



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Carranza Vargas, Miguel Ángel

ASESOR

Dra. Calvanapon Alva, Flor Alicia

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

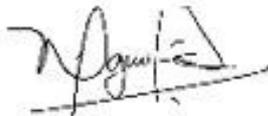
TRUJILLO-PERÚ

2018

Página del jurado



Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva
Presidenta



Dra. Nancy Deifilia, Aguilar Aragón
Secretaria

|



MSc. Karina Jacqueline, Cárdenas Rodríguez
Vocal

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mis padres Rosita y Duberly que con su constante preocupación amor y consejos plasmaron en mi los ideales metas y objetivos a alcanzar como ejemplo de vida, de constancia y gratitud a Dios.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme fortaleza para lograr mis objetivos. A toda mi familia; especialmente a mis padres, gracias por su apoyo constante y comprensión durante todo este tiempo. A todos mis profesores por haber contribuido en mi formación profesional a través de sus enseñanzas, apoyo y consejos en diversos temas académicos. Y especialmente a mi asesor Dra. Flor Alicia Calvanapon Alva por su apoyo, paciencia y asesoramiento en el desarrollo de mi tesis .

Declaratoria de autenticidad

Yo Miguel Ángel Carranza Vargas con DNI 42738685, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Trujillo, Diciembre del 2018.


Miguel Ángel Carranza Vargas
DNI: 42738685

Presentación

Señores miembros del Jurado :

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración .

El Autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
I. Introducción	2
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1. Clima organizacional	9
1.3.1.1. Características del clima organizacional	9
1.3.1.2. Dimensiones del clima organizacional	10
1.3.1.3. Ventajas y desventajas del clima organizacional	13
1.3.1.4. Beneficios de un buen clima organizacional	13
1.3.1.5. Peligros de un clima organizacional negativo	13
1.3.1.6. Factores que influyen en el clima organizacional	14
1.3.1.7. El clima organizacional y los instrumentos para su medición	14
1.3.1.8. Diagnóstico del clima organizacional	15
1.3.2. Desempeño laboral	15
1.3.2.1. Porque evaluar el desempeño laboral	16
1.3.2.2. Dimensiones del desempeño laboral	17
1.3.2.3. Evaluación del desempeño laboral	18
1.3.2.4. Factores que generalmente se evalúan	18
1.3.3. Efecto entre clima organizacional y desempeño laboral	19
1.4. Formulación del Problema	19
1.5. Justificación	19
1.6. Hipótesis	20
1.7. Objetivos	20
II. Método	23

2.1. Diseño de Investigación	23
2.2. Variables, Operacionalización	23
2.3. Población y Muestra	25
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.	25
2.5. Métodos de Análisis de Datos	27
2.6. Aspectos Éticos	27
III. Resultados	29
3.1. Nivel del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.	29
3.2. Nivel del desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.	31
3.3. Efecto del clima organizacional en el desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.	33
3.4. Contrastación de hipótesis	34
IV. Discusión	36
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	41
VII. Propuesta	43
7.1. Matriz de responsabilidades	43
7.2. Formulación de estrategias	44
7.3. Presupuesto	48
7.4. Cronograma de actividades	49
VIII. Referencias bibliográficas	51
Anexos	55

Resumen

La investigación tiene como objetivo general determinar el efecto entre clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la empresa Mi Banco, Trujillo 2018, El tipo de investigación descriptiva, con diseño no experimental – Transversal, debido a que solo se tomaron datos de un solo momento y es no experimental porque no se manipularon ninguna variable y de alcance descriptivo. Se utilizó la técnica de la encuesta como instrumento el cuestionario de 23 ítems para medir el clima organizacional. Los resultados encontrados fueron que el 67.50% de los colaboradores indican que el nivel del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018 es regular y el 32.50% indican que es bueno; el 82.50% de los colaboradores tienen un nivel regular de desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018, el 15.00% es malo y el 2.50% es bueno, existe una tendencia regular orientación con respecto a los niveles del clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018, de los cuales se tiene que el 52.50% de los encuestados perciben que el clima organizacional es regular por lo que el desempeño laboral también es regular, mientras que el 15.00% perciben que el nivel del desempeño laboral es malo por lo que el nivel del clima organizacional es regular, así mismo se observa que el 30,00% del nivel del clima organizacional es bueno por lo que el nivel del desempeño laboral es regular y el 2,5% manifiesta que el nivel del clima organizacional es bueno por lo que el nivel del desempeño laboral es también es bueno .

Palabra clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

The general objective of the research is to determine the effect between organizational climate and work performance in the area of recovery in the company Mi Banco, Trujillo 2018, The type of descriptive research, with no experimental design - Transversal, because only data was collected of a single moment and is not experimental because no variable was manipulated and descriptive scope. The survey technique was used as an instrument the 23 item questionnaire to measure the organizational climate. The results found were that 67.50% of the collaborators indicate that the level of organizational climate in the recovery area of Mibanco zone Trujillo 2018 is regular and 32.50% indicate that it is good; 82.50% of the collaborators have a regular level of work performance in the recovery area of Mibanco zone Trujillo 2018, 15.00% is bad and 2.50% is good, there is a regular tendency orientation with respect to the levels of organizational climate and the labor performance in the recovery area of Mibanco Trujillo zone 2018, of which 52.50% of respondents perceive that the organizational climate is regular, so that the work performance is also regular, while 15.00% perceive that the level of work performance is bad so the level of organizational climate is regular, likewise it is observed that 30.00% of the level of organizational climate is good so that the level of work performance is regular and 2.5 % says that the level of organizational climate is good so the level of job performance is also good .

Keyword: Organizational climate, work performance.

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad a nivel mundial el clima organizacional cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio empresarial e institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la organización. (Quispe, 2015, p16)

Esta investigación, se centró no sólo en el clima organizacional, sino también en el desempeño laboral. Se reconoce que el clima organizacional es la piedra angular de la organización, ya que conlleva a que exista un buen desempeño laboral y esto a la vez, determina en el logro de los objetivos organizacionales.

En los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores. Por tal motivo, es que, los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyendo así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización. (Pérez y Rivera, 2013, p3).

Tomando en cuenta la información anterior y poniéndola en práctica en la Entidad Financiera Mi Banco que inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), 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 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 la mejor calidad y atención a sus clientes.

Teniendo como Misión principal, transformar la vida de sus clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú, Mi Banco cuenta desde el 2017 con una población de 10,061 colaboradores en Lima y provincias de los cuales 5,158 son varones y 4,903 son mujeres.

Mi banco se preocupa mucho por sus colaboradores, pero actualmente en el área de recuperaciones zona Trujillo el clima organizacional no es el óptimo, ya que un porcentaje de los mismos manifiestan su inconformidad con el trato por parte de su supervisor y preferencias por algunos de ellos.

Esto a su vez hace que el desempeño laboral de algunos recuperadores no sea el esperado y por ende no lleguen a la meta dispuesta por su empresa.

Es por eso que se realiza la siguiente investigación titulada "Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco Trujillo 2018".

1.2. Trabajos previos

Internacionales

Palomino y Peña (2016) en su investigación titulada El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda, tuvo como objetivo general analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda, el tipo de investigación que utilizo es descriptivo y correlacional con una población de 97 trabajadores y una muestra de 49 empleados. Los instrumentos que utilizo fue una encuesta.

Teniendo como resultado que el desempeño laboral existente entre los empleados de Veneplast Ltda fue bueno, por cuenta del promedio calculado en 3,31 (en una escala de 1 a 5). A su vez se tiene que las dimensiones catalogadas como buenas fueron las referentes a aptitudes y habilidades (3,67), motivación (3,31) y competencias (3,31); en contraste, la única que resultó siendo regular fue el conocimiento respecto a la existencia de algún estándar de medición del desempeño en Veneplast Ltda, llegando a la conclusión sobre el clima organizacional en la empresa objeto de estudio se concluyó que los empleados lo catalogaron como bueno, en especial en términos de la motivación que reciben y el control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones. También se determinó que los puntos más débiles se hallaron en relación con la capacidad para la toma de decisiones, y las relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo. Otra de las conclusiones fue que el desempeño laboral se pudo clasificar como bueno. En este caso los aspectos o dimensiones con más fortaleza dentro de la empresa correspondieron a las aptitudes y las habilidades, conjuntamente con la motivación que reciben para llevar a cabo sus tareas. En cambio, el conocimiento existente sobre la existencia de algún estándar para medir el desempeño dejó mucho que desear . (p. 85).

Zans (2017), en su investigación titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Unan – Managua en el período 2016”, tuvo como objetivo analizar el 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, el tipo de investigación que realizó fue cuantitativo no experimental con una población de 88 trabajadores y una muestra tomada de 9 trabajadores. Los instrumentos que aplicó fueron el cuestionario y la entrevista .

Teniendo como resultado que el 96% de los trabajadores encuestados respondieron afirmativamente, sobre que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral, un

elemento importante es la disposición del personal al mejoramiento y la necesidad de contribuir al desarrollo institucional. La totalidad de los directores y responsables de áreas coinciden y reafirman los datos obtenidos, ya de igual manera respondieron de manera afirmativa que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral. Llegando a la conclusión que 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 . (p. 98).

Villadiego y Alzate (2017) en su investigación titulada “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá”, durante el primer semestre del 2016, tuvo como objetivo analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics s.a.s. de la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016 con el fin de proponer soluciones que conlleven al mejoramiento de dicho clima. El tipo de investigación es descriptivo de enfoque mixto, con una población y muestra de 8 personas a los cuales se les aplico los instrumentos como la entrevista y encuesta .

Teniendo como conclusión que a nivel general la organización se encuentra en el nivel de riesgo medio con un 50%, sin dejar de lado que el nivel alto y muy alto poseen el 25% y 12,5%, respectivamente, para lo que da un total de 87,5% en los niveles más críticos de riesgo, lo cual indica que la intervención debe ser inmediata. (p. 85) .

Nacionales

Quispe (2015), en su investigación titulada Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015 , tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, andahuaylas 2015 . El diseño que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no experimental, transaccional correlacional, con una población y muestra de 64 trabajadores a quienes se les aplico una encuesta .

Se tuvo como resultado que la mayor parte de los encuestados son de sexo masculino en un 68.75 % y del sexo femenino son un 31.25%, las cuales corresponden al personal de la municipalidad distrital de Pacucha. Llegando a la conclusión que si existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables . (p. 76).

De la Cruz y Huamán (2016), en su investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015* , tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015 . Se utilizó un diseño no experimental: transaccional – descriptivo – correlacional, con una población y muestra de 32 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario .

Como resultado observamos que para la variable referida al clima organizacional la media es 64,63 que dentro del rango de la variable está tipificada como media [42-66] asimismo la puntuación mínima es de 28 puntos y la máxima es 80 puntos, el valor de la mediana es de 68 puntos; asimismo en cuanto a las estadísticas de dispersión notamos que el valor de la desviación estándar es 13,557 y la varianza es 183,79 que representa la variabilidad de los datos; los límites del intervalo de confianza muestran la posición de la verdadera media poblacional al 95% [59,7-69,5]. observamos que para la variable referida a la desempeño laboral la media es 51,25 que dentro del rango de la variable está tipificada como alta [51-70] asimismo la puntuación mínima es de 18 puntos y la máxima es 65 puntos, el valor de la mediana es de 52 puntos; asimismo en cuanto a las estadísticas de dispersión notamos que el valor de la desviación estándar es 12,40 y la varianza es 153,87 que representa la variabilidad de los datos; los límites del intervalo de confianza muestran la posición de la media poblacional al 95% de confianza. Llegando a la conclusión que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica periodo 2015.

La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0$. (p. 99).

Bobadilla (2017), en su investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo* , tuvo como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en dicho Instituto. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, con una población de 250 y una muestra de 104 docentes . El instrumento que se les aplicó fue un test y una encuesta dando como resultado que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de la ciudad de Huancayo, esto reflejado con la prueba chi cuadrada, que menciona que existe una relación; sólo que es una relación débil, resultado obtenido por la prueba de contingencia .

Llegando a la conclusión que la prueba confirma la existencia de la relación entre las variables, porque los datos expresan una chi calculada (0,8199) mayor que la chi teórica (0,711), con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $gl= 4$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna .

Locales

González (2015), en su investigación titulada *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015* , tuvo como objetivo general conocer el clima organizacional y como este influía en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia mercado unión del banco de crédito del Perú en el distrito de trujillo 2015, el tipo de investigación se realizó fue con un diseño no experimental transaccional correlacional/causal, con aplicación del método inductivo con una población y muestra de 7 promotores a los cuales se les aplicó una encuesta, tomando como referencia para la elaboración las dimensiones de clima organizacional del autor litwin y stringer, teniendo como resultado del análisis de las dimensiones se determinó que los promotores de servicio tienen autonomía para tomar decisiones, tienen una buena relación de equipo, existe confianza entre ellos, son reconocidos y compensados por su trabajo bien hecho además están comprometidos con las metas y sienten orgullo de su desempeño .

En conclusión, el clima organizacional si influye positivamente en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia mercado unión del banco de crédito del Perú .

Valdivia (2014), en su investigación titulada El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper Trujillo SAC. 2014 , tuvo como objetivo general determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa danper trujillo s.a.c 2014. el tipo de investigación se realizó con un diseño descriptivo - transeccional estadístico, con una muestra de 117 trabajadores a los cuales se les aplico un cuestionario de 23 preguntas, teniendo como resultado que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores haciendo que este no sea el más adecuado .

Llegando a la conclusión que el clima organizacional influye directamente en el desempeño de los trabajadores, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente .

Bejarano (2017), en su investigación titulada Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017 , tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la corte superior de justicia del santa, el tipo de investigación que realice, es un diseño descriptivo correlacional aplicada a una muestra de 43 trabajadores a los cuales se les aplico un cuestionario de desempeño laboral, misma que se dividió este último en tres dimensiones, los cuales son: calidad en el trabajo, orientación a resultados y pro actividad teniendo como resultado que el grado de relación que establecen entre las variables clima organizacional y desempeño laboral es $r_{xy} = 0,473$, el cual expresa que la relación es moderada y directamente positiva, es decir, en la medida que el clima organizacional se mejora moderadamente, el desempeño laboral también se mejora en ese nivel .

Llegando a la conclusión que sí existe relación entre las variables antes descritas .

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. *Clima organizacional*

Se denomina clima organizacional a las emociones y motivaciones correspondientes a un grupo o la totalidad de los miembros de una empresa (empleados con y sin rango jerárquico). Por esta razón se considera que el clima laboral (u organizacional) es el pilar de toda organización. (Chiavenato, 2011, p. 45).

El clima organizacional de una empresa se encuentra supeditado a constantes cambios ya que es influenciado por variables psicosociales, organizacionales y laborales que afectan la productividad empresarial. Dichas variables pueden ser externas (dependiendo del contexto económico, político y social a nivel nacional o mundial) o internas (afectadas por reglamentos, características o modificaciones internas de la empresa). (Uzcategui, 2011, p. 55).

1.3.1.1. *Características del clima organizacional*

Según Pavia (2014), menciona las siguientes características:

- a. Ambiente Físico. El clima organizacional o laboral. Está determinado por un espacio físico común a todos los integrantes de una empresa .
- b. Ambiente social. Este ambiente está determinado por las personas entre sí del mismo u otros departamentos dentro de la empresa .
- c. Estructura. Todos estos miembros tienen en común que comparten una misma estructura organizacional, estilo de dirección, formalidad, horarios de trabajo y de descanso, salas de ocio, etc .
- d. Comportamiento organizacional. Hace referencia a los aspectos como la productividad, puntualidad, el cumplimiento de los objetivos personales y de cada área .
- e. Comunicación. Dentro de un clima laboral esperado se intenta fomentar un tipo de comunicación basado en la confianza, empatía, buen trato, dialogo cordial, respeto mutuo y diplomacia con el fin de favorecer la productividad y generar un ambiente apto para brindar mayores ganancias a la compañía .
- f. Liderazgo. El o los líderes deben comprometerse a generar un clima laboral grato y ameno para que cada uno de los miembros se sienta motivado e incitarlo a cumplir los objetivos de la organización .

- g. Pertenencia. El sentido de pertenencia o de identidad fomenta sensaciones de unión y produce el sentimiento no sólo de participar del grupo sino de pertenecer al mismo .
- h. Capacitación. Mayoritariamente la capacitación forma parte de la motivación de los miembros de la organización, y por ende parte del clima organizacional. El objetivo no sólo es motivarlos sino capacitarlos en diferentes áreas a fin de enriquecer su capital cultural .
- i. Evaluación. Las evaluaciones están dadas en forma semestral o anual. Se plantean con ayuda de los pares y superiores planteando metas donde se destacan las fortalezas del cada individuo y se trabajan para la mejora de sus debilidades.

1.3.1.2. Dimensiones del clima organizacional

a. Relaciones interpersonales

Según Gaspar (2011), es la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados o viceversa . En esta dimensión se consideran los siguientes indicadores según el autor :

- ***Comunicaciones:*** Es el pilar para un buen clima organizacional, ya que de esta manera los integrantes de la organización incrementaran su nivel de confianza. La buena comunicación generara una buena relación entre los colaboradores, es por ello que la comunicación debe ser tomada en consideración por los directivos de la organización. Se debe buscar estrategias por las cuales los integrantes de la organización se puedan comunicar y comprender mejor . (Gaspar, 2011, p.23).
- ***Compañerismo:*** La unión existente y el apoyo que se brindan entre los integrantes de la organización traerá como beneficio un ambiente cálido y fraternal, el mismo que es positivo para la consecución de las metas y los objetivos. El espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo muestra la buena relación dentro de la organización . (Gaspar, 2011, p.23).

- **Conflictos interpersonales:** La existencia de conflictos entre los integrantes de la organización, traerá como consecuencia un ambiente hostil que perjudicará en los cumplimientos de las metas. El sentimiento de que los miembros de la organización, tanto para como superior, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan . (Gaspar, 2011, p.23).

b. Comportamiento organizacional

Gaspar (2011, p.20), señala que es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relaciones con su trabajo . Asimismo, intervine los siguientes indicadores :

- **Tensiones y estrés:** hace referencia de que el trabajador sienta demasiada presión en su trabajo, que su esfuerzo no está siendo reconocido como debe de ser, generando un clima negativo. Muchas veces la acumulación de mucho trabajo genera el estrés, ocasionando que el trabajador no desempeñe su trabajo de manera eficiente . (Gaspar, 2011, p.21).
- **Aptitudes y actitudes:** Es la capacidad que tiene una persona para realizar ciertas tareas o actividades con éxito, que es capaz de desarrollarse con los conocimientos y la práctica, generando un clima competitivo, con deseo de superación por parte de la persona. Es por esto que, para analizar el clima organizacional, se debe partir primero por estudiar el comportamiento de cada una de las personas con las que se trabaja . (Gaspar, 2011, p.21).
- **Motivación:** El trabajador se deja llevar en base a necesidades que lo motiva a buscar medios para satisfacer dichas necesidades, es por ello que la organización debe utilizar los medios necesarios para poder motivar al personal no solo a cumplir con sus metas, sino también a identificarse con la empresa y relacionarse con los demás trabajadores. La remuneración y el reconocimiento son factores claves por la cuales el trabajador se puede sentir motivado y desarrollar su trabajo de manera adecuada, cumpliendo con sus funciones eficientemente . (Gaspar, 2011, p.21).

c. Estructura

Hace referencia a la forma de como la organización esta normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. El tamaño de la organización, permitirá a que el trabajador se sienta cómodo para el desarrollo de sus actividades. La elección de personas idóneas para conformar la estructura jerárquica, es de mucha importancia, ya que ayudara a perseguir los objetivos de manera eficiente según lo mencionado por (Gaspar, 2011, p.18).

A continuación, a esta dimensión lo conforman los siguientes indicadores :

- **Tamaño:** hace referencia a la cantidad de trabajadores que posee la organización. De alguna manera esto puede afectar el clima organizacional, si es que la empresa no cuenta con suficiente espacio, ya que de existir más integrantes laborando provocara que las personas se sientan incomodas y creara un clima hostil . (Gaspar, 2011, p.19).
- **Estilo de dirección:** A la hora de dirigir a los integrantes, se usan diferentes estilos de dirección, la cual es la forma en la cual una persona influye en los demás. Estos estilos ocasionan distintos climas positivos o negativos, estos pueden ser: Estilo Autocrático.- El jefe impone las reglas sin escuchar a los demás ocasionando un clima tenso - Estilo Paternalista.- El jefe se interesa por sus subordinados pero aun así es este quien toma las decisiones - Estilo Laissez faire.- el director no interviene en las decisiones, no motiva y no instruye, deja que sus trabajadores se desempeñen de manera libre, generando un clima de desconcierto - Estilo Democrático.- A pesar que es el jefe es quien toma la última decisión, invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones, ocasiona un clima agradable de trabajo - Estilo Institucional.- El jefe se adapta a la situación de trabajo, es buen comunicador, tolerante, con confianza en sus trabajadores que procura fomentar la participación y sabe recompensar el trabajo realizado . (Gaspar, 2011, p.19).

1.3.1.3. Ventajas y desventajas del clima organizacional

Como veremos ahora en mayor profundidad, las consecuencias positivas pueden ser el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos, la mejor imagen de la empresa, entre muchas otras .

Cuanto mejor es el clima laboral, mayores son las consecuencias positivas y mejor se aprecian tanto dentro como fuera de la organización .

Con respecto a las consecuencias negativas se pueden mencionar la inadaptación, el absentismo, la baja productividad, el malestar en el trabajo entre otras. Estas se producen cuando el clima es malo .

1.3.1.4. Beneficios de un buen clima organizacional

Según Castellano (2012), un buen clima dentro de la empresa puede suponer los siguientes beneficios :

- Mayor rendimiento laboral .
- Mayores beneficios para la empresa
- Se favorece el trabajo en equipo .
- Los talentos permanecen en la empresa .
- Mayor satisfacción en el trabajo .
- Mayor integración por parte de los trabajadores .
- Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas .
- Mejora la imagen de la empresa .
- La empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios .
- Se consiguen los resultados propuestos .

1.3.1.5. Peligros de un clima organizacional negativo

Para Gaspar (2011), estos serían los peligros de un clima organizacional negativo :

- Falta de motivación
- Baja productividad
- Mayor absentismo laboral .
- Falta de implicación por la empresa y los compañeros .
- Mala imagen

1.3.1.6. Factores que influyen en el clima organizacional

Según Uribe (2014), hay algunos factores que influyen en el clima laboral y a los que hay que prestar atención a la hora de intentar mejorar el clima en la empresa son :

- Relaciones entre compañeros .
- Relaciones entre personal y jefes .
- Líder y estilo de liderazgo .
- Comunicación interna y externa .
- Espacio de trabajo .
- Condiciones de trabajo .
- Motivación en la empresa .
- Política salarial .
- Imagen de la empresa de cara al exterior .
- La propia forma de estar y sentir de la persona .
- Factores no relacionados con el puesto de trabajo .

1.3.1.7. El clima organizacional y los instrumentos para su medición

Como te habrás dado cuenta, estamos hablando de un concepto abstracto. Aunque el ambiente de una empresa se puede percibir (algunas veces de forma manifiesta) es muy difícil medirlo. (Chaing y Núñez, 2010, p. 37).

Antes de aplicar los métodos de investigación es necesaria la división del colectivo global objeto de la investigación en grupos homogéneos, atendiendo a niveles jerárquicos o a departamentos o áreas de actuación, puesto que el clima laboral es un componente multidimensional formado por el conjunto de diferentes climas que conviven en una misma organización.

Cuestionario. El cuestionario estaría compuesto por preguntas estandarizadas referidas a las dimensiones anteriormente citadas y por preguntas adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de investigación.

Entrevista. Podrá entrevistarse a la totalidad de los empleados o a una muestra representativa, con el fin de confirmar los resultados obtenidos de los cuestionarios e incidir sobre los aspectos que se hayan revelado como más importantes.

Dinámica de grupos. El objetivo es contrastar los resultados obtenidos a través de la dinámica de un grupo heterogéneo, en el que estarán presentes representantes de diferentes niveles jerárquicos o departamentos.

1.3.1.8. *Diagnóstico del clima organizacional*

A la hora de elaborar un diagnóstico de clima laboral en una pequeña o microempresa, se deben adaptar los instrumentos anteriormente identificados. Aunque las dimensiones objeto de estudio son las mismas, no operan de la misma forma, discurren de un modo más sencillo y observable, por lo que es obligada la adaptación de estos métodos de investigación. Un método de investigación de clima laboral en una empresa en la que los trabajadores pudiesen mantener el anonimato, a pesar de formar parte de una plantilla reducida, puede consistir en la contestación por escrito a una serie de sencillas preguntas relacionadas con cada una de las dimensiones objeto de estudio . (Castellano, 2012, p. 56).

El estudio del clima laboral en una microempresa, en la que no es posible mantener el anonimato de los trabajadores, más útil que la utilización de un cuestionario, es una sencilla reunión informal entre el gerente y sus trabajadores con el fin de detectar posibles problemas o incidencias .

Es fundamental, en este sentido un clima de confianza y objetividad.

1.3.2. *Desempeño laboral*

Para Chiavenato (2011), el término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

Existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada.

La idoneidad demostrada es el principio por el que se rige la administración para la determinación del ingreso de los trabajadores al empleo, su permanencia y promoción, así como su incorporación a cursos de capacitación y desarrollo.

Para Pernía & Carrera (2014), comprende el análisis integral de los requisitos generales que implican:

- La realización del trabajo con la eficiencia, calidad y productividad requeridas .
- La experiencia y conocimientos demostrados en los resultados concretos obtenidos en su trabajo .
- El cumplimiento de las normas de conducta y disciplina establecidas y las específicas de los puestos de trabajo y de características personales que se exijan en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos .
- La demostración de habilidades y de la capacitación adquirida en el desempeño de los cargos establecidos. Solo se exigirá la calificación formal a través de los certificados de estudios o títulos, en correspondencia con los requisitos exigidos para el cargo .

Isea (2013), la evaluación del desempeño laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades laborales durante un período de tiempo determinado y de su potencial desarrollo .

Uzcategui (2011), el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la empresa .

1.3.2.1. Dimensiones del desempeño laboral

a. Intensidad

Según Chiavenato (2011), la intensidad se define como grado de fuerza o de energía con que se realiza una acción o se manifiesta un fenómeno, un sentimiento, etc .

A continuación, a esta dimensión lo conforman el siguiente indicador:

Visitas al cliente: Mide el número de visitas que realiza un colaborador a sus clientes con deuda atrasada. Debe de realizar visitas por cliente . (Mibanco, 2018).

b. Cobertura

Para Pernía & Carrera (2014), se llama al conjunto de operaciones dirigidas a anular o reducir el riesgo de un activo o pasivo financiero en posesión de una empresa o de un particular. Los fondos creados con este fin se denominan fondos de cobertura o hedge funds .

A continuación, a esta dimensión lo conforman el siguiente indicador:

% Cumplimiento: Se mide en función a las visitas realizadas de toda su cartera de clientes que mantienen deuda atrasada . (Mibanco, 2018).

c. Meta

Para Gaspar (2011), es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr: un punto final deseado personalmente en una organización en algún desarrollo asumido. Muchas personas tratan de alcanzar objetivos dentro de un tiempo finito, fijando plazos .

A continuación, a esta dimensión lo conforman el siguiente indicador:

Créditos recuperados: Es el porcentaje monetizado recuperado de toda su cartera de clientes asignados. (Mibanco, 2018).

1.3.2.2. Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza. (Pernía & Carrera, 2014, p.36).

Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral. Al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos. (Pernía & Carrera, 2014, p.37).

Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa. Es importante porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados. (Pernía & Carrera, 2014, p.38).

La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos.
Promueve el estímulo a la mayor productividad.

Logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.

La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

1.3.2.3. Qué se evalúa en el desempeño

- Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento)
- Contribución del sujeto al objetivo o trabajo encomendado .
- Potencial de desarrollo .

1.3.2.4. Factores que generalmente se evalúan

- Conocimiento del trabajo
- Calidad del trabajo
- Relaciones con las personas
- Estabilidad emotiva
- Capacidad de síntesis
- Capacidad analítica

La Evaluación de Desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un

mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo . (Pernía & Carrera, 2014, p.39).

Es importante hacer uso de medidores, (costo, calidad y oportunidad), puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes .

Lograr que la evaluación deje de ser un evento difícil y tedioso no es fácil, pero tampoco imposible. La clave para lograrlo es planear adecuadamente e involucrar con la información y formación adecuada a todos los participantes . (Pernía & Carrera, 2014, p.41).

1.3.3. Efecto entre clima organizacional y desempeño laboral

La relación entre estas variables ha sido estudiada desde hace varios años, como menciona Robbins (2005), indica que el clima y el desempeño laboral se relacionaban, según el puesto de la persona .

Más recientemente, se han llevado a cabo estudios que retoman la relación entre ambos constructos en diversos contextos laborales y de países con culturas igualmente variadas, confirmándose que el clima organizacional se relaciona o tiene un impacto moderado y significativo en la satisfacción de los trabajadores .

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018?

1.5. Justificación

Según los criterios realizados y establecidos por Hernández, Fernández y Baptista (2010) (pp. 40-41), los mismos que a continuación se detallan:

Conveniencia. La presente investigación se realiza con la finalidad de determinar si existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco Trujillo 2018 el cual también servirá para aquellos estudiantes que realicen estudios posteriores sobre el mismo tema.

Relevancia social. Con la presente investigación se contribuirá con la sociedad en la cual muchas personas que trabajan en empresa privadas con diferentes tipos de

climas laborales. Y también contribuirá directamente con los asistentes de GDH (Recursos Humanos) , para saber que malestares tienen los recuperadores de la entidad financiera mi banco de la zona Trujillo, además por medio de esta investigación brindar posibles soluciones para los problemas suscitados actualmente en dicha empresa.

Implicación práctica. Los resultados obtenidos nos permitirán determinar si existe relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco Trujillo 2018. Posiblemente los resultados obtenidos también podrían ser tomados en cuenta por los supervisores de dicha área para nuevas tomas de decisiones.

Valor teórico. Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación nos permitirán analizar e interpretar las dimensiones de las variables estudiadas y presentar la discusión comparando con los resultados de otros trabajos de investigación relacionados con nuestras variables. Y así poder sugerir nuevas ideas, recomendaciones e hipótesis para futuros trabajos de investigación.

Utilidad metodológica. El presente trabajo de investigación puede ayudar a crear mejores instrumentos de recolección de datos porque es real con trabajadores reales mas no ficticios, ya que la población tomada en esta investigación actualmente trabaja en el área de recuperaciones de la entidad financiera mi banco y sirve como base para futuros trabajos de investigación referentes a temas relacionados con clima organizacional y el desempeño laboral.

1.6. Hipótesis

El clima organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco Trujillo 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General:

Determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018.

Objetivos Específicos:

- Identificar el nivel del clima organizacional en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018.
- Identificar el nivel de desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018.
- Proponer alternativas de mejora para incrementar el desempeño laboral a través del clima organizacional.

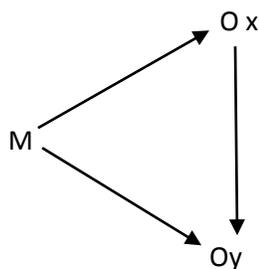
MÉTODO

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

Es No experimental – Transversal, debido a que solo se tomaron datos de un solo momento y es no experimental porque no se manipularon ninguna variable y de alcance descriptivo

Esquema:



Donde:

M: Muestra (colaboradores área de recuperaciones de la Empresa Mi Banco Zona Trujillo)

Ox: Observación de la variable clima organizacional

Oy: Observación de la variable desempeño laboral

E: Efecto entre Ox y Oy

2.2. Variables, Operacionalización

a. **Variable independiente:** Clima organizacional

b. **Variable dependiente:** Desempeño laboral

Tabla 2.1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.I. Clima Organizacional	El Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización. (Gaspar, 2011, p.13).	La investigación se realizara en base a una encuesta aplicada de los recuperadores de la Empresa Mi Banco zona Trujillo 2018, donde se medirá las relaciones interpersonales, comportamiento y estructura.	Relaciones interpersonales Comportamiento Organizacional Estructura	Comunicación Compañerismo Conflictos interpersonales Tensiones y estrés Aptitudes y actitudes Motivación Ambiente físico Estilo de dirección	Ordinal.
V.D. Desempeño Laboral	Es el rendimiento laboral que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas importantes que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su capacidad . (Pernia y Carrera, 2014, p. 32).	El estudio de esta variable se mide mediante análisis documentario. Donde se medirá las dimensiones de intensidad, cobertura y la meta.	Intensidad Cobertura Meta	# Visitas a cliente % cumplimiento efectuado Créditos recuperados	De Razón

Elaboración propia.

2.3. Población y Muestra

Población:

La población de esta investigación está conformada por el total de colaboradores del área de recuperaciones de la Empresa Mi Banco Zona Trujillo, que son 40. (Ver Anexo 04).

Muestra:

En la presente investigación se tomó como muestra a los 40 recuperadores de Créditos de Mibanco Zona Trujillo.

Unidad de análisis

Un colaborador del área de recuperaciones de créditos de Mibanco Zona Trujillo

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

Se tomó en cuenta a todos los colaboradores que trabajan en el área de recuperaciones de la Empresa Mi Banco Zona Trujillo, que vienen trabajando a la fecha con una antigüedad mayor a 2 meses.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

Técnicas

Para recolectar la información acerca el clima organizacional se utilizó como técnica la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario que permitió la evaluación de la variable en investigación (clima organizacional) .

Instrumento que fue validado por juicio de expertos y se utilizó V-Aiken, considerando los siguientes valores

Tabla 2.2
V-Aiken con intervalos de confianza

Valor promedio de la calificación	V	IC 95% V
3.14	0.713	0.499 – 0.861
3.43	0.810	0.601 – 0.924
3.57	0.857	0.653 – 0.950
3.71	0.903	0.709 – 0.973
3.86	0.953	0.775 – 0.992
4.00	1.000	0.845 – 1.000

Dando como resultado para el instrumento de Clima organizacional de: 0.91

Respecto a la confiabilidad se aplicó el índice el Alfa de Cronbach

Tabla 2.3
Valores de coeficientes de alfa de Cronbach

Coeficiente alfa	➤ 0.9 es excelente
Coeficiente alfa	➤ 0.8 es bueno
Coeficiente alfa	➤ 0.7 es aceptable
Coeficiente alfa	➤ 0.6 es cuestionable
Coeficiente alfa	➤ 0.5 es pobre –Coeficiente alfa

Nota: Información obtenida de George y Mallery (2003, p.231)

Siendo para clima organizacional de 0.705

Para obtener los resultados, se evaluó el clima organizacional por cada dimensión entre ellas Relaciones Interpersonales, Comportamiento, y Estructura .

Para analizar el nivel de desempeño laboral se utilizó la técnica de análisis documental como instrumento ranking de metas del área. Para obtener resultados del desempeño Laboral se realizó la evaluación de las dimensiones intensidad, cobertura y meta. Cabe mencionar que las técnicas utilizadas permitieron el desarrollo de cada uno de los objetivos a través de la información recolectada tras la aplicación de la encuesta y análisis documental .

Para medir el nivel del clima organizacional se consideró el siguiente puntaje 115 pts. como puntaje alto y 23 pts. como puntaje bajo, representados en la siguiente escala de rangos:

- Malo 23 – 45 pts.
- Regular 46 – 68 pts.
- Bueno 69 – 91 pts.
- Excelente 92 – 115 pts.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Después de obtener la información, se realizaron los instrumentos de recolección de datos, los cuales se ingresaron al programa Excel y el programa SPSS V22, con ellos se hicieron los cruces necesarios que consideran las hipótesis, y con precisiones porcentuales, ordenamiento de mayor a menor y tal cual indicadores estadísticos se presentaran como informes en forma de tablas y gráficos, que merezcan su interpretación .

2.6. Aspectos Éticos

Para el desarrollo de la presente investigación el autor tomará en cuenta el respeto a la autoría de otras investigaciones, comprometiéndose además de los principios y valores éticos, así como la veracidad, transparencia de los resultados y confidencialidad de los datos proporcionados por Mibanco zonal Trujillo .

RESULTADOS

III. Resultados

3.1. Nivel del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.

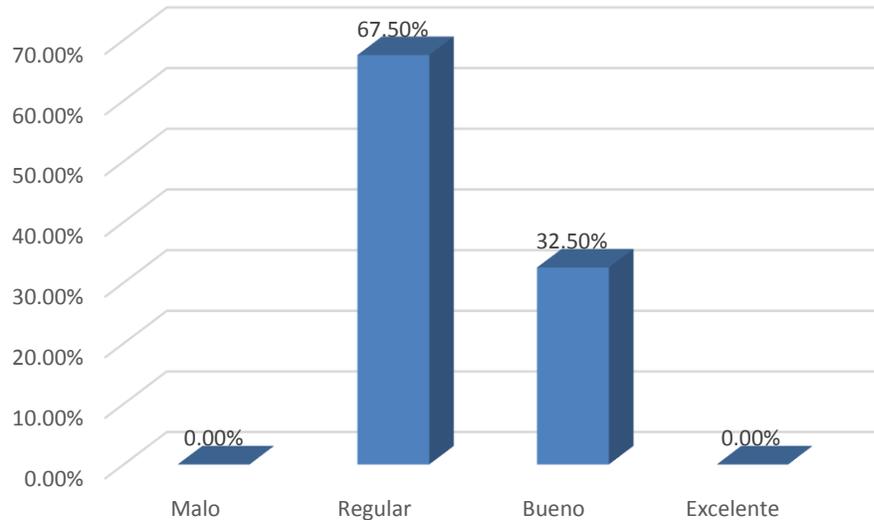


Figura 01. Nivel del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.

Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 01, el 67.50% (27 colaboradores) de los colaboradores indican que el nivel del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018 es regular y el 32.50% (13 colaboradores) indican que es bueno.

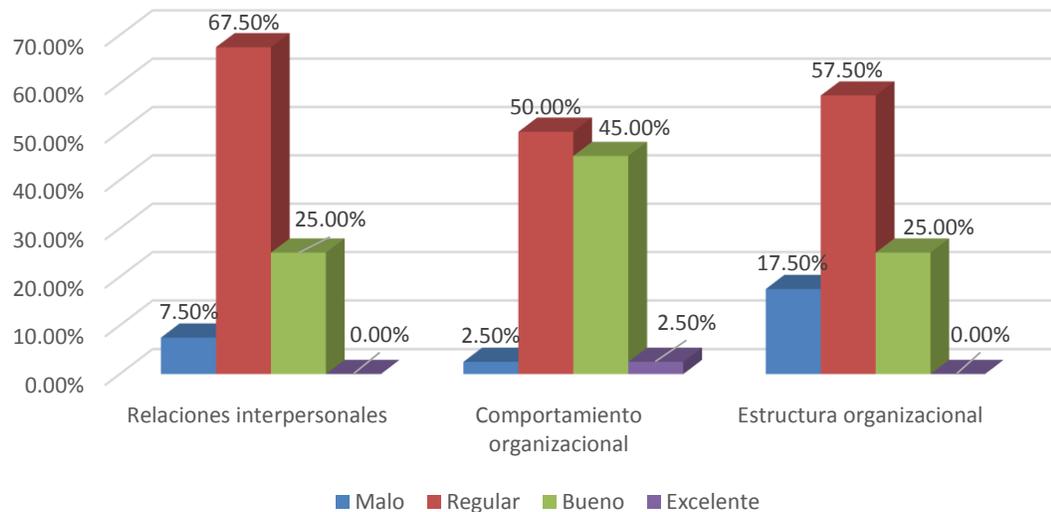


Figura 02. Nivel de las dimensiones del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.

Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 02, el 7.50 % de los colaboradores indican que el nivel de las relaciones interpersonales del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo es malo, el 67.50% indican que es regular y el 25.00% indican que es bueno.

El 2.50 % de los colaboradores indican que el nivel del comportamiento organizacional del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo es malo, el 50.00% indican que es regular, el 45.00% indican que es bueno y el 2.50% indican que es excelente.

El 17.50 % de los colaboradores indican que el nivel de la estructura organizacional del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo es malo, el 57.50% indican que es regular y el 25.00% indican que es bueno.

3.2. Nivel del desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.

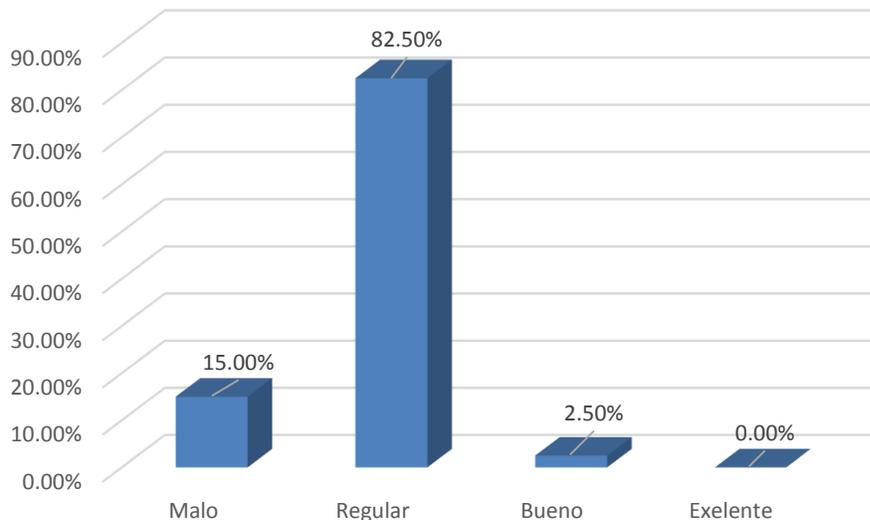


Figura 03. Nivel del desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.
Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 03, el 82.50% de los colaboradores tienen un nivel de desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018 es regular, el 2.50% es bueno y el 15.00% es malo.

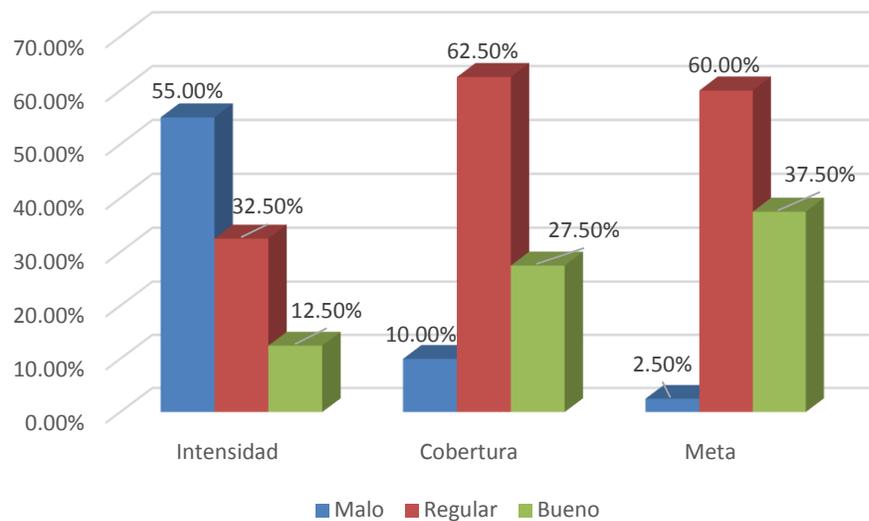


Figura 04. Nivel de las dimensiones del desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.
Elaboración propia.

De acuerdo a la figura 04, el 55.00 % del desempeño laboral de los colaboradores con respecto a la dimensión intensidad es malo, el 32.50% es regular y el 12.50% es bueno. El 10.00 % del desempeño laboral de los colaboradores con respecto a la dimensión cobertura es malo, el 62.50% es regular y el 27.50% es bueno. El 2.50 % del desempeño laboral de los colaboradores con respecto a la dimensión meta es malo, el 60.00% es regular y el 37.50% es bueno.

3.3. Efecto del clima organizacional en el desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.

Tabla 3.1.

Efecto entre el clima organizacional y desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018.

		Desempeño laboral				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
clima Organizacional	Malo	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total Recuento	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Regular	Recuento	6	21	0	0	27
		% del total Recuento	15.00%	52.50%	0.00%	0.00%	67.50%
	Bueno	Recuento	0	12	1	0	13
		% del total Recuento	0.00%	30.00%	2.50%	0.00%	32.50%
	Excelente	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total Recuento	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Total	Recuento	6	33	1	0	40
		% del total Recuento	15.00%	82.50%	2.50%	0.00%	100.00%

Elaboración propia.

Se observa que existe una tendencia regular orientación con respecto a los niveles del clima organizacional y el desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018, de los cuales se tiene que el 52.50% de los encuestados perciben que el clima organizacional es regular por lo que el desempeño laboral también es regular, mientras que el 15.00% perciben que el nivel del desempeño laboral es malo por lo que el nivel del clima organizacional es regular, así mismo se observa que el 30,00% del nivel del clima organizacional es bueno por lo que el nivel del desempeño laboral es regular y el 2,5% manifiesta que el nivel del clima organizacional es bueno por lo que el nivel del desempeño laboral es también es bueno.

3.4. Contrastación de hipótesis

Ho: El clima organizacional tiene un efecto negativo en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco Trujillo 2018.

Ha: El clima organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco Trujillo 2018.

Para determinar la relación de estas dos variables se utilizó el T de Student

Tenemos lo siguiente:

Nivel de confianza 95%

Significancia 5%

P – valor < 0.05 Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 3.2

Valores del T-Student

	<i>Clima Organizacional</i>	<i>Desempeño Laboral</i>
Media	65.1	0.783914223
Varianza	43.98974359	0.004294376
Observaciones	40	40
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	39	
Estadístico t	61.32713675	
P(T<=t) una cola	0.058436301	
Valor crítico de t (una cola)	1.684875122	
P(T<=t) dos colas	0.021168726	
Valor crítico de t (dos colas)	2.02269092	

Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos tenemos que el p – valor: 0.007142 por lo que es menor que la significancia.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna **El clima organizacional tiene un efecto positivo en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco Trujillo 2018.**

DISCUSIÓN

IV. Discusión

En cuanto al objetivo específico identificar el nivel del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018; según los resultados encontrados el 67.50% (27 colaboradores) de los colaboradores indican que el nivel del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018 es REGULAR y el 32.50% (13 colaboradores) indican que es BUENO; estos resultados no guardan relación la investigación realizada por Palomino y Peña (2016) en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda” llegando a la conclusión sobre el clima organizacional en la empresa objeto de estudio se concluyó que los empleados lo catalogaron como bueno, en especial en términos de la motivación que reciben y el control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones ; pero si guarda relación con lo mencionado por el autor Uzcategui (2011), menciona que el clima organizacional de una empresa se encuentra supeditado a constantes cambios ya que es influenciado por variables psicosociales, organizacionales y laborales que afectan la productividad empresarial. Dichas variables pueden ser externas (dependiendo del contexto económico, político y social a nivel nacional o mundial) o internas (afectadas por reglamentos, características o modificaciones internas de la empresa) .

En cuanto al objetivo específico identificar el nivel del desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018; de acuerdo a los resultados encontrados el 51.67% de los colaboradores tienen un nivel de desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018 es REGULAR, el 25.83% es BUENO y el 22.50% es MALO; no guarda la relación con la investigación realizada por De la Cruz y Huamán (2016), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015” observamos que para la variable referida a la desempeño laboral la media es 51,25 que dentro del rango de la variable está tipificada como alta [51-70] ; pero si guarda relación con lo mencionado por el autor Chiavenato (2011), el término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la

disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada .

Según el objetivo general determinar el efecto que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018; en la tabla 3.1 se observa que el 52.50% de los encuestados perciben que el clima organizacional es regular por lo que el desempeño laboral también es regular, mientras que el 15.00% perciben que el nivel del desempeño laboral es malo por lo que el nivel del clima organizacional es regular, así mismo se observa que el 30,00% del nivel del clima organizacional es bueno por lo que el nivel del desempeño laboral es regular y el 2,5% manifiesta que el nivel del clima organizacional es bueno por lo que el nivel del desempeño laboral es también es bueno.; estos resultados guardan relación con Quispe (2015), en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” llegando a la conclusión que si existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables ; también guarda relación con De la Cruz y Huamán (2016), en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015” llegando la conclusión que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica periodo 2015 ; también guarda relación con Valdivia (2014), en su investigación titulada “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper Trujillo SAC. 2014” llegando a la conclusión que el clima organizacional influye directamente en el desempeño de los trabajadores, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente ; esto también guarda relación con lo mencionado por el autor Robbins (2005), indica que el clima y el desempeño laboral se relacionaban, según el puesto de la persona .

CONCLUSIONES

V. Conclusiones

1. El 52.50% de los encuestados perciben que el clima organizacional es regular por lo que el desempeño laboral también es regular, mientras que el 15.00% perciben que el nivel del desempeño laboral es malo por lo que el nivel del clima organizacional es regular, así mismo se observa que el 30,00% del nivel del clima organizacional es bueno por lo que el nivel del desempeño laboral es regular y el 2,5% manifiesta que el nivel del clima organizacional es bueno por lo que el nivel del desempeño laboral es también es bueno; de acuerdo estos resultados podemos concluir que existe una efecto positivo entre el clima organizacional y el desempeño laboral esto quiere decir que si mejoramos el clima organizacional el desempeño laboral de los recuperadores del área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018 mejorara significativamente.
2. El 67.50% de los colaboradores indican que el nivel del clima organizacional en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018 es REGULAR y el 32.50% indican que es BUENO . El clima organizacional en una empresa está dado por las percepciones que el colaborador tiene de la estructura y procesos que ocurren en un medio laboral, de acuerdo a los resultados encontrados tenemos que la percepción que tienen los colaboradores es regular en su gran mayoría lo que quiere decir que no están conformes con la estructura y procesos del medio laboral de Mibanco.
3. El 51.67% de los colaboradores tienen un nivel de desempeño laboral en el área de recuperaciones de Mibanco zona Trujillo 2018 es REGULAR, el 25.83% es BUENO y el 22.50% es MALO . El desempeño laboral mide el rendimiento y el cumplimiento de las obligaciones laborales de un colaborador, una de las responsabilidades principales de los gerentes es valorar el desempeño de sus empleados, según los resultados obtenidos tenemos que el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco es regular y bajo lo que puede perjudicar a la institución ya que no están cumpliendo con sus metas establecidas y esto conlleva a que la institución no genere la rentabilidad esperada.

RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

1. Proporcionar un espacio adecuado y suficiente, con la finalidad que los colaboradores realicen sus funciones eficientemente y de la manera más cómoda. Asimismo, ubicar un organigrama dentro de la gerencia, favoreciendo la identificación de las funciones de los colaboradores . El cual será desarrollado por Gestión y Desarrollo Humano (GDH).
2. Contribuir con talleres y actividades de recreación, favoreciendo que las relaciones interpersonales entre los colaboradores sean más empática y saludable. Proponer medios de solución ante los diferentes problemas que suelen suscitarse en la gerencia . El cual será desarrollado por GDH y gerencia zonal.
3. Recomiendo que GDH y la gerencia zonal trabajen de forma conjunta con las jefaturas de otros departamentos, a fin de motivar a los colaboradores o equipos de trabajo mediante la recompensa económica y social, además de brindarles un ambiente laboral en el cual sus opiniones pueden ser estudiadas y aquellas que sean viables llevadas a la práctica. Dado que, el recurso humano es el pilar de toda organización que sabe aprovechar la psicología positiva para mejorar el estado anímico de los colaboradores y por ende, la productividad, la competencia y la rentabilidad.
4. Con respecto a la estructura organizacional se recomienda al departamento GDH actualizar los procesos y funciones de los colaboradores haciéndoles más simples y entendibles para que los colaboradores puedan desarrollar mejor su trabajo y poder cumplir con sus metas.

PROPUESTA

VII. Propuesta

La Propuesta de mejora contiene las siguientes estrategias: Definir la matriz de responsabilidades, elaborar de estrategias para los programas de capacitación, elaboración del presupuesto y finalmente la presentación del cronograma de actividades a realizar .

7.1. Matriz de responsabilidades

Dentro de la matriz de responsabilidades se consideran a las siguientes dependencias: La Gerencia territorial, supervisor regional de recuperaciones y el departamento de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) .

Gerencia territorial

La Gerencia zonal son responsable de aprobar la ejecución de las actividades y se entregara un informe periódico a GDH de los avances que se van teniendo .

Supervisor regional de recuperaciones

Los supervisores regionales de recuperaciones serán responsables de apoyar y velar por que se lleven a cabo las actividades propuestas por GDH. Así mismo se proporcionará una retroalimentación periódica a GDH de cómo están beneficiando su departamento de dichas actividades y deberán aportar sugerencias de cómo se pueden ir mejorando estos programas .

Los supervisores regionales de recuperaciones son una pieza clave para que la implementación de esta propuesta sea un éxito ya que será un objetivo fundamental de sus funciones motivar y saber liderar a su personal con éxito .

Gestión y Desarrollo Humano (GDH)

El área de GDH será responsable de crear, planificar, programar y controlar actividades que a continuación se proponen para mejorar el clima organizacional en Mibanco zonal Trujillo .

7.2. Formulación de estrategias

Para poder mejorar el clima organizacional en Mibanco zonal Trujillo se llevará a cabo los siguientes programas de capacitación .

Programa de Capacitación en Motivación.

Programa de Capacitación en Técnicas para Mejorar la Comunicación.

Programa de Capacitación en Liderazgo participativo .

A. Programa de capacitación en motivación

a. Objetivo

Generar e Implementar programas de motivación para que los empleados de Mibanco zonal Trujillo estén incentivados en el desempeño de sus funciones .

b. Responsables:

GDH, gerente territorial y supervisores regionales de recuperación.

c. Propósito:

Crear e implementar programas de motivación en el que se involucre a todos los colaboradores de Mibanco zonal Trujillo.

d. Descripción:

La motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los colaboradores ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos para que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto, lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la Institución, es por ello que se proponen los siguientes programas de motivación .

e. Actividades:

Los programas de motivación que se proponen desarrollar son los siguientes

Programa El Minuto de Energía.

Programa Tú haces la diferencia.

Programa La asistencia perfecta.

Programa Ven y divierte.

Los programas serán coordinados por el área de GDH y llevarán el control de que estos se cumplan.

La gerencia territorial y los supervisores regionales de recuperación tendrán dentro de sus objetivos utilizar estos programas para motivar a los colaboradores .

f. Recursos:

Papelería

Premios

Personal encargado de elaboración de la presentación de los programas

g. Indicadores:

- Menos Quejas.
- Mayor Grado de Participación de los trabajadores.
- Mejores Resultados de las Evaluaciones de Desempeño.
- Trabajo en equipo.
- Mejor ambiente laboral.
- Cumplimiento de Metas y Objetivos.

h. Tiempo:

Se recomienda que estos programas de motivación sean implementados de la siguiente de la forma:

- Programa El Minuto de Energía el 2 de enero 2019.
- Programa Tú haces la diferencia el 1 de febrero 2019.
- Programa La asistencia perfecta el 1 de marzo 2019.
- Programa Ven y divierte el 1 de abril 2019.

i. Costo:

El presupuesto de es S/. 10,000.00.

B. Programas de capacitación en técnicas para mejorar la comunicación

a. Objetivo:

Implementar un nuevo sistema de comunicación, del cual todos los colaboradores sean parte, implementando comunicación cruzada, entre gerente, supervisores y recuperadores .

b. Responsables:

La GDH, gerente territorial y supervisores regionales de recuperación.

c. Descripción:

En Mibanco zonal Trujillo actualmente se puede observar que la comunicación, no es muy fluida, con esto queremos decir que los colaboradores pueden comunicarse de forma baja con otros colaboradores de otros departamentos, (comunicación formal) si estas “notas” o “memorando” no van firmados por el jefe inmediato, esto es un procedimiento antiguo que atrasa la comunicación eficaz .

Para que la Comunicación en Mibanco zonal Trujillo sea eficaz y se presente como organizada deben tener una clara finalidad, es decir estar vinculada a objetivos, y a un plan en su conjunto Debe de ser MULTIDIRECCIONAL.

Es necesario también crear programas de comunicación ascendente, esto con la finalidad de que el gerente territorial y supervisores conozcan todas las necesidades de sus colaboradores, Cada departamento debe formular sus propios objetivos, en función al plan estratégico de la empresa, Lo importante es crear en los colaboradores la necesidad de llegar a estos. Esto se puede lograr si hacemos a todos los colaboradores, partícipes de la creación de los mismos, y dejar que los colaboradores logren estos objetivos con libertad, creatividad y mucha responsabilidad .

Es necesario educar a los gerentes para tener “la puerta abierta” un director que se encierra en su despacho y delega responsabilidades, aumentará el aislamiento, por lo que la comunicación entonces presenta ciertos fallos .

Es esencial entonces lograr una exitosa comunicación interna para lograr que todos los niveles de la empresa se sientan protagonistas y no sólo espectadores, ya que al conocer lo que hace y lo que piensa hacer la organización, se sentirán que forman parte de ella, o sea que todos los colaboradores trabajen bajo el mismo nombre, el de Mibanco .

d. Actividades:

Se pondrá en práctica la cultura de comunicación ascendente para que mejore el clima organizacional en Mibanco zonal Trujillo. Se le dará una charla a todo el personal sobre la importancia de la comunicación y el papel clave que esta juega en la empresa.

El departamento de tecnología se encargará de instalar el equipo, el Internet y software necesarios para mejorar la comunicación en Mibanco zonal Trujillo .

e. Indicadores:

- Menos quejas
- Mejores Relaciones Laborales
- Trabajo en equipo
- Cumplimiento de metas y objetivos
- Menos accidentes
- Buena Moral

f. Recursos:

- Equipo informático
- Internet
- Software
- Salón de capacitación para darla breve charla de importancia de la comunicación a los colaboradores.

g. Tiempo:

Se indica iniciar el programa en enero del 2019.

h. Costo:

Modernización de Equipos: S/. 12,000.00.

C. Programas de capacitación en liderazgo participativo

a. Objetivo:

Lograr que el gerente territorial y los supervisores regionales de recuperación desarrollen y practiquen el liderazgo participativo para contribuir a un clima organizacional agradable .

b. Responsable:

GDH y gerencia territorial.

c. Descripción:

Se capacitará al gerente territorial y supervisores para que estos adquieran conocimientos del liderazgo participativo y lo pongan en práctica.

Las personas de GDH que asistan a dichas capacitaciones servirán de mediadores e impartirán sus conocimientos al gerente territorial y supervisores. GDH planificará el calendario de los cursos .

d. Recursos:

- Facilitador
- Salón de Capacitación
- Computadora
- Cañón
- Material de apoyo

e. Indicadores:

- Mejor Desempeño de los empleados
- Se aumenta la participación de grupo
- Los empleados están informados
- Se cumple con los objetivos y metas
- Buena Moral
- Mejor Comunicación

f. Tiempo:

Se propone comenzar las capacitaciones para todos gerente territorial y supervisores en el mes de diciembre de 2018.

g. Costo:

El presupuesto es de S/. 5,000.00

7.3. Presupuesto

Tabla 7.1. Presupuesto.

Programa de Capacitación en Motivación	S/. 10,000
Programa de Capacitación en Técnicas para mejorar la Comunicación	S/. 12,000
Programa de Capacitación en Liderazgo Participativo	S/. 5,000
Total	S/. 27,000

Elaboración propia.

7.4. Cronograma de actividades

Tabla 7.2. Cronograma de actividades.

Actividad	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Set-19	Oct-19
Programa de capacitación en motivación										
El minuto de energía										
Tu haces la diferencia										
Asistencia perfecta										
Ven diviertate										
Programa de capacitación en técnicas para mejorar la comunicación										
Programa de capacitación en liderazgo participativo										

Elaboración propia.

**REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS**

VIII. Referencias bibliográficas

- Bejarano (2017). Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores Administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú.
- Bobadilla (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- Castellano, J. (2012). “Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona”. (1ª ed.). España: Editorial Académica Española. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=QD2QMQEACAAJ&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYzrB9UQ6AEIOzAE>
- Chiang, M. & Núñez A. (2010). “Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción labora” volumen 2 de Biblioteca Comillas, Economía. España. Publicado por Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&pg=PA124&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwikytuXrcjKAhWBVSYKHYzrB9UQ6AEILjAC#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false
- Chiavenato, I (2011); “Administración de Recursos Humanos”. (4º Ed). México: Editorial McGraw-Hill.
- De la Cruz y Huamán (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica. Perú.
- Gaspar G. (2011) “Manual de Recursos Humanos” (1ªEd). España Publicado por Editorial UOC. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gb_s_navlinks_s

- González (2015). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los promotores de servicio de la agencia Mercado Unión del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Trujillo 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú.
- Isea, J. (2013). Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones. (1°Ed). México: Editorial Académica Española.
- Palomino y Peña (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena. Cartagena. Colombia.
- Pavia (2014) “Comunicación en las relaciones profesionales”. ADGG0408 publicado por IC Editorial, 2014. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Sh5cBAAAQBAJ&pg=PT130&60dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi kytuXrcjKAhWBVSYKHYzrB9UQ6AEINTAD#v=onepage&q=clima%20organizacional%20y%20sus%20componentes&f=false>
- Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático. (1° Ed). Mexico: EAE.
- Robbins, S. P. (2005). El comportamiento organizacional: teoría y práctica (Séptima ed.). Prentice-Hall Hispanoamérica.
- Uribe J. (2014) “Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud, factores psicosociales”, (1ª Ed), Publicado Editorial El Manual Moderno. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=UuYhCQAAQBAJ&pg=PT68&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiky tuXrcjKAhWBVSKHYzrB9UQ6AEIKTAB#v=onepage&q&f=false>
- Uzcategui, J. (2011), Recursos humanos. Gestión del talento humano. (2° Ed). México: Editorial McGraw-Hill.

- Valdivia (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper Trujillo SAC. 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Trujillo. Trujillo. Perú.
- Villadiego y Alzate (2017). Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá. (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena. Cartagena. Colombia.
- Zans (2017). 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. (Tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Matagalpa. Nicaragua.

ANEXOS

Anexos

Anexo 01. Tablas y figuras de los resultados de la encuesta

Tabla 01. Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.

Comunicación	fi	hi (%)
Nunca	17	42.50%
Casi nunca	14	35.00%
A veces	9	22.50%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

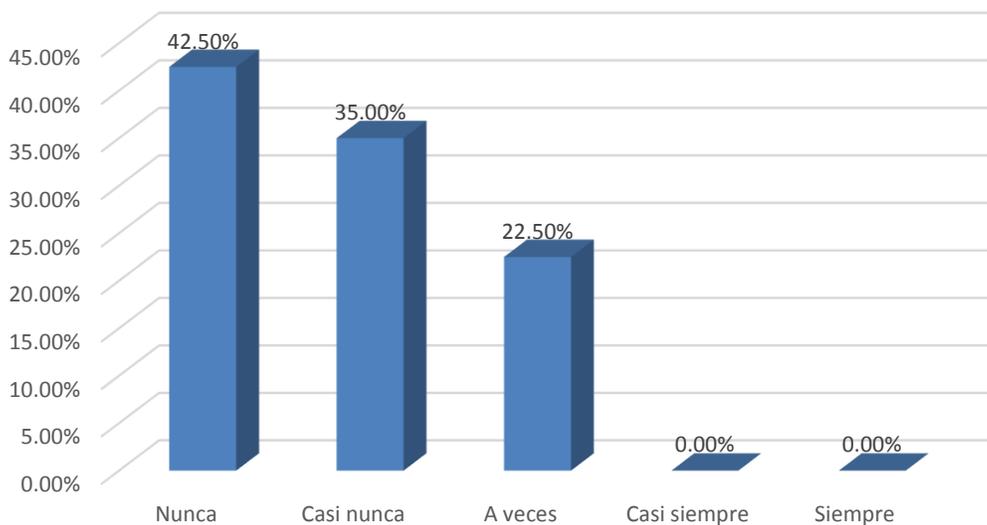


Figura 01. Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 01, el 42.50% de los colaboradores indican que nunca reciben de forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo, el 35.00% indican que casi nunca y el 22.50% indican que a veces.

Tabla 02. Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.

Comunicación	fi	hi (%)
Nunca	6	15.00%
Casi nunca	4	10.00%
A veces	13	32.50%
Casi siempre	9	22.50%
Siempre	8	20.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

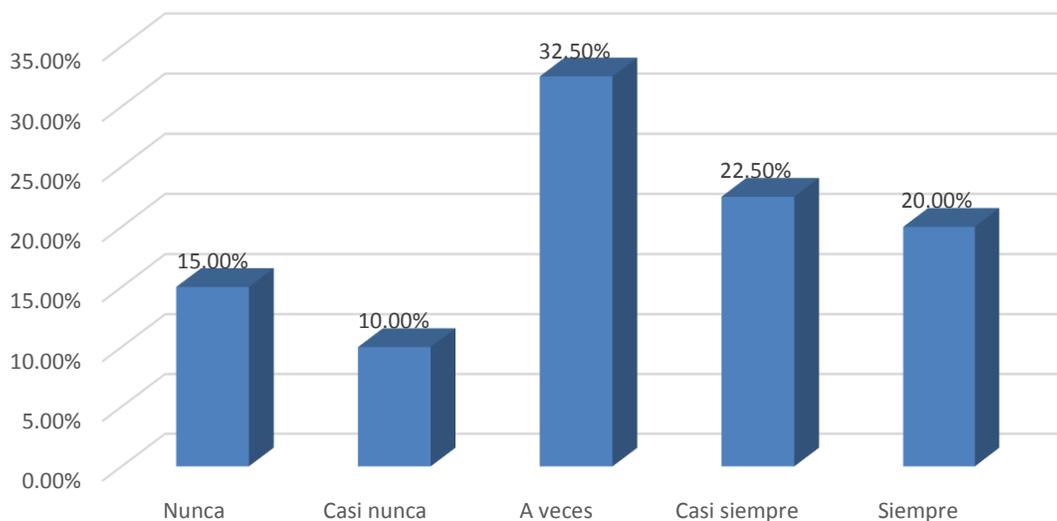


Figura 02. Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 02, el 20.00% de los colaboradores indican que siempre están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución, el 22.50% indican que casi siempre, el 32.50% indican que a veces, el 10.00% indican que casi nunca y el 15.00% indican que nunca.

Tabla 03. Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.

Compañerismo	fi	hi (%)
Nunca	10	25.00%
Casi nunca	11	27.50%
A veces	8	20.00%
Casi siempre	5	12.50%
Siempre	6	15.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

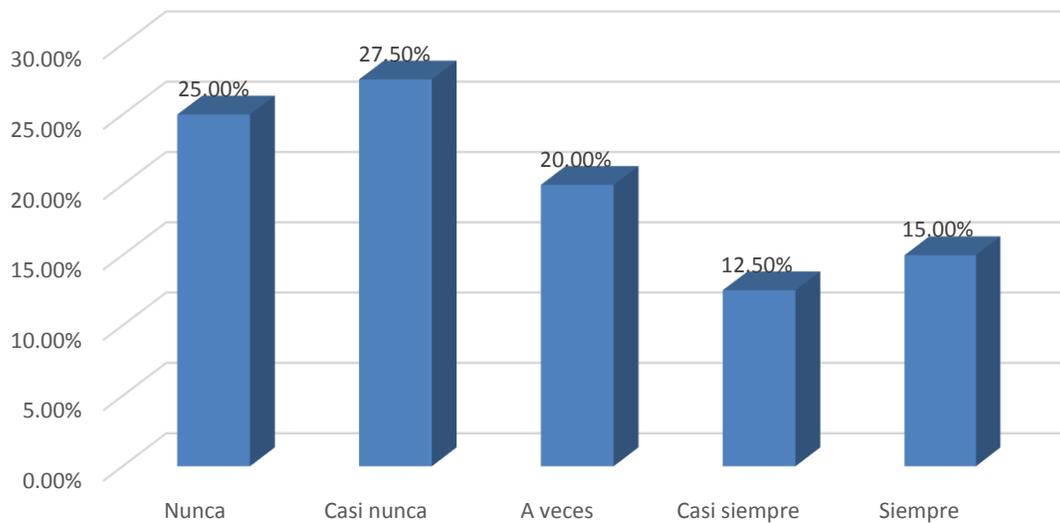


Figura 03. Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 03, el 15.00% de los colaboradores indican que siempre sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar, el 12.50% indican que casi siempre, el 20.00% indican que a veces, el 27.50% indican que casi nunca y el 25.00% indican que nunca.

Tabla 04. Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.

Compañerismo	fi	hi (%)
Nunca	12	30.00%
Casi nunca	13	32.50%
A veces	7	17.50%
Casi siempre	5	12.50%
Siempre	3	7.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

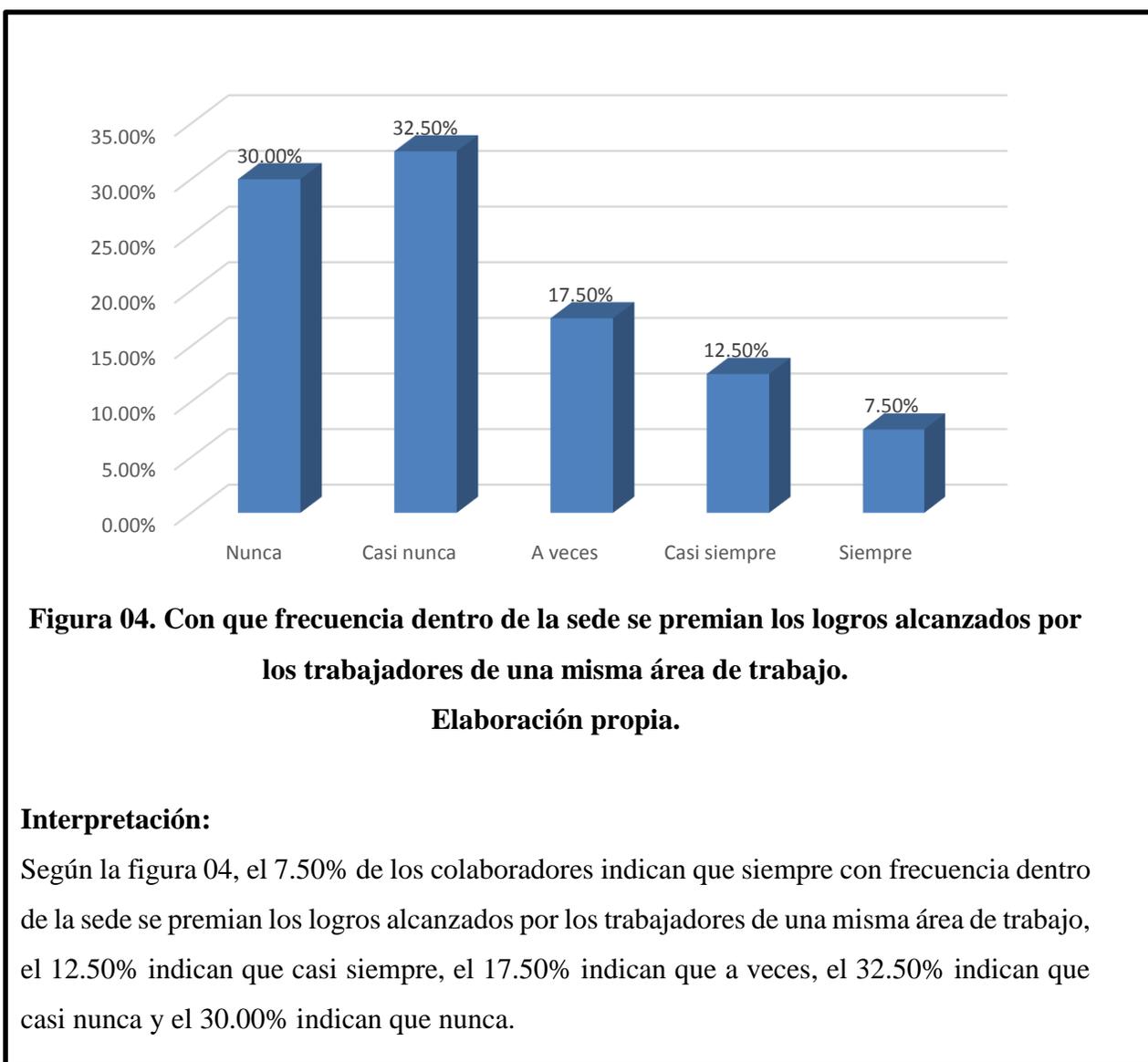


Figura 04. Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 04, el 7.50% de los colaboradores indican que siempre con frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo, el 12.50% indican que casi siempre, el 17.50% indican que a veces, el 32.50% indican que casi nunca y el 30.00% indican que nunca.

Tabla 05. Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores.

Compañerismo	fi	hi (%)
Nunca	13	32.50%
Casi nunca	8	20.00%
A veces	6	15.00%
Casi siempre	7	17.50%
Siempre	6	15.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

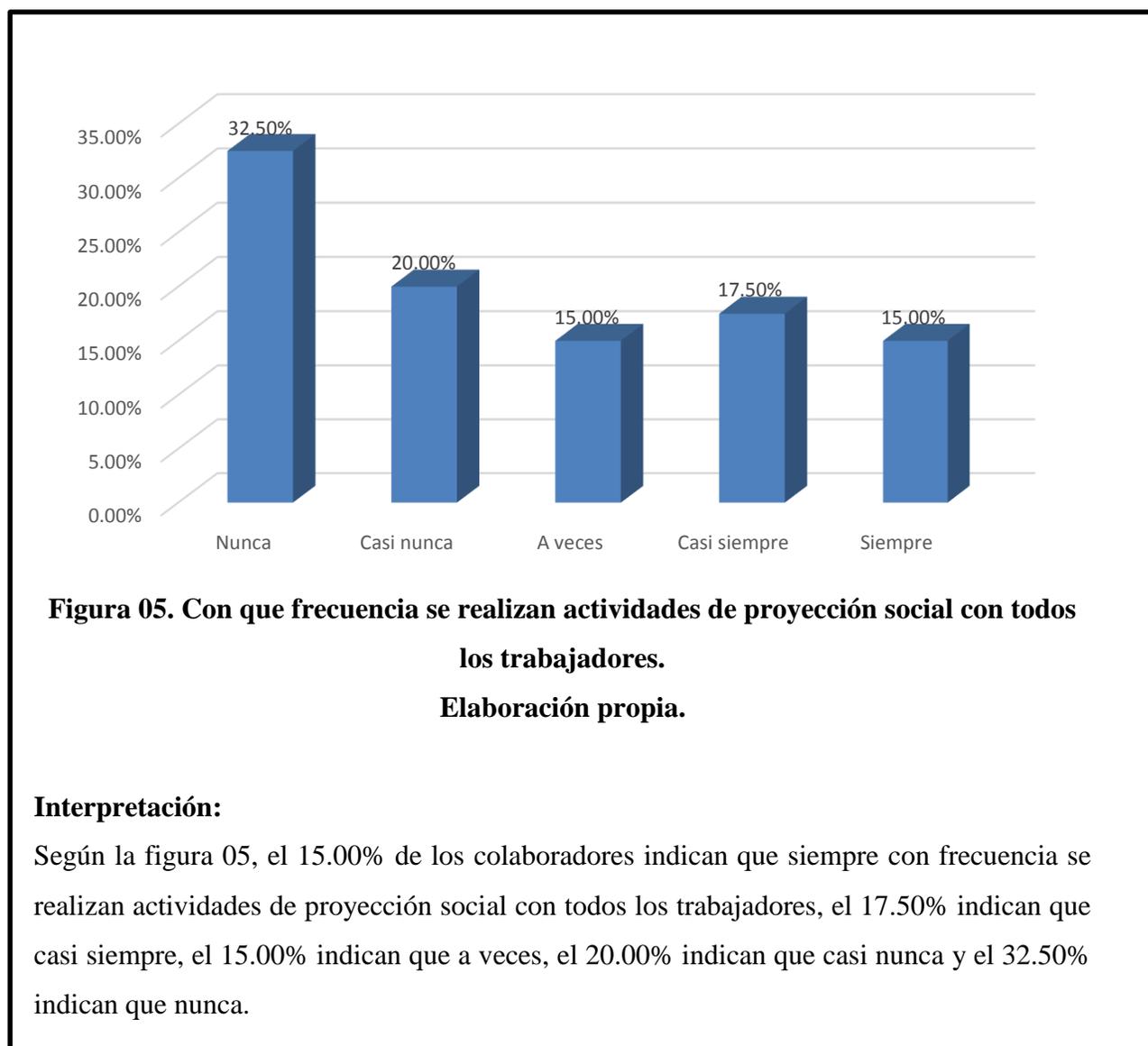


Figura 05. Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 05, el 15.00% de los colaboradores indican que siempre con frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores, el 17.50% indican que casi siempre, el 15.00% indican que a veces, el 20.00% indican que casi nunca y el 32.50% indican que nunca.

Tabla 06. Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.

Conflictos interpersonales	fi	hi (%)
Nunca	4	10.00%
Casi nunca	7	17.50%
A veces	4	10.00%
Casi siempre	14	35.00%
Siempre	11	27.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

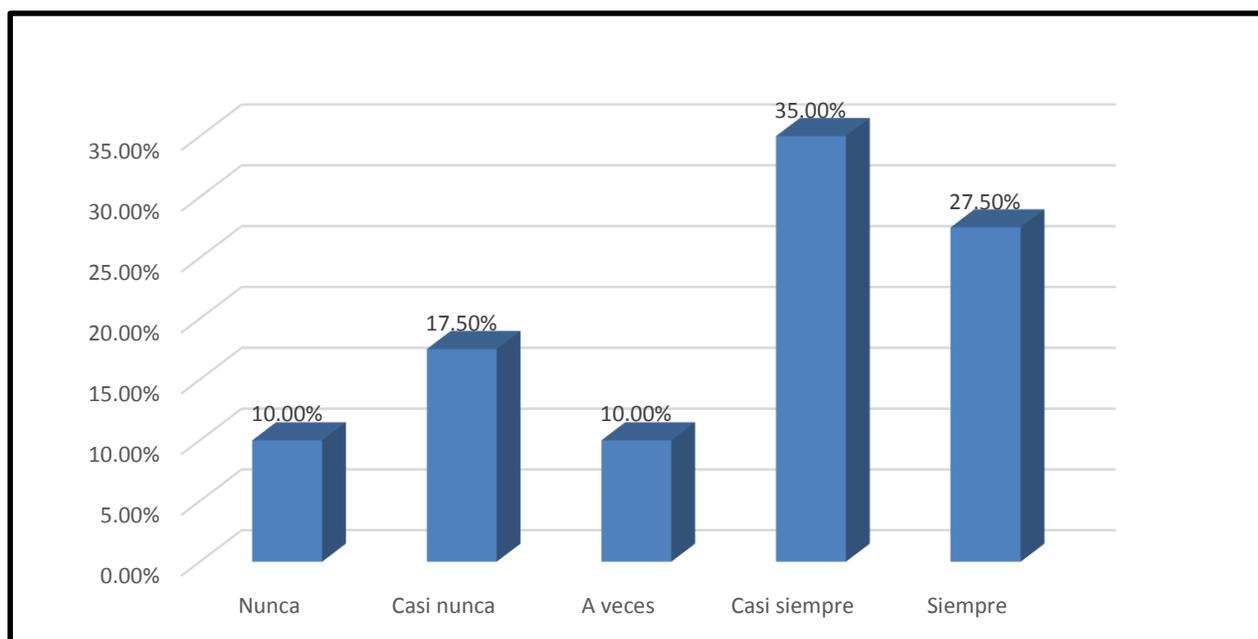


Figura 06. Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 06, el 27.50% de los colaboradores indican que siempre los conflictos que se presenten entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área, el 35.00% indican que casi siempre, el 10.00% indican que a veces, el 17.50% indican que casi nunca y el 10.00% indican que nunca.

Tabla 07. Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.

Conflictos interpersonales	fi	hi (%)
Nunca	10	25.00%
Casi nunca	8	20.00%
A veces	11	27.50%
Casi siempre	5	12.50%
Siempre	6	15.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

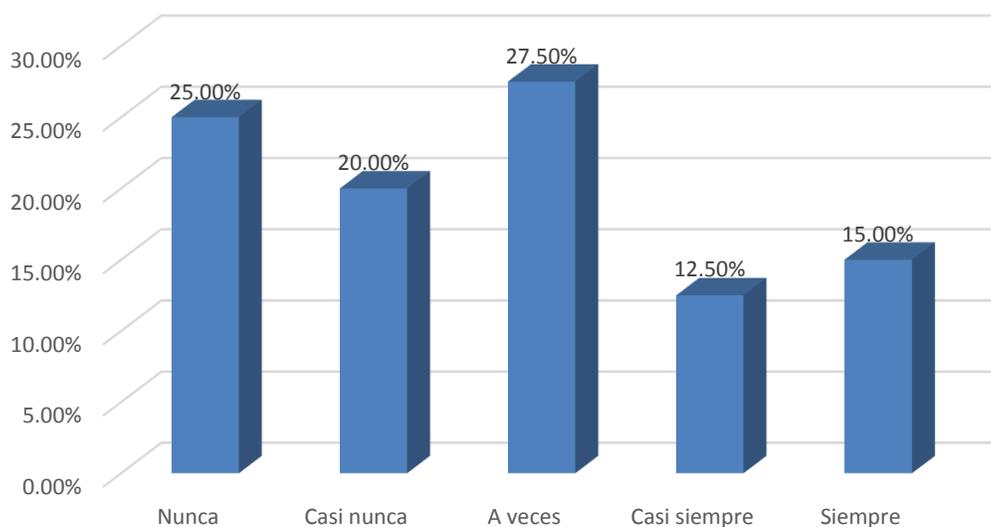


Figura 07. Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 07, el 15.00% de los colaboradores indican que siempre cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación, el 12.50% indican que casi siempre, el 27.50% indican que a veces, el 20.00% indican que casi nunca y el 25.00% indican que nunca.

Tabla 08. Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.

Conflictos interpersonales	fi	hi (%)
Nunca	10	25.00%
Casi nunca	8	20.00%
A veces	11	27.50%
Casi siempre	5	12.50%
Siempre	6	15.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

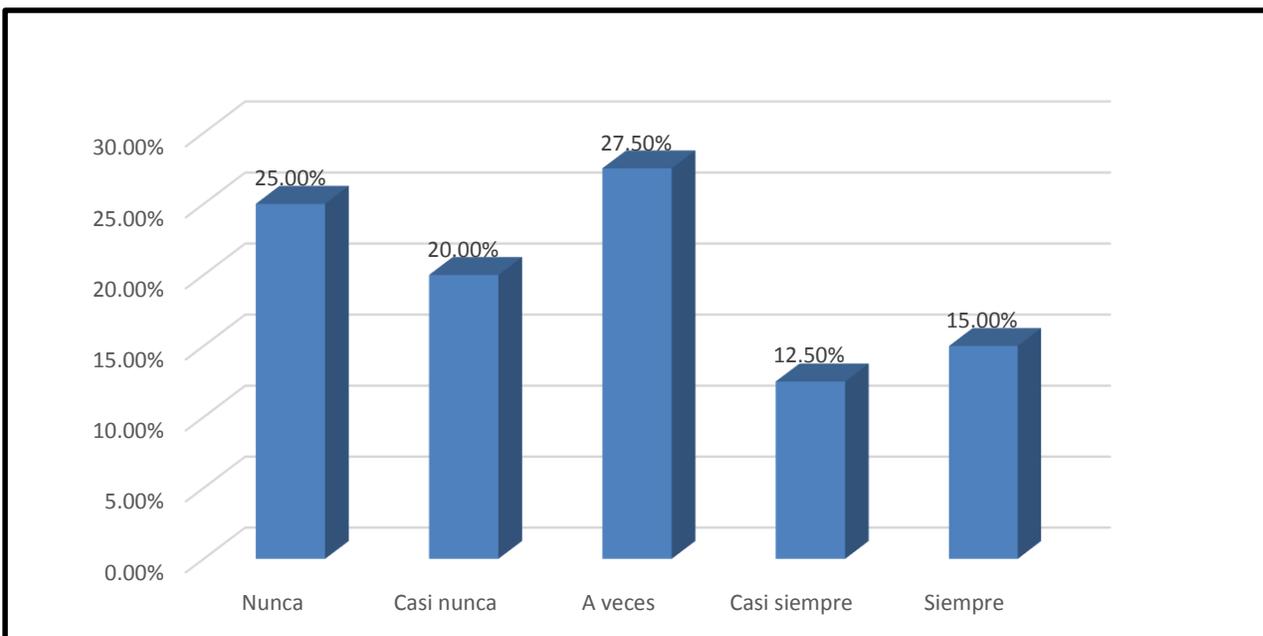


Figura 08. Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 08, el 15.00% de los colaboradores indican que siempre utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución, el 12.50% indican que casi siempre, el 27.50% indican que a veces, el 20.00% indican que casi nunca y el 25.00% indican que nunca.

Tabla 09. La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.

Tensiones y estrés	fi	hi (%)
Nunca	16	40.00%
Casi nunca	11	27.50%
A veces	5	12.50%
Casi siempre	5	12.50%
Siempre	3	7.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

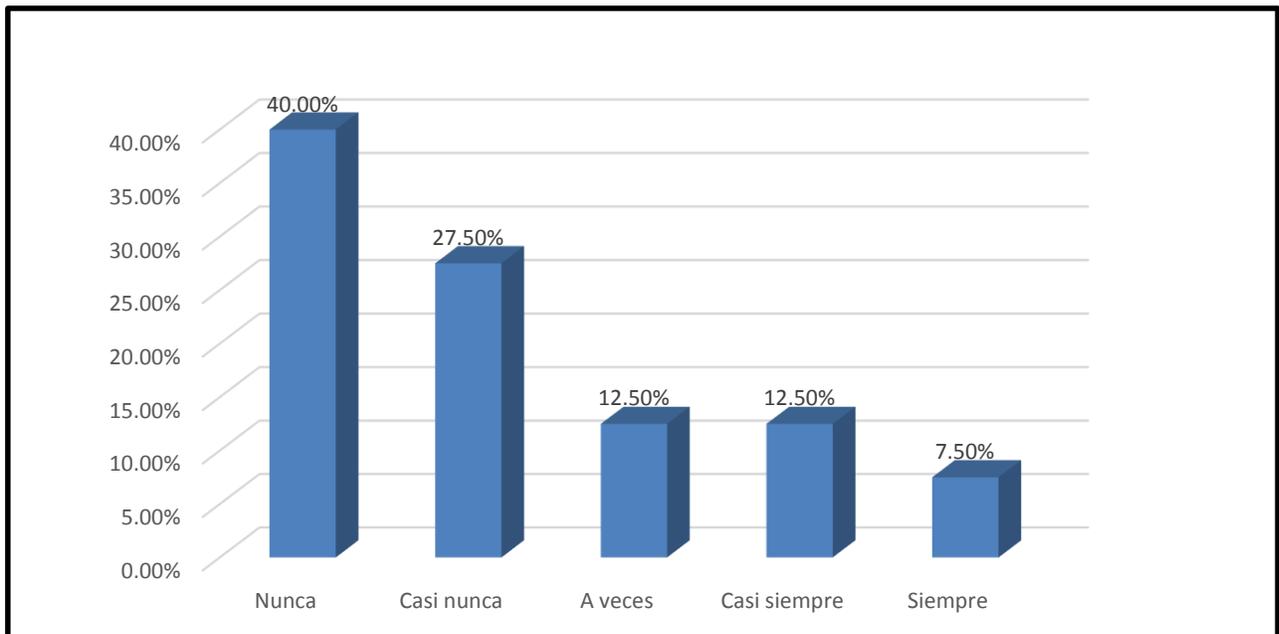


Figura 09. La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 09, el 7.50% de los colaboradores indican que siempre la presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato, el 12.50% indican que casi siempre, el 12.50% indican que a veces, el 27.50% indican que casi nunca y el 40.00% indican que nunca.

Tabla 10. Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.

Tensiones y estrés	fi	hi (%)
Nunca	10	25.00%
Casi nunca	13	32.50%
A veces	7	17.50%
Casi siempre	3	7.50%
Siempre	7	17.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

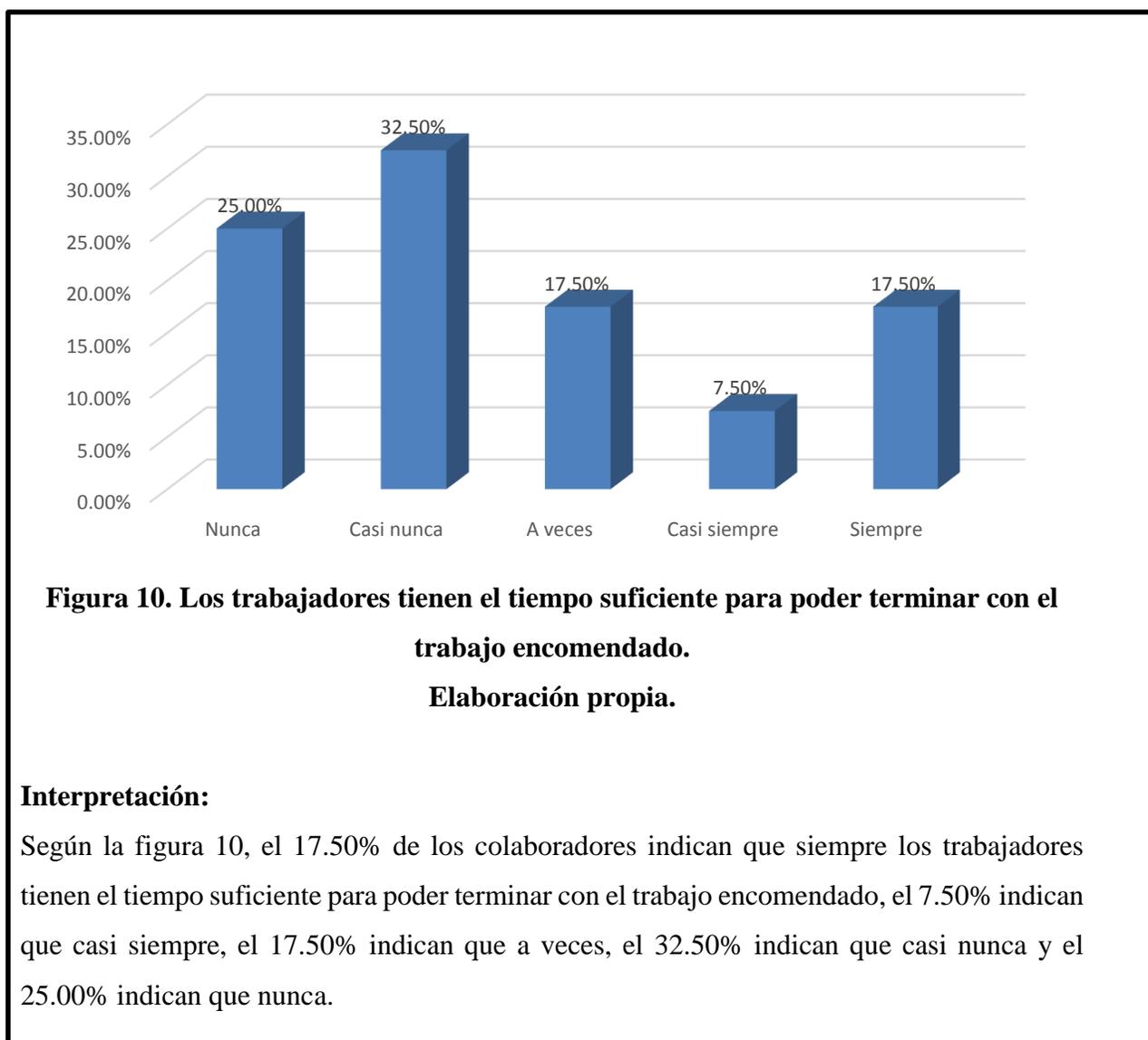


Figura 10. Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 10, el 17.50% de los colaboradores indican que siempre los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado, el 7.50% indican que casi siempre, el 17.50% indican que a veces, el 32.50% indican que casi nunca y el 25.00% indican que nunca.

Tabla 11. La empresa cumple con los horarios de break, días de descanso y vacaciones de acuerdo a Ley.

Tensiones y estrés	fi	hi (%)
Nunca	1	2.50%
Casi nunca	3	7.50%
A veces	10	25.00%
Casi siempre	8	20.00%
Siempre	18	45.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

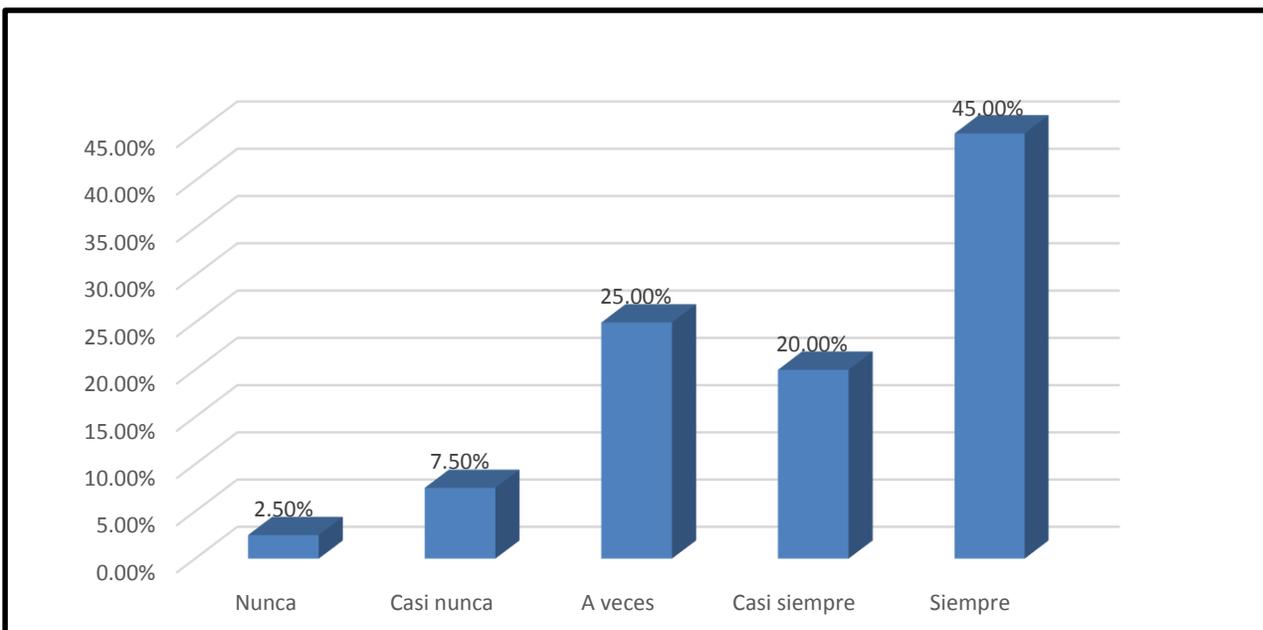


Figura 11. La empresa cumple con los horarios de break, días de descanso y vacaciones de acuerdo a Ley.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 11, el 45.00% de los colaboradores indican que siempre la empresa cumple con los horarios de break, días de descanso y vacaciones de acuerdo a Ley, el 20.00% indican que casi siempre, el 25.00% indican que a veces, el 7.50% indican que casi nunca y el 2.50% indican que nunca.

Tabla 12. Se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.

Actitudes y aptitudes	fi	hi (%)
Nunca	9	22.50%
Casi nunca	8	20.00%
A veces	14	35.00%
Casi siempre	6	15.00%
Siempre	3	7.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

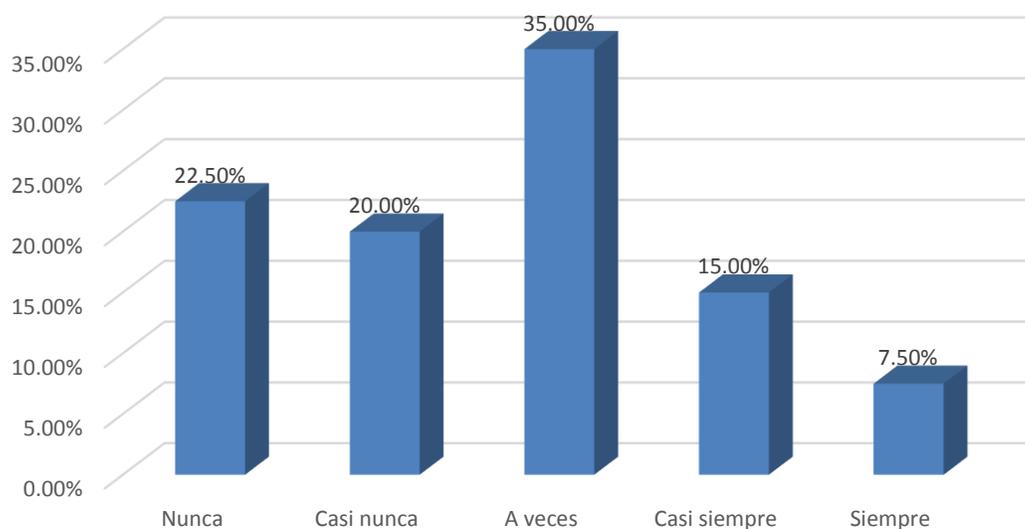


Figura 12. Se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 12, el 7.50% de los colaboradores indican que siempre se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado, el 15.00% indican que casi siempre, el 35.00% indican que a veces, el 20.00% indican que casi nunca y el 22.50% indican que nunca.

Tabla 13. Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.

Actitudes y aptitudes	fi	hi (%)
Nunca	6	15.00%
Casi nunca	8	20.00%
A veces	13	32.50%
Casi siempre	6	15.00%
Siempre	7	17.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

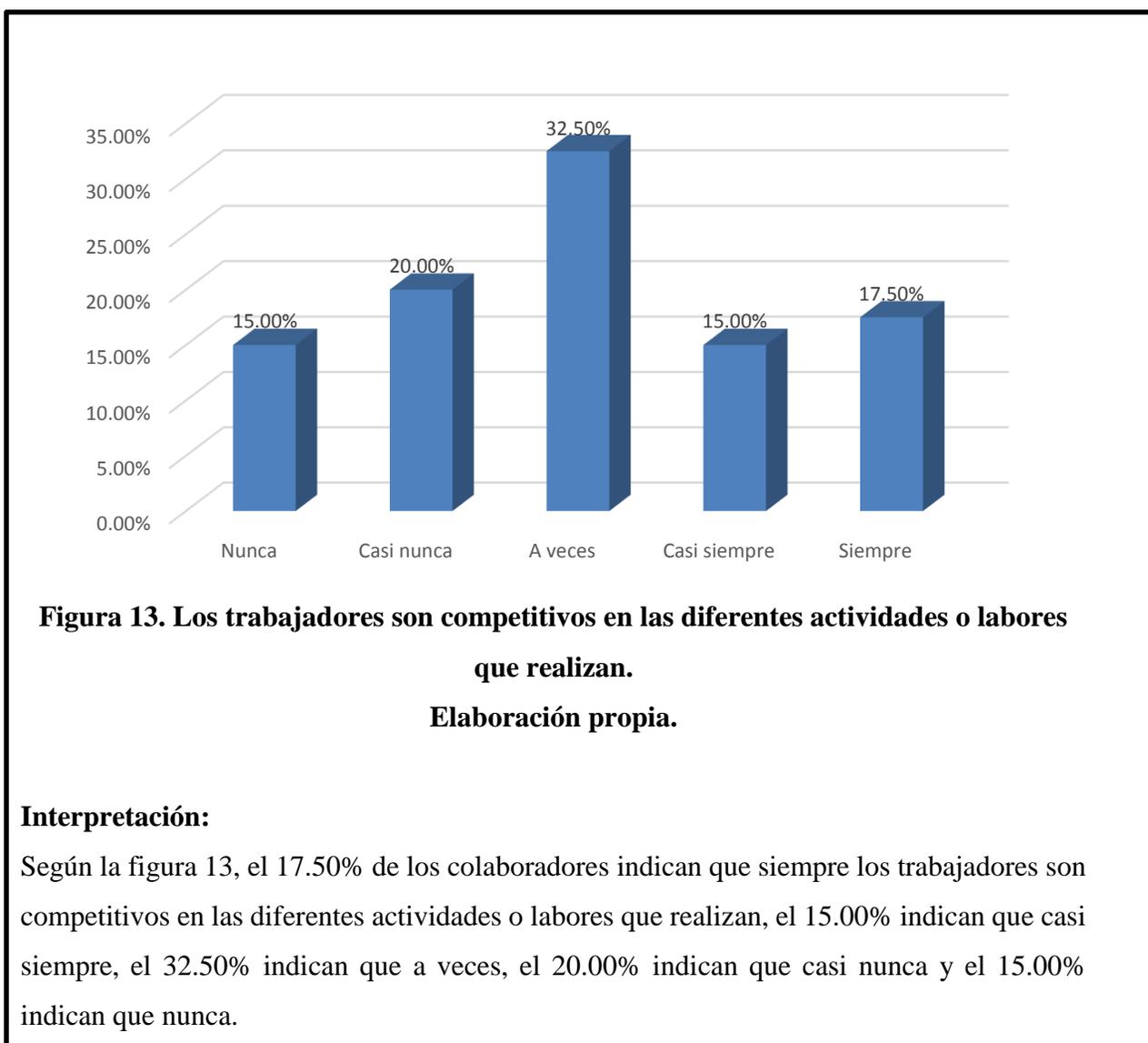


Figura 13. Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 13, el 17.50% de los colaboradores indican que siempre los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan, el 15.00% indican que casi siempre, el 32.50% indican que a veces, el 20.00% indican que casi nunca y el 15.00% indican que nunca.

Tabla 14. Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.

Actitudes	fi	hi (%)
Nunca	2	5.00%
Casi nunca	3	7.50%
A veces	7	17.50%
Casi siempre	18	45.00%
Siempre	10	25.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

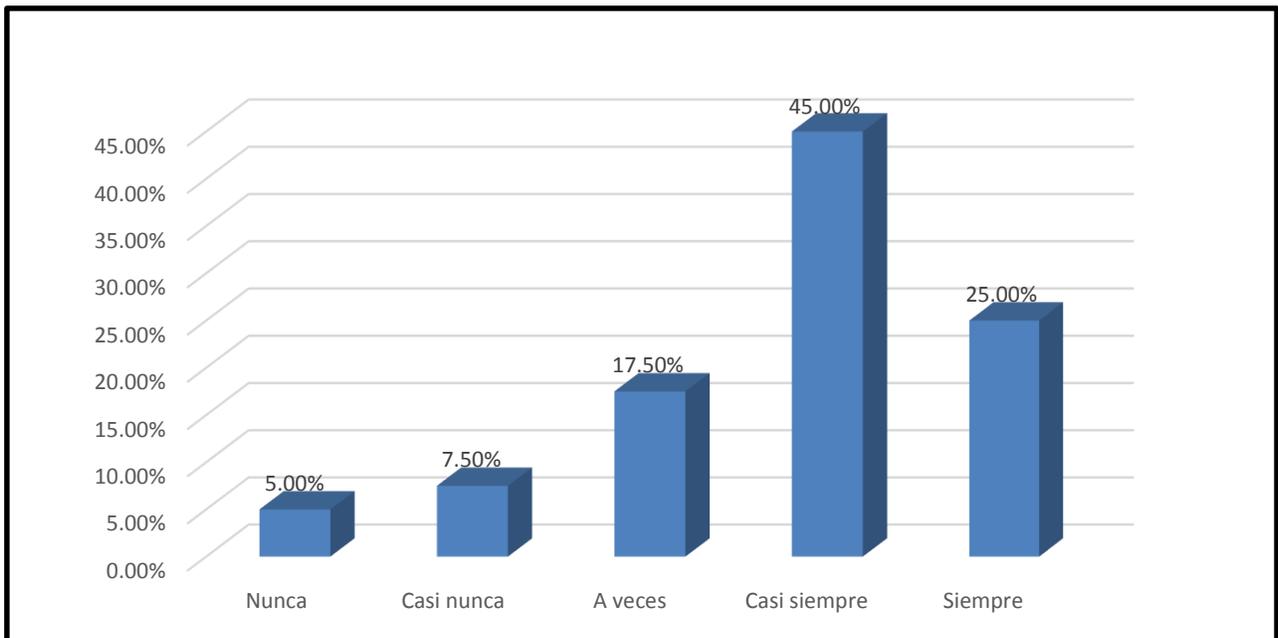


Figura 14. Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 14, el 25.00% de los colaboradores indican que siempre los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución, el 45.00% indican que casi siempre, el 17.50% indican que a veces, el 7.50% indican que casi nunca y el 5.00% indican que nunca.

Tabla 15. Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.

Motivación	fi	hi (%)
Nunca	8	20.00%
Casi nunca	9	22.50%
A veces	11	27.50%
Casi siempre	7	17.50%
Siempre	5	12.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

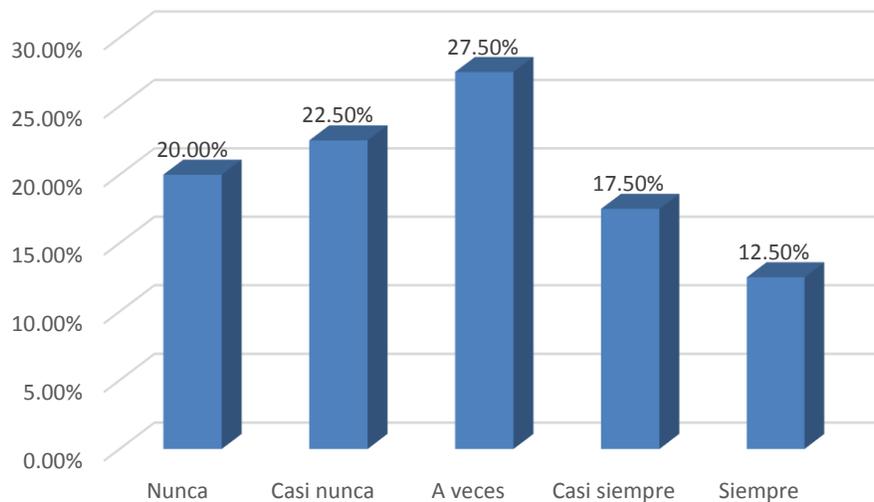


Figura 15. Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 15, el 12.50% de los colaboradores indican que siempre las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades, el 17.50% indican que casi siempre, el 27.50% indican que a veces, el 22.50% indican que casi nunca y el 20.00% indican que nunca.

Tabla 16. El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.

Motivación	fi	hi (%)
Nunca	5	12.50%
Casi nunca	8	20.00%
A veces	10	25.00%
Casi siempre	10	25.00%
Siempre	7	17.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

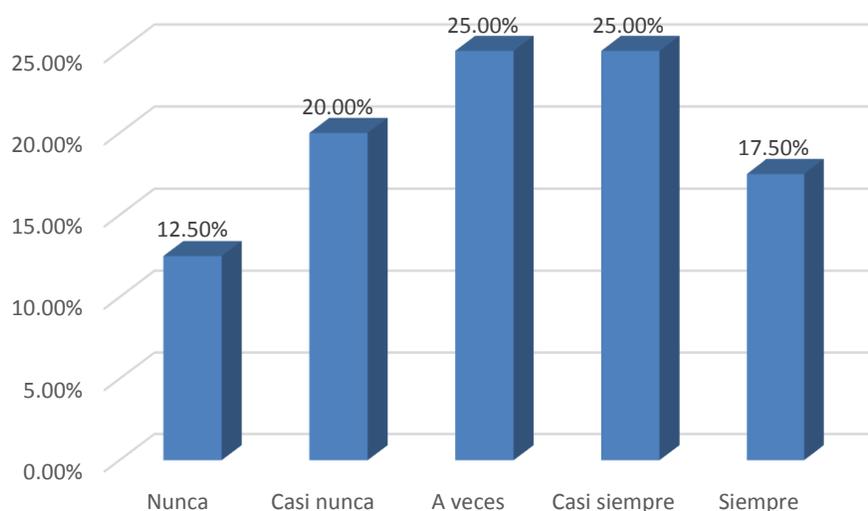


Figura 16. El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 16, el 17.50% de los colaboradores indican que siempre el jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos, el 25.00% indican que casi siempre, el 25.00% indican que a veces, el 20.00% indican que casi nunca y el 12.50% indican que nunca.

Tabla 17. Reciben bonos y premios por metas alcanzadas en forma individual.

Motivación	fi	hi (%)
Nunca	5	12.50%
Casi nunca	11	27.50%
A veces	14	35.00%
Casi siempre	6	15.00%
Siempre	4	10.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

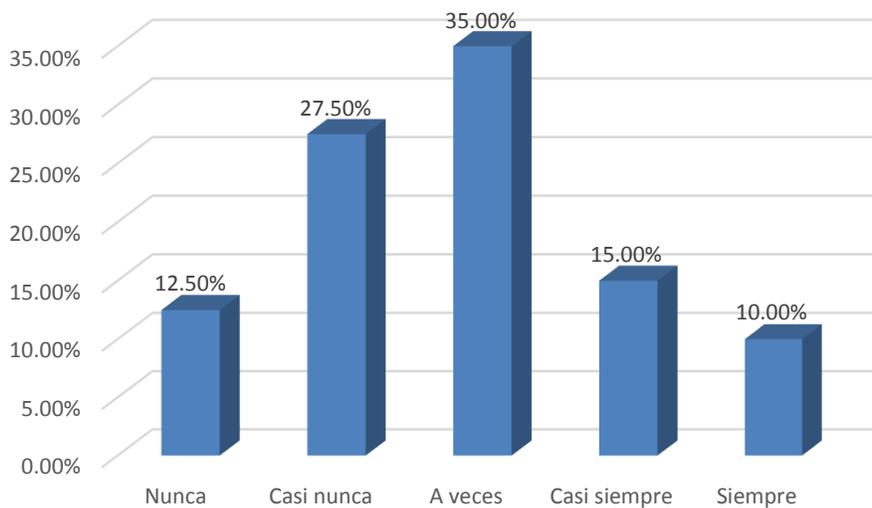


Figura 17. Reciben bonos y premios por metas alcanzadas en forma individual.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 17, el 10.00% de los colaboradores indican que siempre reciben bonos y premios por metas alcanzadas en forma individual, el 15.00% indican que casi siempre, el 35.00% indican que a veces, el 27.50% indican que casi nunca y el 12.50% indican que nunca.

Tabla 18. Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.

Tamaño	fi	hi (%)
Nunca	8	20.00%
Casi nunca	11	27.50%
A veces	10	25.00%
Casi siempre	6	15.00%
Siempre	5	12.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

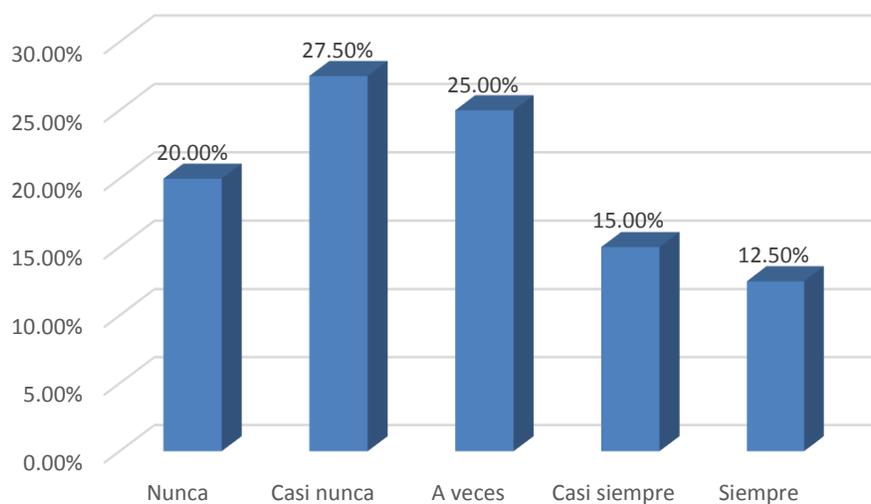


Figura 18. Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 18, el 12.50% de los colaboradores indican que siempre cuentan con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada, el 15.00% indican que casi siempre, el 25.00% indican que a veces, el 27.50% indican que casi nunca y el 20.00% indican que nunca.

Tabla 19. Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.

Tamaño	fi	hi (%)
Nunca	8	20.00%
Casi nunca	11	27.50%
A veces	12	30.00%
Casi siempre	6	15.00%
Siempre	3	7.50%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

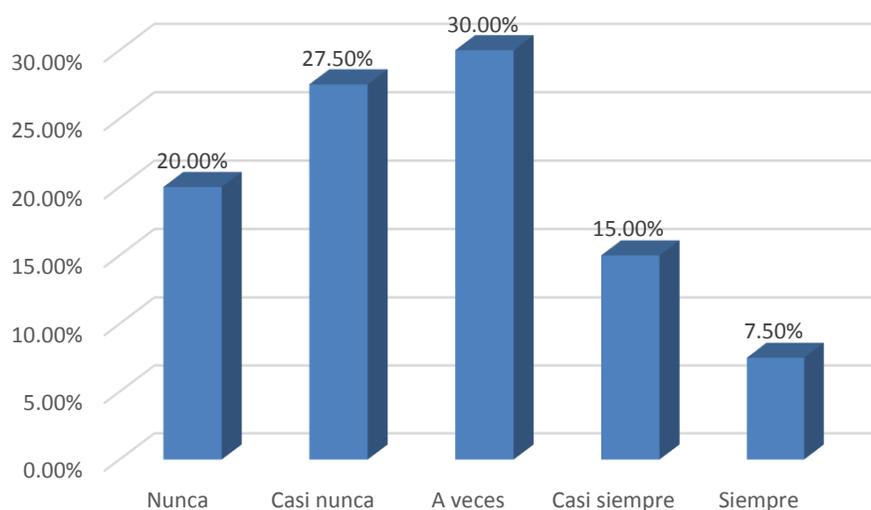


Figura 19. Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 19, el 7.50% de los colaboradores indican que siempre se sienten satisfecho en el ambiente donde trabaja, el 15.00% indican que casi siempre, el 30.00% indican que a veces, el 27.50% indican que casi nunca y el 20.00% indican que nunca.

Tabla 20. Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.

Tamaño	fi	hi (%)
Nunca	8	20.00%
Casi nunca	12	30.00%
A veces	11	27.50%
Casi siempre	5	12.50%
Siempre	4	10.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

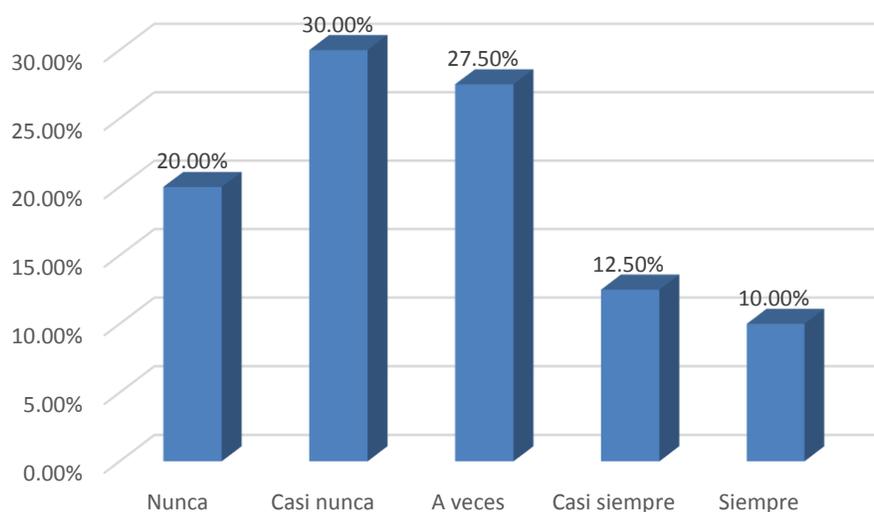


Figura 20. Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 20, el 10.00% de los colaboradores indican que siempre su ambiente de trabajo está libre de hostilidad, el 12.50% indican que casi siempre, el 27.50% indican que a veces, el 30.00% indican que casi nunca y el 20.00% indican que nunca.

Tabla 21. El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.

Estilo de dirección	fi	hi (%)
Nunca	13	32.50%
Casi nunca	9	22.50%
A veces	4	10.00%
Casi siempre	8	20.00%
Siempre	6	15.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

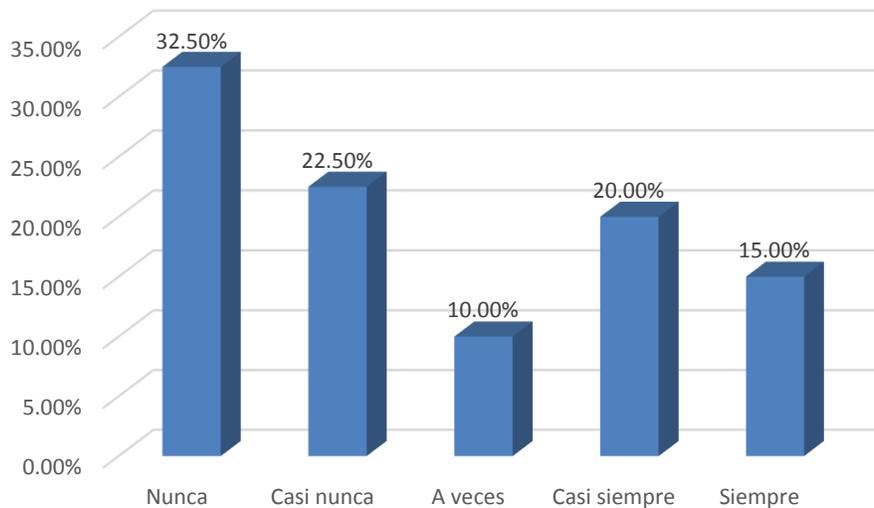


Figura 21. El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 21, el 15.00% de los colaboradores indican que siempre el jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores, el 20.00% indican que casi siempre, el 10.00% indican que a veces, el 22.50% indican que casi nunca y el 32.50% indican que nunca.

Tabla 22. El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.

Estilo de dirección	fi	hi (%)
Nunca	5	12.50%
Casi nunca	11	27.50%
A veces	13	32.50%
Casi siempre	7	17.50%
Siempre	4	10.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

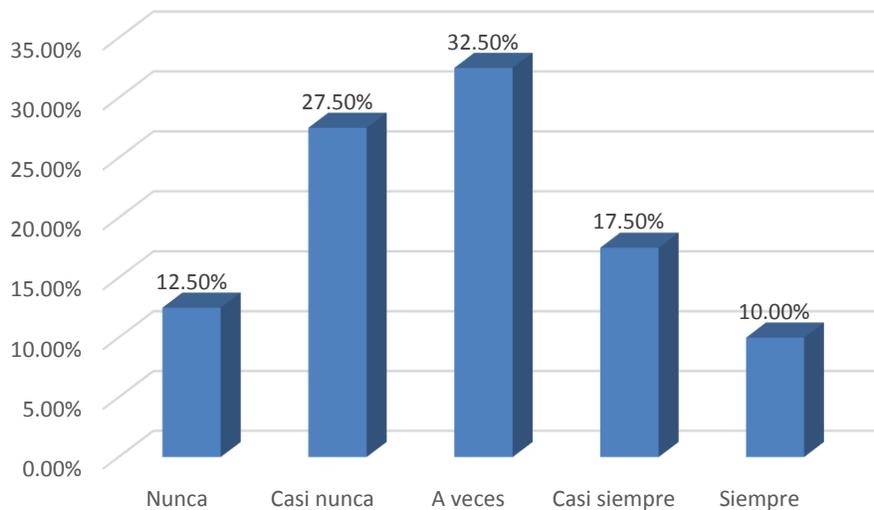


Figura 22. El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 22, el 10.00% de los colaboradores indican que siempre el jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión, el 17.50% indican que casi siempre, el 32.50% indican que a veces, el 27.50% indican que casi nunca y el 12.50% indican que nunca.

Tabla 23. El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.

Estilo y dirección	fi	hi (%)
Nunca	4	10.00%
Casi nunca	9	22.50%
A veces	14	35.00%
Casi siempre	7	17.50%
Siempre	6	15.00%
Totales	40	100.00%

Elaboración propia.

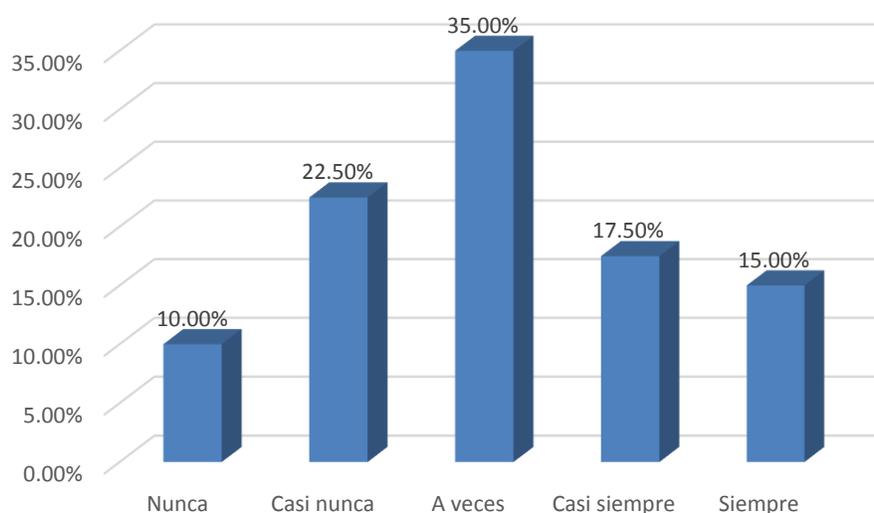


Figura 23. El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.

Elaboración propia.

Interpretación:

Según la figura 23, el 13.00% de los colaboradores indican que siempre el jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores, el 17.50% indican que casi siempre, el 35.00% indican que a veces, el 22.50% indican que casi nunca y el 10.00% indican que nunca.

Anexo 02. Instrumento para evaluar el clima organizacional

El presente cuestionario a aplicar tiene como finalidad, comprender el nivel clima organizacional de los recuperadores de la empresa mi banco zona Trujillo 2018, obteniendo únicamente la obtención de información.

Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una “X” según corresponda; así mismo, precise su respuesta si la pregunta lo amerita.

- Nunca : 1
- Casi nunca : 2
- A veces : 3
- Casi siempre : 4
- Siempre : 5

ITEM	CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
1	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
2	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.					
3	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
4	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					
5	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores.					
6	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.					
7	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.					
8	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro de la institución.					
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
9	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					
10	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.					

11	La empresa cumple con los horarios de break, días de descanso y vacaciones de acuerdo a Ley.					
12	Se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					
13	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					
14	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.					
15	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					
16	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
17	Reciben bonos y premios por metas alcanzadas en forma individual.					
DIMENSIÓN: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
18	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					
19	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
20	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
21	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.					
22	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.					
23	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					

Anexo 03. Ficha de Validación

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:9

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Rodrigo Ruiz de los Ríos	DRP UCV Trujillo	Cuestionario para medir el nivel de Clima Organizacional de los recuperadores de la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018	Carranza Vargas, Miguel Angel
Título del estudio: Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
					Factores que determinan el clima organizacional	Relaciones interpersonales	Comunicación	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.				X				X				X
Comunicación	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.						X				X				X				X	
Compañerismo	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.						X				X				X				X	
Compañerismo	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.						X				X				X				X	
Compañerismo	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores.						X				X				X				X	
Conflictos interpersonales	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.			X						X				X				X		
Conflictos interpersonales	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.			X						X				X				X		
Conflictos interpersonales	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes			X						X				X				X		

Comportamiento Organizacional		problemas que pueden existir dentro de la institución.																		
	Tensiones, y estrés.	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.				X			X								X			X
	Tensiones, y Estrés	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.				X			X								X			X
	Tensiones, y Estrés	La empresa cumple con los horarios de break, días de descanso y vacaciones de acuerdo a Ley.				X			X								X			X
	Actitudes y Aptitudes	Se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.				X			X								X			X
	Actitudes y Aptitudes	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.				X			X								X			X
	Actitudes y Aptitudes	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.				X			X								X			X
	Motivación	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.				X			X								X			X
Motivación	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.				X			X								X			X	
Motivación	Reciben bonos y premios por metas alcanzadas en forma individual.				X			X								X			X	
Estructura Organizacional	Tamaño	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.				X			X							X				X
	Tamaño	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.				X			X							X			X	
	Tamaño	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.				X			X							X				X
	Estilo de Dirección	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.				X			X							X				X
	Estilo de Dirección	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.				X			X							X				X
	Estilo de Dirección	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.				X			X							X				X

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 25/10 2018	01949449		920144786
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES-9

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mendoza Melendez Pedro Miguel	UCV TRUJILLO	Cuestionario para medir el nivel de Clima Organizacional de los recuperadores de la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018	Carranza Vargas, Miguel Angel
Titulo del estudio: Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dim ensio nes	Indicadores	Items	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Factores que determinan el clima organizacional	Relaciones interpersonales	Comunicación	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.				X				X				X				X	
		Comunicación	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.				X				X				X				X	
		Compañerismo	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.				X				X				X				X	
		Compañerismo	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.			X				X				X				X		
		Compañerismo	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores.			X				X				X				X		
		Conflictos interpersonales	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.				X				X				X				X	
		Conflictos interpersonales	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.				X				X				X				X	
		Conflictos interpersonales	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes			X					X				X			X		

Comportamiento Organizacional		problemas que pueden existir dentro de la institución.				X			X					X					X
	Tensiones, y estrés.	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.				X			X					X					X
	Tensiones, y Estrés.	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.				X			X					X					X
	Tensiones, y Estrés.	La empresa cumple con los horarios de break, días de descanso y vacaciones de acuerdo a Ley.			X				X					X					X
	Actitudes y Aptitudes.	Se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.			X				X					X					X
	Actitudes y Aptitudes.	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.			X			X						X					X
	Actitudes y Aptitudes.	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.			X			X						X					X
	Motivación	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.			X			X						X					X
	Motivación	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.			X			X						X					X
Motivación	Reciben bonos y premios por metas alcanzadas en forma individual.			X			X						X					X	
Estructura Organizacional	Tamaño	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.			X			X					X						X
	Tamaño	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.			X			X					X						X
	Tamaño	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.			X			X					X						X
	Estilo de Dirección	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.			X			X					X						X
	Estilo de Dirección	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.			X			X					X						X
	Estilo de Dirección	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.			X			X					X						X

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo	25/10/18 Truj.	1-873919		949650558
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono	

DATOS GENERALES-9

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
TUESTA SAAVEDRA MAURO	DOCENTE TIEMPO PARCIAL	Cuestionario para medir el nivel de Clima Organizacional de los recuperadores de la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018	Carranza Vargas, Miguel Angel
Título del estudio: Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dim ensio nes	Indicadores	Items	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Factores que determinan el clima organizacional	Relaciones interpersonales	Comunicación	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.			✓				✓			✓				✓			
		Comunicación	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas de la institución.				✓			✓			✓				✓			
		Compañerismo	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.				✓				✓			✓				✓		
		Compañerismo	Con que frecuencia dentro de la sede se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.			✓				✓				✓				✓		
		Compañerismo	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores.				✓				✓			✓				✓		
		Conflictos interpersonales	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o departamentos de la institución son evitados por los jefes de área.			✓					✓			✓				✓		
		Conflictos interpersonales	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o departamentos de la institución, objeto en investigación.				✓				✓			✓				✓		
		Conflictos interpersonales	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes			✓					✓			✓				✓		

Anexo 04. Base de datos y cálculos de V – AIKEN

	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Cokeracia	V-Aiken Revelancia	V-Aiken	
	Suficiencia	Claridad	Cokeracia	Revelancia																						
Item 1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	0.90	1.00	1.00	0.85	0.94	
Item 2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	0.90	0.95	1.00	0.85	0.93	
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0.95	1.00	1.00	0.95	0.98	
Item 4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	0.90	0.85	0.95	0.95	0.91	
Item 5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0.85	0.95	0.90	0.95	0.91	
Item 6	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	0.85	0.85	1.00	0.90	0.90	
Item 7	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0.95	0.90	1.00	0.95	0.95	
Item 8	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	0.85	0.80	0.85	0.75	0.81	
Item 9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	0.95	0.90	1.00	1.00	0.96	
Item 10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1.00	0.90	0.95	0.95	0.95	
Item 11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	0.90	0.90	1.00	1.00	0.95	
Item 12	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	0.80	1.00	0.95	0.95	0.93	
Item 13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	0.95	0.95	0.90	0.95	0.94	
Item 14	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	0.85	0.90	0.95	0.90	0.90	
Item 15	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	0.85	0.95	0.95	0.80	0.89	
Item 16	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	0.80	0.95	0.90	0.95	0.90	
Item 17	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0.80	0.85	0.90	0.80	0.84	
Item 18	3	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	0.80	0.70	0.85	0.85	0.80	
Item 19	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	0.95	0.90	0.90	0.90	0.91	
item 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1.00	0.95	0.90	1.00	0.96	
Item 21	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0.95	0.90	0.90	0.95	0.93	
Item 22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	0.90	0.90	0.95	1.00	0.94	
Item 23	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	0.90	0.95	1.00	0.85	0.93	
																									V-Aiken	0.91

Anexo 05. Base de datos y cálculos de confiabilidad (Alpha de Cronbach)

Encuesta	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	Total
1	1	1	1	2	4	3	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	3	2	2	1	3	3	47.00
2	1	2	2	2	1	4	3	3	4	2	4	4	4	1	2	4	2	5	2	2	2	2	2	60.00
3	1	2	2	3	4	5	3	1	1	1	5	3	2	4	2	2	3	2	3	3	1	4	3	60.00
4	1	3	1	4	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3	58.00
5	1	1	3	1	2	3	2	4	1	5	5	1	4	4	1	5	2	2	3	2	5	2	3	62.00
6	1	5	4	2	1	4	2	1	1	1	4	3	3	5	3	2	3	5	2	1	3	3	3	62.00
7	1	4	3	2	2	5	2	1	1	2	2	4	1	4	4	1	2	1	1	4	2	2	3	54.00
8	1	5	1	4	1	5	3	2	3	3	4	5	3	4	2	4	1	2	2	5	1	3	2	66.00
9	1	1	2	3	1	3	4	3	1	1	5	4	3	2	3	2	3	3	2	5	3	2	3	60.00
10	1	4	5	1	4	2	1	1	1	4	3	3	4	5	3	1	4	3	4	2	1	3	2	62.00
11	1	5	1	3	4	4	1	5	2	5	4	3	3	4	4	2	3	5	3	3	4	3	4	76.00
12	1	3	3	4	5	5	4	2	5	1	5	1	1	4	2	3	3	2	2	2	2	4	5	69.00
13	1	5	2	5	2	4	1	3	2	2	3	3	4	3	1	1	2	1	3	3	1	5	4	61.00
14	1	4	3	3	3	2	3	1	1	2	4	3	3	5	3	4	3	5	4	2	5	2	3	69.00
15	1	4	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	4	4	4	2	1	2	2	3	1	2	2	48.00
16	1	1	2	2	3	4	2	4	1	1	3	1	2	4	3	1	1	2	1	1	1	1	4	46.00
17	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	2	1	4	3	3	3	2	2	3	50.00
18	2	2	2	5	2	5	3	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2	5	74.00
19	2	5	1	1	5	4	2	3	4	5	4	3	2	4	1	1	3	1	1	1	2	1	5	61.00
20	2	3	3	3	1	2	1	4	1	2	3	3	1	4	4	4	2	2	1	3	5	3	3	60.00
Varianza	0.17	2.31	1.29	1.61	2.05	1.83	1.01	1.69	1.57	1.94	1.52	1.4	1.25	1.73	1.1	1.71	0.79	1.78	0.87	1.38	2.15	0.99	0.93	

K	23.000
ΣVi	22.476
Vt	69.039

seccion 1	1.045
seccion 2	0.674
absoluto s2	0.674

α =	0.705
------------	-------

$$\alpha = \frac{k}{k-1} [1 - \frac{\sum Vi}{Vt}]$$

Anexo 07. Formato de consentimiento informado

Consentimiento informado

Sr. (a) (ta)

..... Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es Miguel Ángel Carranza Vargas, Alumno de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018”; y para ello quiero contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba para medir: el clima organizacional y análisis documentario para medir el desempeño laboral. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

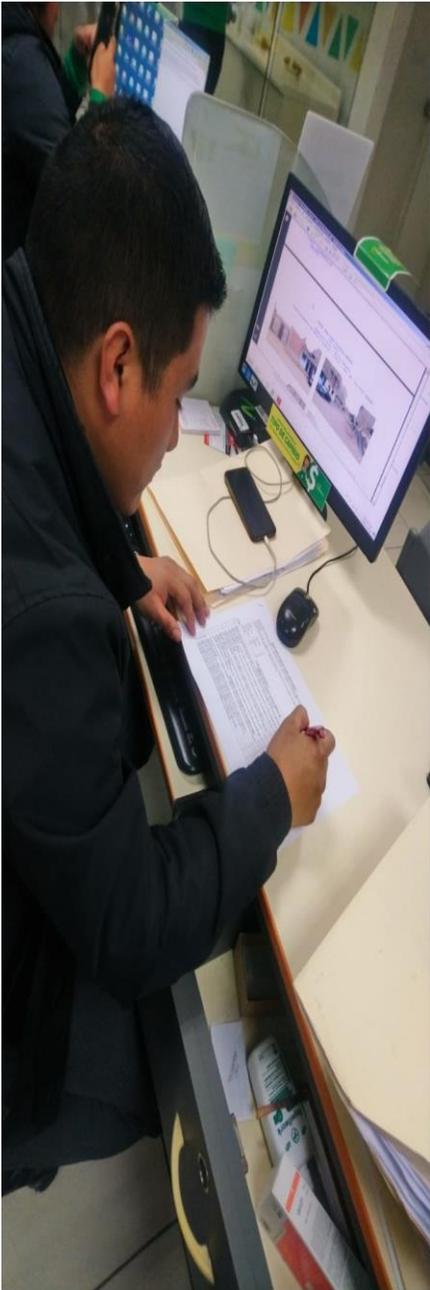
Yo.....

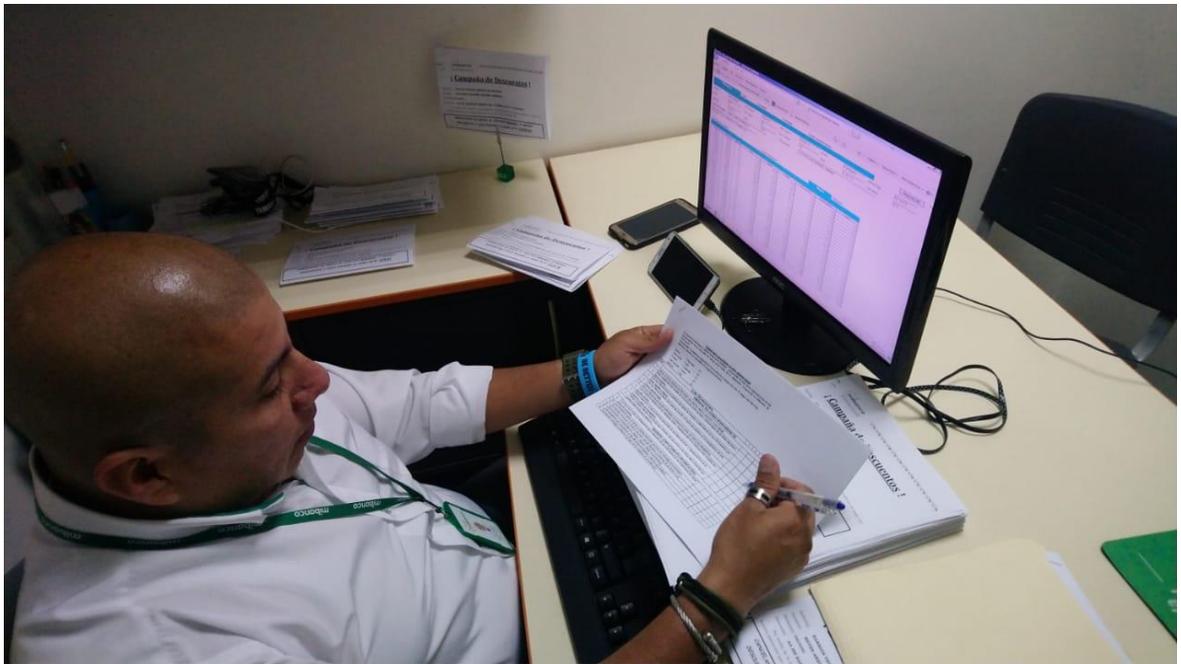
Con número de DNI:acepto participar en la investigación “Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018”.

Del joven: Miguel Ángel Carranza Vargas

Día:/...../.....

Anexo 08. Evidencias





Anexo 09. Base de datos

CLIMA ORGANIZACIONAL																							
Nº de En cuesta	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
E01	1	1	1	2	4	3	2	2	1	2	5	3	3	4	3	5	2	3	1	1	1	3	3
E02	1	2	2	2	1	4	3	3	4	2	4	4	4	5	2	4	2	5	2	2	2	2	2
E03	1	2	2	3	4	5	3	5	1	1	5	3	2	4	2	2	3	2	3	3	1	4	3
E04	1	3	1	4	5	1	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	4	4	3	3
E05	1	1	3	1	2	3	2	4	1	5	5	1	4	4	1	5	2	2	3	2	5	2	3
E06	1	5	4	2	1	4	2	5	1	1	4	3	3	5	3	2	3	5	2	1	3	3	3
E07	1	4	3	2	2	5	2	1	1	5	2	4	1	4	4	1	2	1	1	4	2	2	3
E08	1	5	1	4	1	5	3	2	3	3	4	5	3	4	2	4	1	2	2	5	1	3	2
E09	1	1	2	3	1	3	4	3	1	1	5	4	3	2	3	5	3	3	2	5	3	2	3
E10	1	4	5	1	4	2	1	1	1	4	3	3	4	5	3	1	4	3	4	2	1	3	2
E11	1	5	1	3	4	4	1	5	2	5	4	3	3	4	4	2	3	5	3	3	4	3	4
E12	1	3	3	4	5	5	4	2	5	1	5	1	1	4	2	3	3	2	2	2	2	4	5
E13	1	5	2	5	2	4	1	3	2	2	3	3	4	3	1	1	2	1	3	3	1	5	4
E14	1	4	3	3	3	2	3	1	1	2	4	3	3	5	3	4	3	5	4	2	5	2	3
E15	1	4	1	1	1	5	3	3	1	3	5	1	4	4	4	2	1	2	2	3	1	2	2
E16	1	1	5	2	3	4	2	4	1	1	3	1	2	4	3	1	1	2	5	1	1	5	4
E17	2	2	5	2	2	2	1	3	2	2	3	5	3	1	2	5	4	3	3	3	2	2	3
E18	2	2	2	5	2	5	3	5	3	1	5	2	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2	5
E19	2	5	1	1	5	4	2	3	4	5	4	3	2	4	1	1	3	1	1	1	2	1	5
E20	2	3	3	3	1	2	1	4	5	2	3	3	1	4	4	4	2	2	5	3	5	3	3
E21	2	3	3	2	3	4	3	1	2	4	5	4	2	3	5	2	1	3	2	2	1	3	4
E22	2	3	3	1	5	3	3	5	2	1	1	2	2	5	2	4	2	1	3	2	1	1	3
E23	2	4	2	1	1	5	5	3	3	2	5	3	5	2	5	3	2	2	3	3	5	5	1
E24	2	5	1	2	1	4	3	2	1	3	5	1	2	4	3	3	2	4	1	1	2	3	3
E25	2	4	5	4	2	1	1	1	1	5	5	1	4	3	2	4	3	3	1	2	1	3	4
E26	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	5	1	3	3	1	4	5	4	3	1
E27	2	3	4	1	3	5	1	2	4	5	5	2	5	3	2	3	3	4	3	3	3	1	5
E28	2	3	2	1	4	2	5	2	2	2	5	3	5	4	3	4	3	5	2	1	4	3	5
E29	2	4	1	2	1	4	5	2	2	1	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	1	2	2

E30	2	1	4	2	1	1	1	3	4	3	3	3	2	5	1	3	5	4	4	1	5	4	2
E31	2	3	5	3	4	4	2	2	3	2	3	5	3	1	1	2	5	3	2	5	4	2	2
E32	3	3	3	1	2	4	3	1	2	5	5	2	5	4	5	5	4	1	1	1	4	5	4
E33	3	3	1	1	2	5	3	1	2	1	2	2	5	4	1	4	4	4	3	4	5	2	5
E34	3	3	2	5	1	5	1	4	1	2	3	2	1	5	4	3	5	2	1	3	2	1	1
E35	3	3	5	2	1	4	5	5	1	3	5	1	3	3	3	5	3	3	4	2	4	3	2
E36	3	5	4	2	5	4	5	1	4	2	5	1	2	4	5	2	1	4	2	4	1	4	2
E37	3	4	2	4	3	4	4	1	5	4	5	1	3	4	4	4	2	1	5	2	4	4	1
E38	3	5	1	1	5	2	4	4	2	2	4	2	5	5	5	3	5	2	1	2	2	1	4
E39	3	4	4	1	4	5	5	3	3	3	5	4	1	2	4	5	4	4	4	4	3	4	3
E40	3	3	2	3	1	1	4	3	1	1	2	3	3	3	2	2	4	1	3	3	1	4	3

DESEMPEÑO LABORAL									
Intensidad				Cobertura			Meta		
Colaborador	Meta de visitas por cliente	Nro visitas por cliente	% Cumplimiento	Nro de clientes	Cientes visitados	% cumplimiento	Meta Préstamos	Nro Préstamos	% Cumpl. Préstamos
E01	5	3	0.60	250	185	0.74	181	145	0.80
E02	5	3	0.60	180	145	0.81	170	156	0.92
E03	5	4	0.80	260	200	0.77	170	140	0.82
E04	5	4	0.80	220	175	0.80	187	159	0.85
E05	5	4	0.80	230	170	0.74	188	147	0.78
E06	5	5	1.00	245	225	0.92	169	155	0.92
E07	5	4	0.80	260	200	0.77	220	210	0.95
E08	5	4	0.80	270	230	0.85	260	245	0.94
E09	5	5	1.00	300	215	0.72	216	167	0.77
E10	5	5	1.00	250	185	0.74	240	215	0.90
E11	5	3	0.60	200	145	0.73	193	134	0.69
E12	5	3	0.60	195	112	0.57	165	160	0.97
E13	5	3	0.60	235	160	0.68	210	195	0.93
E14	5	4	0.80	245	185	0.76	162	126	0.78
E15	5	4	0.80	268	200	0.75	205	151	0.74
E16	5	4	0.80	236	200	0.85	153	118	0.77
E17	5	4	0.80	255	175	0.69	235	205	0.87
E18	5	4	0.80	244	185	0.76	168	139	0.83
E19	5	3	0.60	280	200	0.71	152	119	0.78
E20	5	2	0.40	290	274	0.94	197	144	0.73
E21	5	2	0.40	300	225	0.75	280	255	0.91
E22	5	5	1.00	275	195	0.71	265	245	0.92
E23	5	4	0.80	246	190	0.77	163	134	0.82

E24	5	3	0.60	255	225	0.88	245	215	0.88
E25	5	2	0.40	260	255	0.98	255	225	0.88
E26	5	4	0.80	230	225	0.98	220	205	0.93
E27	5	3	0.60	200	190	0.95	186	178	0.96
E28	5	3	0.60	190	177	0.93	185	175	0.95
E29	5	5	1.00	185	135	0.73	180	165	0.92
E30	5	3	0.60	205	175	0.85	160	131	0.82
E31	5	3	0.60	215	200	0.93	169	121	0.72
E32	5	3	0.60	210	190	0.90	205	156	0.76
E33	5	4	0.80	205	200	0.98	177	140	0.79
E34	5	2	0.40	195	190	0.97	120	88	0.73
E35	5	3	0.60	235	230	0.98	225	205	0.91
E36	5	2	0.40	260	245	0.94	203	152	0.75
E37	5	3	0.60	280	200	0.71	159	140	0.88
E38	5	3	0.60	290	210	0.72	285	255	0.89
E39	5	3	0.60	275	200	0.73	270	255	0.94
E40	5	3	0.60	295	220	0.75	185	170	0.92

Relación de Recuperadores de Mibanco zonal Trujillo, 2018.

Ítem	Relación de Recuperadores
E01	JAVIER VASQUEZ
E02	WUILMER LAVALLE
E03	DARCY TORRES
E04	ROGER BOLAÑOS
E05	ADOLFO PEREZ
E06	MARIA ALVAREZ
E07	ROCIO VILLENA
E08	RUBEN PAZ
E09	EDUARDO COSIO
E10	GORKI VILLENA
E11	ELVIS LUZA
E12	LEDGAR LARICO
E13	EDITH MAMANI
E14	ARTURO ATOCHE
E15	ROLING INOCENTE
E16	LUIS ALVARADO
E17	JUAN ALVAREZ
E18	VICTOR YBAÑEZ
E19	FRANKLIN FARROÑAN
E20	JORGE SANDOVAL
E21	JUAN AGURTO
E22	LUIS CHIRINOS
E23	VIRGILIO CUBAS
E24	WILLY QUIÑONES
E25	DENIS ROSALES
E26	MAX LOPEZ
E27	MIGUEL CARRANZA
E28	JHOANA CISNEROS
E29	JOSE FLORES
E30	JUAN VIERA
E31	MANUEL ROJAS
E32	MARIA ANTON
E33	JESUS LOPEZ
E34	JUAN ROMERO
E35	LARRY QUISPE
E36	AUDRY QUISPE

E37	JAIME CHALAN
E38	PERCY PEREZ
E39	SERGEHI VELARDE
E40	KENNY CASTRO

Fuente: Mibanco zonal Trujillo, 2018.

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1058093613&is=&u=1080099742&student_user=1&lang=es

feedback studio Miguel Ángel Carranza Vargas | El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018

Preparando la

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018

AUTOR
Carranza Vargas, Miguel Ángel

Página: 1 de 111 | Número de palabras: 16716 | Text-only Report | High Resolution | Activado

9:41 p. m. 19/12/2018

Resumen de coincidencias

16 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	www.eoi.es Fuente de Internet	1 %
5	repository.unimilitar... Fuente de Internet	1 %
6	webquery.ujmd.edu.sv	1 %



El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral en el área de recuperaciones en la Empresa Mi Banco, Trujillo 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo](#)

Trabajo del estudiante

3%

3

[Submitted to Universidad Alas Peruanas](#)

Trabajo del estudiante

1%

4

www.eoi.es

Fuente de Internet

1%

5

repository.unimilitar.edu.co

Fuente de Internet

1%

6

webquery.ujmd.edu.sv

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

