



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias para promover el clima laboral en el banco financiero agencia Tumbes –
2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Chang Rivera, Maritza Aracelli (ORCID: 0000-0001-7738-643X)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi esposo por sus palabras de aliento que no me dejaban desfallecer para que siguiera adelante y siempre cumpla mis ideales.

A mi madre por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

A mis hijos por estar siempre conmigo, por creer en mi capacidad brindándome su comprensión cariño y amor

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar presente en todo momento de mi vida, por haberme otorgado una familia maravillosa, por haberme dado las fuerzas, la voluntad, paciencia y perseverancia necesaria para poder concluir este trabajo.

A mi madre Santos que me llena de orgullo, por cada día hacerme ver la vida de una forma diferente y confiar en mis decisiones te amo tanto.

A mis hijos Wendy, Frank y Sami porque son mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

Al Dr. Freddy Castillo Palacios por su apoyo, respaldo y conocimientos brindados

PÁGINA DEL JURADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 3:00 pm del día SABADO 14 de DICEMBRE del 2019.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

“Estrategias para promover el clima laboral en el Banco Financiero Agencia Tumbes - 2019”

Sustentada por:

CHANG RIVERA MARITZA ARACELI

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

Aprobar

RECOMIENDAN

Presidente(a) del Jurado :

Dr. Freddy Castillo Palacios
Nombres y Apellidos

Freddy Castillo Palacios
Firma

Miembro del Jurado :

Dra. Nelida Rodríguez de Peña
Nombres y Apellidos

Nelida Rodríguez de Peña
Firma

Miembro del Jurado :

Mgtr. Iván Vegas Palomino
Nombres y Apellidos

Iván Vegas Palomino
Firma

> **CAMPUS PIURA**

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

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

Declaratoria de autenticidad

Yo, Chang Rivera, Maritza Aracelli, identificada con DNI N° 03886678 con el propósito de cumplir las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, por lo cual declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se han mencionado anteriormente en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Piura, 10 de diciembre de 2019


Chang Rivera, Maritza Aracelli
DNI N° 03886678

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	6
2.1. Diseño de investigación.....	6
2.2. Variables de Operacionalización	6
2.3. Población, muestra y muestreo	8
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	8
2.4.1. Técnica.....	8
2.4.2. Instrumento de la recolección de datos	8
2.4.3. Validez	8
2.4.4. Confiabilidad.....	9
2.5. Procedimiento	9
2.6. Método de análisis de datos.....	9
2.7. Aspectos éticos	9
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES.....	27
VII. PROPUESTA	28
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	36
Anexo N° 01 Matriz de Consistencia.....	37
Anexo N° 02 Cuestionario a los trabajadores del Banco Financiero Agencia Tumbes.....	39

Anexo N° 03 Validaciones de jueces expertos	43
Anexo N° 04 Acta de aprobación de originalidad de la tesis.....	53
Anexo N° 05 Pantallazo del software del turnitin.....	54
Anexo N° 06 Autorización de la publicación de la tesis.....	55
Anexo N° 07 Autorización de la versión final	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 Percepción en cuanto a la dimensión de estructura del clima laboral	10
Tabla 02 Percepción respecto a la dimensión de responsabilidad del clima laboral	11
Tabla 03 Percepción de los colaboradores del Banco Financiero respecto a la dimensión de recompensa del clima laboral	12
Tabla 04 Percepción en cuanto a la dimensión de desafío del clima laboral	13
Tabla 05 Percepción de los colaboradores del Banco Financiero respecto a la dimensión de relaciones del clima laboral	14
Tabla 06 Percepción en cuanto a la dimensión de cooperación del clima laboral	15
Tabla 07 Percepción en cuanto a la dimensión de estándares del clima laboral	16
Tabla 08 Percepción en cuanto a conflictos del clima laboral	17
Tabla 09 Percepción en cuanto a la de identidad del clima laboral	18

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Diseñar las estrategias para mejorar el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes – 2019. La tesis tiene un diseño no experimental transversal; el tipo de investigación fue descriptivo y aplicado, en el cual se aplicó un censo a los 31 colaboradores. Los datos recabados han sido procesados con el software SPSS 24, generando tablas que posibilitaron el respectivo análisis y discusión. Se comprobó que la percepción respecto a las dimensiones del clima laboral como: estructura, recompensa, relaciones, conflictos, identidad, es desfavorable, mientras que las dimensiones del clima laboral: responsabilidad, desafío, cooperación, estándares, es favorable. De otra parte, se concluyó que las estrategias para promover el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes, son la capacitación a los directivos en tema relacionados a las habilidades directivas blandas, la puesta en marcha de talleres vivenciales con la participación de los trabajadores la agencia del mencionado banco, así como la puesta en marcha de un plan de carrera que priorice el reclutamiento de tipo interno.

Palabras claves: Clima laboral, estructura, relaciones, conflictos, cooperación.

ABSTRACT

The objective of this research was to design strategies to improve the work environment at the Banco Financiero agency Tumbes - 2019. The thesis has a transversal non-experimental design; The type of research was descriptive and applied, in which a census was applied to the 31 employees. The data collected has been processed with the SPSS 24 software, generating tables that enabled the respective analysis and discussion. It was found that the perception regarding the dimensions of the work environment such as: structure, reward, relationships, conflicts, identity, is unfavorable, while the dimensions of the work environment: responsibility, challenge, cooperation, standards, is favorable. On the other hand, it was concluded that the strategies to promote the work environment in the Banco Financiero agency Tumbes, are the training of managers on issues related to soft managerial skills, the implementation of experiential workshops with the participation of workers. Agency of the mentioned bank as well as the implementation of a career plan that prioritizes internal recruitment.

Keywords: Labor climate, structure, relationships, conflicts, cooperation.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo contemporáneo, la satisfacción de los trabajadores es una preocupación prioritaria en las organizaciones y sus áreas de personal, así como generar un alto compromiso como fuente de importante ventaja competitiva. La actual era del conocimiento exige que las organizaciones tengan una alta competitividad, siendo un importante componente de ello el clima organizacional.

Hay valores bastante significativos en las empresas como la comunicación, las recompensas, el buen trato y otros aspectos importantes que conforman los parámetros de un clima laboral positivo.

El mundo empresarial actual entiende muy bien que uno de los activos más valiosos es el recurso humano. Partiendo de ello, se asume que los responsables de las empresas deben desarrollar este activo, logrando un clima laboral sano para los trabajadores.

Son los directivos de las organizaciones los llamados a proveer las condiciones adecuadas para lograr un sano clima laboral, pues lo contrario es un mal clima el cual puede destruir el ambiente de trabajo generando problemas en la productividad, así como conflictos.

Dado lo anterior, la presente tesis trata de indagar de qué forma y donde se ejerce el impacto del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes. Asimismo, se requiere desarrollar mejores vínculos entre directivos y trabajadores, fomentando el compañerismo, reconocimiento del desempeño laboral y positiva actitud ante la empresa.

Por lo mencionado, la tesis que se presenta es un primer paso para intentar un mejor clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes.

En función a las referencias internacionales, Ventulo (2014) con la tesis “Estudio del clima del clima laboral y la productividad en MYPES de transporte de Buenos Aires” concluye que los factores negativos de las variables son muy elevados en los

indicadores: cooperación, resolución de conflictos e identificación con la organización; ello podría ser consecuencia de una ineficiente gestión de personal. Otra conclusión fue que el clima laboral no es el mejor para las pymes relacionadas al mantenimiento de transporte en Buenos Aires.

González (2012). “Evaluación del Clima Laboral en la Universidad Autónoma de Puebla”, México. El autor llegó a la conclusión de que las cinco subvariables experimentan relación con el clima laboral, asimismo, que el punto crítico fue la comunicación; finalmente, resalta la importancia del ambiente de trabajo, pues debe ser agradable y favorecedor, a efecto de generar satisfacción en las personas, la cual se vea reflejada en actitudes y productivas de su parte.

Marín (2014) realizó la tesis: “Clima laboral y Compromiso Organizacional en una empresa petroquímica”. Caracas, Venezuela. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en la referida investigación, se tienen que: los empleados tienen un nivel medio de compromiso con la organización, perciben el clima laboral general como bueno, se sienten satisfechos en cuanto al apoyo y al calor; sin embargo, las dimensiones de recompensa y conflicto presentaron el menor nivel de satisfacción de los empleados. Se evidencia que el compromiso organizacional y clima guardan relación directa.

Chatman (2016) realizó la investigación titulada: “La demografía y el clima de la organización en los procesos del trabajo”, California - USA. Las conclusiones a las que llegó la autora fueron que las ventajas de las diferencias en la demografía son mayores en empresas que por medio de un clima de calidad logran que los integrantes de la organización sobresalgan al interior de un grupo en el que no se presenta distinción entre los integrantes.

Ortiz (2014). “Evaluación del clima de la organización para optimizar el recurso humano”. México. Concluyó que la rotación y el ausentismo se constituyen en indicadores estratégicos de un negativo clima laboral. No obstante, para realizar exitosamente un diagnóstico del clima organizacional, se debe aplicar una encuesta de actitud. Se concluye con la determinación de un tenso clima laboral, son mayor confianza.

Cortés (2016) realizó el estudio titulado “Clima Organizacional en el Hospital

Dr. Luis F. Nachón de la Ciudad de Xalapa”. Los resultados concluyeron que el clima del hospital es insatisfactorio, en donde el liderazgo es el que mejor calificación tiene. El personal considera que los directivos colaboran muy poco en la realización del recurso humano.

En las teorías relacionadas al tema, Herzberg, indica que la teoría de los dos elementos se realiza con la base del sistema de Maslow. Herzberg (citado por Chiavenato, 2016), categorizó las categorías de las necesidades de acuerdo con los objetivos de las personas. Respecto a esto, cabe resaltar los factores de higiene, los cuales son los factores del ambiente en un contexto de trabajo que demanda de constante atención como por ejemplo el sueldo y otros estímulos.

En cuanto al clima laboral Moss (2018) refiere que el clima laboral lo compone entre otros: percepciones, actitudes, valores, personalidad, estrés y aprendizaje experimentado por el trabajador en la empresa.

Rodríguez (2016), señala que el un buen clima va a originar una buena disposición de los trabajadores para participar activamente en la realización de sus labores. Una empresa con clima positivo puede lograr un significativo nivel de identificación con los miembros sin embargo una organización cuyo clima sea deficiente, no podrá porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta”, normalmente tienen un mal clima laboral.

Respecto a las dimensiones del clima laboral, diferentes autores han planteado teorías, tal es el caso de Palma (2014), que indica la existencia de 5 factores del clima existente de una determina empresa, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, la comunicación, y las condiciones laborales.

En cuanto a evaluación del desempeño Chiavenato (2016), determina que es un instrumento para la mejora del personal. El objetivo es mejorar los resultados de los trabajadores.

Alles (2004), afirma que la competencia es la capacidad de una persona para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos de trabajo, evidenciando sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, basados en los

resultados de calidad esperados. Están estrechamente relacionadas con la estructura, la estrategia y cultura de la empresa e implican las características personales causalmente ligadas a resultados superiores en el puesto.

Spencer y Spencer (2013), indica que la competencia es la característica subyacente en una persona que esta emocionalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior a un trabajo o actividad. Las competencias son formas de comportarse o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo periodo de tiempo.

Rodrigo (2018), menciona que el canal de comunicación formal, estructurado entre jefe y supervisor para aumentar el conocimiento mutuo, la claridad y transparencia de la relación interpersonal, facilitar que las jefaturas tengan permanentemente un conocimiento más objetivo de cada uno de sus supervisores. Mejorar los estilos de supervisión de acuerdo a la política de comportamiento organizacional en la institución, Tomar decisiones de promoción y despido de los trabajadores, Estimar el potencial de los trabajadores y Estimar el trabajo de manera más eficiente.

La formulación del problema está estructurada en función al problema general, ¿Cuáles son las estrategias que permitirán promover el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes - 2019? asimismo las preguntas específicas fueron: ¿Cuál es la percepción de la dimensión de estructura del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?, ¿Cómo es la percepción de la dimensión de responsabilidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?, ¿Cuál es la percepción de la dimensión de recompensa del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?, ¿Cómo es la percepción de la dimensión de desafío del clima laboral el Banco Financiero agencia Tumbes?, ¿Cuál es la percepción de la dimensión de relaciones del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?, ¿Cómo es la percepción de la dimensión de cooperación del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?, ¿Cuál es la percepción de la dimensión de estándares del el Banco Financiero agencia Tumbes?, ¿Cómo es la percepción de la dimensión de conflictos del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?, ¿Cuál es la percepción de la dimensión de identidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?

En cuanto a la justificación de la investigación, esta es social ya que se trata de una visión sistémica de la empresa, para después establecer las estrategias y métodos de intervención que incluyen a todos los trabajadores en busca del cambio. De otra parte, la gerencia debe apoyar aportando al conocimiento y el compromiso con las metas de la empresa.

Los trabajadores poseen dos clases de necesidades: materiales y de espíritu. Para satisfacer las necesidades materiales es necesario tener alimentos, ropa, tener dinero para sufragar los gastos y cubrir en cierto modo el bienestar. No obstante, las necesidades de espíritu no se cubren fácilmente por el ser humano. Los valores son imprescindibles en las empresas: comunicación, reconocimiento del trabajo, formación, trato justo, entre otros, que conforman elementos de un clima laboral. Por esta razón, la tesis que se presenta se constituye en un aporte que revalora estos aspectos y se constituye en un referente para estudios posteriores.

Este estudio, fue estructurado en función al objetivo general. Proponer estrategias para promover el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes - 2019. Siendo sus objetivos específicos: Determinar la percepción de la dimensión de estructura del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes; Conocer la percepción de la dimensión de responsabilidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes; Determinar la percepción de la dimensión de recompensa del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes; Identificar la percepción de la dimensión de desafío del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes; Conocer la percepción de la dimensión de relaciones del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes; Determinar la percepción de la dimensión de cooperación del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes; Identificar la percepción de la dimensión de estándares del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes; Determinar la percepción de la dimensión de conflictos del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes; Conocer la percepción de la dimensión de identidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La tesis que se presenta se constituye en una investigación aplicada, porque se utiliza conocimientos teóricos del talento humano. Asimismo, es una investigación descriptiva, pues presenta los resultados tal cual se observan respecto al clima laboral actual del Banco Financiero agencia Tumbes.

De otra parte, es no experimental, dado que se evitó manipular las variables de estudio y es transversal, en tanto el instrumento de investigación solo fue aplicado en una única etapa de tiempo.

2.2. Variable de operacionalización

Estrategias para mejorar el clima laboral: Estrategia de cambio planeado con alto contenido educativo que pretende responder a las exigencias de la organización y que se fundamenta en intervenciones en el comportamiento de las personas. (Méndez, 2006)

Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Estrategias para mejorar el clima laboral	Estrategia de cambio planeado con alto contenido educativo que pretende responder a las exigencias de la organización y que se fundamenta en intervenciones en el comportamiento de las personas. Méndez (2006)	Son las estrategias de cambio propuestas para mejorar el clima laboral de la financiera Crediscotia, planteadas después de recoger la percepción de los colaboradores respecto a las dimensiones del clima laboral como son: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad, recogidos a través de un cuestionario.	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad	Ordinal

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población investigada en el presente trabajo de investigación fueron los empleados del Banco Financiero agencia Tumbes, que en total ascienden a 31 personas.

2.3.2. Muestra

Se consideraron a todos los colaboradores del Banco Financiero agencia Tumbes. No se consideró muestra ni muestreo, pues se aplicó un censo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica que se empleó en la recolección de datos es la encuesta.

2.4.2. Instrumento de la recolección de datos

Cuestionario. Estuvo conformado por preguntas referidas a la variable

2.4.3. Validez

El instrumento del estudio fue validado por especialistas que analizaron: Cohesión, que las interrogantes diseñadas tengan correlato con los fines de la tesis.

Consistencia, que las interrogantes accedan medir los indicadores de las variables de estudio

Suficiencia, se refiere a la cantidad de interrogantes que abarque a los distintos objetivos de investigación.

2.4.4. Confiabilidad

Se empleó el Alfa de Cronbach, obteniendo una calificación que demostró el alto nivel de confiabilidad del instrumento.

2.5. Procedimiento

La encuesta fue aplicada en las oficinas del Banco Financiero agencia Tumbes, las mismas que se realizaron en el respectivo local, esto con la finalidad de poder recolectar información para la tesis.

2.6. Método de análisis de datos

Se llevó adelante un análisis descriptivo, elaborando tablas, que permitieron conocer la percepción de los colaboradores respecto a cada uno de los indicadores en estudio. El software empleado fue el programa estadístico SPSS 24, el cual permitió realizar una más rápida y mejor proceso de análisis de la encuesta realizadas.

2.7. Aspectos éticos

El estudio llevado a cabo respetó la privacidad de los investigados, por lo que la encuesta aplicada fue anónima, asimismo, respeta los principios de autenticidad de la investigación científica

III. RESULTADOS

3.1. Percepción de la estructura del clima laboral en Banco Financiero agencia Tumbes

Para evaluar la dimensión de estructura, se han incluidos cinco aspectos, los mismos que forman parte la forma como la organización lleva a cabo los procedimientos y trámites. En la siguiente tabla se hace una descripción de estos

Tabla 1. **Percepción en cuanto a la dimensión de estructura del clima laboral**

Ítems	Nº	Promedio	Desviación estándar
Los programas de capacitación son correctamente difundidos en la organización.	31	1.9	0.63
Mi superior me comunica sobre las políticas de mi área.	31	1.9	0.62
Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato.	31	1.8	0.6
He ascendido durante estos 4 últimos años a otro puesto de trabajo dentro del banco.	31	2.1	0.59
Las capacitaciones realizadas por el banco se comunican con anticipación.	31	1.8	0.61

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Los resultados dan cuenta que, en todos los aspectos evaluados, se logran promedios cercanos a los 2 puntos, evidenciando una percepción desfavorable en la estructura, referida principalmente al énfasis que la organización le pone a la burocracia.

Los resultados dan cuenta de niveles de logro bastante pobres o desfavorables; los trabajadores sienten que no existe una buena difusión de los programas de capacitación, ni una buena comunicación sobre las políticas del área, además de no sentir que se les proporciona la oportunidad de un ascenso a ellos primero; también están en desacuerdo con la política de ascensos, puesto que muchos no lo han logrado durante los últimos 4 años y sienten que su buen

desempeño no les ha permitido postular a otros puestos laborales.

3.2. Percepción de la responsabilidad en el clima laboral en Banco Financiero agencia Tumbes

Para evaluar la dimensión de responsabilidad, se han incluidos cuatro aspectos, los mismos que forman parte su desempeño; la eficiencia que puedan alcanzar depende mucho de las condiciones que predominan en la organización. En la siguiente tabla se hace una descripción de los mismos.

Tabla 2. Percepción respecto a la dimensión de responsabilidad del clima laboral

Ítems	Nº	Promedio	Desviación estándar
Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo	31	2.6	0.7
Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho	31	2	0.58
Soy responsable en mi trabajo que realizo ya que conozco mis funciones	31	2.2	0.68
Aporto al máximo para llegar a mis metas y lograr mis objetivos	31	2.7	0.76

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Los resultados dan cuenta que, en dos de los aspectos evaluados, se logran promedios cercanos a los 2 puntos, evidenciando una percepción desfavorable en la satisfacción que sienten al salir de su trabajo y en la responsabilidad que sienten respecto al trabajo realizado. Por otro lado, se aprecia una buena percepción respecto al aporte al proceso de planificación y el aporte que consideran dan los colaboradores para alcanzar sus metas y objetivos.

3.3. Percepción de la recompensa en el clima laboral del Banco Financiero agencia Tumbes

Tabla 3. Percepción de los colaboradores del Banco Financiero en cuanto a la dimensión de recompensa del clima laboral

Ítems	Nº	Promedio	Desviación estándar
Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo	31	2	0.6
Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas del banco	31	2.1	0.45
Me siento valorado y respetado en mi trabajo	31	2	0.56
Son satisfactorios el sueldo y bonos que recibo	31	1.4	0.58
El trabajo que realizo diariamente se recompensa con el sueldo que recibo mensualmente	31	1.7	0.56

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

La tabla demuestra promedios de aproximadamente 2 puntos, en todos los aspectos de la política de reconocimientos; es decir, en lo concerniente a la valoración del trabajo de los colaboradores, la motivación que reciben para cumplir con el trabajo, las opiniones que dan los trabajadores para ayudar a tomar decisiones, por las oportunidades que tienen para ocupar las vacantes y por la felicitación que reciben cuando realizan bien su trabajo.

Los resultados dejan entrever una política de reconocimiento laboral bastante desfavorable; los trabajadores sienten que no valoran su trabajo, los superiores no motivan a cumplir con el trabajo resaltando las habilidades que poseen los trabajadores, no se apoyan en las opiniones de los trabajadores para mejorar las decisiones, cuando hay vacantes, no siempre tienen les da la oportunidad a los trabajadores que ya están laborando; es más, los trabajadores sienten que no reciben felicitaciones cuando realizan bien su trabajo.

3.4. Percepción del desafío en el clima laboral del Banco Financiero

Tabla 4. Percepción en cuanto a la dimensión de desafío del clima laboral

Ítems	Nº	Promedio	Desviación estándar
Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo	31	2.6	0.9
Recibo capacitación trimestralmente	31	2.4	0.76
Las capacitaciones que recibo me permite superar las deficiencias en mi trabajo diario	31	2.2	0.53
Mi grupo de trabajo logra los objetivos	31	2.1	0.48
El buen desempeño de mi trabajo me permite postular a otros puestos	31	1.7	0.58

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

La tabla demuestra promedios de aproximadamente 2 puntos, en todos los aspectos de la política de reconocimientos; es decir, en lo concerniente al desafío que sienten al desempeñar sus funciones no se encuentran satisfechos.

Los resultados dejan entrever que las labores y actividades que desarrolla el banco para generar en ellos desafíos en los colaboradores no son suficientes ni las más adecuadas.

3.5. Percepción de las relaciones en el clima laboral del Banco Financiero

Tabla 5. Percepción de los colaboradores del Banco Financiero en cuanto a la dimensión de relaciones del clima laboral

Ítems	Nº	Promedio	Desviación estándar
P10: Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo, resaltando mis habilidades que poseo	31	1.8	0.61
P16: Puedo expresar mis opiniones a mi jefe con franqueza y sin temor a represalias	31	1.6	0.61
P18: Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudar a tomar decisiones	31	1.7	0.59
P21: El clima laboral es el adecuado para realizar mi trabajo diario	31	1.8	0.52
P38: Mi superior me orienta sobre la forma de trabajo de mi área	31	1.8	0.31

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

La tabla demuestra promedios inferiores 2 puntos, en todos los aspectos evaluados, referidos a la forma como el superior lo motiva a cumplir con sus labores, la libertad para expresar sus opiniones con franqueza, la consideración de las opiniones de los colaboradores, la percepción del clima laboral general y la orientación que el superior otorga respecto a la forma de trabajo.

Los resultados dejan entrever una percepción de relaciones bastante desfavorable dentro de la agencia, pues los colaboradores no sienten motivación ni un ambiente grato de trabajo que favorezca el buen desempeño dentro de cada una de sus áreas.

3.6. Percepción de la cooperación en el clima laboral del Banco Financiero.

Tabla 6. **Percepción en cuanto a la dimensión de cooperación del clima laboral**

Ítems	Nº	Promedio	Desviación estándar
P4: Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo	31	2.6	0.57
P5: Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo	31	2.3	0.49
P20: Cuando se realiza las capacitaciones se utiliza los recursos necesarios	31	2	0.57
P23: La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir mi desarrollo a través de planes de capacitación y de carrera	31	1.9	0.52
P33: Me proporcionan todas las herramientas necesarias para desarrollar mi labor diaria	31	1.8	0.55

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Los resultados dan cuenta que, en tres de los aspectos evaluados, se logran promedios cercanos a los 2 puntos, evidenciando una percepción desfavorable en respecto a la cooperación que existe en el banco, no sienten que se les proporciona los recursos necesarios para el desempeño de sus labores diarias, ni en las capacitaciones que otorgan y no sienten que se preocupa la empresa por su futuro. Los resultados dan cuenta de que los trabajadores se sienten insatisfechos con el espíritu de colaboración.

3.7. Percepción de la dimensión de estándares del clima laboral en el Banco Financiero

La dimensión estándares, se refiere a la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.; la misma que fue medida a través de tres ítems, los mismos que se presentan en la Tabla presentada a continuación.

Tabla 7. **Percepción en cuanto a la dimensión de estándares del clima laboral**

Ítems	Nº	Promedio	Desviación estándar
P2: La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros	31	2.1	0.56
P6: Los resultados de la evaluación de desempeño son indicadores para reconocer las necesidades de capacitación	31	3.1	0.6
P28: El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño	31	1.9	0.47

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Los resultados dan cuenta que, en dos de los aspectos evaluados, se logran promedios cercanos a los 2 puntos, evidenciando una percepción desfavorable en la forma como la dirección manifiesta sus objetivos y en el instrumento que emplea para evaluar al personal. Pero en lo referente a la forma como emplea la organización los resultados del desempeño, los colaboradores si consideran que éstos son empleados para reconocer las necesidades de capacitación. Los resultados dan cuenta de niveles de logro bastante pobres o desfavorables; los colaboradores no sienten que los objetivos son comunicados de manera adecuada, de tal forma que se cree un sentido común y que no se está evaluando su desempeño con estándares justos.

3.8. Percepción de los conflictos en el clima laboral del Banco Financiero.

La dimensión conflictos, se refiere al sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan; la misma que fue medida a través de dos ítems, los mismos que se presentan en la Tabla presentada a continuación.

Tabla 8. **Percepción en cuanto a conflictos del clima laboral**

Ítems	Nº	Promedio	Desviación estándar
P22: Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo	31	1.8	0.54
P26: La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error	31	2.7	0.89

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Los resultados dan cuenta que los colaboradores no consideran fácil el hablar con sus jefes respecto a los problemas que se presentan en el trabajo y que sólo se habla de su rendimiento cuando han cometido un error. Los resultados dan cuenta de niveles de logro bastante pobres o desfavorables; los colaboradores no sienten que se les escuche y ello no favorece a la solución de problemas dentro de sus puestos de trabajo.

3.9. Percepción de la identidad en el clima laboral del Banco Financiero

En relación con la identidad que experimentan los trabajadores dentro del banco, se han considerado 6 aspectos, cuyos resultados se describen a continuación.

Tabla 9. **Percepción en cuanto a la de identidad del clima laboral**

Ítems	Nº	Promedio	Desviación estándar
P1: Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo	31	2	0.49
P8: En esta organización valoran mi trabajo	31	1.7	0.65
P15: Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas	31	2.6	2.55
P30: Me siento orgulloso del trabajo que desempeño	31	2	0.62
P34: Me siento realizado por el trabajo que desempeño actualmente	31	2.1	2.89
P36: Me siento identificado y comprometido con el banco	31	1.9	0.59

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Se demuestra una percepción bastante desfavorable por la satisfacción personal, dados los promedios alrededor de los 2 puntos, en casi todos sus aspectos; estos tienen que ver con la satisfacción por el trabajo realizado, por el interés que tienen la dirección por el futuro de sus trabajadores, por la valoración y respeto que se les da en el trabajo y por la realización que tienen los trabajadores por el trabajo realizado. El estudio da cuenta que los trabajadores no se encuentran identificados con el trabajo que realizan; no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, la dirección no demuestra interés por el futuro de los empleados, sienten que no son valorados y respetados en el trabajo y no se sienten realizados por el trabajo desempeñado.

IV. DISCUSIÓN

Con lo referente al primer objetivo específico de la investigación se analizó la percepción de la estructura del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes está dado por recompensas, reconocimiento, logro, burocracia.

Fayol citado por Cortés (2016) sostiene la importancia de trabajar en una estructura organizacional debido a que esta aumentan y mejoran las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia.

Por otro lado, el estudio realizado por (Acosta & Venegas, 2014) logró determinar una buena percepción en algunas escalas como: estructura, apoyo, responsabilidad y riesgo, así como una baja percepción en identidad, conflicto y estándares de desempeño.

Esto podría estar relacionado con la gerencial, la calidad de la supervisión y las relaciones interpersonales que muchas veces genera un clima rígido y poco productivo que interviene en el comportamiento de los miembros del personal profesoral.

De acuerdo a los estudios mencionados algunos difieren con los resultados obtenidos; en la tesis se incluyeron los aspectos de capacitación, comunicación, vacantes y ascensos, determinándose que todos los aspectos evaluados han obtenido promedios cercanos a los dos puntos, estos resultados nos indican que el logro bastante pobres, los trabajadores afirman que no existe una buena difusión de los programas de capacitación, ni una buena comunicación sobre las políticas del área, además de no creer que se les proporciona la oportunidad de un ascenso .

El objetivo específico dos está relacionado con la percepción de la dimensión de responsabilidad del clima laboral en el Banco Financiero Litwin y Stinger citado por Berbel Giménez (2011), afirman que las percepciones y respuestas que abarcan el clima laboral se originan dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad, siendo ésta teoría la empleada en el

desarrollo de la presente investigación, donde responsabilidad se refiere al sentimiento de los trabajadores en cuanto a la autonomía en la toma de decisiones que se relacionan con su trabajo.

Por su parte el estudio realizado por (Alcalá Uribe, 2012) reportó que los empleados de la IPES poseen una percepción positiva de la organización de la variable responsabilidad y otras variables, pero aun estos resultados no implicaron que los empleados perciban un clima laboral regular y no favorable. Por otro lado, para esta evaluación, se incluyeron cuatro aspectos, para poder hacer la medición de la percepción, proceso de planificación, satisfacción laboral, responsabilidad laboral aportes al trabajo, de los cuales proceso de planificación y aportes al trabajo tuvieron una percepción favorable mientras que en la satisfacción que sienten al salir de su trabajo y en la responsabilidad que sienten respecto al trabajo realizado resultaron desfavorables.

Para el tercer objetivo específico referente a la percepción de la dimensión de recompensa del clima laboral en el Banco Financiero Litwin y Stinger (Berbel Giménez, 2011) refieren que la dimensión recompensa, es correspondiente a la percepción de los trabajadores respecto a la adecuación de recompensa percibida.

En el estudio realizado por (Alcalá Uribe, 2012) se concluyó que los empleados si han percibido un regular clima en la variable recompensa y también es necesario recalcar que tanto los trabajadores administrativos como los operadores poseen una regular percepción del clima en la variable recompensa no importancia el área donde se trabaje, además se comprobó que los hombres tienen una mejor percepción de la organización que las mujeres en la recompensa. Sin embargo, para la investigación se consideraron cinco aspectos la felicitación, reconocimiento, valoración, bonos y la recompensa cuyos promedios fueron aproximadamente de 2 puntos, en casi todos los aspectos de reconocimientos. Lo que se interpreta como una política de reconocimiento laboral bastante desfavorable; los trabajadores indican que no valoran su trabajo, los superiores no los motivan a cumplir con el trabajo resaltando las habilidades que poseen los trabajadores, no se apoyan en las opiniones de los trabajadores para mejorar las decisiones.

Con el cuarto objetivo específico referente a la Percepción de la dimensión de desafío del clima laboral en el Banco Financiero, que corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los retos que impone el trabajo. Aquí la organización origina la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. Litwin y Stinger citados en (Berbel Giménez, 2011) opinan que ésta dimensión es correspondiente al sentimiento que poseen los individuos respecto a los desafíos laborales; mientras Bennis (citados en Garzón, 2005) sugiere que la organización debe avanzar ya que de este modo la organización se pueda adaptar mejor a las nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos.

Por su parte el estudio realizado por (Alcalá Uribe, 2012), los resultados refieren que los trabajadores experimentan una positiva percepción de la empresa en la dimensión de riesgo, además los trabajadores del área administrativa tienen una mejor percepción que los trabajadores académicos en la variable de riesgo. Los hombres tienen una mejor percepción de la organización que las mujeres en la variable de riesgo.

Por otro lado, para la presente investigación esta variable tuvo que ser medido a través de cinco ítems, la necesidad de capacitación, capacitación continua, capacitación oportuna, logro de objetivos, postulación a puestos. Cuyos resultados demuestran un promedio de aproximadamente 2 puntos, en todos los aspectos; es decir, en lo concerniente al desafío que sienten al desempeñar sus funciones no se encuentran satisfechos.

El quinto objetivo específico se desarrolló la percepción de la dimensión de relaciones del clima laboral en el Banco Financiero. Respecto a esta dimensión (Chiavenato, 2016), hace hincapié en la importancia de esta dimensión ya que si se hace una evaluación del desempeño determinando que es un instrumento para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Y que para mejorar esto se debe trabajar en varios aspectos.

Con respecto al estudio realizado (Acosta & Venegas, 2014) obtuvieron como resultado promedio por parte de los empleados que la empresa cervecera tienen una buena percepción del clima en la escala de calor (relaciones) y con respecto a las diferencias entre sexo los hombres obtuvieron puntuaciones más altas en la escala de

calor, lo cual es contradictorio con los resultados obtenidos. Por otro lado, en la presente investigación los resultados fueron promedios inferiores a los 2 puntos, en todos los aspectos evaluados. Lo que deja entrever una percepción de las relaciones bastante desfavorable dentro de la agencia, debido a que los trabajadores no sienten motivación ni un buen ambiente de trabajo que ayude el buen desempeño dentro de cada una de sus áreas.

El sexto objetivo se trabajó la percepción de la dimensión de cooperación del clima laboral en el Banco Financiero, la misma fue medida a través de cinco ítems: limpieza, materiales, equipos, recursos necesarios, futuro profesional y herramientas.

(Venturo, 2014) indica en su estudio que la variable cooperación se refiere al sentimiento de apoyo recibido por los trabajadores. En la investigación de Acosta (2014), se observó que los trabajadores de la organización poseen una negativa percepción del clima. Los empleados juveniles lograron puntajes más altos en ocho de las nueve escalas.

En el estudio (Caligiore Corrales & Díaz Sosa, 2003) se destacaron las debilidades en cuanto al funcionamiento organizacional haciendo que prime el estilo gerencial predominante en el proceso de toma de decisiones concentrado en los directivos lo que genera que la información sea poco difundida y que la cooperación entre sus miembros sea muy poca. En la presente investigación los resultados mostraron que en tres aspectos, se logran promedios cercanos a los 2 puntos, probando una percepción desfavorable en respecto a la cooperación que existe en el banco, no sienten que se les proporciona los recursos necesarios para el desempeño de sus labores diarias, ni en las capacitaciones que otorgan y no sienten que se preocupa la empresa por su futuro.

El séptimo objetivo se trabajó la percepción de la dimensión de estándares del clima laboral en el Banco Financiero. Litwin y Stinger citado por (Berbel Giménez, 2011) sugiere que la dimensión estándar, hace referencia a la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

(Salgado, Remeseiro, & Iglesias, 1996) Trabajó diversas variables, cohesión y apoyo conforman el factor de relaciones interpersonales; las dimensiones de autonomía, organización y presión se agrupan en el factor de autorrealización y finalmente, las

dimensiones de claridad, control, innovación y comodidad dan lugar al factor de estabilidad/cambio. Donde los empleados valoran positivamente el clima organizacional sobre todo en las dimensiones de implicación, apoyo, autonomía, presión, claridad e innovación.

(Acosta & Venegas, 2014) Se pudo observar, que los empleados de la empresa no tienen una buena percepción del clima en la escala de estándares de desempeño. Además, otros resultados demostraron que los hombres obtuvieron puntuaciones más altas en la escala de estándares de desempeño.

(Alcalá Uribe, 2012) concluyó que una de las escalas mejores evaluadas fue: estándares de desempeño, otros resultados fueron los trabajadores del área administrativa tienen una mejor percepción que los trabajadores académicos en las variables: estándares de desempeño.

Los resultados obtenidos en la presente investigación dan cuenta que, en dos de los aspectos evaluados, se logran promedios muy cercanos a los 2 puntos, demostrando una percepción desfavorable en la forma como la dirección manifiesta sus objetivos y en el instrumento que emplea para evaluar al personal.

En el octavo objetivo se trabajó lo referente a la percepción de la dimensión de conflictos del clima laboral en el Banco Financiero se refiere al grado en que los colaboradores, no temen enfrentar problemas, en cuanto a esta dimensión, Litwin y Stinger citado por (Berbel Giménez, 2011), relacionan ciertas propiedades de la organización.

(Ventulo, 2014) en su investigación obtuvo como resultado que los conflictos que se originan a diario se producen en cualquier organización, se observó que al igual coinciden que no existe participación activa de los trabajadores en la resolución democrática de los conflictos, esta situación se traduce como cierto nivel de participación activa de los actores involucrados en la solución de los conflictos. Los trabajadores encuestados revelaron que es imposible determinar un método democrático para dar solución a conflictos al interior de la organización.

La dimensión conflicto en la presente investigación fue medida a través de dos

ítems: facilidad de hablar con los jefes y los motivos. En el análisis los resultados dan cuenta que las 2 variables son bastantes pobres o desfavorables, se demostró que los colaboradores no consideran fácil el poder hablar con sus jefes respecto a los problemas que se presentan en el trabajo y que si hablan con ellos solo es cuando han cometido un error.

El noveno objetivo estudio fue la percepción de la dimensión de identidad del clima laboral en el Banco Financiero, donde se han considerado 6 aspectos: satisfacción, valoración, compromiso, orgullo, realización, identificado.

Litwin y Stinger citado por (Berbel Giménez, 2011) afirman que las percepciones y respuestas que abarcan el clima laboral se originan en una gran variedad de factores como: Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad.

(Alcalá Uribe, 2012) comprobó que los empleados han percibido un clima organizacional medio en la variable conflictos, asimismo los empleados administrativos y académicos tienen una mejor percepción que los trabajadores académicos en las variables: estándares de la variable conflictos, y correspondiente al sexo los hombres tienen una mejor percepción de las variables conflictos.

Por otro lado, los resultados de la presente investigación dejan en claro que los trabajadores no se encuentran identificados con el trabajo que realizan; no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, la dirección no demuestra interesarse por el futuro profesional de los trabajadores, sienten que no son valorados y respetados en el trabajo y no se sienten realizados por el trabajo desempeñado. Palma (2014), postula la existencia de 5 factores que explican el clima existente de una determinada empresa.

V. CONCLUSIONES

1. La percepción de los trabajadores en cuanto a la estructura del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes, es desfavorable. El personal siente que no se lleva a cabo una efectiva difusión de los programas de capacitación, así como tampoco se comunican efectivamente las políticas del área, tampoco siente la oportunidad de ascender y no perciben que su buen desempeño les haya posibilitado acceder a nuevos puestos de trabajo.
2. La percepción de la dimensión de responsabilidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes es favorable. Los trabajadores consideran que aportan todo lo posible para cumplir con las metas establecidas en el banco.
3. La percepción de los trabajadores en cuanto a la dimensión de recompensa del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes es desfavorable. Los trabajadores no sienten que se valora su trabajo, los directivos no motivan a los trabajadores adecuadamente, no consideran la opinión de los trabajadores para mejorar las decisiones y no siempre se les da una oportunidad a los trabajadores cuando hay una vacante.
4. La dimensión de desafío del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes se percibe favorablemente por los trabajadores, las labores y actividades que desarrolla el banco para generar desafíos en los colaboradores son suficientes y adecuadas.
5. La percepción de los trabajadores en cuanto a la dimensión de relaciones del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes es desfavorable. Los trabajadores no se sienten motivados y tampoco perciben un ambiente grato de trabajo que pueda ser favorable para el mejor desempeño laboral.
6. La percepción de la dimensión de cooperación del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes es favorable, los trabajadores se sienten satisfechos con el espíritu de colaboración dentro del banco.

7. La percepción de la dimensión de estándares del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes es desfavorable. Los trabajadores sienten que los objetivos no son comunicados adecuadamente, por tal razón consideran que no se están empleando efectivamente los resultados del desempeño para establecer las necesidades de capacitación.
8. La percepción en cuanto a la dimensión de conflictos del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes es desfavorable. Los trabajadores no sienten que se les escucha, siendo que aquello no es favorable para la solución de problemas relacionados al desempeño de sus funciones.
9. La percepción de la dimensión de identidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes es desfavorable, los trabajadores no se encuentran identificados con el trabajo que realizan; tampoco se sienten satisfechos con el trabajo que realizan. La dirección no demuestra interés por el futuro laboral de los trabajadores, por ello tampoco se sienten valorados en su trabajo.
10. Las estrategias para mejorar el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes, son la capacitación a los jefes para fortalecer las habilidades blandas, realizar talleres vivenciales con todos los trabajadores de la agencia del banco y la implementación de un plan de carrera que priorice el reclutamiento interno.

VI. RECOMENDACIONES

1. Llevar a cabo una prueba piloto en el banco por un periodo de un semestre en la implementación de las estrategias determinadas en el presente trabajo a efecto de evaluar los beneficios de la propuesta y darle sostenibilidad en el tiempo.
2. Difundir con mayor continuidad y eficacia las actividades de capacitación, reuniones, charlas y talleres que realice el banco para los trabajadores, debiendo estas comunicaciones realizarse con la debida anticipación del caso.
3. Llevar a la práctica los incentivos laborales en el banco, estableciendo una categorización de acuerdo con los niveles de los puestos que existen en la agencia, reconociendo el esfuerzo y aporte de los trabajadores.
4. Realizar actividades de confraternidad para los trabajadores del banco y de esta forma se fortalezca el vínculo de comunicación, integridad y respeto.

VII. PROPUESTA

Estrategias para mejorar el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes – 2019

1. Objetivo de la propuesta

Mejorar el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes 2019.

2. Análisis FODA

2.1. Fortalezas

- Comunicación adecuada de los objetivos del banco y buena percepción de la dirección general.
- Planificación de capacitación en base al diagnóstico de necesidades del personal y capacitaciones constantes.
- Personal responsable y compromiso del personal para alcanzar las metas establecidas
- Reconocimiento de necesidad de capacitación por parte del personal
- Buena percepción del grupo de trabajo al cual pertenece el colaborador
- Ambiente de trabajo limpio, higiénico y salubre
- Existencia de equipos adecuados para realizar las labores

2.2. Debilidades

- Baja difusión de los programas de capacitación del personal
- Improvisación en las fechas de ejecución de capacitaciones
- Falta de comunicación respecto a las políticas del área
- Reclutamiento externo antes que interno
- Falta de reconocimiento del personal
- Insatisfacción del personal al culminar sus labores
- Insatisfacción del personal por recompensas
- Inexistencia de programas de ascensos basados en reclutamiento interno
- Falta de planes de carrera para los colaboradores
- Temor del personal para expresar sus opiniones al jefe inmediato superior
- Falta de orientación del jefe inmediato superior
- Falta de incentivo por parte del superior para involucrar al personal en la solución de problemas

- Poca accesibilidad del jefe inmediato superior para comunicarse con sus colaboradores a cargo
- Percepción del personal de no valoración
- Falta de identificación y compromiso del personal con el banco
- Insatisfacción del personal con el ambiente de trabajo

2.3. Oportunidades

- Posibilidad de reducir las tasas de interés de productos pasivos
- Oportunidad de inversión en el mercado de capitales
- Crecimiento económico del Perú
- Programas de capacitación ofrecidos por el Ministerio del trabajo y otros organismos.

2.4. Amenazas

- Contracción de los créditos a micro y pequeñas empresas.
- Cambios tecnológicos constantes.
- Fenómeno el niño.
- Incremento de los niveles de morosidad en el sector.

3. Mercado meta

El mercado meta de la presente propuesta, son los colaboradores del Banco Financiero agencia Tumbes – 2019.

4. Estrategias para mejorar el clima laboral

a. Descripción de la estrategia:

El análisis del clima laboral actual del banco ha demostrado que el personal no encuentra un ambiente adecuado para realizar sus labores, fundamentando su percepción en la falta reconocimiento por el desempeño de sus labores y la falta de habilidades de los jefes de áreas para motivar, comunicarse, orientar e involucrar al personal.

Es por ello que proponen tres estrategias:

- **Estrategia N°1: Capacitar a los jefes en el desarrollo de habilidades gerenciales blandas.**

En donde se capacitará a los jefes de la agencia, con el objetivo de desarrollar las siguientes habilidades gerenciales: Liderazgo, comunicación y trabajo en equipo, con la finalidad de que sean capaces de diseñar estrategias para motivar y mejorar la comunicación con sus colaboradores.

- **Estrategia N°2: Desarrollar Talleres vivenciales con todos los colaboradores de la Agencia.**

Los talleres que se proponen son talleres vivenciales de motivación, trabajo de equipo y filosofía corporativa, dirigidas a todo el personal; con el objetivo de desarrollar el sentido de pertenencia, integrar al personal y fomentar el compartir la filosofía corporativa.

Estas capacitaciones serán planificadas detalladamente antes del inicio del año y comunicadas a los colaboradores, buscando la participación del 100% de los involucrados.

- **Estrategia N°3: Plan de carrera con priorización en el reclutamiento interno**

La propuesta considera la creación de un plan de carrera para cada puesto de trabajo en la agencia, el mismo que detallará los requerimientos en cuanto al perfil del cargo.

Tales planes de carrera serán anunciados en una reunión al inicio del año y detallados a través de una entrevista a cada uno de los colaboradores, en donde también se les indicarán las necesidades de capacitación personales que deberán cubrir para ascender en su carrera dentro del banco.

b. Tácticas

Estrategia	Tácticas
1. Capacitar a los jefes en el desarrollo de habilidades gerenciales blandas.	Realizar un diagnóstico de habilidades gerenciales blandas en cada uno de los jefes del banco. Diseñar un Plan de capacitación para los jefes del banco. Implementar el Plan de capacitaciones y evaluar el desarrollo de habilidades gerenciales blandas de los jefes del banco.
2. Ejecutar Talleres vivenciales con todos los colaboradores de la Agencia.	Diseñar un Plan de Talleres vivenciales para todo el año. Entregar el programa de los talleres a los colaboradores al inicio del año y enviar recordatorios al inicio de cada mes. Promover la participación en los talleres a través de reconocimientos.
3. Plan de carrera con priorización en el reclutamiento interno	Realizar un diagnóstico de competencias para cada colaborador. Convocar a una entrevista personal con cada colaborador. Realizar un diagnóstico al año para evaluar el avance.

c. Responsable

El responsable de la propuesta será el jefe de selección y desarrollo del Área de Recursos Humanos.

d. Presupuesto

Acciones estratégicas	Cantidad	Unidad	Costo unitario	Total
1. Programa de capacitación a jefes	12	Capacitación	S/. 1,500.00	S/. 18,000.00
2. Talleres vivenciales	3	Taller	S/. 4,500.00	S/. 13,500.00
3. Plan de carrera			S/. -	S/. -
TOTAL REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA				S/. 31,500.00

REFERENCIAS

- Acosta , B. U., & Venegas, C. G. (2014). Clima Organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Revista IIPSI, Vol. 13* (N.º 1 - 2010), 163 - 172.
- Alcalá, E. M. (2012). *El Clima Organizacional en una Institución Pública*. Oaxaca.
- Alonso, E., & Olcegeda, V. (2006). *Teoría de las Organizaciones*. Mexico: Umbral Editorial SA de CV.
- Alvarez, S. Y. (2001). "La cultura y el Clima organizacional como Factores relevantes en la Eficacia del Instituto de Oftalmología. Abril-Agosto 2001. Lima: Universidad De San Marcos.
- Berbel, R. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: UOC.
- Bohlander, S. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: International Thomson Publishing Editores S.A. de C.V.
- Boulangger, S. (6 de mayo de 2005). *Repositorio Institucional Pirhua*. Obtenido de <http://pirhua.udep.edu.pe/handle/123456789/1240>
- Brown, S. P., & Leigh, T. W. (1996). A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 358-368.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Caligiore, I., & Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 8(24), 644-658.
- Chatman, J. (2016). *La Influencia de la composición demográfica y del Clima Organizacional en procesos y resultados del trabajo*. California: Universiad de California.

- Chiavenato, I. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Cordova, J. R. (1 de diciembre de 2012). *prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/cyxcsinerp5i/tesis-clima-laboral/>
- Cortés, N. M. (2016). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Ver., 2009*. Tesis que para obtener el grado de:Maestra en Salud Pública, Universidad Veracruzana, Xalapa.
- Davis, W. (1992). *Asministración de Personal y Recursos Humanos*. Miami: McGraw Hill.
- Dessler, g. (2001). *Administración de personal*. México: Prentice Hall.
- Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A. (2014). *Análisis del sistema microfinanciero peruano*. Lima: Equilibrium Clasificadora de Riesgo S.A.
- Forehand, & Gilmer. (2011). Clima Laboral. En G. Gaspar Berbel, *Manual de Recursos Humanos* (págs. 173-174). Barcelona: UOC.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- González, M. F., & Sosa Cázares, L. A. (2012). *Análisis del Clima Laboral de la Tesorería General de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*. Puebla: Universidad de las Américas Puebla.
- Jhonson, J. (1998). *Estudio de Correlativos de la Cultura y Clima Organizacional en la satisfacción Profesional*.
- Maria, O. D. (2001). *Diagnostico del Clima Organizacional para la Optimizacion del Recurso Humano*. Mexico: Universidad Autonoma de Nuevo Leon.
- Marín, M. (2014). *Relación entre el Clima laboral y el Compromiso Organizacional en una empresa del sector Petroquímico*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2001). *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo, la mundializaicón en el sector hotelería,r estauración y el turismo*. Ginebra.
- Oltra, C., Curós, P., Díaz, C., Rodríguez, J., Teba, R., & Tejero, J. (2005). *Desarrollo del*

- Factor Humano*. Barcelona: Uoc.
- Paul, Y., & Caboverde, R. M. (2011). "Estudio diagnóstico del clima laboral en la empresa de sueros y productos Hemoderivados". *Ingeniería Industrial /ISSN 1815-5936/VOL XXXII/vo 1 enero-abril.*, 76-85.
- Pelaes Leó, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Quezada P, Sandoval I, & Giovanna S. (2009). *"El clima organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Sechura y una propuesta para su mejoramiento 2010"*. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S., & De Cenzo, D. (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México: Prentice Hall.
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Talledo J, & Pantaleón C. (2009). *"El clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Piura 2009"*. Piura: Tesis inédita de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo Piura, Perú.
- Tume, M. (2011). *"El clima laboral y el desempeño de los trabajadores nombrados del Gobierno Regional de Piura -2011"*. Piura: Universidad Cesar Vallejo -Piura.
- Ventulo, E. M. (2014). *Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)*. Valencia.

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de Consistencia

Tema	Problema de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Método
<p>Estrategias para promover el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes – 2019</p>	<p><u>Pregunta General:</u> ¿Cuáles son las estrategias que permitirán promover el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes - 2019?</p> <p><u>Pregunta Especifica:</u> ¿Cuál es la percepción de la dimensión de estructura del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes? ¿Cómo es la percepción de la dimensión de responsabilidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes? ¿Cuál es la percepción de la dimensión de recompensa del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Proponer estrategias para promover el clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes - 2019.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> Determinar la percepción de la dimensión de estructura del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes Conocer la percepción de la dimensión de responsabilidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes Determinar la percepción de la dimensión de recompensa del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la Investigación: No experimental • Tipo de Investigación: Descriptiva con corte transeccional • Enfoque cuantitativo • Población: 31 trabajadores • Muestra: 31 trabajadores • Técnica: Encuesta • Instrumentos: Cuestionario • Método de análisis: Programa estadístico IBM SPS, Versión 24

	<p>¿Cómo es la percepción de la dimensión de desafío del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la dimensión de relaciones del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?</p> <p>¿Cómo es la percepción de la dimensión de cooperación del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la dimensión de estándares del el Banco Financiero agencia Tumbes?</p> <p>¿Cómo es la percepción de la dimensión de conflictos del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?</p> <p>¿Cuál es la percepción de la dimensión de identidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes?</p>	<p>Identificar la percepción de la dimensión de desafío del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes</p> <p>Conocer la percepción de la dimensión de relaciones del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes</p> <p>Determinar la percepción de la dimensión de cooperación del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes</p> <p>Identificar la percepción de la dimensión de estándares del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes</p> <p>Determinar la percepción de la dimensión de conflictos del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes</p> <p>Conocer la percepción de la dimensión de identidad del clima laboral en el Banco Financiero agencia Tumbes.</p>	
--	---	---	--



Anexo 2. Cuestionario a los trabajadores del Banco Financiero agencia Tumbes

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "ESTRATEGIAS PARA PROMOVER EL CLIMA LABORAL EN EL BANCO FINANCIERO AGENCIA TUMBES – 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DATOS ESPECÍFICOS

ÍTEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
1 Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo (Ambiente)					
2 La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
3 Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo.					
4 Está conforme con la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo.					

ACERCAMIENTO PREVIO						
5	Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.					
6	Los resultados de la evaluación de desempeño son indicadores para reconocer las necesidades de capacitación.					
ÍTEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
7	Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho.					
8	En esta organización valoran mi trabajo.					
9	Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo.					
10	Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo, resaltando mis habilidades que poseo.					
11	Soy responsable del trabajo que realizo ya que conozco mis funciones.					
12	Recibo capacitación trimestralmente.					
13	Las capacitaciones que recibo me permiten superar las deficiencias en mi trabajo diario.					
14	Mi grupo de trabajo logra los objetivos.					
15	Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas.					
16	Puedo expresar mis opiniones a mi jefe con franqueza y sin temor a represalias.					
17	Los programas de capacitación son correctamente difundidos en la organización.					
18	Mi superior inmediato pide mis opiniones para ayudar a tomar decisiones.					

	ÍTEM	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
19	Mi superior me comunica sobre las políticas de mi área					
20	Cuando se realiza las capacitaciones se utiliza los recursos necesarios.					
21	El clima laboral es el adecuado para realizar mi trabajo diario.					
22	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
23	La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir mi desarrollo a través de planes de capacitación y de carrera					
24	Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato.					
25	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
26	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
27	Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas del banco.					
28	El instrumento de medición utilizado para evaluar al personal arroja conclusiones justas sobre mi desempeño.					
29	He ascendido durante estos 4 últimos años a otro puesto de trabajo dentro del banco.					
30	Me siento orgulloso del trabajo que desempeño.					
31	Me siento valorado y respetado en mi trabajo.					
32	Son satisfactorios el sueldo y bonos que recibo					
33	Me proporcionan todas las herramientas necesarias para desarrollar mi labor diaria					

	ÍTEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
34	Me siento realizado por el trabajo que desempeño actualmente					
35	Las capacitaciones realizadas por el banco se comunican con anticipación.					
36	Me siento identificado y comprometido con el banco.					
37	Aporto al máximo para llegar a mis metas y lograr mis objetivos.					
38	Mi superior me orienta sobre la forma de trabajo de mi área.					
39	El trabajo que realizo diariamente se recompensa con el sueldo que recibo mensualmente					
40	El buen desempeño de mi trabajo me permite postular a otros puestos.					

DATOS GENERALES

SEXO: F _____ M _____

PUESTO QUE OCUPA: _____

TIEMPO EN LA EMPRESA: _____

EDAD: _____

Fecha: _____

Anexo 3. Validación de jueces expertos.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N.º 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N.º ANR: A202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas desempeñándome actualmente como docente en UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 2 días del mes de diciembre del Dos mil Diecinueve.



.....
Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fcastillo30@hotmail.com

“ESTRATEGIAS PARA PROMOVER EL CLIMA LABORAL EN EL BANCO FINANCIERO AGENCIA TUMBES – 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	81				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	81				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	81				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	81				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	81				

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					81
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					81
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					81
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					81

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 2 de diciembre de 2019.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr.: Freddy William Castillo Palacios
DNI: 02842237
Teléfono: 969584019
E-mail: fcastillo30@gmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo..... Natalia Rodríguez de Vera con DNI N° 02572139 Mg
 en..... Finanzas Emprendarias
 N° ANR/COP....., de profesión..... Docente
 desempeñándome actualmente como..... Docente
 en..... Universidad César Vallejo

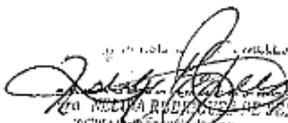
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 2 días del mes de diciembre de Dos mil diecinueve.


Yo, el/la Sr./Srta. Natalia Rodríguez de Vera,
 DNI N° 02572139,
 Profesión Docente,
 rector/a de la UCV, certifico que:

Mg. : Natalia Rodríguez de Vera
 DNI : 02572139
 Especialidad : Administración
 E-mail : nely_rodriguez@hotmail.com



FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														70							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															75						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación														70							
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sainchez con DNI N° 02778943 Mg.
 en Lic. Ciencias Administrativas
 N° ANR/COP. 23792 de profesión Administrador
 desempeñándome actualmente como Docente
 en la Escuela de Administración UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia			✓		
8. Coherencia			✓		
9. Metodología			✓		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 2 días del mes de diciembre de Dos mil diecinueve.



Mg. :
 DNI :
 Especialidad :
 E-mail :

José Martín Lazo Sainchez
02778943
Administración
milazo@hotmail.com



FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												60									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												60									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												60									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												60									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												60									
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												60									

Anexo 4. Acta de aprobación de originalidad de la tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Freddy William Castillo Palacios docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

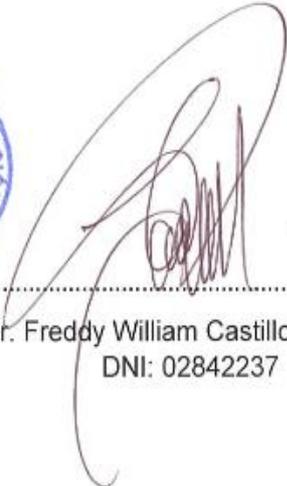
“ESTRATEGIAS PARA PROMOVER EL CLIMA LABORAL EN EL BANCO FINANCIERO AGENCIA TUMBES - 2019”

De la estudiante **Chang Rivera Maritza Aracelli** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura 23 de enero del 2020




.....
Dr. Freddy William Castillo Palacios
DNI: 02842237

Anexo 5. Pantallazo del software del Turnitin

feedback studio

Resumen de coincidencias

24 %

Rank	Source	Similarity
1	Entregaba a Universidad	6%
2	www.cafyd.com	3%
3	opacacivilizacionespe	2%
4	resolucion.un.edu.pe	1%
5	tel.hipote.net	1%
6	promocion.com	1%
7	Diario Actual - C. Oyo	1%
8	Entregaba a Universidad	1%
9	msibol.com	1%
10	Entregaba a Universidad	1%
11	Entregaba a Universidad	<1%
12	Entregaba a Universidad	<1%
13	www.milsumos.com	<1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Fermín W. Castillo Palacios
REG. UNIC. N° COLIG. N° 843

ESTRATEGIAS PARA PROMOVER EL CLIMA LABORAL EN EL BANCO FINANCIERO AGENCIA TUMBES - 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO PIURA

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA: Chang Rivera, Maritza Araceli (ORCID: 0000-0001-7738-643X)

Página 1 de 22 | Número de palabras: 7616 | Text-only Report | High Resolution | Actualize

Anexo 6. Autorización de la publicación de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

CHANG RIVERA MARITZA ARACELLI

D.N.I. : 03886678

Domicilio : AA. HH. San Sebastián Mz. C1 – 25 Talara Alta

Teléfono : Fijo : 692766 Móvil 956564865

E-mail : siu323_3@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CHANG RIVERA MARITZA ARACELLI

Título de la tesis:

"ESTRATEGIAS PARA PROMOVER EL CLIMA LABORAL EN EL BANCO
FINANCIERO AGENCIA TUMBES - 2019"

Año de publicación : 2020



**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 07/02/2020

Anexo 7. Autorización de la versión final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CHANG RIVERA MARITZA ARACELLI

INFORME TÍTULADO:

“ESTRATEGIAS PARA PROMOVER EL CLIMA LABORAL EN EL BANCO FINANCIERO AGENCIA TUMBES - 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 14/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado



FCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Delia Rodríguez de Peña
Dra. DELIA RODRÍGUEZ DE PEÑA
Directora de la Escuela de Administración

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN