



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias para mejorar el clima laboral en Mi Banco - Agencia Talara, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Chávez Espinoza, José Grimaldo (ORCID: 0000-0001-7330-1777)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia, por el valioso apoyo durante estos años de esfuerzo personal.

Agradecimiento

A Dios por ser la inspiración desde siempre, para seguir adelante en el camino del bien, logrando las metas personales trazadas.

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 7:00 pm del día VIERNES 26 de JULIO del 2019.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

“Estrategias para mejorar el clima laboral en Mi Banco – Agencia Talara, 2019”

Sustentada por:

CHÁVEZ ESPINOZA JOSÉ GRIMALDO

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

Aprobar la tesis

RECOMIENDAN

Presidente(a) del Jurado :

Dr. Freddy Castillo Palacios

Nombres y Apellidos


Firma

Miembro del Jurado :

Dra. Nelida Rodríguez de Peña

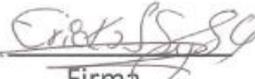
Nombres y Apellidos


Firma

Miembro del Jurado :

Mgtr. Ericka Suysuy Chambergo

Nombres y Apellidos


Firma

> **CAMPUS PIURA**

Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III
Tel.: (073) 285900 anx.: 5501

fb/ucv.piura
somosucv.edu.pe
#AsíEsLaUCV
ucv.edu.pe

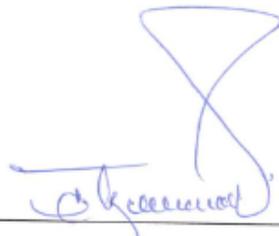
Declaración de autenticidad

Yo, Chávez Espinoza, José Grimaldo, con DNI N° 43983378, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Octubre del 2019.



Chávez Espinoza, José Grimaldo

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	8
2.1 Diseño de investigación	8
2.2 Variables, operacionalización	8
2.3. Población y muestra	11
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	11
2.4.1. Técnicas.....	11
2.4.2. Instrumentos	11
2.4.3. Validez	11
2.4.4. Confiabilidad.....	11
2.5. Procedimiento.	12
2.6. Métodos de análisis de datos.....	12
2.7. Aspectos éticos.....	12
III. RESULTADOS.....	13
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	30
VII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	36
Anexo 1: Matriz de Consistencia	37
Anexo 2: Cuestionario.....	39
Anexo 3: Validaciones del cuestionario.....	43

Anexo 4: Print del Turniting.....	52
Anexo 5: Acta de aprobación de la tesis.....	53
Anexo 6: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	54
Anexo 7: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 Percepción de los colaboradores de Mi Banco - Agencia Talara en cuanto a la estructura del clima laboral	13
TABLA N° 02 Percepción de los colaboradores de Mi Banco - Agencia Talara en cuanto a la responsabilidad del clima laboral	14
TABLA N° 03 Percepción de los colaboradores de Mi Banco - Agencia Talara en cuanto a la recompensa del clima laboral	15
TABLA N° 04 Percepción de los colaboradores de Mi Banco - Agencia Talara en cuanto a desafío del clima laboral	16
TABLA N° 05 Percepción de los colaboradores de Mi Banco - Agencia Talara en cuanto a las relaciones del clima laboral	17
TABLA N° 06 Percepción de los colaboradores de Mi Banco - Agencia Talara en cuanto a la cooperación del clima laboral	18
TABLA N° 07 Percepción de los colaboradores de Mi Banco - Agencia Talara en cuanto a los estándares del clima laboral	19
TABLA N° 08 Percepción de los colaboradores de Mi Banco - Agencia Talara en cuanto a los conflictos del clima laboral	20
TABLA N° 09 Percepción de los colaboradores de Mi Banco - Agencia Talara en cuanto a la identidad del clima laboral	20

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue diseñar las estrategias para mejorar el clima laboral en la Mi Banco – Agencia Talara, 2019. Se realizó una investigación de diseño no experimental, transversal y descriptiva, aplicándose un cuestionario al que dieron respuesta 42 personas. Los resultados indican que la percepción de los colaboradores, respecto a la dimensión de estructura del clima laboral en Mi Banco - Agencia Talara, es desfavorable, pues los trabajadores sienten que no existe una buena difusión de los programas de capacitación, ni una buena comunicación sobre las políticas del área, respecto a la dimensión de recompensa del clima laboral en Mi Banco - Agencia Talara es desfavorable, los trabajadores sienten que no valoran su trabajo, los superiores no motivan a cumplir con el trabajo resaltando las habilidades que poseen los trabajadores, en cuanto a la dimensión de relaciones del clima laboral en Mi Banco - Agencia Talara es desfavorable, los colaboradores no sienten motivación ni un ambiente grato de trabajo que favorezca el buen desempeño dentro de cada una de sus áreas, mientras que la percepción respecto a la dimensión de conflictos del clima laboral es desfavorable, los colaboradores no sienten que se les escuche y ello no favorece a la solución de problemas dentro de sus puestos de trabajo. Finalmente, se plantea una propuesta basada en estrategias para mejorar este contexto negativo que afecta el clima laboral de la empresa.

Palabras claves: Estrategias, clima laboral, banco, conflictos, recompensa.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to design the strategies to improve the working environment in the My Bank - Agencia Talara, 2019. A non-experimental, transversal and descriptive design research was carried out, applying a questionnaire to which 42 people responded. The results indicate that the perception of the collaborators, regarding the dimension of the structure of the work environment in My Bank - Agencia Talara, is unfavorable, since the workers feel that there is no good dissemination of the training programs, nor good communication about The policies of the area, regarding the reward dimension of the work environment in My Bank - Agencia Talara is unfavorable, the workers feel that they do not value their work, the superiors do not motivate to fulfill the work highlighting the skills that the workers possess, in Regarding the dimension of work environment relations in My Bank - Agencia Talara is unfavorable, employees do not feel motivated or a pleasant work environment that favors good performance within each of their areas, while the perception regarding the dimension of labor climate conflicts is unfavorable, employees do not feel that they are heard and this does not favor e to solve problems within their jobs. Finally, we propose a proposal based on strategies to improve this negative context that affects the work environment of the company.

Keywords: Strategies, work environment, bank, conflicts, reward.