



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS:

**"ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL BANCO INTERNACIONAL DE
PERU – INTERBANK CUSCO 2021"**

Línea de investigación: GESTIÓN EMPRESARIAL - RECURSOS HUMANOS

Presentado por los bachilleres:

Marmanillo Espinoza, Angel Josué
Código ORCID: 0009-0003-2035-261X

Marmanillo Espinoza, Maridela Sarai
Código ORCID: 0009-0009-2700-4304

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

Asesor: Ing. ARTURO CHUQUIMIA HURTADO
Código ORCID: 0000-0002-4556-2264

CUSCO – PERÚ
2023



META DATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	ANGEL JOSUÉ MARMANILLO ESPINOZA
	MARIDELA SARAI MARMANILLO ESPINOZA
Numero de documento de identidad	72194108
	73033436
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-2035-261X
	https://orcid.org/0009-0009-2700-4304
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Ing. ARTURO CHUQUIMIA HURTADO
Numero de documento de identidad	23930267
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4556-2264
Datos del Jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	ING. JULIO ALBERTO VILLASANTE LINDO
Numero de documento de identidad	23803951
Jurado 2	
Nombres y apellidos	ING. JESUS RAUL BLANCO VELASCO
Numero de documento de identidad	23950405
Jurado 3	
Nombres y apellidos	ING. ROCIO MUÑOZ CAMERO
Numero de documento de identidad	23951273
Jurado 4	
Nombres y apellidos	ING. JUAN CARLOS MANRIQUE PALOMINO
Numero de documento de identidad	23829525
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la escuela	GESTIÓN EMPRESARIAL - RECURSOS HUMANOS



ANALISIS Y EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL BANCO INTERNACIONAL DE PERU – INTERBANK CUSCO 2021

por MARIDELA SARAI MARMANILLO ESPINOZA

Fecha de entrega: 03-abr-2024 03:37p.m. (UTC-0500)

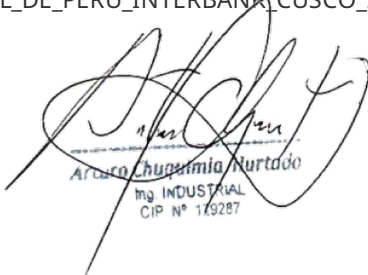
Identificador de la entrega: 2339165710

Nombre del archivo:

ANALISIS_Y_EVALUACION_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_BANCO_INTERNACIONAL_DE_PERU_INTERBANK_CUSCO_2021.pdf
(958.13K)

Total de palabras: 16519

Total de caracteres: 93407



Aracely Chupimía Hurtado
Mg. INDUSTRIAL
CIP N° 129287



⁴⁷
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS:

"ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EL BANCO INTERNACIONAL DE
PERU – INTERBANK CUSCO 2021"

³⁴
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE INGENIERO INDUSTRIAL

Presentado por:

Bach. Angel Josué Marmanillo Espinoza

Bach. Maridela Sarai Marmanillo Espinoza

⁹⁴
Asesor:

Ing. ARTURO CHUQUIMIA HURTADO

CUSCO – PERÚ
2023

Arturo Chuquimia Hurtado
Ing. INDUSTRIAL
CIP N° 179287



BANCO INTERNACIONAL DE PERU – INTERBANK CUSCO 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 repositorio.uss.edu.pe
Fuente de Internet

2 repositorio.ufpso.edu.co
Fuente de Internet

3 repositorio.untels.edu.pe
Fuente de Internet

4 www.coursehero.com
Fuente de Internet

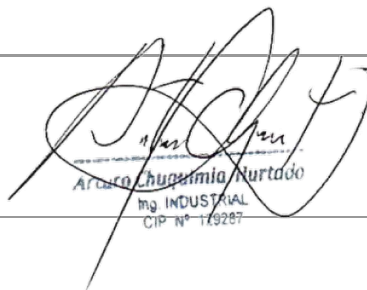
5 www.slideshare.net
Fuente de Internet

6 idoc.tips
Fuente de Internet

7 repositorio.uchile.cl
Fuente de Internet

8 alicia.concytec.gob.pe
Fuente de Internet

9 repositorio.une.edu.pe



3%

2%

2%

1%

1%

1%

1%

1%




Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: MARIDELA SARAI MARMANILLO ESPINOZA
Título del ejercicio: ANALISIS Y EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN E...
Título de la entrega: ANALISIS Y EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN E...
Nombre del archivo: ANALISIS_Y_EVALUACION_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN...
Tamaño del archivo: 958.13K
Total páginas: 89
Total de palabras: 16,519
Total de caracteres: 93,407
Fecha de entrega: 03-abr.-2024 03:37p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2339165710

vvFACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



TESIS:

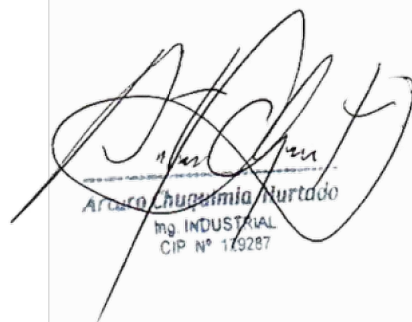
"ANALISIS Y EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL BANCO INTERNACIONAL DE PERU - INTERBANK CUSCO 2021"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

Presentado por:
Bach. Angel Josué Marmanillo Espinoza
Bach. Maridela Sarai Marmanillo Espinoza

Asesor:
Ing. ARTURO CHUQUIMIA HURTADO

CUSCO - PERÚ
2023



Arturo Chuquimia Hurtado
Ing. INDUSTRIAL
CIP N° 179287



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado, " Análisis y Evaluación del Clima Organizacional en el Banco Internacional de Perú – Interbank Cusco 2021" tiene como objetivo principal el análisis y la evaluación de clima organizacional, en la actualidad el sector bancario es altamente competitivo, dinámico. La generación de ingresos y beneficios ya no es lo único que importa o busca en una empresa, sino también es de suma importancia crear un ambiente laboral saludable y productivo para los trabajadores, puede tener un impacto significativo en la productividad, motivación y satisfacción de los trabajadores y a su vez puede influir en la rentabilidad y eficiencia para la empresa.

La investigación corresponde a un diseño no experimental de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo; donde la población encuestada son los trabajadores de la Agencia principal – 420 del Banco Interbank, La técnica de recopilación de datos empleada en este estudio de investigación fue la encuesta donde se utilizó dos cuestionarios, para medir la variable del Clima organizacional en dos diferentes tiempos.

Del análisis de los resultados entre la primera con la segunda encuesta tomadas al personal de la Agencia Principal 420 del Banco Internacional del Perú -Interbank se muestra un incremento promedio de 3.05% en las dimensiones (Comunicación, Liderazgo, Personal), indicando así que la media obtenida viene siendo de la categoría alta a diferencia de la primera que se encontraba en un nivel medio dentro de la barrenación. La dimensión que se visualiza con más crecimiento y la mayor puntuada es la comunicación, por ello podemos deducir que la comunicación efectiva es esencial para el crecimiento del clima organizacional.

Palabras Claves: *Clima Organizacional, Banco Interbank, liderazgo, Comunicación, Motivación personal.*



ABSTRACT

This research work entitled, "Analysis and Evaluation of the Organizational Climate in the International Bank of Peru - Interbank Cusco 2021" has as its main objective the analysis and evaluation of the organizational climate, currently the banking sector is highly competitive, dynamic. The generation of income and profits is no longer the only thing that matters or seeks in a company, but it is also of utmost importance to create a healthy and productive work environment for workers, it can have a significant impact on the productivity, motivation and satisfaction of employees. workers and in turn can influence profitability and efficiency for the company.

The research corresponds to a non-experimental design of a descriptive type, with a quantitative approach; where the surveyed population is the workers of the main Agency – 420 of the Interbank Bank. The data collection technique used in this research study was the survey where two questionnaires were used to measure the organizational climate variable at two different times.

The analysis of the results between the first and the second survey taken from the staff of the Main Agency 420 of the International Bank of Peru -Interbank shows an average increase of 3.05% in the dimensions (Communication, Leadership, Personnel), thus indicating that the The average obtained is in the high category, unlike the first one, which was at a medium level within the drilling. The dimension that is seen with the most growth and the highest score is communication, therefore we can deduce that effective communication is essential for the growth of the organizational climate.

Keywords: Organizational Climate, Interbank Bank, leadership, Communication, Personal motivation