



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

Estrategias para mejorar el clima Laboral en la financiera crediscotia

- agencia principal de la ciudad de Piura - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Pintado Echevarría, Chris Janet (ORCID: 0000-0003-3570-7738)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A nuestro Padre Celestial, que con su divino amor me ha dado la fortaleza para seguir adelante cada día y poder cumplir una de las metas más importantes de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mis padres: Deivi y Alejandro, por su constante apoyo; a mis hermanos: David, Andree y Franco, por ser mi motivación. A mis entrañables abuelos: Irene, Nemesio, Liduvina y Gonzalo, por su inmenso cariño.

Un afectuoso reconocimiento también a mis profesionales maestros: Mercedes y Freddy, por su sabia orientación y dedicación para que esta tesis sea posible y a las personas que colaboraron en todos los procesos de su ejecución.

Página del Jurado



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

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura,
siendo las 7:00 pm del día SABADO 20 de JULIO del 2019

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

**“Estrategias para Mejorar el Clima Laboral en la Financiera Crediscotia –
Agencia Principal de la Ciudad de Piura – 2019”**

Sustentada por:

PINTADO ECHEVARRÍA CHRIS JANET

(Apellidos)

(Nombres)

Bachiller en:
Administración.
ACUERDAN:

Aprobar por Unanimidad

RECOMIENDAN:

Presidente del Jurado:

Dr. Freddy Castillo Palacios

Nombres y Apellidos

Firma

Miembro del Jurado:

Dra. Nelida Rodríguez de Peña

Nombres y Apellidos

Firma

Miembro del Jurado:

Mgtr. Iván Vegas Palomino

Nombres y Apellidos

Firma

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Chris Janet Pintado Echevarría, identificada con DNI N° 45568593, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que se adjunta es verás y legítima.

Del mismo modo, declaro bajo juramento que todos los datos en información que se muestran en la presente tesis son auténticos y ciertos.

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

Piura, julio del 2019


Chris Janet Pintado Echevarría
DNI N° 45568593

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables, Operacionalización	21
3.3. Población y muestra	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
VIII. PROPUESTA	43
Referencias.....	53
Anexos.....	56
Anexo 01 Matriz de Operacionalización de Variables	57
Anexo 02 Matriz de consistencia.....	58
Anexo 03 Cuestionario	60
Anexo 04 Validaciones de cuestionario.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de colaboradores por departamento en la Financiera Crediscotia - 2019.....	22
Tabla 2 Percepción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia respecto a la dimensión de estructura del clima laboral.....	25
Tabla 3 Percepción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia respecto a la dimensión de responsabilidad del clima laboral.....	26
Tabla 4 Percepción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia respecto a la dimensión de recompensa del clima laboral.....	27
Tabla 5 Percepción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia respecto a la dimensión de desafío del clima laboral.....	28
Tabla 6 Percepción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia respecto a la dimensión de relaciones del clima laboral.....	29
Tabla 7 Percepción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia respecto a la dimensión de cooperación del clima laboral.....	30
Tabla 8 Percepción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia respecto a la dimensión de estándares del clima laboral.....	31
Tabla 9 Percepción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia respecto a la dimensión de conflictos del clima laboral.....	32
Tabla 10 Percepción de los colaboradores de la Financiera Crediscotia respecto a la dimensión de identidad del clima laboral.....	33

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo diseñar las estrategias para mejorar el clima laboral en la Financiera Crediscotia - Agencia principal de la ciudad de Piura-2019. La metodología empleada fue observacional, con un diseño no experimental transversal; el tipo de investigación fue descriptivo y aplicado, se aplicó un censo a los 51 colaboradores. Los resultados obtenidos fueron procesados en el software SPSS 24, a partir de los cuales se generaron las tablas que permitieron su análisis y discusión. Los resultados demostraron que la percepción respecto a las dimensiones del clima laboral como: estructura, recompensa, relaciones, conflictos, identidad, son desfavorables; mientras que las dimensiones del clima laboral: responsabilidad, desafío, cooperación, estándares, son favorables. Asimismo, se concluyó que las estrategias para mejorar el clima laboral en la Financiera Crediscotia - Agencia principal de la ciudad de Piura - 2019 son: la capacitación a los jefes en el desarrollo de habilidades gerenciales blandas, el desarrollo de talleres vivenciales con todos los colaboradores de la Agencia y la creación de un plan de carrera con priorización en el reclutamiento interno.

Palabras clave: clima laboral, diagnóstico, estrategias.

ABSTRACT

The present research aimed to design strategies to improve the working environment in Financial Crediscotia - Main Agency Piura - 2019. The methodology used was observational, with a transverse non-experimental design; the type of research was descriptive and applied, in which a census was applied to 51 employees. The results were processed in SPSS 19 software, from which the tables that allowed analysis and discussion were generated. The results showed that the perception regarding the dimensions of the work environment as structure, reward, relationships, conflicts, identity, is unfavorable, while the dimensions of the work environment: responsibility, challenge, cooperation, standards, is favorable. It was also concluded that strategies to improve the working environment in Financial Crediscotia - Main Agency of the city of Piura - 2019, are training to heads in the development of soft management skills, developing experiential workshops with all partners Agency and creating a career plan prioritizing internal recruitment.

Keywords: Work environment, Diagnosis, Strategies.