prácticas motivacionales dentro de la entidad financiera.</li> <li>Reconocen el trabajo que usted realiza dentro de la institución.</li> <li>Las capacitaciones en la institución son frecuentes</li> <li>Cuenta usted con todos los recursos materiales para desarrollarse en sus funciones.</li> </ul>		
	Productividad Laboral					
	Remuneraciones	Retribución	11%	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>La retribución que usted percibe es puntual.</li> <li>Considera usted que la retribución que percibe usted es adecuada.</li> </ul>	
	Igualdad	Respeto	10%	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se respeta los derechos de igualdad dentro de la institución.</li> <li>Percibe usted igualdad en el ambiente laboral dentro de la entidad financiera.</li> </ul>	
<b>TOTAL</b>			100%	30		



Anexo 3: Resultados de los ítems

N°	DIMENSIONES INDICADORES	Nunca		Raras veces		Frecuente		Casi siempre			Siempre		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
	<b>LIDERAZGO</b>													
1	El gerente asume el liderazgo permanentemente dentro de la entidad financiera.	1	4.2	2	8.3	10	41.7	9	37.5	2	8.3	24	100	
2	Recibe usted orientación por parte de sus compañeros.	2	8.3	4	16.7	7	29.2	10	41.7	1	4.2	24	100	
3	Siente usted que reconocen sus aptitudes dentro de la entidad financiera.	1	4.2	5	20.8	9	37.5	4	16.7	5	20.8	24	100	
4	Los objetivos del trabajo están claramente establecidos.	1	4.2	2	8,3	7	29.2	7	29.2	7	29.2	24	100	
5	Recibe usted pautas claras para lograr los objetivos establecidas por la entidad financiera.	1	4.2	4	16.7	7	29.2	7	29.2	5	20.8	24	100	
6	Participa usted en la toma de decisiones dentro la entidad financiera.	5	20.8	5	20,8	6	25,0	7	29,2	1	4,2	24	100	
	<b>RELACIONES</b>	Nunca		Raras veces		Frecuente		Casi siempre			Siempre		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	



7	Practica usted la empatía con sus compañeros de trabajo.	0	0	1	4,2	8	33,3	9	37,5	6	25,0	24	100
8	Se respeta y se toman en cuenta las ideas y acotaciones que se brinda dentro de la entidad financiera.	1	4,2	4	16,7	7	29,2	9	37,5	3	12,5	24	100
9	Siente usted que el trato que te otorgan es el que se espera.	2	8,3	4	16,7	10	41,7	6	25,0	2	8,3	24	100
10	Sus compañeros de trabajo intervienen en su crecimiento y desarrollo personal.	0	0	9	37,5	7	29,2	6	25,0	2	8,3	24	100
11	Se reconocen y valoran sus acciones de su desempeño laboral.	1	4,2	6	25,0	10	41,7	6	25,0	1	4,2	24	100
12	Sus jefes están atentos a tus necesidades.	3	12,5	7	29,2	9	37,5	4	16,7	1	4,2	24	100
13	Con que frecuencia utiliza usted los medios electrónicos para una comunicación formal.	3	12,5	1	4,2	4	16,7	8	33,3	8	33,3	24	100
	<b>COMPROMISO</b>	<b>Nunca</b>		<b>Raras veces</b>		<b>Frecuente</b>		<b>Casi siempre</b>		<b>Siempre</b>		<b>Total</b>	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14	Percibe usted que sus compañeros de trabajo son leales a la entidad financiera.	2	8,3	4	16,7	11	45,8	6	25,0	1	4,2	24	100
15	Se siente involucrado con las actividades que	2	8,3	4	16,7	5	20,8	8	33,3	5	20,8	24	100



	realizan dentro de la entidad financiera.												
16	Sientes entusiasmo para desarrollar sus actividades dentro de la entidad financiera.	1	4,2	4	16,7	11	45,8	7	29,2	1	4,2	24	100
17	La institución busca que el personal contribuya en las actividades desarrolladas.	2	8,3	3	12,5	9	37,5	9	37,5	1	4,2	24	100
	<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>Nunca</b>		<b>Raras veces</b>		<b>Frecuente</b>		<b>Casi siempre</b>		<b>Siempre</b>		<b>Total</b>	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18	Se encuentran claros los procedimientos establecidos para que usted desarrolle sus actividades cotidianas de trabajo.	1	4,2	2	8,3	8	33,3	11	45,8	2	8,3	24	100
19	Según su percepción el organigrama institucional frecuentemente le facilita una coordinación de sus actividades.	3	12,5	1	4,2	7	29,2	11	45,8	2	8,3	24	100
20	Habitualmente hace uso de la normatividad existente para el desarrollo de sus actividades laborales.	1	4,2	2	8,3	4	16,7	12	50,0	5	20,8	24	100



21	Las responsabilidades laborales en la entidad se cumplen a cabalidad.	2	8,3	3	12,5	9	37,5	8	33,3	2	8,3	24	100	
22	Se respetan los niveles jerárquicos dentro de la entidad financiera.	2	8,3	2	8,3	5	20,8	11	45,8	4	16,7	24	100	
	<b>RECONOCIMIENTO</b>	<b>Nunca</b>		<b>Raras veces</b>		<b>Frecuente</b>		<b>Casi siempre</b>			<b>Siempre</b>		<b>Total</b>	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
23	Se cuentan con prácticas motivacionales dentro de la entidad financiera.	2	8,3	9	37,5	9	37,5	4	16,7	0	0	24	100	
24	Reconocen el trabajo que usted realiza dentro de la institución.	1	4,2	7	29,2	11	45,8	5	20,8	0	0	24	100	
25	Las capacitaciones en la institución son frecuentes	3	12,5	3	12,5	5	20,8	9	37,5	4	16,7	24	100	
26	Cuenta usted con todos los recursos materiales para desarrollarse en sus funciones.	1	4,2	6	25,0	4	16,7	12	50,0	1	4,2	24	100	
	<b>REMUNERACIÓN</b>	<b>Nunca</b>		<b>Raras veces</b>		<b>Frecuente</b>		<b>Casi siempre</b>			<b>Siempre</b>		<b>Total</b>	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
27	La retribución que usted percibe es puntual.	1	4,2	3	12,5	3	12,5	3	12,5	14	58,3	24	100	
28	Considera usted que la retribución que percibe usted es adecuada.	4	16,7	3	12,5	7	29,2	10	41,7	0	0	24	100	





	IGUALDAD	Nunca		Raras veces		Frecuente		Casi siempre			Siempre		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
29	Se respeta los derechos de igualdad dentro de la institución.	2	8,3	5	20,8	8	33,3	7	29,2	2	8,3	24	100	
30	Percibe usted igualdad en el ambiente laboral dentro de la entidad financiera.	2	8,3	5	20,8	8	33,3	7	29,2	2	8,3	24	100	



**Anexo 4: Cuestionario**

**CUESTIONARIO**

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**

**CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO DE TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE LA  
MICROEMPRESA S.A. - MIBANCO, AGENCIA CUSCO -2018.**

Buen día estimado colaborador (a) considero que su opinión es sumamente valiosa para la presente investigación que será aplicada en el Banco de la Microempresa S.A - Mibanco, Agencia Cusco, le rogamos marcar la respuesta que según su percepción corresponda exactamente a la realidad, de acuerdo con los siguientes criterios:

- 1:** nunca
- 2:** raras veces
- 3:** frecuente
- 4:** casi siempre
- 5:** siempre

N°	DIMENSIONES INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>LIDERAZGO</b>						
1	El gerente asume el liderazgo permanentemente dentro de la entidad financiera.					
2	Recibe usted orientación por parte de sus compañeros.					
3	Siente usted que reconocen sus aptitudes dentro de la entidad financiera.					
4	Los objetivos del trabajo están claramente establecidos.					
5	Recibe usted pautas claras para lograr los objetivos establecidas por la entidad financiera.					
6	Participa usted en la toma de decisiones dentro la entidad financiera.					
<b>RELACIONES</b>						
7	Practica usted la empatía con sus compañeros de trabajo.					
8	Se respeta y se toman en cuenta las ideas y acotaciones que se brinda dentro de la entidad financiera.					
9	Siente usted que el trato que te otorgan es el que se espera.					
10	Sus compañeros de trabajo intervienen en su crecimiento y desarrollo personal.					
11	Se reconocen y valoran sus acciones de su desempeño laboral.					
12	Sus jefes están atentos a tus necesidades.					
13	Con que frecuencia utiliza usted los medios electrónicos para una comunicación formal.					
<b>COMPROMISO</b>						
14	Percibe usted que sus compañeros de trabajo son leales a la entidad financiera.					



15	Se siente involucrado con las actividades que realizan dentro de la entidad financiera.						
16	Sientes entusiasmo para desarrollar sus actividades dentro de la entidad financiera.						
17	La institución busca que el personal contribuya en las actividades desarrolladas.						
	<b>ORGANIZACIÓN</b>						
18	Se encuentran claros los procedimientos establecidos para que usted desarrolle sus actividades cotidianas de trabajo.						
19	Según su percepción el organigrama institucional frecuentemente le facilita una coordinación de sus actividades.						
20	Habitualmente hace uso de la normatividad existente para el desarrollo de sus actividades laborales.						
21	Las responsabilidades laborales en la entidad se cumplen a cabalidad.						
22	Se respetan los niveles jerárquicos dentro de la entidad financiera.						
	<b>RECONOCIMIENTO</b>						
23	Se cuentan con prácticas motivacionales dentro de la entidad financiera.						
24	Reconocen el trabajo que usted realiza dentro de la institución.						
25	Las capacitaciones en la institución son frecuentes						
26	Cuenta usted con todos los recursos materiales para desarrollarse en sus funciones.						
	<b>REMUNERACIÓN</b>						
27	La retribución que usted percibe es puntual.						
28	Considera usted que la retribución que percibe usted es adecuada.						
	<b>IGUALDAD</b>						
29	Se respeta los derechos de igualdad dentro de la institución.						
30	Percibe usted igualdad en el ambiente laboral dentro de la entidad financiera.						