



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Asesores de Negocios, Mibanco
OI Motupe

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
Licenciada en Administración

AUTORA:

Mercith Cristina Castillo Ojeda (ORCID: 0000-0003-4854-347X)

ASESOR:

Dra. Mileydi Flores Fernandez (ORCID: 0000-000-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO-PERÚ

2019

DEDICATORIA

El actual proyecto de investigación lo dedico principalmente a Dios, por darme la solidez para avanzar en este desarrollo para conseguir uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres Wilmer Castillo y Nilda Ojeda, por todo su afecto, esfuerzo y dedicación, gracias a ustedes he conseguido llegar hasta aquí y ser lo que soy.

A mi amado retoño Gaelito, probablemente en este instante no entiendas todo esto, pero para cuando seas grande, te des cuenta de lo importante para mí. Eres mi principal motivación, que me alienta cada día a luchar por el presente y el mañana.

Mercith Cristina Castillo Ojeda.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades que pasaron en mi vida.

A mis padres, porque me enseñaron a no rendirme ante nada y siempre perseverar mediante sus sabios consejos.

A mi maestra la Dra. Mileydi Flores Fernández, por sus enseñanzas y por su preciada orientación a la ejecución de este proyecto.

A Mibanco Motupe, por autorizar que realice mi proyecto utilizando de muestra a los asesores de negocios.

A Juan Julio Villalobos Izquierdo, por acompañarme durante este arduo camino y compartir conmigo y mi hijo muchas alegrías, por demostrarme que siempre podré contar con él.

Agradezco a cada una de las personas que me apoyaron directa e indirectamente en mi etapa universitaria.

Mercith Cristina Castillo Ojeda.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	10
2.2. Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	15
2.4. Técnicas, e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	15
2.5. Procedimiento.....	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos Éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	31
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	40

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	12
Tabla 2. <i>Análisis de confiabilidad del instrumento</i>	16
Tabla 3. <i>Valoración Alfa de Cronbach</i>	16
Tabla 4. <i>Matriz del plan de intervención para mejorar el clima laboral en la OI Motupe de MiBanco</i>	22
Tabla 5. <i>Resultados de la aplicación del Taller 1 “Promoviendo la línea de carrera en trabajadores”</i>	56
Tabla 6. <i>Resultados de la aplicación del Taller 2 “Creatividad e Ideas”</i>	56
Tabla 7. <i>Resultados de la aplicación del Taller 3 “La comunicación promueve el liderazgo en la empresa”</i>	57
Tabla 8. <i>Resultados de la aplicación del Taller 4 “Gestión de recursos y cumplimiento de metas”</i>	57

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Resultados Dimensión Creatividad e Innovación...</i>	18
<i>Figura 2. Resultados Dimensión Comprensión para la toma de decisiones.</i>	19
<i>Figura 3. Resultados Dimensión Calidad y habilidades del trabajador.</i>	19
<i>Figura 4. Resultados Dimensión Trabajo en equipo.</i>	20
<i>Figura 5. Resultados Dimensión Disciplina laboral.</i>	20
<i>Figura 6. Resultados Dimensión Eficacia laboral.</i>	21
<i>Figura 7. Resultados de Clima laboral luego de efectuar el Taller 1.</i>	24
<i>Figura 8. Resultados de Clima laboral luego de efectuar el Taller 2.</i>	25
<i>Figura 9. Resultados de Clima laboral luego de efectuar el Taller 3.</i>	25
<i>Figura 10. Resultados de Clima laboral luego de efectuar el Taller 4.</i>	26
<i>Figura 11. Comparación del pretest y postet de la dimensión Creatividad e innovación...</i>	27
<i>Figura 12. Comparación del pretest y postet de la dimensión Comprensión para la toma de decisiones.</i>	27
<i>Figura 13. Comparación del pretest y postet de la dimensión Calidad y habilidades del trabajador.</i>	28
<i>Figura 14. Comparación del pretest y postet de la dimensión Trabajo en equipo.</i>	29
<i>Figura 15. Comparación del pretest y postet de la dimensión Disciplina laboral.</i>	29
<i>Figura 16. Comparación del pretest y postet de la dimensión Eficacia laboral.</i>	30

RESUMEN

La presente investigación se denomina Clima laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios, Mibanco OI Motupe. Su objetivo principal fue determinar el grado de influencia que existe entre el clima laboral y el desempeño de los asesores de negocios, oficina Mibanco - Motupe. Los objetivos específicos fueron determinar el nivel de desempeño laboral de los asesores de negocios, diseñar un plan de intervención para mejorar el clima laboral, implementar la propuesta de intervención para evaluar el nivel de clima laboral, y comparar el nivel de desempeño antes y después de la aplicación del plan de intervención para mejorar el clima laboral. La hipótesis planteada fue que existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los el clima laboral si tiene influencia significativa en el desempeño de los asesores de negocios. La investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño cuasiexperimental. La población de estudio estuvo conformada por los 19 asesores de negocios de la OI Motupe. Como conclusiones se hallaron que el clima laboral si tiene influencia significativa en el desempeño de los asesores; el nivel de desempeño laboral de los asesores es calificado como medio; se desarrolló un plan de intervención en el que se plantearon cuatro talleres con el propósito de mejorar el clima laboral de la oficina; el clima laboral mejoró con la aplicación de los talleres mencionados; y realizando una comparación entre el nivel de desempeño laboral antes y después de la aplicación del taller podemos concluir que los cambios son bastante significativos.

Palabras Claves: clima, desempeño, laboral, banco.

ABSTRACT

This research is called work climate and its influence on the work performance of business advisors, Mibanco OI Motupe. Its main objective was to determine the degree of influence that exists between the work environment and the performance of business advisors, Mibanco - Motupe office. The specific objectives were to determine the level of work performance of business advisors, design an intervention plan to improve the work environment, implement the intervention proposal to assess the level of work environment, and compare the level of performance before and after the application of the intervention plan to improve the work environment. The hypothesis was that there is influence of the work environment on the work performance of the work environment if it has significant influence on the performance of business advisors. The research was quantitative and quasi-experimental design. The study population was made up of the 19 business advisors of the Motupe OI. As conclusions were found that the work environment does have significant influence on the performance of the advisors; the level of work performance of the advisors is qualified as a means; an intervention plan was developed in which four workshops were proposed with the purpose of improving the office's work environment; the working environment improved with the application of the mentioned workshops; and making a comparison between the level of work performance before and after the application of the workshop we can conclude that the changes are quite significant.

Keywords: climate, performance, work, bank.

I. INTRODUCCIÓN

Hanuel y Martinez (2000) indica que como tema principal el clima organizacional "es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias para la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros". Asimismo (Chiavenato, 2000) en su tema de desempeño laboral dice que "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos".

Flores (2016) explica que Nic Marks, CEO de la empresa británica Happiness Works, indica que las empresas analizan su retorno de inversión, pero no toman en cuenta su talento humano como vive el día a día en su centro de labores o si es feliz con lo que hace. Shawn Achor; explica que los colaboradores que son felices son muy productivos y eficientes, ofrecen más el producto que venden, son mejores líderes, y sus ingresos salariales son altos. Este tipo de empleados son los que sienten seguridad en su trabajo y generalmente no buscan excusas como enfermedades para evitar concurrir a su centro de labores. Por lo que estos son las adecuadas personas para dirigir equipos y que logren mantener un alto nivel de clima laboral dentro de la empresa; esta investigación sirve de modelo para nuestra investigación ya que nos explica que si los empleados son felices laboran mejor y así generan buen clima laboral y trabajan en equipo.

Según Pérez (2016), en el estudio que realizó en Perú, investigación narrada por el diario la República, se reveló que, de cada 10 empleados arequipeños, 7 están contentos dentro de su empresa. (...) En 2013 se hizo un estudio análogo dando resolución de resultados desfavorables por lo que dejó de adquirir \$ 2 millones Arequipa dado que los operarios no estaban incentivados dentro de su trabajo.

Por otro lado, el conocedor Enrique Pérez Wicht (2016), coordinador del Centro de Liderazgo para el Desarrollo, formula que este paso precedente se determinó a través de tres variables de estudio. La primera es la necesidad de las personas que se debe de estar bien pagadas (extrínseca). La segunda es la pasión y está referida a que el trabajador ejecute su labor de manera profesional (intrínseca). La tercera es la lealtad, que es la precisión de ser confiable al individuo y a la sociedad (trascendente). Pérez Wicht da una pauta, a falta de fidelidad adentro de la planificación se origina un clima laboral agresivo, la cual influye en la productividad empresarial. Según comenta (Chavez, 2015), Concretó una investigación

que se titula “Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa agencia de aduana transcontinental S.A. Lima – Perú”, donde el objetivo fue precisar como el ambiente generado por los trabajadores afecta en la jornada laboral de la empresa. La investigación permitió entender la apreciación y motivación del individuo frente a su trabajo.

Así mismo (Casas & Lopez Gomez, 2014), realizó esta investigación llegando a la finalidad de ampliar el ambiente, y contentamiento laboral por medio del funcionamiento de un temario de aportación y agradecimiento a la MDS de Cao, Prov. Ascope – Dpto. La Libertad, en el que realizó, un examen antes y después y seguidamente se dio un cotejo previo, se efectuó una averiguación y una reunión de tal forma visualizar debido a lo cual son los problemas que perjudica a la empresa y de esta forma resolver las complicaciones que pueda presentar, de este modo obtendremos que los operarios estén felices e involucrados con la MDS, de esta manera el actual estudio termina cuando el establecimiento debe preferir las sugerencias, para que sigan sosteniendo un clima, satisfacción laboral placentera tal cual permita a los colaboradores a trabajar con tesón en su faena de manera vehemente y colaboradora.

Wikipedia (s.f.), recoge que Mibanco fue constituido en Lima, el 2 de marzo de 1998 sujeto a escritura pública, dando comienzo del negocio en la oficina de Surquillo.

Actualmente la Oficina Informativa Mibanco – Motupe, ubicada en Calle El Carmen #523 cuenta con 19 Asesores de Negocios, dando inicio en esta localidad el 26 de abril del 2016. El segmento de micro finanzas en el Perú, se ha tornado altamente competitivo y saturado por empresas que ofrecen el mismo valor, generando que las jornadas laborales sean más largas con el fin de captar nuevos mercados, el incremento de las cuotas de mercado, y las nuevas funciones labores en el rubro, como lo son la gestión de negocios y la gestión de cobranza, generan un clima laboral tenso y preocupante que se caracteriza por el incumplimiento de las cuotas. Es por ello que este actual trabajo de análisis intenta resolver el rango de coherencia que muestra el Clima Laboral y Desempeño de los Asesores de Negocio Oficina Informativa Mibanco Motupe.

Como antecedentes a nivel internacional tenemos a Agbozo et al. (2017), en su investigación “The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana”, buscó determinar el impacto del entorno físico y mental en el ejercicio de los operarios, para saber el nivel de satisfacción general de los operarios en el banco y estudiar

si las condiciones del ambiente de trabajo a nivel físico, social y psicológico afectan la satisfacción laboral, los hallazgos del estudio indicaron que la mayoría del personal del banco está satisfecho con su entorno de trabajo, especialmente el ambiente físico. También concluyen que el medio ambiente tiene un importante efecto sobre la satisfacción de los empleados.

Según Raziq & Maulabakhsh (2014), en su investigación “Impact of Working Environment on Job Satisfaction”, en Praga, República Checa, mencionan que uno de los muchos desafíos para una empresa es satisfacer a sus empleados para poder hacer frente al entorno en constante cambio y evolución, para lograr el éxito y permanecer en competencia, es por ello que su investigación se centró en analizar el impacto del entorno laboral y satisfacción laboral de los operarios de instituciones educativas, sector bancario y la industria de telecomunicaciones de la ciudad de Quetta, Pakistán, obteniendo una muestra de 210 empleados. Sus resultados indicaron el positivismo del entorno laboral y la satisfacción laboral. El estudio concluye en algunas perspectivas breves de que las empresas necesitan darse cuenta de la importancia de un buen ambiente laboral para maximizar el nivel de satisfacción laboral de sus empleados.

Asimismo, Sinnappan (2017), en su investigación “Working environment and this influence on employees performance: a case study of an oil and gas vendor company in Malaysia” el objetivo fue identificar “la influencia del entorno de trabajo en el desempeño de los empleados debido a los cambios organizativos que tuvieron lugar en 2016 en la compañía de petróleo y gas AV”. Se identificaron 10 factores en este estudio que se cree que tienen un impacto en el rendimiento de los empleados. Un estudio cualitativo con 16 encuestados fue realizado para analizar si el desempeño de un operario está influenciado en el ambiente de trabajo. Al final del estudio, se puede concluir que los empleados se vieron afectados con el cambio organizativo y esto ha afectado su nivel de rendimiento.

Zenteno & Duran Silva (2016) en su investigación “Factores y prácticas de alto desempeño que intervienen en el clima laboral - Concepción, Chile” indica que la desazón de las organizaciones por el ambiente de trabajo ha venido aumentando a partir de su procreación. Su objetivo fue revisar conceptos implicados en la medición de clima laboral vinculados con adiestramiento de recursos humanos de alto desempeño. El análisis usa unas reacciones de 84 trabajadores a una indagación de clima para evaluar un modelo propuesto. La importancia de los factores de clima en el pronóstico de variables de tanteo, tales como

satisfacción, desempeño y motivación. Usaron métodos estadísticos de análisis factorial y regresión logística. Concluyeron que las causantes y evaluaciones con las cuales la empresa agrupa y mide el clima laboral, además de ser muchos, no se ajustan a las sugerencias teóricas halladas durante esta indagación.

Además Vilema (2018), en su tesis “Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores” afrontó la conformidad entre las variantes Clima laboral y desempeño laboral. Después de la aplicación de correlación de Spearman, se determina una conexión relevante entre el Clima laboral y el desempeño laboral. Con respecto al nivel de clima laboral se evidencia un nivel alto, el cual es influenciado por la dimensión motivación, en general los colaboradores de la organización se encuentran motivados para el éxito de los objetivos y tareas. Con respecto al nivel de desempeño laboral, se evidencia un nivel alto. Los resultados evidencian que la organización cuenta con estrategias monetarias y de capacitación que permiten un alto grado de motivación. La investigación se encuentra en fortalecer el nivel de la dimensión de relaciones interpersonales, el cual se muestra con un nivel medio. El tipo de relaciones entre compañeros de trabajo no permite una mejora en el desempeño laboral.

Casa (2013) comenta en su tesis “El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores en el área administrativa del Municipio de Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi – Ecuador”, Universidad Técnica de Ambato concluyó: acorde con los propósitos manifestados a la conclusión lograda en tanto que el desarrollando de la parte precedente concluye: “Existe discrepancia desde el punto de vista de los trabajadores en cuanto al clima organizacional presente en el área administrativa del Municipio de Salcedo. El desempeño laboral de los colaboradores se percibe forzado en gran parte por la aplicación del liderazgo participativo, ya que obstaculiza la participación de nuevas ideas y los reprime a otorgar un valor adicional a su trabajo diario”.

Pastor (2018) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa Privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”. Luego de la aplicación de cuestionarios validados por expertos a una muestra de 76 colaboradores de la organización, como resultado principal del estudio, se halla una conexión directa a través del Clima organizacional y desempeño laboral. Entre las conclusiones se logra un enlace a través de la magnitud personal y el desempeño laboral, entre los resultados se observa que la organización facilita las herramientas y actividades

adecuadas para generar un nivel alto de calidad de vida que permite el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El estudio recomienda implementar un programa de capacitación, con el fin de mejorar los conocimientos técnicos de los colaboradores.

Mientras que Castro y Ramón Brito (2017) en su tesis “Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios en el segmento exclusivo de una empresa Bancaria”. Esta investigación se orienta a decidir de qué forma el Clima Laboral interviene en el ejercicio laboral en una empresa bancaria. La investigación se configuró como correlacional con la finalidad de efectuar los motivos del estudio. El universo muestral fueron estrictamente los funcionarios del segmento de banca exclusiva. “La recolección de datos por medio de la aplicación de cuestionarios permitió encontrar validez en medio del Clima Laboral y Desempeño Laboral”. Entre las conclusiones esta investigación se encuentra que la dimensión oportunidades de progreso o línea de carrera, influye positivamente en la variante de desempeño laboral, los colaboradores se localizan de acuerdo que la organización brinda oportunidades de crecimiento y de línea de carrera. La dimensión calidad y cantidad de trabajo de la variante clima laboral, influye en el desempeño laboral permitiendo un desempeño laboral adecuado.

Además, De La Cruz y Huaman (2016) comentan que su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa Nacional Cuna Más” siguió un prototipo de indagación análoga, con un proyecto no aplicado, el modelo acerca del estudio estuvo construido por la totalidad de colaboradores que desempeñan funciones en la institución. En la recopilación de información se aplicaron cuestionarios y entrevistas, los cuales permitieron triangular la validez de la información. Como principal resultado se encuentra un nexo indiscutible a través de las variables de investigación Clima Laboral y Desempeño Laboral. Entre las conclusiones se encuentra que el grado de Clima Organizacional es medio, factor que contribuye al grado de clima organizacional es la dimensión ambiente físico de las instalaciones de la institución. La comodidad de las instalaciones, luz, recursos mobiliarios, etc. facilitan un buen Desempeño laboral de los colaboradores. La dimensión ambiente social contribuye al nivel de clima organización, el trato entre compañeros, las facilidades de relaciones entre compañeros, el indicador asertividad entre las comunicaciones permite coordinar el cumplimiento de objetivos.

Pérez (2016) comenta en su tesis “El Clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipán Distribuciones”. La presente investigación se orientó a precisar

el rango de poder que ejerce el CO en el compromiso institucional de una empresa. Para la medición de resultados se empleó un formulario constituido por 45 interrogantes de tipo cerradas, y así se accederá el estudio de ambas variables. Como muestra de estudio, se utilizaron 110 colaboradores de la organización, el análisis de datos permitió encontrar que hay un predominio en medio del Clima y Compromiso Organizacional. En conclusiones se obtiene que existe un nivel alto en la variable clima organizacional, los trabajadores tienen un vínculo afectivo fuerte con la empresa. El clima organizacional la empresa se encuentra gestionado adecuadamente, por lo cual los trabajadores se sienten comprometidos con su institución. La magnitud estructura la variante Clima Organizacional, genera mayor compromiso organizacional, debido a que los colaboradores se encuentran de acuerdo con las estrategias, normas y procedimientos que tiene la entidad.

Bravo (2017) en su tesis “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud” se orientó en determinar como el Clima Organizacional influye en la felicidad de los colaboradores de la institución. Para la recolección de datos se aplicaron 2 instrumentos validados con 95 preguntas, a una muestra de 71 trabajadores de la institución. Como conclusiones se obtiene que más de la mitad de los colaboradores es indiferente con respecto a la variable clima organizacional. Con respecto al nivel de regocijo laboral, el total de colaboradores se siente mediadamente satisfechos con la institución. El clima laboral es indiferente para los colaboradores, porque los colaboradores perciben limitantes en el desarrollo de líneas de carreras para los colaboradores, además el tipo de liderazgo no es adecuado para obtener satisfacción en los colaboradores.

Por otro lado (Panta, 2015), en tesis “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la planta docente del Consorcio Educativo Talentos” se enfocó en analizar el clima organizacional del consorcio educativo, con el fin de conocer si el clima organizacional se vincula con el desempeño laboral de la plana docente. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación explicativa, correlacional, no experimental. Para la recopilación de información se empleó el instrumento de sondeo a la población conformada por la plana docente de la institución. La conclusión de la pesquisa resalta que hay relación entre las variantes de investigación”. En relación con el análisis del Clima Organizacional, se diagnostica que el clima organizacional es bajo, porque existe poca preocupación por parte de los directivos con respecto a mejorar el clima organizacional de

la entidad. Además, se diagnostica que el Clima Organizacional se caracteriza por una fuerte orientación hacia el autoritarismo y trabajo explotador con respecto a la carga laboral. La dimensión autonomía presenta un nivel bajo, porque el personal docente no tiene facultad para emplear seguridad.

A nivel teórico, sobre el Clima Laboral se dice que es el entorno en donde se efectúan las labores diarias por las personas que lo rodean, interviniendo a su satisfacción y productividad de cada uno de ellos. De acuerdo al clima laboral se originan diferentes criterios de autores que contribuyen al tema detallando lo siguiente: Forehand y Gilmer, citado por (Sandoval, 2004) definen que “el clima es la característica que describe a la organización, y distingue el comportamiento de las personas que lo integran” (p.83) De acuerdo a lo autores, indica que el CL influye en las conducta de cada persona que labora en un empresa, por el cual existe características que lo identifican de manera permanente.

Dentro de los factores del clima laboral de acuerdo a (Palma C. S., 2006) influyen en el clima organizacional son los sgtes:

Autorrealización, de acuerdo a Palma (2006), “es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorece al desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro” (pág. 89). “La necesidad de autorrealización es llegar a ser lo que es capaz de ser. Es el clima de las necesidades de los seres humanos. Hacer aquello para lo que la persona se siente dotada y desarrollar sus propias posibilidades, lo que le hace sentirse contento y satisfecho cuando tiene la oportunidad de desplegar esas posibilidades dentro de su vida familiar, escolar o profesional” (Navarro, García y Casiano, 2007).

Autonomía: (ESAN, 2017), “grado en que se deposita confianza en el trabajador, se le asignan normas generales y se alienta su responsabilidad y libertad para implementar su trabajo”.

Comunicación: (Palma C. S., 2006), “es la percepción del grado de fluidez, celebridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma”. (pág. 102).

Condiciones Laborales: (Palma C. S., 2006), “es el rendimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”. (pág. 103)

Supervisión: Según (Palma C. S., 2006) “Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son: el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar”.

Por otro lado, el desempeño laboral según (Chiavenato I. , 2000) sostiene que se relaciona con la consecución de los objetivos organizacionales por parte de los colaboradores. Tiene que ver con el cumplimiento de los estándares esperados. En conclusión, se da a saber que el Desempeño Laboral, es debido a su comportamiento, el cual es estudiado y valorado en un solo propósito. Esto es conveniente para el desarrollo laboral, fundamental para que el propósito de una empresa se consiga.

Así mismo en la evaluación del Desempeño Laboral, Chiang et al. (2010) mencionan que existe gran cantidad de criterios que se pueden utilizar para medir el desempeño laboral, entre los cuales resaltan: “la cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc.” (p.2). Según (Chiavenato I. , 2007), indica que la valoración del desempeño es un procedimiento lógico, de tal manera se compare el rendimiento real de las tareas con los objetivos organizacionales. La evaluación del desempeño es el motivo de evaluar “el desempeño actual y/o anterior de un colaborador en conexión a ciertos modelos que se han establecido anteriormente, siempre y cuando se otorgue a los colaboradores el feedback, y la motivación necesaria para reparar las insuficiencias de su desempeño o para que prosigan actuando de manera excelente”.

Llegando así con la finalidad de la evaluación del desempeño laboral tal como comenta (Chiavenato I. , 2007) “indica que la evaluación de la variable permite hallar dificultades en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc.”, en segundo lugar, la evaluación del desempeño permite a que el jefe y subalterno puedan desarrollar un plan para corregir cualquier deficiencia que la evaluación llegue a descubrir, así como para reforzar las cuestiones que el trabajador hace de manera correcta”, en tercer lugar, la evaluación del desempeño brinda la oportunidad de revisar los planes de carrera del empleado a la luz de sus fortalezas y debilidades exhibidas”.

Los objetivos de la evaluación de Desempeño Laboral según comenta (Chiavenato I. , 2007), sostiene que la evaluación, no es un fin en sí misma, sino un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, lo cual requiere alcanzar ciertos objetivos intermedios como: “la idoneidad del individuo para el puesto. La capacitación. Las promociones. El incentivo salarial por un buen desempeño”.

Para la presente investigación se estudiará la variable desempeño laboral de acuerdo a las siguientes dimensiones: Tenemos a la innovación y mejora continua que pueda mostrar el trabajador, en la que se debe medir el grado en que éste puede ofrecer soluciones creativas, prácticas y bien fundamentadas. Asimismo, su capacidad de realizar trabajo no solicitado sin necesidad de supervisión constante (Perdomo, 2011). Al respecto, Evans y Lindsay (2002) refieren que dentro de esta dimensión será importante el aprendizaje, pues permitirá que los trabajadores puedan aprovechar los problemas que se presenten, así como responder eficientemente a los cambios. Luego está la comprensión para tomar las decisiones, dimensión que refiere a la capacidad de trabajadores en aplicar su intelecto para solucionar problemas que se presenten en la empresa, encontrar nuevas perspectivas que les permitan una mejor toma de decisiones (Bracho y García, 2013, p.173).

Por otro lado, la calidad y habilidades del trabajador consideran la diligencia, pulcritud y exactitud con las que éste desarrolla sus labores, la frecuencia de error y las consecuencias que podría ocasionar el realizar actividades repetitivas, como pérdida de tiempo e ineficiencia (Perdomo, 2011). Además, valora los conocimientos que posee el empleado para poder realizar de forma exitosa las actividades que le han sido encomendadas. A continuación, el trabajo en equipo es importante en el buen desempeño de los colaboradores es por eso que los equipos de trabajo deben estar bien conformados y debe haber un buen ambiente en el cual se pueda evaluar su calidad y su desempeño. Es decir, cuando los trabajadores estén felices con sus equipos en el trabajo, satisfacen un conjunto de necesidades que llevan o conducen a un mejor desenvolvimiento de sus labores reflejado en un buen equipo de trabajo y por lo tanto en su desempeño como equipo. (Quintero, Africano, & Faría , 2008, pág. 40 y 41). La siguiente dimensión es la disciplina laboral, la que abarca los reglamentos internos de trabajo, códigos de conducta y políticas disciplinarias, que de gestionarse de forma adecuada pueden contribuir al éxito de la empresa. Si ésta no es clara, puede permitir que existan reclamos del personal, conflictos laborales, mala organización y disminución de la productividad (Alache, 2017). Finalmente, la dimensión eficacia laboral

se refiere al nivel de culminación de las metas individuales, con la respectiva valoración cualitativa y cuantitativa que le corresponda (Perdomo, 2011).

Es así que se formuló el siguiente problema de investigación ¿De qué manera el clima laboral influye en el desempeño de los asesores de negocios, Mibanco -OI Motupe?

Para ello se tienen tres justificaciones: teórica, debido a que el cumplimiento de la investigación es necesario tener en claro el conocimiento de clima laboral y desempeño para el enriquecimiento teórico; metodológica, porque si bien no se desarrollará una metodología nueva, el estudio de la relación existente entre el nivel del clima laboral y el desempeño laboral a que se considera que ello permitirá un entendimiento más integral de posibles deficiencias que de otra forma podrían ser pasadas por alto; y pragmática debido a que en la presente investigación hará que Mibanco – Motupe pueda tener una visión clara del nivel de clima laboral, así como del desempeño laboral, lo que le permitirá tomar decisiones con menor incertidumbre y lograr así los niveles de eficiencia necesarios para alcanzar sus objetivos empresariales.

La hipótesis del trabajo es que existe influencia significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los asesores de negocios, oficina Mibanco – Motupe.

El objetivo general fue determinar el grado de influencia que existe entre el clima laboral y el desempeño de los asesores de negocios, oficina Mibanco – Motupe.

Así mismo los objetivos específicos fueron:

- Determinar el nivel de desempeño laboral de los asesores de negocios de la oficina Mibanco – Motupe.
- Diseñar un plan de intervención para determinar la influencia del clima laboral.
- Implementar la propuesta de intervención para evaluar el nivel de clima laboral.
- Comparar el nivel de desempeño laboral antes y después de la aplicación del plan de intervención.

II. MÉTODO

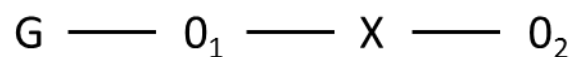
2.1. Tipo y Diseño de investigación

La investigación que se realizó fue de tipo cuantitativo, y de diseño experimental.

De tipo cuantitativo debido a que los datos recolectados, que nos permitirán conocer los patrones de comportamiento de una población determinada, serán procesados mediante una medición numérica y estadística.

De diseño experimental debido a que se manipularon intencionalmente variables independientes para analizar las consecuencias de dicha manipulación en variables dependientes (Gómez, 2006).

Asimismo, dentro del diseño experimental, la investigación está enmarcada en el diseño cuasiexperimental. Ello, debido a que “en los diseños cuasiexperimentales los sujetos no son asignados al azar a los grupos, ni emparejados; sino que dichos grupos ya estaban formados antes del experimento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 173). En este caso, el grupo de trabajadores de Mibanco que conformaron la población de estudio ya se encontraba formado antes de la realización de la investigación.



Dónde:

G: Muestra de los asesores de negocio de Mibanco Motupe

O₁: Pre test

X: Plan de intervención (talleres) para modificar la variable independiente

O₂: Post test

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de Variables.

Variable independiente	Dimensión	Definición Operacional	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Categorías de medición	Técnicas/ Instrumentos
Clima Laboral “Ambiente de trabajo que perciben las personas en la organización, lo cual influye en el comportamiento y desempeño de los individuos (Sandoval 2004)”.	Autorealización	“Conocer la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral ofrece a su desarrollo profesional y personal”.	Oportunidad de seguir una línea de carrera en la empresa.	1	Ordinal Razón	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Encuesta/ Cuestionario tipo Likert
			La empresa promueve el desarrollo personal de los trabajadores.	2			
			La empresa promueve la capacitación de los trabajadores.	3			
	Autonomía	“Grado en que el trabajador considera que se deposita confianza en su persona, y se alienta su responsabilidad y libertad para implementar su trabajo”.	Se siente parte importante de éxito de la empresa.	4			
			Se puede ser creativo en el desarrollo de su trabajo.	5			
			Se permite que los trabajadores puedan proponer ideas.	6			
	Supervisión	“Percepción del trabajador de que su superior valora sus aportes, así como lo guía para el logro de sus objetivos”.	Interés del jefe por el logro de éxito de sus trabajadores.	7			
			El jefe valora adecuadamente los logros de los trabajadores.	8			
			El jefe define claramente las metas y funciones de los trabajadores.	9			
			El jefe brinda la preparación necesaria para el trabajo.	10			
	Comunicación	“Percepción del grado de fluidez, celebridad, claridad, coherencia y precisión de la información pertinente al funcionamiento interno de la empresa”.	Se tiene acceso a la información necesaria para el cumplimiento de las funciones.	11			
			La empresa promueve la comunicación interna.	12			
			La comunicación con cargos altos es posible y fluida.	13			

para alcanzar sus objetivos (Chiavenato, 2007)".	Trabajo en equipo	"Predisposición de los colaboradores de realizar trabajo en equipo con sus pares, y su desempeño en dichos equipos".	Tiene espíritu de cooperación con los demás trabajadores	11			
			Demuestra respeto a las ideas de sus compañeros de trabajo.	12			
			Se desempeña adecuadamente cuando trabaja en equipo	13			
	Disciplina laboral	"Se refiere al cumplimiento de los reglamentos internos de trabajo, códigos de conducta y políticas disciplinarias".	Puntualidad	14			
			Utiliza los activos de la empresa sólo para los fines establecidos.	15			
			Cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo (RIT)	16			
	Eficacia laboral	"Grado de cumplimiento de los objetivos trazados, con la respectiva valoración cualitativa y cuantitativa que le corresponda".	Grado de cumplimiento de las metas individuales asignadas.	17			
			Grado de participación en actividades extra en beneficio de la oficina.	18			

Fuente: Elaboración Propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

Para la presente investigación, la población objeto de estudio estuvo conformada por los 19 asesores de negocio de Mibanco OI Motupe, todos ellos autoevaluarán su desempeño laboral tanto antes como después del programa de intervención previsto. Asimismo, ellos también serán los encargados de evaluar el clima de la empresa.

Debido al reducido tamaño de la población, la muestra definida para la investigación fue igual a la población, es decir, los 19 trabajadores de la mencionada entidad bancaria.

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

La recolección, datos se realizó de dos formas: documentaria y de campo. La primera fue utilizada para la búsqueda de los antecedentes del estudio, así como de las bases. Mientras que la segunda fue realizada mediante la aplicación de test (uno anterior y otro posterior) a la muestra objeto de estudio.

Test

De acuerdo a Sarton (1978), un test es “una prueba que permite, partiendo de un comportamiento observado en un individuo, la determinación de comportamientos habituales o futuros significativos”.

Ander-Egg (1987) añade que “Con el término ‘tests’ se designan las técnicas de investigación, análisis y estudio que permiten apreciar una característica psicológica o el conjunto de la personalidad de un individuo”.

Cabe mencionar que fue desarrollado un pretest y postest con preguntas que permitan medir el efecto producido en la variable dependiente, en este caso el desempeño laboral, por los cambios que se realicen en la variable independiente, clima laboral, luego del plan de intervención que se aplicó.

Validez

En el caso de este instrumento se optó por la validación por jueces o experto, que se basa, en la correspondencia teórica entre los ítems del instrumento y los conceptos del suceso.

Busca reafirmar “el consenso entre el investigador y los expertos con respecto a la pertenencia de cada ítem a las respectivas sinergias del evento y, de esta manera, apoyar la definición de la cual se parte. (Hurtado, 2012, p. 792)”.

Es así que el instrumento fue evaluado a juicio de experto por la asesora Dra. Mileydi Flores Fernández quien manifiesta y da como sugerencia la aplicación del mismo. Por lo consiguiente, se ejecutó la etapa de planificación, validación y aplicación de propuesta, se formuló teniendo en cuenta el nivel de compromiso laboral, la cual se planifico 04 talleres dicho temario ha sido expuesto por un experto en el tema, el Lic. Abraham Lluncor Vásquez. El instrumento que se empleó antes de diseñar el plan fue mediante encuestas, elaboradas con los indicadores de cada dimensión de las variables.

Confiabilidad

Se considera, de acuerdo a Gómez (2006) como el grado en que, al aplicarse de manera reiterativa sobre un determinado objeto de estudio, se producirán resultados similares.

Para la confiabilidad del instrumento se efectuó una encuesta piloto a 8 trabajadores que tuvieron la misma característica de la muestra, el estadístico utilizado para la confiabilidad fue Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente resultó 0.806, tal como se aprecia en la Tabla 2.

Tabla 2: Análisis de confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
.806	8

De acuerdo a la valoración que se aprecia en la Tabla 3 se concluyó que el instrumento tiene una confiabilidad buena, por lo tanto, se puede aplicar.

Tabla 3: Valoración del Alfa de Cronbach

Valor del Alfa de Cronbach	Apreciación
[.95 a + >	Muy elevada o excelente
[.90 a .95>	Elevada
[.85 a .90>	Muy Buena
[.80 a .85>	Buena
[.75 a .80>	Muy respetable
[.70 a .75>	Respetable
[.65 a .70>	Mínimamente aceptable

[.00 a .405>	Inaceptable
--------------	-------------

Fuente: De Vellis (1991).

2.5. Procedimiento

En primer lugar, se realizó un pretest a los trabajadores de la Oficina Mibanco de Motupe para conocer el nivel de su desempeño laboral. En segundo lugar, se implementó un plan de intervención, el cual consistió en 4 talleres sobre la variable independiente: clima laboral, que fueron brindados a los mencionados trabajadores.

A continuación se realizará un postest para poder evaluar si existió una variación en la variable dependiente: desempeño laboral después de haber recibido los talleres.

2.6. Método de análisis de datos

Recolectados los datos, estos fueron ordenados y luego procesados haciendo uso del programa estadístico IBM SPSS, así como también del programa Microsoft Excel.

Para el análisis de datos se hizo uso de estadística descriptiva, así como inferencial.

2.7. Aspectos Éticos

El actual trabajo de investigación se ha desarrollado siguiendo principios éticos, en especial los relacionados a la veracidad y honestidad. Asimismo, se puede aseverar que no se está incurriendo en ningún tipo de plagio y que la información tomada de otros autores ha sido correctamente citada.

III. RESULTADOS

A. Determinar el nivel desempeño laboral de los asesores de negocios de Mibanco OI Motupe.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos luego de haber aplicado un pretest a los asesores de negocios de Mibanco OI Motupe, divididos de acuerdo a las seis dimensiones en las que se dividió esta variable.

Dimensión 1: Creatividad e innovación

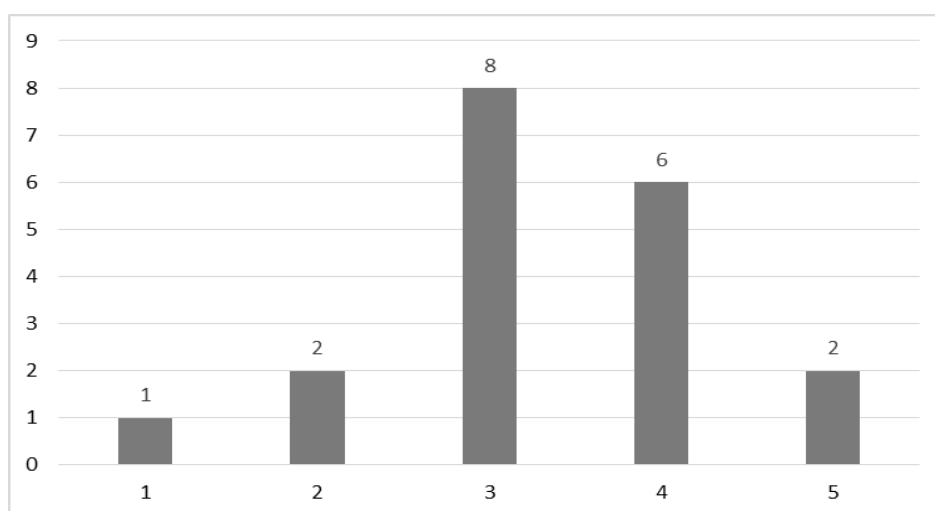


Figura 1. Resultados Dimensión Creatividad e Innovación.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 1 se puede apreciar que sólo uno de los 19 asesores de negocio de Mibanco OI Motupe nunca utiliza su creatividad e innovación; dos mencionan que casi nunca; ocho afirman que a veces; seis aseguran que casi siempre tienen ideas creativas e innovadoras; y los dos restantes, que siempre las tenían.

Dimensión 2: Comprensión para la toma de decisiones

Interpretación:

En la Figura 2 se puede apreciar que cuatro de los 19 asesores de negocio de Mibanco OI Motupe casi nunca utilizan su comprensión para la toma de decisiones; siete afirman que a

veces; el mismo número asegura que casi siempre; y el asesor restantes, que siempre la realizaba.

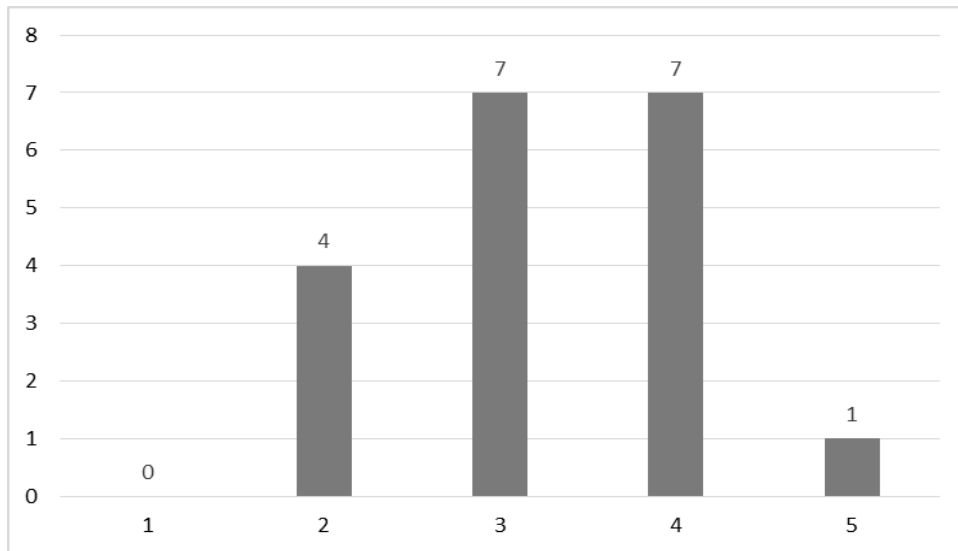


Figura 2. Resultados Dimensión Comprensión para la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 3: Calidad y habilidades del trabajador

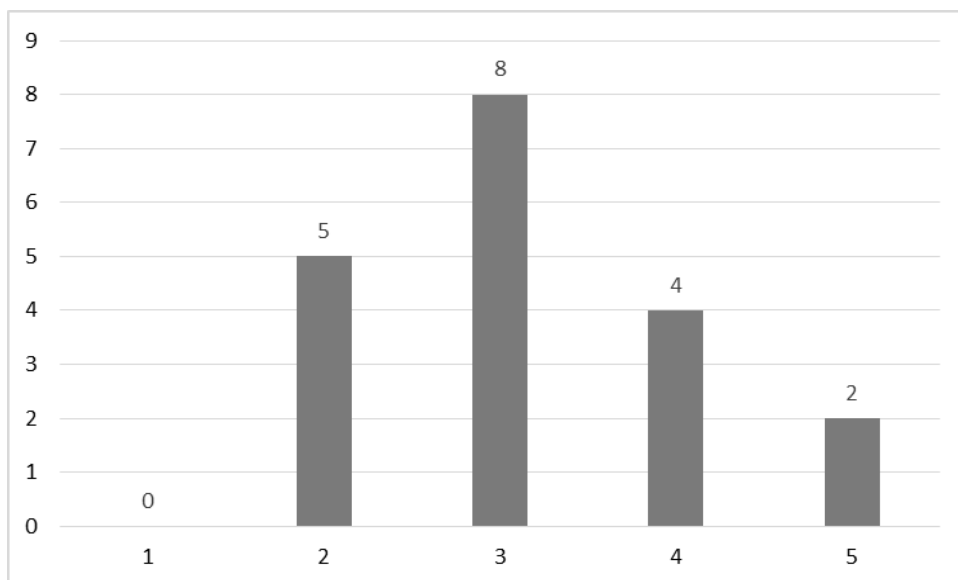


Figura 3. Resultados Dimensión Calidad y habilidades del trabajador.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 3 se puede apreciar que cinco de los 19 asesores de negocio de Mibanco OI Motupe desarrollan sus funciones con la calidad y habilidad requerida; ocho afirman que a veces; cuatro asegura que casi siempre; y los dos asesores restantes, siempre.

Dimensión 4: Trabajo en equipo

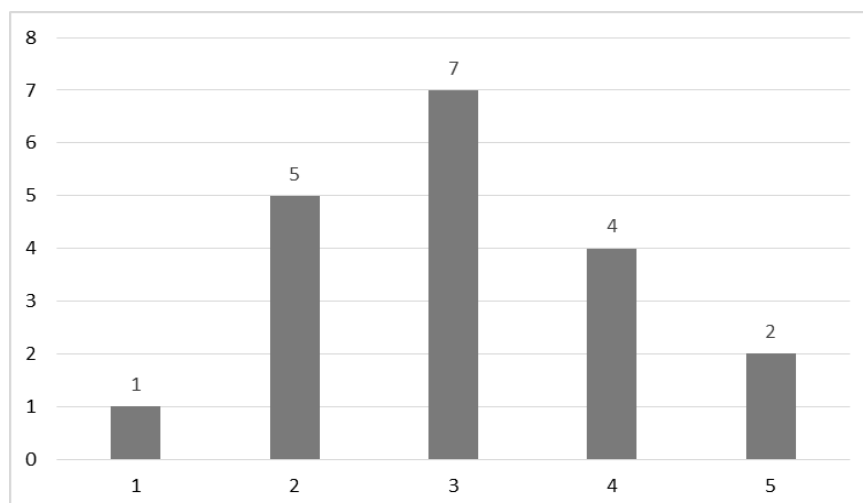


Figura 4. Resultados Dimensión Trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 4 se puede apreciar que sólo uno de los 19 asesores de negocio de Mibanco OI Motupe nunca trabaja en equipo; cinco mencionan que casi nunca; siete afirman que a veces; cuatro asegura que casi siempre lo hacen; y los dos restantes, que siempre.

Dimensión 5: Disciplina laboral

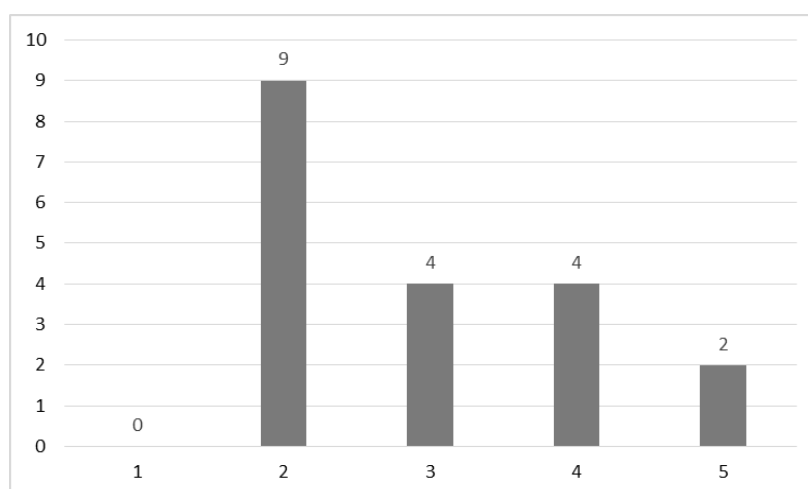


Figura 5. Resultados Dimensión Disciplina laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 5 se puede apreciar que nueve de los 19 asesores de negocio de Mibanco OI Motupe desarrollan sus funciones de forma disciplinada casi nunca; cuatro afirman que a veces; el mismo número asegura que casi siempre; y los dos asesores restantes, que siempre.

Dimensión 6: Eficacia laboral

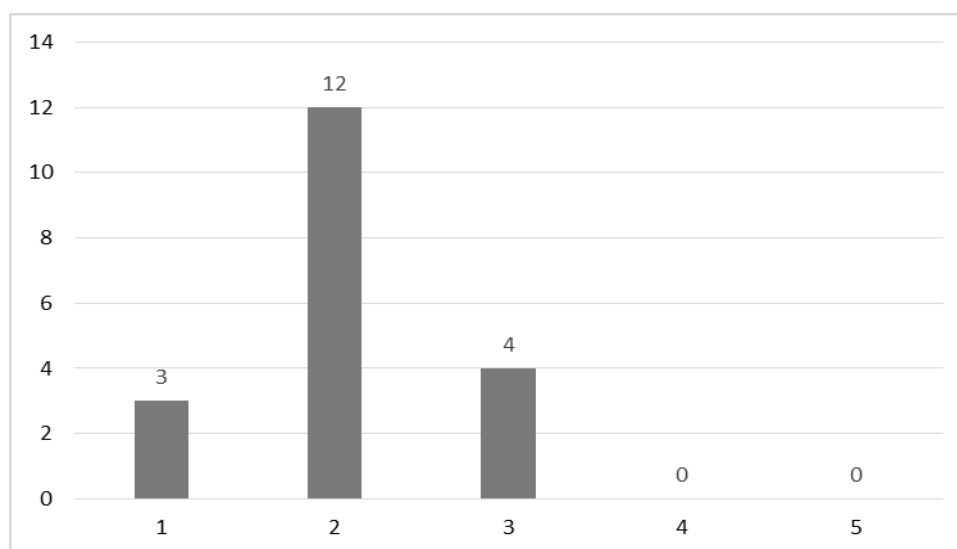


Figura 6. Resultados Dimensión Eficacia laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Figura 6 se puede apreciar que tres de los 19 asesores de negocio de Mibanco OI Motupe nunca utilizan logran los resultados encomendados; 12 mencionan que casi nunca; mientras que los cuatros restantes manifiestan que sólo a veces logran alcanzar los objetivos trazados.

B. Diseñar un plan de intervención para mejorar nivel de clima laboral.

Teniendo en cuenta que nuestra variable independiente, clima laboral, constaba de cinco dimensiones, se desarrolló una matriz de intervención en forma de taller, que durante cuatro sesiones pudiera lograr mejorar la percepción de clima laboral de los asesores de negocio de Mibanco, OI Motupe, y por consiguiente, también el desempeño laboral de los mencionados trabajadores. Dicha matriz se puede apreciar en la Tabla 4, y detalles como el presupuesto y la estructura del taller en los anexos 2 y 3 del presente informe.

Tabla 4. Matriz del plan de intervención para mejorar el clima laboral en la OI Motupe de Mibanco.

Variables	Indicadores	Item de OV	Resultados esperados	Acciones	Fecha	Responsables
CLIMA LABORAL (V.I)	1. Oportunidad de seguir una línea de carrera en la empresa. 2. La empresa promueve el desarrollo personal de los trabajadores. 3. La empresa promueve la capacitación de los trabajadores.		1. Realizar capacitaciones sobre línea de carrera	1. Taller "Promoviendo la línea de carrera en trabajadores".	07/10/2019	Profesional Especializado
	4. Se siente parte importante de éxito de la empresa. 5. Se puede ser creativo en el desarrollo de su trabajo. 6. Se permite que los trabajadores puedan proponer ideas.		2. Lograr que los trabajadores sean creativos, sientan importantes y así puedan proponer ideas	2. Taller: "Creatividad e Ideas"	14/10/2019	Profesional Especializado
	7. Interés del jefe por el logro de éxito de sus trabajadores. 8. El jefe valora adecuadamente los logros de los trabajadores. 9. El jefe define claramente las metas y funciones de los trabajadores. 10. El jefe brinda la preparación necesaria para el trabajo.		3. Adquirir un manejo adecuado en la comunicación interna valorando el logro de las metas de los trabajadores	3. Taller "la comunicación promueve el liderazgo en la empresa."	21/10/2019	Profesional Especializado

	<p>11. Se tiene acceso a la información necesaria para el cumplimiento de las funciones.</p> <p>12. La empresa promueve la comunicación interna.</p> <p>13. La comunicación con cargos altos es posible y fluida.</p>					
	<p>14. La infraestructura de la empresa es adecuada para el desarrollo del trabajo asignado.</p> <p>15. La remuneración es coherente con el trabajo realizado.</p> <p>16. Se dispone de tecnología que proporcione en trabajo asignado.</p> <p>17. Los recursos de la empresa son administrados adecuadamente.</p>		<p>4. Recursos e infraestructura</p>	<p>4.Taller “Gestión de recursos y de cumplimientos de metas”</p>	<p>28/10/2019</p>	<p>Profesional Especializado</p>

Fuente: Elaboración propia.

C. Implementar la propuesta de intervención y medir el nivel del clima laboral.

Después de haber desarrollado satisfactoriamente el taller de intervención se obtuvo los siguientes resultados respecto al clima laboral de la empresa, los cuales han sido ordenados de acuerdo a cada taller realizado.

Taller 1: “Promoviendo la línea de carrera en trabajadores”

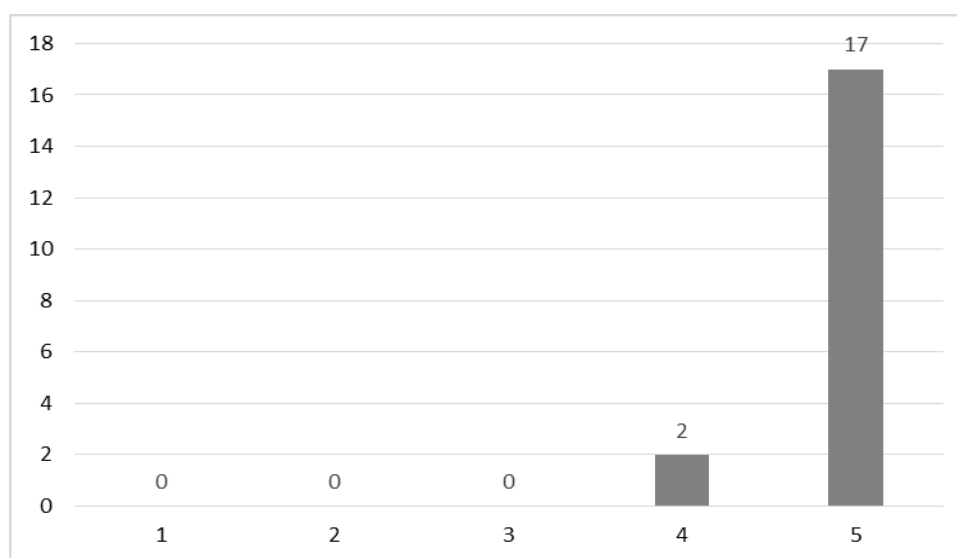


Figura 7. Resultados de Clima laboral luego de efectuar el Taller 1.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Figura 7 podemos apreciar que, luego de la aplicación del Taller 1, del total de trabajadores que laboran en la Oficina Mibanco Motupe, 2 mencionan que casi siempre conocen la línea de carrera de la empresa, buscan su desarrollo personal, y demuestran compromiso laboral; mientras que 17 menciona hacerlo siempre.

Taller 2: “Creatividad e ideas”

Interpretación: En la Figura 8 podemos apreciar que, luego de la aplicación del Taller 2, del total de trabajadores que laboran en la OI Mibanco Motupe, 14 desarrolla su creatividad e ideas en sus labores casi siempre; mientras que 5 lo hace siempre.

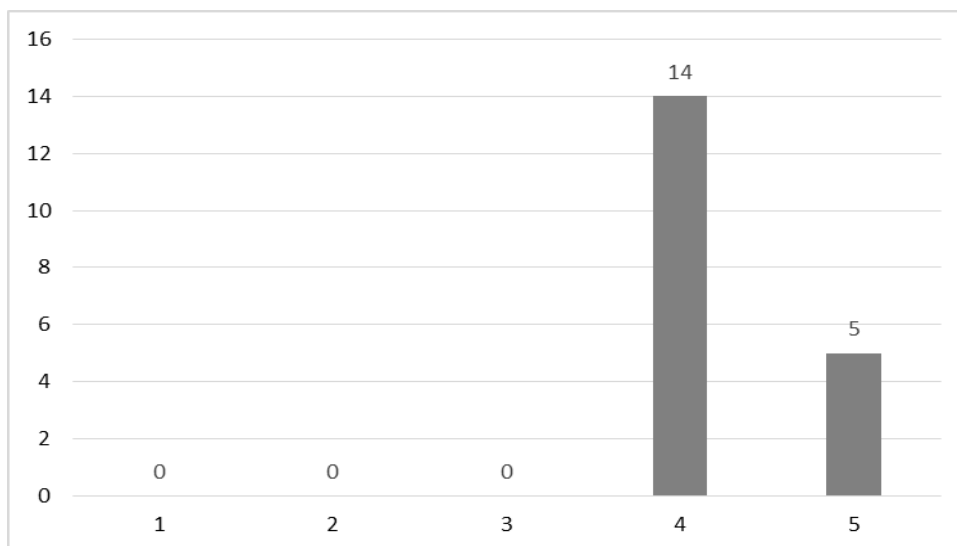


Figura 8. Resultados de Clima laboral luego de efectuar el Taller 2.

Fuente: Elaboración propia.

Taller 3: “La comunicación promueve el liderazgo en la empresa”

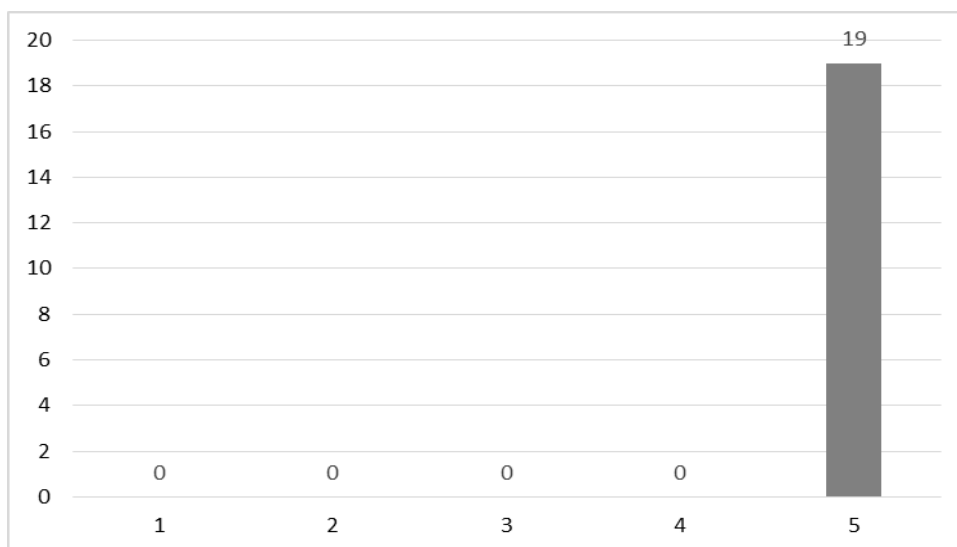


Figura 9. Resultados de Clima laboral luego de efectuar el Taller 3.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Figura 9 podemos apreciar que, luego de la aplicación del Taller 3, todos los asesores de negocios que laboran en la Oficina Mibanco Motupe desarrollan comunicación empresarial y demuestra actitudes de liderazgo.

Taller 4: “Gestión de recursos y cumplimiento de metas”

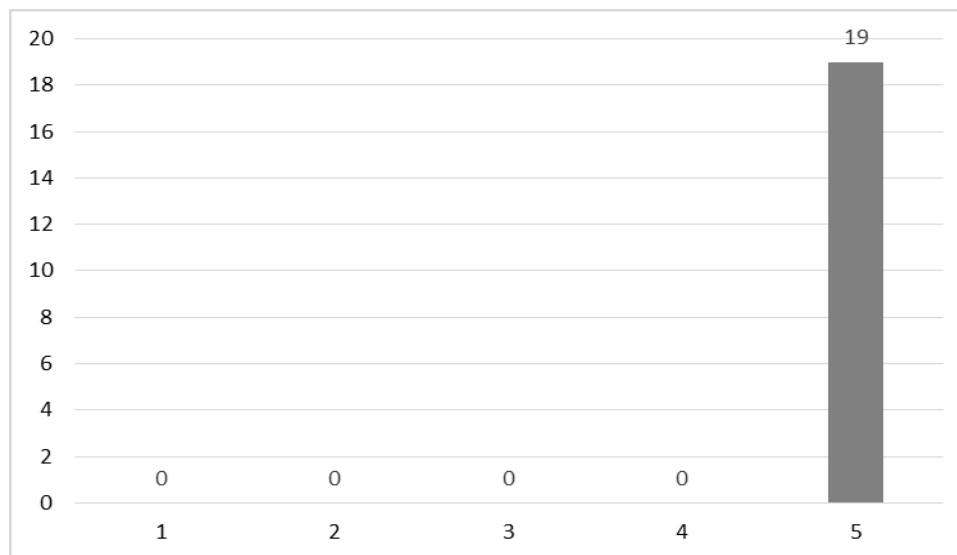


Figura 10. Resultados de Clima laboral luego de efectuar el Taller 4.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Figura 10 podemos apreciar que, luego de la aplicación del Taller 4, todos los asesores de negocios que laboran en la Oficina Mibanco Motupe utilizan de forma adecuada los recursos y vehículos (motocicletas) que provee la empresa, además de que gestionan eficientemente su tiempo.

D. Comparar el nivel del desempeño laboral antes y después de la implementación del plan de intervención.

Una vez aplicado por completo el plan de intervención desarrollado y luego de haber medido los resultados de éste en la percepción del clima laboral de la empresa por parte de los asesores de negocios, en este acápite se compararán los resultados del pretest sobre desempeño laboral aplicado a los asesores antes del taller, con los resultados del postest aplicado a los mismos trabajadores después de haber participado en dicho evento. Dichos resultados serán presentados de acuerdo a las seis dimensiones de ésta variable.

Dimensión 1: Creatividad e innovación

Interpretación: En la Figura 11 podemos apreciar que en esta primera dimensión, luego de aplicarse el Taller, se incrementó de seis a diez el número de asesores que casi siempre son creativos e innovadores en sus actividades; del mismo, modo también se elevó de dos a nueve el número de trabajadores que mencionaron siempre serlo.

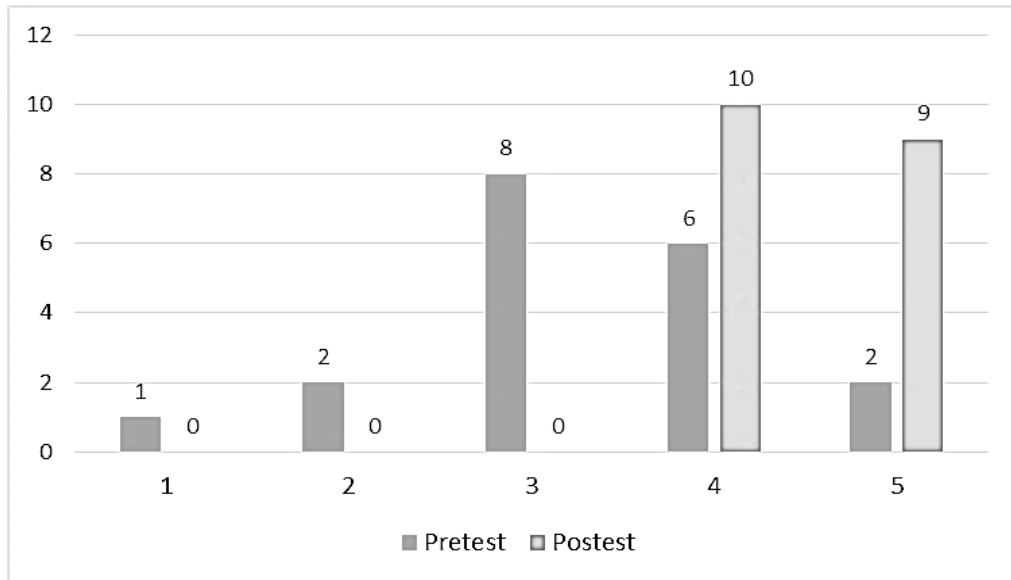


Figura 11. Comparación del pretest y postet de la dimensión Creatividad e innovación.

Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 2: Comprensión para la toma de decisiones

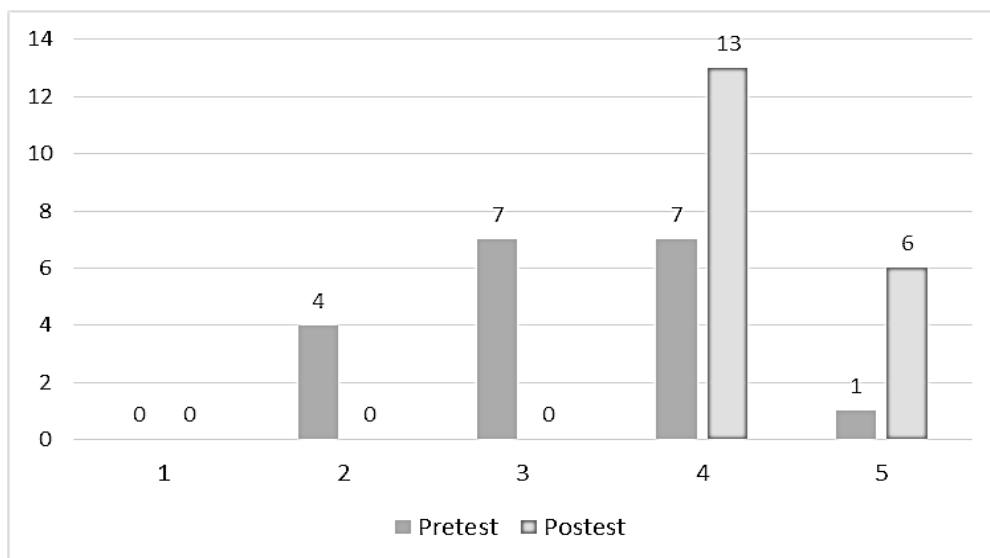


Figura 12. Comparación del pretest y postet de la dimensión Comprensión para la toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Figura 12 podemos apreciar que en esta segunda dimensión, luego de aplicarse el Taller, se incrementó de siete a trece el número de asesores que casi siempre desarrollan su comprensión para toma de decisiones; del mismo modo también se elevó de uno a seis el número de trabajadores que mencionaron siempre hacerlo.

Dimensión 3: Calidad y habilidades del trabajador

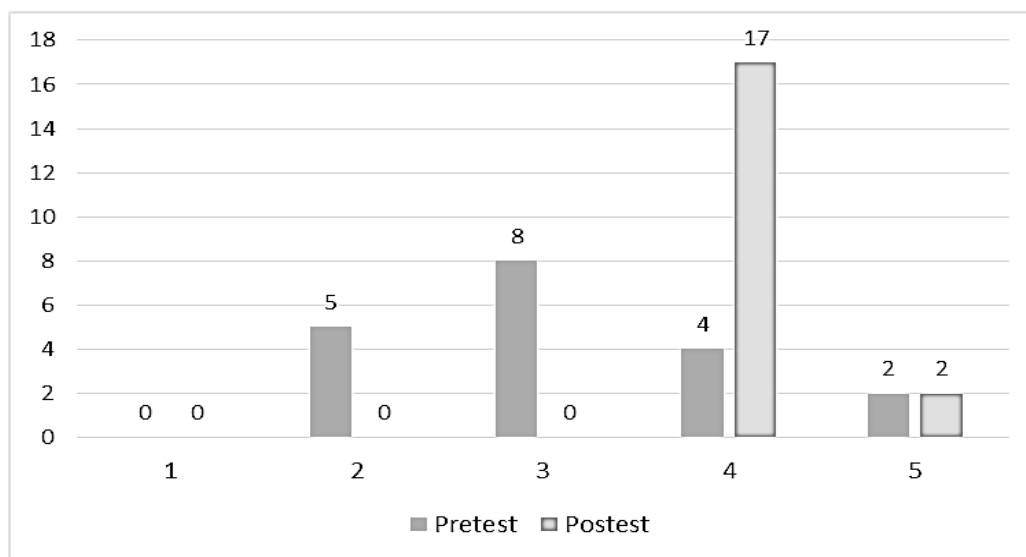


Figura 13. Comparación del pretest y posttest de la dimensión Calidad y habilidades del trabajador.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Figura 13 podemos apreciar que en esta tercera dimensión, luego de aplicarse el Taller, se incrementó de cuatro a 17 el número de asesores que casi siempre cuentan con la calidad y habilidades necesarias para el puesto; por otro lado, se mantuvo en dos el número de trabajadores que mencionaron siempre contar con ello.

Dimensión 4: Trabajo en equipo

Interpretación: En la Figura 14 podemos apreciar que en esta cuarta dimensión, luego de aplicarse el Taller, se incrementó de cuatro a 12 el número de asesores que casi siempre trabajan en equipo con sus compañeros; del mismo modo, también se elevó de dos a siete el número de trabajadores que mencionaron siempre hacerlo.

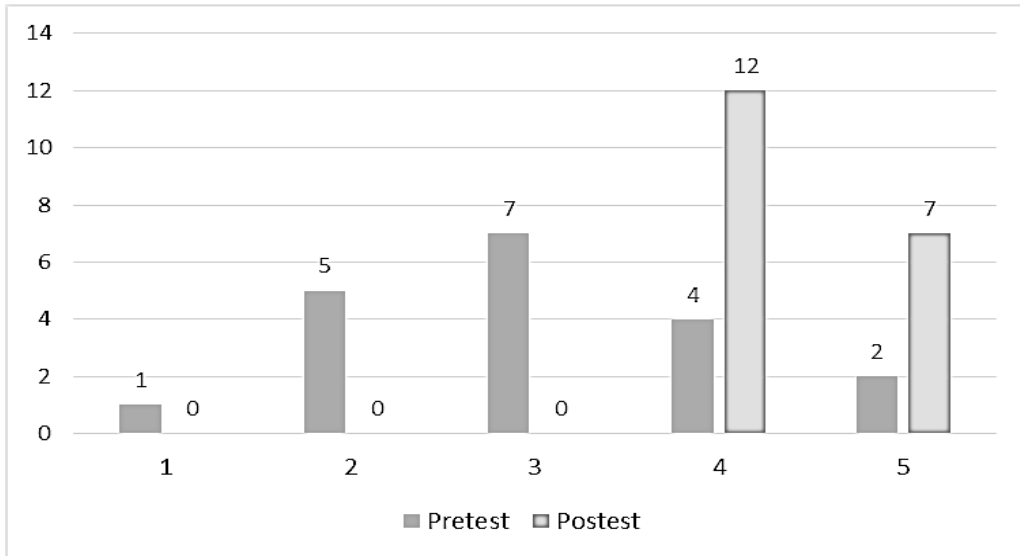


Figura 14. Comparación del pretest y posttest de la dimensión Trabajo en equipo.

Fuente: Elaboración propia.

Dimensión 5: Disciplina laboral

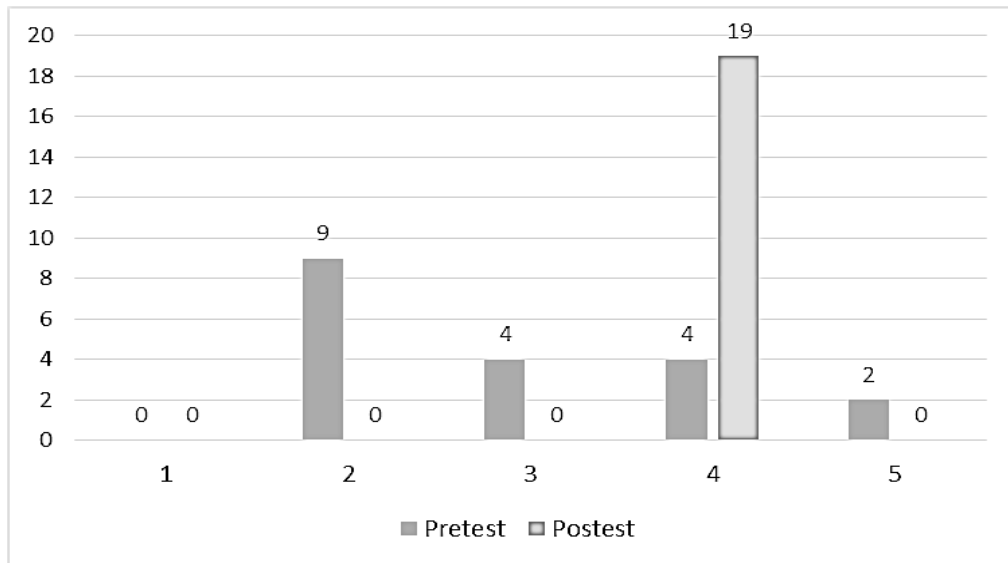


Figura 15. Comparación del pretest y posttest de la dimensión Disciplina laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Figura 15 podemos apreciar que en esta quinta dimensión, luego de aplicarse el Taller, se incrementó de cuatro a 19 el número de asesores que casi siempre cuentan desarrollan sus labores con la disciplina adecuada; por otro lado, se redujo de dos a cero el número de trabajadores que mencionaron siempre realizarlo así.

Dimensión 6: Eficacia laboral

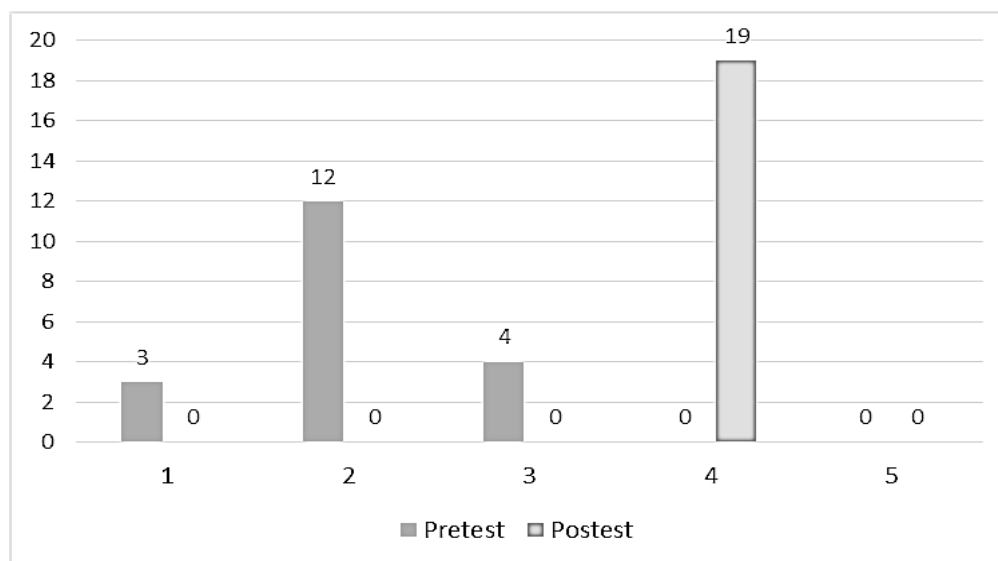


Figura 16. Comparación del pretest y posttest de la dimensión Eficacia laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Figura 16 podemos apreciar que en esta sexta dimensión, luego de aplicarse el Taller, se incrementó de cero a 19 el número de asesores que casi siempre alcanzan los objetivos que les son fijados.

IV. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico fue determinar el nivel de desempeño laboral de los asesores de negocios de la OI Motupe de Mibanco. De acuerdo a los resultados obtenidos podemos calificar como medio el desempeño laboral de los mencionados colaboradores. Para más detalle analizaremos cada dimensión de este variable dependiente de esta investigación.

Respecto a la primera dimensión, creatividad e innovación, se valoran los resultados como ligeramente favorables, en especial sobre la proposición de nuevas ideas por parte de los asesores así como en su rápida adaptación ante el surgimiento de cambios. Sobre ello, Raziq & Maulabakhsh (2014) mencionan que uno de los muchos desafíos para una empresa es satisfacer a sus empleados para poder hacer frente al entorno en constante cambio y evolución. Sinnappan (2017) concluyó en su investigación que cambios organizativos si tienen influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

Por el contrario, Casa (2013) encontró que el liderazgo ejercido reprimía la participación de nuevas ideas por parte de los empleados. Evans y Lindsay (2002) añaden que será importante para los trabajadores el aprendizaje continuo, para así aprovechar los problemas que se susciten.

La segunda dimensión, comprensión para la toma de decisiones también muestra resultados mucho más favorables que la dimensión anterior. Bracho y García (2013) mencionan que esta dimensión permitirá a los trabajadores aplicar su intelecto en la búsqueda de nuevas perspectivas que le permitan mejorar su toma de decisiones. Pastor (2018) remarcó la importancia de las capacitaciones para mejorar los conocimientos técnicos de los trabajadores y así éstos puedan hacer frente a los problemas propios de sus actividades diarias.

La tercera dimensión, calidad y habilidades del trabajador, presenta resultados regulares, siendo los más preocupantes los referidos a la ausencia de metodologías de trabajo, la mala organización del tiempo y el no contar con los conocimientos necesarios para las funciones encomendadas. Perdomo (2011) resalta que dicha dimensión también incluye la diligencia y exactitud con la que se realizan las labores, para evitar la duplicidad de funciones.

En lo referente a la cuarta dimensión, trabajo en equipo, los resultados también se califican como regulares. En este caso debemos resaltar que el cargo de asesor de negocio

generalmente no requiere demasiado del trabajo en equipo, las actividades a desarrollar son más que todo individuales, siendo la única excepción los operativos de cobranza de créditos atrasados. Quintero et al. (2008) resaltan que cuando los trabajadores estén felices con sus equipos en el trabajo, satisfacen un conjunto de necesidades que los conducen a un mejor desenvolvimiento de sus labores reflejado en su desempeño como equipo. Vilema (2018), luego de realizar su estudio, recomienda capacitaciones en mejorar las relaciones interpersonales, puesto que malas relaciones entre los trabajadores no permite una mejora en su desempeño laboral.

La quinta dimensión, disciplina laboral, presenta ya resultados negativos, en especial en aspectos como la puntualidad, la presentación de requerimientos y el uso de los activos de la empresa –sobre todo motos- según lo establecido en las políticas de la empresa. Sobre ello, Alache (2017) sostiene que si la disciplina no es clara permitiría que se propaguen conflictos laborales, reclamos de los clientes y disminución de la productividad.

La sexta dimensión, eficacia laboral, es la que presenta los peores resultados de todas las dimensiones, haciendo énfasis tanto en el indicador sobre el logro de los objetivos trazados, así como en el de desarrollo de actividades extras. Sobre esta dimensión, Perdomo (2011) menciona que se debe buscar la culminación de las metas individuales, así de su respectiva valoración.

El segundo objetivo específico del informe fue diseñar un plan de intervención para mejorar el nivel de la variable independiente, clima laboral. Dicho objetivo también se alcanzó debido a que en resultados se muestra la matriz del plan de intervención que se siguió para poder trabajar sobre esta variable. Mayor detalle de dicho plan se puede apreciar en el Anexo 3.

El tercer objetivo fue implementar la propuesta elaborada, es decir, aplicar el taller, y es por ello que a continuación analizaremos los resultados de cada uno de los cuatro talleres realizados para los asesores de negocios.

En el primer taller, denominado “Promoviendo la línea de carrera en los trabajadores”, se obtuvieron resultados favorables, en especial en los indicadores de conocimiento de la línea de carrera, búsqueda de desarrollo personal y promoción del compromiso con la empresa. Sobre el compromiso laboral, Pérez (2016) encontró en su investigación que los trabajadores tenían un vínculo afectivo fuerte con la empresa, por lo que estaban muy comprometidos con ella. Igualmente obtuvo Castro y Ramón Brito (2017), puesto que su dimensión

oportunidades de progreso o línea de carrera influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores. En contraparte, Bravo (2017) encontró en su investigación que el clima fue indiferente para los trabajadores debido a que percibían limitaciones en el desarrollo de sus líneas de carrera.

En el segundo taller, denominado “Creatividad e Ideas” también se hallaron resultados satisfactorios, en especial en el indicador de desarrollo de nuevas metodologías por parte del trabajador, así como de soluciones creativas para resolver problemas. Palma (2006) relaciona ello con la dimensión de autorrealización al mencionar que las personas buscan siempre desarrollar al máximo sus habilidades, alcanzando satisfacción cuando logra proponer mejoras a su entorno. Esan (2017) lo relaciona también con la dimensión de autonomía al afirmar que se debe alentar al trabajador a ser libre en las implementaciones que decida realizar en su espacio de trabajo. Por otro lado, Panta (2015) lidió con el problema de que en la empresa objeto de su estudio la autonomía dada al trabajador era muy limitada, siendo más bien alta la orientación hacia el autoritarismo.

En el tercer taller, “la comunicación promueve el liderazgo en la empresa”, los resultados fueron los más altos, puestos que todos los trabajadores manifestaron siempre utilizar la comunicación como herramienta para el logro de los objetivos. Palma (2006) añade que la comunicación es la “percepción del grado de fluidez, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” (p. 102). De la Cruz y Huamán (2016) obtuvieron hallazgos similares, puesto que concluyeron en su investigación que la comunicación asertiva entre los trabajadores aporta al cumplimiento de los objetivos de la institución. En contraparte, Bravo (2017) encontró en su estudio que el tipo de liderazgo ejercido no era el adecuado para mejorar el desempeño laboral de los empleados.

El último taller, denominado “Gestión de recursos y cumplimiento de metas” arrojó también un resultado totalmente favorable, sobre todo en los indicadores del uso adecuado de los recursos brindados por la empresa (artículos de oficina y merchadising) así como de los vehículos asignados (motocicletas). Palma (2006) incluye estos elementos dentro de la dimensión de condiciones laborales al mencionar en su definición elementos materiales y económicos necesarios para el cumplimiento de las funciones asignadas. Similares resultados obtuvieron De la Cruz y Huamán (2016), ya que su dimensión ambiente físico (comodidad de las instalaciones y recursos mobiliarios) contribuía al buen clima laboral de

la empresa. En la misma línea, Raziq & Maulabakhsh (2014) exhortan a las empresas a darse cuenta de la importancia de un buen ambiente laboral para maximizar el clima laboral de la empresa, y, por ende, su desempeño.

Nuestro último objetivo específico fue comparar el nivel del desempeño laboral antes y después de la implementación del plan de intervención sobre clima laboral. En los resultados obtenidos podemos apreciar que en todas las dimensiones de la variable dependiente desempeño laboral se obtuvieron mejoras, siendo la dimensión creatividad e innovación en la que el cambio fue más notorio, en especial en lo referido a adaptar rápidamente su forma de trabajo así como a desarrollar trabajo adicional al encargado. Otra dimensión en que se evidenció un incremento considerable fue en la de trabajo en equipo, en especial el indicador de desempeño eficiente en el grupo de trabajo.

Es así que podemos afirmar que el clima laboral sí tiene influencia significativa en el desempeño de los asesores de negocios de Mibanco OI Motupe. Similares resultados encontró Pastor (2018), puesto que si la organización facilita los recursos y actividades adecuadas para el clima laboral, permitirá el cumplimiento de los objetivos fijados.

Igualmente, Castro y Ramón Brito (2017) también concuerdan al mencionar que las dimensiones calidad y cantidad de trabajo de su variable clima laboral, influyen en el desempeño de los colaboradores. De la Cruz y Huamán (2016) también encontraron relación entre las dos variables, dando énfasis en el ambiente físico como elemento primordial para el clima laboral, y por ende para el cumplimiento de las metas. Finalmente, Lantara (2019) también coincidió en ese resultado puesto que sus dimensiones de clima laboral: comunicación organizacional y satisfacción laboral influían en el desempeño de los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó en la presente investigación que el clima laboral si tiene influencia significativa en el desempeño de los asesores de negocios de Mibanco OI Motupe, lo que nos permite dar por aceptada la hipótesis de investigación planteada.
2. Se determinó que el desempeño laboral de los asesores de negocios de Mibanco, OI Motupe es calificado como medio, siendo las dimensiones disciplina laboral, en sus indicadores de puntualidad, presentación de requerimientos y el uso de los activos de la empresa –sobre todo motos-, y la dimensión eficacia laboral, en su indicador de sobre logro de objetivos la que obtenía resultados más negativos.
3. Se diseñó un plan de intervención en el que se plantearon talleres con el propósito de mejorar el clima laboral de la OI Motupe Mibanco, y luego evaluar el impacto que tenía en la variable dependiente desempeño laboral. Los cuatros talleres realizados se denominaron: “promoviendo la línea de carrera en los trabajadores”, “creatividad e ideas”, “la comunicación promueve el liderazgo en la empresa” y “gestión de recursos y cumplimiento de metas”.
4. Se implementó el plan de intervención para evaluar el clima laboral de la OI Motupe Mibanco, siendo que este último mejoró con la aplicación de los talleres mencionados, en especial en aspectos como el conocimiento de conocimiento de la línea de carrera, búsqueda de desarrollo personal, compromiso con la empresa, promoción de nuevas ideas, uso de la comunicación y el uso adecuado de los recursos que provee la empresa.
5. Se comparó el nivel de desempeño laboral antes de la aplicación de los talleres, recogida en el pretest, y el nivel del desempeño luego del posttest podemos concluir que los cambios son bastante significativos, en especial en la dimensión de creatividad e innovación.

VI. RECOMENDACIONES

1. Realiza continuamente talleres u otros planes de intervención que permitan asegurar un clima laboral adecuado en la oficina, teniendo en cuenta su importancia para asegurar el desempeño laboral de los asesores de negocio, que es finalmente lo que busca la empresa.
2. Que el Jefe de Negocios de la OI Motupe y el Gerente de la Agencia, a la que pertenece la mencionada oficina, promueva actividades de confraternidad que permitan el fortalecimiento de la comunicación entre todos los asesores, y así puedan trabajar más como un equipo que como sólo personas que trabajan juntas.
3. Gestionar con la matriz la entrega de recursos necesarios para el funcionamiento operativo de la oficina, tales como merchandising y artículos de oficina, que si bien se pueden considerar como bienes menores, su falta influye negativamente en el clima laboral, y por consiguiente, en el desempeño laboral de los asesores.
4. Diseñar instrumentos de recolección de información que permitan monitorear periódicamente los índices de clima laboral de la oficina, para así poder tomar medidas correctivas de forma inmediata y no cuando ya sea demasiado tarde, y se influya negativamente en el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Agbozo, G., Owusu, I., Hoedoafia, M. and Atakorah, Y. (2017). The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*. 5 (1), 12-18. Obtenido de: https://www.researchgate.net/publication/31820743_The_Effect_of_Work_Environment_on_Job_Satisfaction_Evidence_from_the_Banking_Sector_in_Ghana
- Bravo, D. B. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, 2016 - 2017*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/986/TL_BravoDiazBrandon.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casa, I. G. (2013). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de Área Administrativa del Municipio del Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi*. Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6817/1/FCHE-IFTGPI-36.pdf>
- Casas, J. L., & Lopez Gomez, J. L. (2014). *Programa de participación y reconocimiento para mejorar el clima organizacional de la municipalidad distrital de Santiago de Cao*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/719/1/LOPEZ_JORGE_PROGRAMA_PARTICIPACION_CLIMA_ORGANIZACIONAL.pdf
- Castro, R. F., & Ramón Brito, S. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios en el segmento exclusivo de una empresa Bancaria en Lima - 2016*. Universidad San Ignacio De Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influencia-del-clima-laboral.pdf
- Chavez, P. O. (2015). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa agencia de aduana transcontinental s.a. Lima – Peru, 2013*. UCSM.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: Mc Graw Hill Interamericano S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico, D.F: Interamericano: Editores, S.A. de C.V.
- De La Cruz, O. E., & Huaman Ruiz, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa Nacional Cuna Mas*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, A. P. (2016). Los empleados felices son clave para las empresas en 2016. *FORBES - Mexico*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/los-empleados-felices-son-clave-para-las-empresas-en-2016/>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Hanuel, F. y Martínez, R. (2000). *Comunicación y negociación comercial* (3ª ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Lantara, A. (2019). *The effect of the organizational communication climate and work enthusiasm on employee performance*. Economics Department, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/332891306_The_effect_of_the_organizational_communication_climate_and_work_enthusiasm_on_employee_performance
- Navarro, E., García Santillán, R., & Casiano, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Versión electrónico gratuito.
- Palma, C. S. (2006). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editora y comercializadora CARTOLAN EIRL. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Palma, C. S. (2009). *Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias*. Argentina: El cid editor.
- Panta, R. L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la planta docente del Consorcio Educativo Talentos de la Ciudad de Chiclayo*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf

- Pastor, G. A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017*. Universidad San Ignacio De Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Pérez, V. E. (2016). *El Clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: Caso Sipán Distribuciones S.A.C. - Chiclayo 2015*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabethOdaliss.pdf
- Perez, W. E. (03 de Mayo de 2016). Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/936033-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-a-las-empresas>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago*. España.
- Raziq, A. y Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*. 23, 717-725. Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005249>
- Sandoval, C. M. (2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Mexico.
- Sinnapan, T. (2017). *Working environment and this influence on employees performance: a case study of an oil and gas vendor company in Malaysia*. Universiti Tunku Abdul Rahman. Obtenido de: <http://eprints.utar.edu.my/2623/>
- Vilema, E. M. (2018). *Correlación de los Factores del Clima Laboral con el Desempeño de los Trabajadores: Codiempaques del Ecuador*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6212/1/T2649-MBA-Vilema-Correlacion.pdf>
- Wikipedia, *La Enciclopedia Libre*. (s.f.). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/MiBanco>
- Zenteno, H. A., & Duran Silva, C. A. (Enero - Marzo de 2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso 1. *INNOVAR Journal*, 26(59).

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario utilizado como pretest y postest para medir el desempeño laboral.

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

INDICACIONES: Estimado Asesor de Negocios, agradeceríamos nos responda con la mayor sinceridad posible las siguientes preguntas sobre el desempeño laboral de sus asesores de negocios, resaltando que no existen respuestas correctas o incorrectas, lo que deseamos es conocer su parecer sobre las cuestiones planteadas. Marque con una X la casilla elegida.

Nunca = 1 / Casi Nunca =2 / A Veces = 3/ Casi Siempre= 4/ Siempre=5

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
Creatividad e innovación						
1	El trabajador propone nuevas ideas para la realización de sus funciones.					
2	El trabajador adapta rápidamente su forma de trabajar ante algún cambio suscitado.					
3	El trabajador desarrolla trabajo adicional al encargado, y con utilidad para la empresa.					
Comprensión para la toma de decisiones						
4	El trabajador analiza, identifica problemas y propone soluciones a estos.					
5	El trabajador analiza adecuadamente su entorno y se anticipa a posibles escenarios.					
6	El trabajador recepciona y utiliza de forma eficiente la información recibida en las capacitaciones.					
Calidad y habilidades del trabajador						
7	El trabajador sigue una metodología de trabajo, así como mantiene en orden su espacio laboral.					
8	El trabajador desarrolla su trabajo en el tiempo establecido o menos.					

9	El trabajador cuenta con los conocimientos necesarios para desempeñarse en el cargo que ocupa.					
10	El trabajador cuenta con las habilidades necesarias para desempeñarse en el cargo que ocupa.					
Trabajo en equipo						
11	El trabajador demuestra espíritu de cooperación con sus compañeros de trabajo.					
12	El trabajador demuestra tolerancia frente a las ideas y/o actitudes de sus compañeros de trabajo.					
13	El trabajador se desempeña eficientemente en un grupo de trabajo, siendo pieza clave en él.					
Disciplina laboral						
14	El trabajador es puntual en su ingreso y en la presentación de informes, solicitudes, entre otros.					
15	El trabajador utiliza los activos de la empresa (motos, computadoras, etc.) sólo para los fines establecidos.					
16	El trabajo cumple con las normas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).					
Eficacia laboral						
17	El trabajador alcanza los objetivos trazados por los directivos de la empresa.					
18	El trabajador desarrolla actividades extra en beneficio de la organización.					

Anexo 2: Presupuesto del Plan de intervención

Objetivo: Mejorar el Clima Laboral de los asesores de negocios OI Motupe.

Indicador	Actividad / Acción	Descripción del Gasto	Cant.	Unidad de Medida	Costo Unitario S/.	Costo T/U - S/.	Rubro Presupuestal	TOTAL S/.
1. Oportunidad de seguir una línea de carrera en la empresa. 2. La empresa promueve el desarrollo personal de los trabajadores. 3. La empresa promueve la capacitación de los trabajadores.	1. Se realizará taller de “Promoviendo la línea de carrera en trabajadores”	✓ Movilidad de profesional especialista ✓ Exposición	1	UN	S/. 150.00	S/. 600.00	Servicio	S/. 600.00
4. Se siente parte importante de éxito de la empresa. 5. Se puede ser creativo en el desarrollo de su trabajo. 6. Se permite que los trabajadores	2. Taller: “Creatividad e Ideas”	✓ Refrigerio	20	UN	S/. 10.00	S/. 200.00	Servicio	S/. 200.00

puedan proponer ideas.								
7. Interés del jefe por el logro de éxito de sus trabajadores.	3. Taller “La comunicación promueve el liderazgo en la empresa.”	✓ Lapiceros	20	UN	S/. 0.50	S/. 10.00	Bien	S/. 10.00
8. El jefe valora adecuadamente los logros de los trabajadores.								
9. El jefe define claramente las metas y funciones de los trabajadores.								
10. El jefe brinda la preparación necesaria para el trabajo.		✓ Papelotes	10	UN	S/. 0.50	S/. 5.00	Bien	S/. 5.00
11. Se tiene acceso, a la información necesaria para el cumplimiento de las funciones.								
12. La empresa promueve la comunicación interna.								

13. La comunicación con cargos altos es posible y fluida.								
14. Oportunidad de seguir una línea de carrera en la empresa.	4. Taller Gestión de recursos y de cumplimientos metas”		32	UN	S/. 2.00	S/. 64.00	Bien	S/. 64.00
15. La empresa promueve el desarrollo personal de los trabajadores.		✓ Plumones						
16. La empresa promueve la capacitación de los trabajadores.		✓ Laptop	01	UN	S/.1500.00	S/.1500.00	Bien	S/. 1500.00
			2	CIENTO	S/. 2500.00	S/. 500.00	Bien	S/. 500.00
		✓ Papel bond ✓ Impresiones ✓ Anillados						
TOTAL								S/. 2879.00

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 3: Estructura del Plan de Intervención.

I. TÍTULO:

Plan de Mejora del clima laboral de los asesores de Negocios de la Oficina Mibanco de Motupe.

II. DESCRIPCIÓN

El presente Plan de Intervención se va aplicar en la totalidad de los asesores de negocios de la Oficina Mibanco del distrito de Motupe. Asimismo, tiene como propósito modificar la variable independiente, en este caso el clima laboral, y estudiar el efecto de dicho cambio en la variable dependiente, desempeño laboral.

III. JUSTIFICACIÓN

Este Plan de Intervención se realiza con el objetivo de mejorar el clima laboral de la Oficina Mibanco de Motupe, y así poder verificar si dicha mejora en esta variable independiente tiene un efecto positivo también al momento de realizar la medición de la variable dependiente.

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Mejorar el clima laboral de los asesores de negocios de la Oficina Mibanco de Motupe.

4.2. Objetivos Específicos

4.2.1. Buscar que el asesor conozca la línea de carrera a la que puede aspirar en la institución, así como la importancia de su desarrollo y compromiso laboral para alcanzar dicho objetivo.

4.2.2. Lograr que los asesores propongan ideas creativas para el desarrollo de sus funciones, o para solucionar algún problema que afecte a la empresa.

- 4.2.3. Alentar a los trabajadores a desarrollar una comunicación fluida tanto de forma vertical como horizontal, basada en relaciones interpersonales adecuadas.
- 4.2.4. Promover que los asesores de negocio sean eficientes en el manejo de los recursos materiales, tecnológicos y financieros para el logro de los objetivos organizacionales.

Taller 1: “Promoviendo la línea de carrera en trabajadores”

1. Presentación

El Taller denominado “Promoviendo la línea de carrera en trabajadores” será dirigido a los trabajadores de la Oficina Mibanco Motupe, contando con una duración de 2 horas, en un mismo día.

Tiene como finalidad poder brindar al participante herramientas de gestión que le permitan lograr sus objetivos en los puestos actuales y poder ascender a los puestos que la empresa ponga en concurso en el futuro cercano.

2. Objetivos

- El participante conoce las posibilidades de línea de carrera que puede tener en la empresa.
- El participante reconoce la importancia del desarrollo personal para el desarrollo laboral.
- El participante reconoce que el compromiso laboral es necesario para obtener buenos resultados en sus labores.

3. Actividades

Hora	Actividades a desarrollar	Detalle de la actividad
6:00 – 6:30	Presentación del expositor y de los participantes. Se presenta de forma clara y transparente la línea de carrera que los trabajadores pueden seguir en la empresa.	El expositor se presenta ante el auditorio. Se da a conocer la línea de carrera que brinda la empresa.

6:30 – 7:00	El desarrollo personal como requisito para el desarrollo laboral. Recomendaciones para desarrollar la inteligencia emocional del trabajador.	El expositor conversa con el auditorio sobre la importancia del desarrollo personal para el trabajo. Expone pautas para mejorar la inteligencia emocional.
7:00 – 7:15	Receso/ Coffee Break	
7:15 – 8:00	El compromiso laboral. Definición, importancia, casos de éxito.	El expositor hace una breve exposición sobre el compromiso laboral y su importancia así como de la comunicación empresarial.

4. Instrumentos de evaluación

Para evaluar la efectividad del Taller a realizar se considerará un cuestionario compuesto de 6 interrogantes divididas en 3 aspectos, las cuales serán respondidas por los participantes, mediante una escala de Likert, donde 1 será lo más bajo y 5 lo más alto.

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
Línea de carrera						
1	El trabajador conoce cuál es la línea de carrera a la que puede aspirar en la empresa.					
2	El trabajador conoce los requisitos que debe cumplir para poder ascender a un mayor puesto jerárquico.					
Desarrollo laboral						
3	El trabajador busca su desarrollo personal como requisito indispensable para su desarrollo profesional.					
4	El trabajador aplica técnicas para mejorar su inteligencia emocional.					

Compromiso laboral					
5	El trabajador demuestra su compromiso laboral en sus actitudes y habilidades.				
6	El trabajador promueve el compromiso laboral de sus compañeros.				

5. Referencias

- Arbaiza, L. (2017). *Compromiso laboral*. Lima: Diario El Peruano. Recuperado de: <http://www.elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Covey, S. (1997). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: la revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa*. Barcelona: Paidós.
- Mibanco. (2018). *Manual de Créditos*. Lima: Mi Banco.

Taller 2: “Creatividad e Ideas”

1. Presentación

El Taller denominado “Creatividad e Ideas” será dirigido a los trabajadores de la Oficina Mibanco Motupe, contando con una duración de 2 horas, en un mismo día.

Tiene como finalidad poner en conocimiento de los participantes la importancia de aplicar la creatividad a su jornada laboral, para poder alcanzar sus metas en un mercado tan competitivo y exigente como el de microfinanzas.

2. Objetivos

- El participante conoce conceptos básicos sobre creatividad, y su importancia para la empresa.
- El participante propone ideas creativas para beneficio de la empresa, así como para sí mismo.

3. Actividades

Hora	Actividades a desarrollar	Detalle de la actividad
	Presentación del expositor y de los participantes. La creatividad en el trabajo.	El expositor se presenta. Menciona nociones básicas sobre la creatividad y su importancia en el trabajo.

6:00 – 6:30	Dinámica 1: El producto innovador.	En la dinámica cada grupo de participantes deberá crear un producto que no exista en el mercado.
6:30 – 7:00	El expositor brinda consejos para poder desarrollar la creatividad e innovación en trabajos bajo presión.	El expositor ofrece tips para que los asesores puedan desarrollar su creatividad y puedan ser innovadores en sus actividades laborales.
7:00 – 7:15	Receso/ Coffee Break	
7:15 – 8:00	La importancia de las ideas creativas en la empresa. Casos de éxito.	El expositor menciona la importancia de las ideas creativas en la empresa. En la dinámica se busca que los participantes propongan ideas que puedan mejorar la empresa.

4. Instrumentos de evaluación

Para evaluar la efectividad del Taller a realizar se considerará un cuestionario compuesto de 6 interrogantes, las cuales serán respondidas por los participantes, mediante una escala de Likert, donde 1 será lo más bajo y 5 lo más alto.

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
Creatividad e Innovación						
1	El trabajador utiliza su creatividad para solucionar inconvenientes comunes diarios.					
2	El trabajador propone soluciones creativas para optimizar el uso de los recursos.					
3	El trabajador propone soluciones creativas a problemas que se presenten en la empresa.					
4	El trabajador desarrolla nuevas metodologías para realizar el trabajo encomendado.					

5	El trabajador promueve la creatividad en sus compañeros de trabajo.					
6	El trabajador comunica sus propuestas creativas a los responsables correspondientes.					

5. Referencias

García, C. (2017). *Innovación y creatividad*. Chiclayo: IESTP “Cayetano Heredia”.

Destino Negocio. (2018). *La creatividad es condición para el éxito de tu empresa*.

Recuperado de: <https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/la-creatividad-es-condicion-para-el-exito-de-tu-empresa/>

EOI. (2019). La creatividad en la empresa. Recuperado de: https://www.eoi.es/es/file/17963/download?token=_kVqBKqi

Taller 3: “La comunicación promueve el liderazgo en la empresa”

1. Presentación

El Taller denominado “La comunicación promueve el liderazgo en la empresa” será dirigido a los trabajadores de la Oficina Mibanco Motupe, contando con una duración de 2 horas, en un mismo día.

Tiene como finalidad lograr que el participante se sienta cómodo de comunicarse con sus jefes de forma rápida y con respeto.

2. Objetivos

- El participante reconoce el papel de su líder para el logro de las metas propuestas en la oficina.
- El participante conoce la importancia que tiene la comunicación fluida con sus superiores para lograr los objetivos de la empresa.
- El participante valore la importancia de las relaciones interpersonales para el logro de un adecuado ambiente laboral en la empresa.

3. Actividades

Hora	Actividades a desarrollar	Detalle de la actividad
------	---------------------------	-------------------------

6:00 – 6:30	Presentación del expositor y de los participantes. La comunicación en la empresa. Importancia. La comunicación vertical ascendente y descendente.	El expositor se presenta. Menciona nociones básicas sobre la creatividad y su importancia en el trabajo. En la dinámica cada grupo de participantes deberá crear un producto que no exista en el mercado.
6:30 – 7:00	El expositor brinda consejos para poder desarrollar una comunicación interpersonal efectiva para la empresa.	El expositor ofrece tips para que los asesores puedan comunicarse de forma clara, precisa, y efectiva dentro de la empresa.
7:00 – 7:15	Receso/ Coffee Break	
7:15 – 8:00	Presentación del expositor. ¿Qué es el liderazgo? Todos podemos ser líderes. Recomendaciones para sacar al líder que llevamos dentro.	El expositor menciona la importancia de las ideas creativas en la empresa. En la dinámica se busca que los participantes propongan ideas que puedan mejorar la empresa.

4. Instrumentos de evaluación

Para evaluar la efectividad del Taller a realizar se considerará un cuestionario compuesto de 8 interrogantes divididas en 2 aspectos, las cuales serán respondidas por los participantes, mediante una escala de Likert, donde 1 será lo más bajo y 5 lo más alto.

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
Comunicación empresarial						
1	El trabajador tiene comunicación constante de forma vertical, tanto ascendente como descendente.					
2	El trabajador tiene comunicación constante de forma horizontal, con compañeros de trabajo.					

3	El trabajador es claro y oportuno en sus mensajes.					
4	El trabajador se comunica con los demás con respeto y consideración a su interlocutor.					
Liderazgo						
5	El trabajador expresa sus actitudes de líder en toda reunión que se presente.					
6	El trabajador busca ser continuamente fuente de inspiración para sus compañeros.					
7	El trabajador tiene las capacidades necesarias para ejercer liderazgo en la empresa					
8	Sus compañeros lo reconocen como líder ante alguna contingencia que se presente.					

5. Referencias

- Campos, J. (2015). *La importancia de la comunicación en la empresa*. Disponible en: <https://www.grupofemxa.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa/>
- Fincowsky, F., Benjamín, E. y Gómez Ceja, G. (2002). *Organización y métodos: un enfoque competitivo*. México: McGraw Hill.
- Hanuel, F. y Martínez, R. (2000). *Comunicación y negociación comercial* (3ª ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- King, K. (2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>

Taller 4: “Gestión de recursos y cumplimiento de metas”

1. Presentación

El Taller denominado “Gestión de recursos y cumplimiento de metas” será dirigido a los trabajadores de la Oficina Mibanco Motupe, contando con una duración de 2 horas, en un mismo día.

Tiene como finalidad poder brindar al participante las herramientas necesarias para gestionar eficientemente los recursos con los que cuenta, para poder así cumplir con sus metas personas y a nivel de oficina.

2. Objetivos

- El participante utiliza métodos y técnicas para el uso de modernos equipos y sistemas informáticos de oficina.
- El participante identifica los recursos laborales con los que cuenta, teniendo en cuenta sus ventajas y limitaciones.
- El participante conoce normas de tránsito para su unidad móvil así como tips de mantenimiento correctivo para la misma.
- El participante gestiona adecuadamente el tiempo de su jornada laboral para poder alcanzar las metas propuestas.

3. Actividades

Hora	Actividades a desarrollar	Detalle de la actividad
6:00 – 6:30	Presentación del expositor y de los participantes. La ergonomía en cualquier ambiente de trabajo. Tips para realizar pausas activas.	El expositor se presenta ante el auditorio. El participante menciona los recursos materiales con los que cuenta, para que los utiliza, en qué estado se encuentran y si está satisfecho con ellos.
6:30 – 7:00	Los recursos de la Oficina Moderna. Los equipos modernos de Oficina. Los sistemas informáticos.	El expositor hace una breve reseña sobre la historia de la oficina, su importancia, así como de los principales equipos de oficina. Se busca que los participantes comenten sobre sus experiencias personales con algún equipo de oficina.
7:00 – 7:15	Receso/ Coffee Break	
	La motocicleta como recurso. Principales normas	Teniendo en cuenta que más del 70% de los participantes tienen una

7:15 – 8:00	de tránsito. Recomendaciones de seguridad y de mantenimiento preventivo para la unidad.	motocicleta como herramienta de trabajo se buscará brindar consejos útiles para que ésta pueda optimizada.
6:00 – 6:30	La organización de la jornada de trabajo: la gestión del tiempo, el recurso más valioso. La importancia de la hoja de ruta. Dinámica 1: Organizo mi día de trabajo.	El expositor pone de manifiesto la importancia de la gestión adecuada del tiempo para tener una jornada de trabajo fructífera. En la dinámica, los participantes realizarán un ejemplo de cómo les gustaría que sea un día de trabajo ideal.

4. Instrumentos de evaluación

Para evaluar la efectividad del Taller a realizar se considerará un cuestionario compuesto de 10 interrogantes divididas en 4 aspectos, las cuales serán respondidas por los participantes, mediante una escala de Likert, donde 1 será lo más bajo y 5 lo más alto.

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
Uso adecuado de los recursos						
1	El trabajador conoce el uso adecuado de todos los recursos materiales con los que cuenta.					
2	El trabajador solicita la renovación o mantenimiento de los recursos materiales asignados a él oportunamente.					
3	El trabajador se preocupa por que el mobiliario y los equipos sean ergonómicos.					
4	El trabajador destina los recursos materiales únicamente a fines laborales estipulados.					
Uso de los vehículos (motocicleta)						

5	El trabajador conoce y aplica nociones básicas de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.					
6	El trabajador tiene en cuenta normas de tránsito así como de uso del vehículo					
7	El trabajador realiza el mantenimiento preventivo de la unidad según los tiempos fijados.					
Gestión del tiempo						
8	El trabajador planifica adecuadamente sus actividades diarias de trabajo.					
9	El trabajador contra el tiempo de visitas a clientes para así programar el número de estas.					

5. Referencias

- ESAN. (24.05.2018). *Gestión del tiempo: ¿cómo determinamos lo que hay que priorizar?* Lima: Apuntes empresariales.
- Jaén, U. d. (2009). *Ergonomía de la Oficina*. Jaén, España: Universidad de Jaén.
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. *Reglamento Nacional de Tránsito*. Lima: MTC.
- Rubio, I. (4 de Agosto de 2013). Tesis Doctorales en Red. *Estilos de trabajo en una Oficina de ayer, de hoy y sus tendencias*. Obtenido de TDR Web site: www.tesisenred.net/bitstream/handle/1080
- Sánchez Estella, Óscar; Herrero, Ricardo y Hortigüela, María. (2010). *Técnicas administrativas básicas de oficina*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA

Anexo 4: Resultados de la investigación (en tablas).

Tabla 5. Resultados de la aplicación del Taller 1 “Promoviendo la línea de carrera en trabajadores”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	2	10,5	10,5	10,5
	Siempre	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 5 podemos apreciar que, luego de la aplicación del Taller 1, del 100% de trabajadores que laboran en la Oficina Mibanco Motupe, el 10,5% menciona que casi siempre conoce la línea de carrera de la empresa, busca su desarrollo personal, y demuestra compromiso laboral; mientras que 89,5% menciona hacerlo siempre.

Tabla 6. Resultados de la aplicación del Taller 2 “Creatividad e Ideas”.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	14	73,7	73,7	73,7
	Siempre	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 6 podemos apreciar que, luego de la aplicación del Taller 2, del 100% de trabajadores que laboran en la Oficina Mibanco Motupe, el 73,7% desarrolla su creatividad e ideas en sus labores casi siempre; mientras que 26,3% lo hace siempre.

Tabla 7. Resultados de la aplicación del Taller 3 “La comunicación promueve el liderazgo en la empresa”.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	19	100,0	100,0	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 7 podemos apreciar que, luego de la aplicación del Taller 3, todos los trabajadores, es decir el 100%, que laboran en la Oficina Mibanco Motupe desarrolla comunicación empresarial y demuestra actitudes de liderazgo.

Tabla 8. Resultados de la aplicación del Taller 4 “Gestión de recursos y cumplimiento de metas”.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	19	100,0	100,0	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la Tabla 8 podemos apreciar que, luego de la aplicación del Taller 4, todos los trabajadores, es decir el 100%, que laboran en la Oficina Mibanco Motupe utilizan de forma adecuada los recursos y vehículos (motocicletas) que provee la empresa, así como gestionar eficientemente su tiempo.

Anexo 05: Carta de aceptación de la empresa.

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Motupe, 02 de diciembre del 2019

MIBANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA – MOTUPE

SR. MIGUEL ANGEL VIVANCO GONZALES

JEFE DE NEGOCIOS

CON ATENCIÓN A:

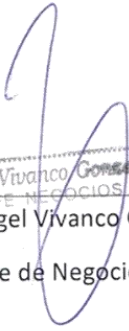
**MERCITH CRISTINA CASTILLO
OJEDA**

**ESTUDIANTE DEL X CICLO DE LA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN UCV**

Por medio de la presente autorizo para que la Srta. Castillo Ojeda Mercith Cristina identificada con N° de DNI 44480203, ejecute el desarrollo del "Proyecto denominado: "El Clima Laboral y su influencia en el Desempeño de los Asesores de Negocios, Mibanco OI Motupe"

Sin mas por el momento me despido por el momento, quedo ante usted para cualquier aclaración o duda.

Atte.


Miguel Vivanco Gonzales
JEFE NEGOCIOS
Miguel Ángel Vivanco Gonzales
Jefe de Negocio

Anexo 06: Fotos de Talleres



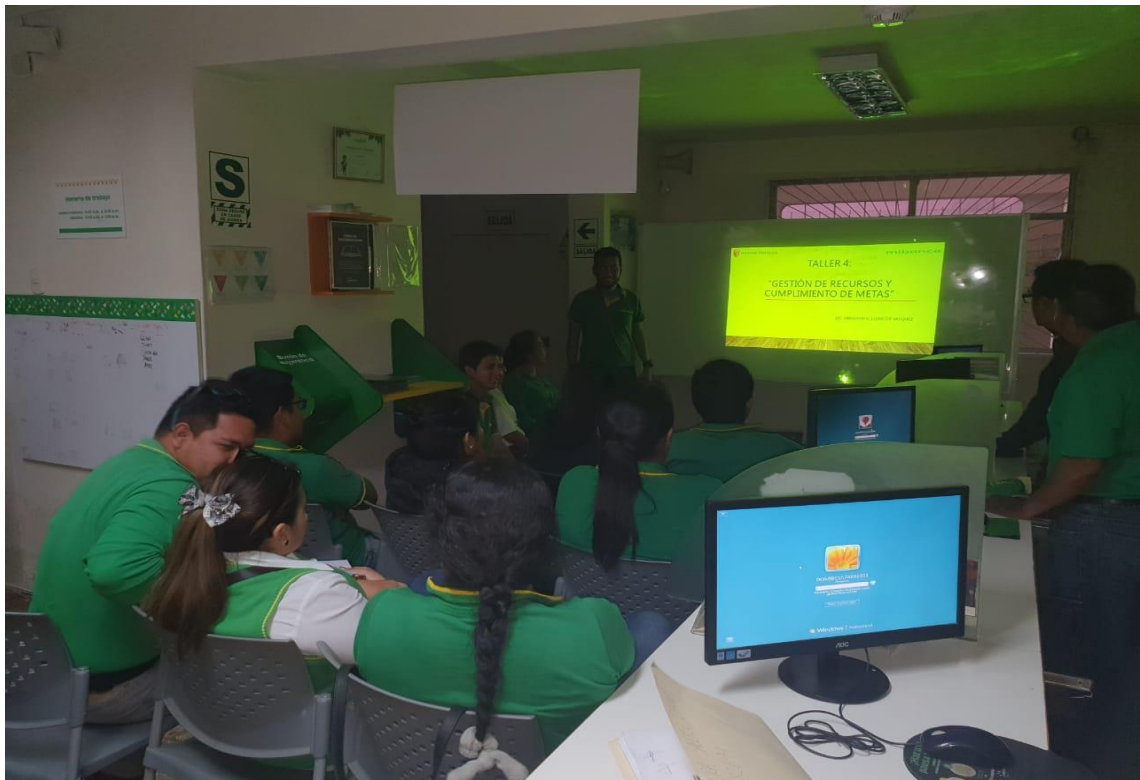
Taller 01: “Promoviendo la Línea de Carrera en Trabajadores”



Taller 02: “Creatividad e Ideas”



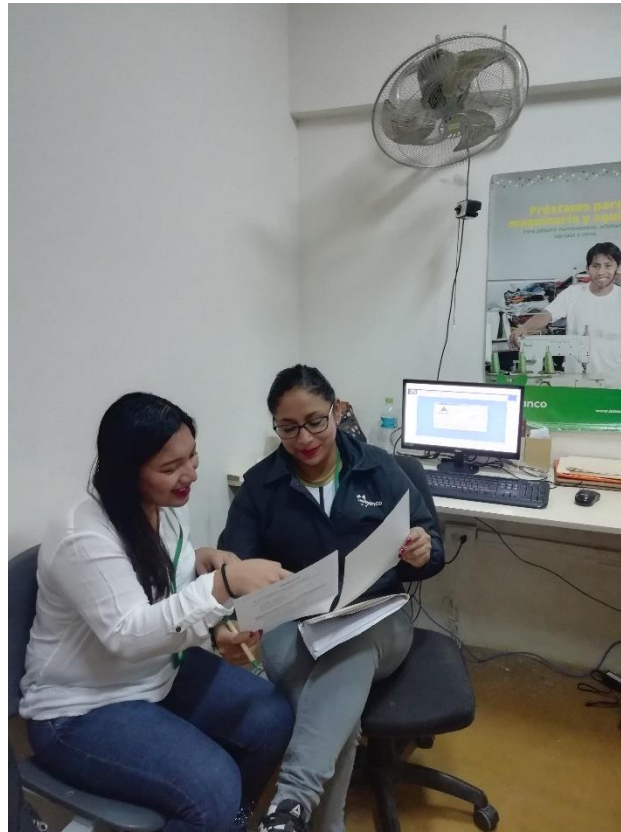
Taller 03: “ La Comunicación promueve el liderazgo en la empresa”



Taller 04: “ Gestión de recursos y cumplimiento de metas”



Encuestas realizadas



Anexo 07: Validación del instrumento de recolección de información.

VALIDACIÓN DEL MODELO Y/O PROGRAMA

NOMBRE:

El clima Laboral y su influencia en el
Desempeño de los

Asesores en Negocios, Uribanco o Motupe

Autora: Mercedes Cristina Gostello Oyeda

PROFESIONAL EXPERTO:

Mileysi Flores Fernández

CENTRO LABORAL: Universidad Cesar Vallejo

CARGO: Docente de la Escuela de Administración

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
Base teórica						
1.-El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4 ✓	5	
Objetivo						
2.- El programa responde al objetivo formulado	1	2	3	4	5 ✓	
Contenidos						
3.- Contiene actividades para mejorar la variable dependiente	1	2	3	4 ✓	5	
4.- Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de la variable dependiente	1	2	3	4	5 ✓	
5.- Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas para lograr los objetivos planteados	1	2	3	4	5 ✓	
Calidad técnica						

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
6.- El programa incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.	1	2	3	4 ✓	5	
7.-Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del programa y de todos ellos con los objetivos.	1	2	3	4 ✓	5	
8.- Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4 ✓	5	
9.- El programa responde a la mejora de la variable dependiente.	1	2	3	4 ✓	5	
Viabilidad						
10.- el programa puede ser aplicado por cualquier profesor y especializado en el área a tratar.	1	2	3	4	5 ✓	
11.- las actividades son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5 ✓	
12.- la secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5 ✓	
Metodología						
13.-la metodología tiene una base didáctica	1	2	3	4	5 ✓	
14.-La metodología utilizada es apropiada a las características de los investigados	1	2	3	4	5 ✓	
Evaluación						
15.- El programa describe su forma de evaluación.	1	2	3	4	5 ✓	

V. Escala de valoración:

<u>Categorías</u>	<u>Puntaje</u>	<u>Descripción</u>
Muy malo	15-27	El programa no es aplicable
Malo	28 – 39	
Regular	40 – 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 – 63	El programa es aplicable, tener en cuenta las sugerencias.
Muy bueno	64 – 75	El programa es aplicable.

OBSERVACIONES:

SUGERENCIAS: *Aplicar el programa en otras instituciones*

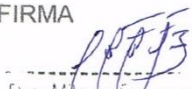
RESULTADO DE LA VALIDACION

Puntaje obtenido: *70*

Nombre del experto: *Dra. Mileny Flores Fernández*

DNI: *16723909*

FIRMA



Dra. Mileny Flores Fernández
EDUCADORA - ADMINISTRADORA



VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, OTILIA MARINA BAZAN SANTA CRUZ, Administradora con Colegiatura N° 25529, del Colegio de Licenciados de Administración, he leído y valido el instrumento de recolección de datos (encuesta) elaborado por Mercith Cristina Castillo Ojeda, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad “Cesar Vallejo” – Chiclayo para el desarrollo de su Tesis titulada “El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Asesores de Negocios 01 Motupe”

CERTIFICO, Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los cuestionarios.

Motupe 12 de diciembre del 2019

OTILIA MARINA BAZAN SANTA CRUZ

DNI. N° 46164692

CLAD 25529

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS,
MIBANCO OI MOTUPE

AUTOR (A) : MERCITH CRISTINA CASTILLO OJEDA

CENTRO DE ESTUDIOS: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESPECIALIDAD : ADMINISTRACIÓN

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
ASESORES DE NEGOCIOS, MIBANCO OI MOTUPE

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – €: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C		C		
2	C		C		C		C		C		
3	C		C		C		C		C		
4	C		C		C		C		C		
5	C		C		C		C		C		
6	C		C		C		C		C		
7	C		C		C		C		C		
8	C		C		C		C		C		
9	C		C		C		C		C		
10	C		C		C		C		C		
11	C		C		C		C		C		
12	C		C		C		C		C		
13	C		C		C		C		C		
14	C		C		C		C		C		
15	C		C		C		C		C		
16	C		C		C		C		C		
17	C		C		C		C		C		
18	C		C		C		C		C		

EVALUADOR : OTILIA MARINA BAZAN SANTA CRUZ

Profesión : LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Centro Laboral : MI BANCO

Especialista en el área : FINANZAS

OBSERVACIONES:

Es un instrumento de recojo de información Innovador

SUGERENCIAS:

Para futuras investigaciones, programar otros instrumentos cualitativos



OTILIA MARINA BAZAN SANTA CRUZ

DNI. N° 46164692

CLAD 27416

VALIDACION DE INSTRUMENTO

Yo, GLADYS HEIDY ELIZABETH CALVAY TORRES, Administradora con Colegiatura N° 25529, del Colegio de Licenciados de Administración, he leído y valido el instrumento de recolección de datos (encuesta) elaborado por Mercith Cristina Castillo Ojeda, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad “Cesar Vallejo” – Chiclayo para el desarrollo de su Tesis titulada “El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Asesores de Negocios 01 Motupe”

CERTIFICO, Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los cuestionarios.

Motupe 05 de Diciembre del 2019



Lic. Gladys Heidi Elizabeth Calvay Torres
DNI: 71749423
CLAD: 25529

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ASESORES DE NEGOCIOS,
MIBANCO OI MOTUPE

AUTOR (A) : MERCITH CRISTINA CASTILLO OJEDA

CENTRO DE ESTUDIOS: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESPECIALIDAD : ADMINISTRACIÓN

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
ASESORES DE NEGOCIOS, MIBANCO OI MOTUPE

CRITERIOS:

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – €: ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	C		C		C		C		C		
2	C		C		C		C		C		
3	C		C		C		C		C		
4	C		C		C		C		C		
5	C		C		C		C		C		
6	C		C		C		C		C		
7	C		C		C		C		C		
8	C		C		C		C		C		
9	C		C		C		C		C		
10	C		C		C		C		C		
11	C		C		C		C		C		
12	C		C		C		C		C		
13	C		C		C		C		C		
14	C		C		C		C		C		
15	C		C		C		C		C		
16	C		C		C		C		C		
17	C		C		C		C		C		
18	C		C		C		C		C		

EVALUADOR : GLADYS HEIDY ELIZABETH CALVAY TORRES

Profesión : LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Centro Laboral : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOTUPE

Especialista en el área : JEFE DE LA DIVISION DE PROMOCION Y DESARROLLO
ECONOMICO SOCIAL.

OBSERVACIONES:

Es un instrumento de recojo de información innovador

SUGERENCIAS:

Para futuras investigaciones, programar otros instrumentos cualitativos



Lic. Gladys Heidy Elizabeth Calvay Torres
DNI: 71749423
CLAD: 25529

GLADYS HEIDY ELIZABETH CALVAY TORRES

DNI N° 71749423

CLAD N° 25529