

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Investigación

**Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral
de los empleados en el área de operaciones MiBanco
Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020**

Silvia Jeanette Galarreta Aragón

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración

Arequipa, 2020

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

DEDICATORIA

A mis progenitores por el apoyo incondicional y su impulso de ser mejor cada día.

*A mis amigos y compañeros de trabajo que siempre creyeron en mí constante lucha
por desarrollarme como persona y profesional.*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por mi familia y salud en estos momentos difíciles.

A la Universidad Continental por todos los conocimientos impartidos a través de sus excelentes profesionales, compañeros de estudios y de trabajo por su apoyo que me alientan a seguir adelante.

A las personas que apoyaron para realizar esta investigación a través de su tiempo, sinceridad y experiencia que permite mejorar a nivel personal y de organización.

Índice

Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....	1
1.1. Delimitación de la investigación	1
1.1.1. Territorial	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.....	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.3. Formulación del problema	5
1.3.1. Problema general.	5
1.3.2. Problemas específicos.....	5
1.4. Objetivos de la investigación	6
1.4.1. Objetivo general.	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Justificación de la investigación	6
1.5.1. Justificación teórica.	6
1.5.2. Justificación práctica.	7
Capítulo II: Marco Teórico	9
2.1. Antecedentes de investigación	9
2.1.1. Tesis nacionales e internacionales.....	9
2.2. Bases teóricas	11
2.2.1. Definición de clima organizacional.....	11
2.2.1.1. Características.	11
2.2.1.2. Importancia del clima organizacional.....	12
2.2.2. Motivación.....	12
2.2.3. Liderazgo.....	13
2.2.4. Desempeño Laboral.....	13
2.2.4.1. Definición.....	13
2.2.4.2. Evaluación de desempeño.....	13

2.2.4.3. Aspectos de la evaluación del desempeño.	14
2.2.4.4. Factores del desempeño.	15
2.3. Definición de términos básicos	16
2.3.1. Clima Organizacional.	16
2.3.2. Desempeño Laboral.	17
2.3.3. Mibanco.	17
Capítulo III: Hipótesis y Variables	18
3.1. Hipótesis	18
3.1.1. Hipótesis general.	18
3.1.2. Hipótesis específicas.....	18
3.1.3. Identificación de variables.	18
3.2. Operacionalización de las variables	18
3.2.1. Clima organizacional – variable independiente.....	19
3.2.2. Desempeño laboral – variable dependiente.	20
Capítulo IV: Metodología	23
4.1. Enfoque de la investigación	23
4.2. Tipo de investigación	23
4.3. Nivel de investigación	23
4.4. Métodos de Investigación	23
4.5. Diseño de investigación	24
4.6. Población y muestra	24
4.6.1. Población.	24
4.6.2. Muestra.	24
4.6.2.1. Unidad de análisis.	24
4.6.2.2. Tamaño de la muestra.	25
4.6.2.3. Selección de la muestra.....	25
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25

4.7.1. Técnicas.....	25
4.7.2. Instrumentos.....	26
4.7.2.1. Diseño.....	26
4.7.2.2. Confiabilidad.....	27
4.7.2.3. Validez.....	28
Capítulo V: Resultados.....	29
5.1. Descripción del trabajo de campo.....	29
5.1.1. Limitaciones de la investigación - Contexto actual.....	29
5.1.2. Desarrollo.....	30
5.1.2.1. Encuesta a los colaboradores.....	30
5.1.2.2. Entrevista personal Jefe de Banca Zona Avelino.....	30
5.2. Presentación de resultados.....	30
5.2.1. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores.....	31
5.2.2. Entrevista al Jefe de banca.....	48
5.3. Contrastación de resultados.....	50
5.3.1. Clima organizacional y desempeño.....	50
5.3.2. Motivación y desempeño laboral.....	51
5.3.3. Comunicación y desempeño laboral.....	52
5.3.4. Condiciones laborales y desempeño laboral.....	52
5.3.5. Liderazgo y desempeño laboral.....	53
5.4. Discusión de resultados.....	54
Conclusiones.....	56
Recomendaciones.....	59
Referencias.....	60
Apéndices.....	62

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	22
Tabla 2. Prueba de hipótesis de influencia del clima organizacional y el desempeño laboral	50
Tabla 3. Prueba de hipótesis de influencia de la motivación y el desempeño laboral	51
Tabla 4. Prueba de hipótesis de influencia de la comunicación y el desempeño laboral	52
Tabla 5. Prueba de hipótesis de influencia de las condiciones laborales y el desempeño laboral	53
Tabla 6. . Prueba de hipótesis de influencia del liderazgo y el desempeño laboral	53

Índice de Figuras

Figura 1. Porcentaje de sexo de los empleados encuestados.....	31
Figura 2. Tiempo que labora el empleado en agencia.....	32
Figura 3. ¿Tengo claro que es lo que se espera de mí en el trabajo que realizo?....	32
Figura 4. ¿Mi líder o compañeros se preocupan por mí como persona?.....	33
Figura 5. ¿Tengo oportunidad de crecer y aprender en el trabajo?.....	34
Figura 6. ¿La información que se percibe es de manera oportuna?	34
Figura 7. ¿Se recibe la información necesaria para realizar eficientemente su trabajo?.....	35
Figura 8. ¿Existe retroalimentación sobre el desempeño personal y de equipo?....	36
Figura 9. ¿Se genera confianza para discutir y llevar consenso sobre problemas en el trabajo?.....	36
Figura 10. ¿Obtengo reconocimiento por el resultado realizado y los resultados obtenidos?	37
Figura 11. ¿El líder se muestra cercano como consejero o guía?	38
Figura 12. ¿Su líder corrige sus defectos para generar un cambio de mejora?	38
Figura 13. ¿Su líder deja clara las tareas a realizar, el tiempo y lo que espera en usted?	39
Figura 14. ¿El líder le brinda apoyo y orientación en su trabajo?.....	40
Figura 15. ¿Tiene conocimiento sobre las funciones a realizar en su puesto de trabajo?.....	40
Figura 16. ¿Participa de las capacitaciones presenciales y virtuales otorgadas por la empresa?	41

Figura 17. ¿La comunicación que se le brinda para el desarrollo de sus funciones es clara?	42
Figura 18. ¿Tiene alcance la normativa y procedimientos a ejecutar?	42
Figura 19. Condiciones físicas en el puesto de trabajo.	43
Figura 20. Ambiente amplio y espacio.	44
Figura 21. ¿Muestra alegrías en el logro de tus compañeros de trabajo?	44
Figura 22. ¿Aceptas con responsabilidad tus errores sin buscar culpables?	45
Figura 23. Dialogo y toma de decisiones de manera democrática.	45
Figura 24. Análisis sobre el cumplimiento de metas	46
Figura 25. Solucion de problemas.....	47

Índice de Anexos

<i>Anexo 01: Matriz de consistencia</i>	61
Anexo 02: Matriz instrumental	64
Anexo 03: Cuestionario	65

Resumen

Hoy en día vivimos en mundo competitivo en el cual se necesita colaboradores comprometidos con la organización para obtener resultados esperados, siendo muy importante conservar un excelente clima laboral que logre la satisfacción de los mismos e incida positivamente, que se sientan involucrados aumentando su compromiso y de esta manera repercuta e incremente niveles de productividad conllevando a lograr resultados de éxito.

La presente investigación tuvo como objetivo el análisis de la Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral, realizado a los colaboradores de la Agencia Miraflores de Mibanco en el área de operaciones, se obtuvo la información mediante un cuestionario para obtener datos cuantitativos y se contó con la retroalimentación de la entrevista para mejorar puntos en los cuales la agencia no le pone mucho énfasis; los resultados de la investigación fueron procesados en Excel mediante gráficas y el programa SPSS.

Con los datos obtenidos se dio a conocer que si existe influencia en el clima organizacional y el desempeño analizado de acuerdo a los indicadores que permitieron medir esta influencia, gracias al aporte brindado se propone tomar acciones que permitan mejorar y lograr los objetivos esperados.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, Mibanco.

Abstract

Today we live in a competitive world in which collaborators committed to the organization are needed to obtain expected results, it is very important to maintain an excellent work environment that achieves their satisfaction and positively influences that they feel involved, increasing their commitment and This way it has repercussions and increases productivity levels, leading to successful results.

The objective of this research was to analyze the influence of the organizational climate and work performance, carried out on the employees of the Miraflores de Mibanco Agency in the area of operations, the information was obtained through a questionnaire to obtain quantitative data, and feedback from the interview to improve points on which the agency does not place much emphasis; The results of the investigation were processed in Excel using graphs and the SPSS program.

With the data obtained, it was revealed that if there is an influence on the organizational climate and the performance analyzed according to the indicators that made it possible to measure this influence, thanks to the contribution provided, it is proposed to take actions that allow improving and achieving the expected objectives.

Key words: Organizational climate, job performance, Mibanco.

Introducción

Hoy en día se considera el trabajo como un segundo hogar por la cantidad de horas laboradas y la convivencia diaria entre líderes y compañeros, de aquí el valor de un buen clima organizacional para que las organizaciones funcionen eficientemente y no afecten su desempeño. Para las empresas el medir y conocer el clima organizacional ya que este impacta significativamente y positivamente en los resultados esperados. Por este motivo la presente investigación ayuda a diagnosticar la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

El presente trabajo está conformado por la siguiente estructura:

Capítulo I muestra el problema principal, los problemas específicos y la justificación de la investigación.

Capítulo II presenta los antecedentes aquellas investigaciones que nos sirven de apoyo, bases teóricas que nos permiten lograr una mejor comprensión de los temas tratados así también la definición de términos básicos para la explicación de la problemática.

Capítulo III muestra las hipótesis, identificación de las variables en estudio.

Capítulo IV muestra el diseño, la población, muestra, los instrumentos y procedimientos aplicados para la obtención de la información.

Capítulo V presenta los resultados obtenidos por los instrumentos de recolección de datos, se describe el contexto actual y las limitaciones que se presentaron en el proceso de esta investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones mediante los hallazgos obtenidos y recomendaciones que sin lugar a duda proponen una mejora a la organización.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial.

La presente investigación se realizó en la región de Arequipa, distrito de Miraflores.

1.1.2. Temporal.

Aplicada durante el año 2020.

1.1.3. Conceptual.

Análisis de variables clima organizacional y desempeño laboral.

1.2. Planteamiento del problema

Actualmente en el Perú es esencial contar con un excelente clima laboral en las organizaciones ya que este factor afecta en el desempeño de los colaboradores directamente. Las organizaciones deben apuntar a un excelente clima laboral, empleados comprometidos, motivados que ofrezcan resultados excelentes a la organización enfocado al cumplimiento de objetivos. Se evidencian empresas con un desfavorable clima organizacional, por la falta de motivación, largas jornadas laborales no recompensadas, estilos de liderazgo autoritarios lo cual definitivamente repercutirá y afectará en el desempeño de funciones y el grado de competitividad.

El clima organizacional tiene cada vez mayor importancia para las empresas en la actualidad, por ser el ambiente de trabajo creado por parte de todos los colaboradores en la empresa; en este punto se concentran percepciones que experimentan cada uno de ellos y factores como las relaciones personales que van enfocadas al trabajo en equipo, procesos comunicativos; la estructura de la organización en cuanto a los niveles y puestos de trabajo; las políticas que impulsan el bienestar de manera positiva teniendo en cuenta reconocimientos, incentivos; otro factor importante es el liderazgo, el rol de los líderes determinará el cumplimiento de objetivos de la organización se sugiere llevar un estilo de liderazgo transformacional guiando, valorando a su equipo de trabajo y realizando un seguimiento constante para asegurar la productividad y el compromiso. Un clima organizacional bueno conllevará a que el empleado se siente a gusto en su ambiente de trabajo desarrollando un trabajo eficiente y generando un grado de pertenencia con la organización, de manera que sienta que su trabajo es reconocido y valorado, desarrollando sus conocimientos y habilidades esperando alcanzar los resultados propuestos.

Normalmente el clima organizacional en una empresa va de arriba hacia abajo según la estructura organizacional implementando propuestas de mejora en los empleados, pero el clima organizacional no solo depende de los líderes sino también de cada uno de los empleados de la organización, muchas veces se observan empleados que no contribuyen a una formación de clima productivo y armónico; o que simplemente no trabajan en equipo para el logro de resultados, es ahí donde también se debe actuar y tomar decisiones de mejora para no afectar el clima como equipo de trabajo. La evaluación de desempeño es la herramienta que

ayuda al empleador a comprobar el grado de cumplimiento de su productividad en base a los objetivos y brindando retroalimentación sobre su comportamiento, solución de conflictos, desarrollo personal, capacidad de trabajo en equipo y comunicación; el clima organizacional lo hacen todos los integrantes de la empresa.

Todas las empresas y sobre todo en las entidades bancarias el tema de productividad o desempeño es muy importante por ser entidades comerciales que buscan utilidades a través de la variedad de productos y servicios que ofrecen; día a día es una oportunidad para demostrar el potencial y se exige ser competitivos para diferenciarse de su competencia directa; si su clima organizacional no es positivo repercutirá en el desempeño logrando empleados descontentos, alto grado de rotación, ausentismo, falta de compromiso, fallas en procesos internos (falta de documentación o no siguiendo la normativa) que son auditables, desconcentración afectando significativamente el logro de objetivos de dicha organización.

La estrategia de Mibanco está orientada al financiamiento de los segmentos de micro y pequeña Empresa, cuenta con productos activos (préstamos personales y persona jurídica, para construcción, hipotecarios, conglomerados, créditos mujer) y pasivos (cuentas de ahorros, depósitos a plazo fijo, cuentas CTS) adicionalmente se cuenta con servicios complementarios como tipo de cambio (compra y venta de dólares), giros nacionales, venta de soat, microseguros para los créditos como el de familia protegida (se indemniza al beneficiario), protección financiera (en caso de accidentes o desastres contemplados en el contrato) y seguro oncológico, utilización de canales alternativos para pagos de cuota de préstamos y depósitos (agentes kasnet, agente y cajeros BCP) que son considerados como meta de

agencia. Su objetivo principal con el cliente es guiar su crecimiento y desarrollo empresarial satisfaciendo sus necesidades con información veraz, compromiso y orientación.

Todas las agencias de Mibanco cuentan con tres áreas respectivamente: área de negocios encargados de la captación, evaluación y aprobación de créditos, el área de operaciones encargado de la captación de productos pasivos, atención al cliente y desembolsos de créditos en esta área también hacen parte los cajeros (recibidor-pagador) y el área de recuperaciones conformado por abogados quienes negocian con los clientes para recuperar créditos vencidos o en mora mayor a un mes.

En Agencia Miraflores Mibanco el recurso humano se ha visto afectado por el clima organizacional observándose personal desmotivado, deficiencia en la comunicación y distintas formas de trabajo por parte de cada colaborador, rotación de personal por renuncias no analizándose los patrones de comportamiento, índices bajos de satisfacción al cliente, que se generan por personal no comprometido; falta de compromiso del líder con su equipo de trabajo y falta de comunicación asertiva y esto sumado al estrés en el trabajo en cuanto a la productividad diaria ya mencionado anteriormente como meta mensual esta agencia normalmente debe cumplir con lo siguiente: utilidad de tipo de cambio de s/ 938.00 soles, 37 derivaciones de créditos a negocios (captación de clientes en agencia por parte del área de operaciones), 17 soat, 49 cuentas de ahorros, s/ 231000.00 como captación de depósito a plazo fijo, 29 giros, 150 microseguros, derivación a canales alternativos 25 y líneas de crédito 63. Las metas antes mencionadas son medidas diariamente por cada colaborador y pueden ser modificadas mensualmente según el cumplimiento o disposiciones del banco. Las deficiencias en el manejo de

liderazgo, problemas de relaciones interpersonales, alta rotación por renunciadas y acumulación de horas extras, falta de motivación o reconocimiento son motivos que provocan que la relación laboral se termina o su desempeño se vea significativamente afectado al no sentirse reconocidos o valorados obligándolos a buscar mejores expectativas en cuanto a lo laboral. (Mibanco, 2018).

El contar con capital humano involucrado y satisfecho logrará la competitividad y el logro de objetivos deseados. Por tal motivo se desea mejorar el desempeño de los empleados de Mibanco Agencia Miraflores Arequipa apuntando a un clima organizacional positivo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general.

¿El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de Mibanco en el área de operaciones de agencia Miraflores Arequipa?

1.3.2. Problemas específicos.

- a) ¿De qué manera influye la motivación con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa?
- b) ¿De qué manera la comunicación influye en el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa?
- c) ¿De qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa?

- d) ¿De qué manera se relaciona el liderazgo con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general.

Analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño de los empleados en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a) Determinar si influye la motivación con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa.
- b) Determinar si la comunicación influye en el desempeño laboral en el área de operaciones de la agencia Mibanco Miraflores Arequipa.
- c) Determinar si las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa.
- d) Determinar si se relaciona el liderazgo con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica.

El análisis del clima organizacional y el desempeño permitirán conocer su relación y como estos se ven reflejados en sus resultados en relación a la

meta mensual de agencia, logrando el desempeño eficiente y cumplimiento de un 100%.

Permitirá conocer de mejor manera la problemática que afecta el desempeño laboral de los empleados de la Agencia Mibanco Miraflores, en cuanto a su percepción, opiniones e indicadores individuales de desempeño; esto permitirá a la empresa tomar acciones de mejora para un trabajo eficiente y de calidad por parte de sus empleados.

En base a esta investigación se ayudará a la Empresa a tomar medidas de mejora y lograr empleados satisfechos, comprometidos y capaces de aportar un valor agregado para el cumplimiento de metas.

1.5.2. Justificación práctica.

Este análisis permitirá en base a los objetivos ya mencionados generar cambios que mejoren de manera significativa el clima organizacional y desempeño de la empresa, desde el tema de liderazgo, rotación de personal, comunicación que repercuten en el desempeño de los empleado de la Agencia Mibanco Miraflores es de suma importancia contar con empleados altamente comprometidos, motivados que se vean reflejados en altos niveles de productividad, satisfacción del cliente tanto interno como externo.

En la Agencia Mibanco Miraflores se ve afectado por este tema, de esta manera se identificarán estos factores en base a encuestas y datos que la empresa nos pueda proporcionar nos servirán como fuentes de información;

así crear una propuesta de mejora que beneficie tanto a la empresa como al empleado de dicha Organización. (Santa Cruz, 2015).

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Tesis nacionales e internacionales.

- Tesis: El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los empleados de Mibanco zona Miraflores Arequipa (Calderon Surco, 2018) En este trabajo se tiene como objetivo de investigación el impacto del clima Organizacional en cuanto a la satisfacción de los empleados, siendo este recurso el más importante para el logro de objetivos de la Empresa en mención Mibanco está enfocado en la micro y pequeña empresa ofreciendo productos activos y pasivos; se utilizó un análisis de enfoque cuantitativo. Se analizan conceptos, teoría de factores, modelos de satisfacción y se presenta la historia, misión, visión y principios culturales. Para esta investigación se tomó como población a 105 personas que fueron encuestadas para la evaluación de factores que entre ellas nos permitan identificar las condiciones físicas de trabajo, relaciones interpersonales en agencia, desempeño de las funciones, beneficios y relación con el jefe inmediato. Los resultados obtenidos dieron como resultado un deterioro en el clima Organizacional afectando considerablemente la satisfacción de los empleados. Teniendo como conclusiones finales el efecto positivo y negativo del clima organizacional, porcentajes de insatisfacción y propuestas de mejora para esta empresa en base a motivación, reconocimiento, incentivos, integración.

- Tesis: Clima organizacional en el banco de la Microempresa SA agencia Cusco – 2018 (Yudid, 2018) En este trabajo de investigación se tiene como objetivo analizar el clima Organizacional a través de sus dimensiones: liderazgo, las relaciones, el compromiso, reconocimiento e igualdad, empleando un método descriptivo, la población está conformada por 24 colaboradores, la información recolectada fue a base de encuestas. En el proceso de investigación se detallan conceptos para su mejor comprensión de clima laboral, se llega a la conclusión con bajos resultados de insatisfacción por falta de motivación, reconocimiento y liderazgo por parte de los jefes inmediatos, estos cambios generarán personas comprometidas con alto nivel de producción, se recomiendan evaluaciones de desempeño con retroalimentación para la detección de falencias y la toma de medidas correctivas que permitan el mejor desempeño en cuanto a funciones asignadas.
- Tesis: Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área del canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en lima. (REYES, 2018) La investigación de este trabajo es de una entidad peruana del sector de banca no especificando el nombre, considera el manejo de liderazgo en la eficiencia laboral, mejoras en la productividad, realiza un análisis al manual de funciones, identifica las oportunidades de desarrollo para sus colaboradores, la influencia de la motivación y posibles mejoras en sus políticas. Trabaja en base a dos variables una dependiente y otra independiente tomando como muestra 50 empleados. Se concluye que existe falta de apoyo de

la jefatura en problemas existentes, la falta de oportunidades influye en la motivación disminuyendo su productividad. Tiene como recomendaciones el énfasis en la evaluación de desempeño, línea de carrera, realizar programas de motivación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de clima organizacional.

(Chiavenato, 2009) Señala que “Que el clima organizacional está referido al ambiente que experimentan los integrantes de la organización relacionados estrechamente a la motivación e indica específicamente las características motivacionales; resulta favorable cuando se satisface las necesidades personales elevando la moral y resulta desfavorable cuando no se cuenta con los mismos.”

2.2.1.1. Características.

Existen características importantes sobre el clima organizacional, las cuales ayudarán para un correcto diagnóstico del mismo. (Rodríguez, 2001) El autor menciona de qué manera se caracteriza el clima organizacional:

- El comportamiento de los empleados pueden ser cambiados según el clima de una organización.
- La identificación y compromiso de los empleados son influenciados por el clima.

- La empresa puede ser afectada por diferentes variables estructurales de igual manera el clima puede verse afectada por estas variables.
- El ausentismo y la rotación son problemas existentes en la organización siendo esto una alarma de un mal clima con empleados insatisfechos.

2.2.1.2. Importancia del clima organizacional.

Todas las organizaciones están enfocadas hacia su capital humano, generando un entorno de buenas relaciones interpersonales con un equipo comprometido alineado a los objetivos, esto permitirá incrementar la eficiencia en los trabajadores que favoreciendo a la organización.

Las consecuencias positivas de un excelente clima organizacional serán el logro, la productividad, la integración, el sentido de pertenencia, retención de talento humano entre otros que se aprecian tanto por dentro como por fuera de la empresa. Aportará mayor rendimiento, integración de todos los integrantes, colaboración y aporte de ideas, menor absentismo laboral, adaptación a los cambios.

2.2.2. Motivación.

(Robbins, 1999) El autor define “La motivación comprende aspectos que brindan al trabajador satisfacer de sus necesidades básicas tanto materiales

y psicológicos, generando una conducta diferente para la obtención de los objetivos con un mejor resultado dentro de la empresa.”

2.2.3. Liderazgo.

Influencia que se ejerce en los empleados incentivando al compromiso con la organización que persiga objetivos conjuntos. Se requiere contar con un liderazgo que desarrolle de manera acertada a su equipo en la consecución de objetivos de manera rápida y efectiva, que sea guía y cree el sentido de pertenencia a los empleados con la organización.

2.2.4. Desempeño Laboral

2.2.4.1. Definición.

(Pernía, K. Y Carrera, M, 2014, pág. 35) Señalan” que el rendimiento del trabajador se demuestra en el desarrollo del proceso de actividades y funciones laborales asignadas a su cargo demostrando de qué manera favorece su profesionalismo.”

Calidad del trabajo que se realiza dentro de la organización, demostrando competencias profesionales, eficiencia, actitud, esfuerzo y habilidades interpersonales que repercuten directamente en los resultados.

2.2.4.2. Evaluación de desempeño.

Es el proceso que está destinado a comunicar y determinar a los trabajadores la forma en la que desempeñan su trabajo, elaborando

planes que permitan la mejora de los mismos. La evaluación adecuada no solo permitirá que los trabajadores conozcan su nivel de cumplimiento también influirá en el desempeño correcto de sus funciones. La información recolectada en la evaluación nos ayudarán a determinar las necesidades existentes sobre desarrollo y formación ya sea personal como para la misma organización. La comunicación es vital en la evaluación porque se genera una retroalimentación en todo el proceso.

2.2.4.3. Aspectos de la evaluación del desempeño.

- Productividad y calidad: Se llama productividad al cumplimiento de los objetivos establecidos facilitando las herramientas para que el desempeño sea lo más eficaz posible.
- Eficiencia: Se determina por la entrega a tiempo del trabajo encomendado cumpliendo los objetivos que generen satisfacción en el resultado.
- Actitud: La actitud positiva genera un ámbito de trabajo armónico dando como resultado un trabajo productivo.
- Trabajo en equipo: Capacidad de trabajar en conjunto con los integrantes de la organización en busca del objetivo y meta común.

2.2.4.4. Factores del desempeño.

Identificando los siguientes factores que afectan el desempeño se podrá tomar las medidas necesarias para lograr un mejor resultado a nivel de la organización.

- Factores ambientales: Considerados fundamentalmente para el logro de un mejor rendimiento, entre ellos encontramos la iluminación, el ruido, la calidad de aire, la ergonomía u otro factor que dañe la salud física o mental de los trabajadores.
- Desarrollo profesional: Lograr la autorrealización y el crecimiento dentro de la organización, la oportunidad de línea de carrera eleva el grado de motivación en el trabajador y por ende su rendimiento.
- Horarios: Las organizaciones establecen un horario a seguir que favorece a la motivación a lograr la labor encomendada en un tiempo determinado. En algunos casos estos son flexibles pero se debe cumplir el número de horas diarias. Las horas extras pueden ser compensadas con tiempos libres o remunerativos.
- Comunicación: Es la esencia para el funcionamiento que asegura la garantía del cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en las diferentes áreas de la organización, permitiendo transmitir la cultura empresarial, liderar equipos,

relación con los demás a través del uso de los diferentes medios de comunicación existentes.

- **Estrés:** Es la reacción del cuerpo que experimenta reacciones fisiológicas por un estado de tensión nerviosa producidas por diferentes situaciones que se presenten en el ámbito laboral como por ejemplo el exceso de trabajo, ansiedad o situaciones traumáticas que pueda haber sufrido. Sus efectos negativos generan problemas de sueño, actitudes de irritación, dificultad para concentrarse, disminución del interés por las labores, depresión; estos efectos repercuten en la organización incrementando los accidentes laborales, descenso de la productividad, falta de compromiso y crecimiento del índice de rotación de personal.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Clima Organizacional.

Percepción del ambiente que experimenta el individuo en el centro de trabajo referente a las condiciones que se encuentran dentro de ella, la interacción personal, la estructura de la Organización y las variables que permiten determinar su comportamiento, nivel de satisfacción y eficiencia: entre ellas, motivación, control, liderazgo, cooperación, toma de decisiones. (Álvarez, 2006).

2.3.2. Desempeño Laboral.

Es el concepto que se tiene del desarrollo del trabajo, con la información de esta herramienta se percibe la competencias del individuo con la finalidad de verificar mejoras continuas en las áreas que ayuden al logro de objetivos de la empresa. (Chavenato, 2009).

2.3.3. Mibanco.

Edpyme Edyficar fue fundado en el año 1998 y en el mismo año el ex Mibanco quien inició operaciones en la ciudad de Lima. A comienzos del año 2014, se dio el proceso de fusión de estas dos entidades dedicadas al sector de la micro y pequeña empresa para apoyar a todos aquellos empresarios que necesitan capital para generar trabajo y desarrollo para el País. (Mibanco, 2014).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación directa entre el Clima Organizacional y el desempeño de los empleados de Mibanco en el área de operaciones Agencia Miraflores.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- a) Si influye la motivación en el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa.
- b) La Comunicación si influye en el desempeño laboral en los empleados en el área de operaciones de Mibanco agencia Miraflores Arequipa.
- c) Las condiciones laborales si influyen en el desempeño laboral en el área de operaciones de Mibanco agencia Miraflores Arequipa.
- d) Si se relaciona el liderazgo favorablemente con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa.

3.1.3. Identificación de variables.

El trabajo de investigación cuenta con dos variables: Clima Organizacional como variable independiente y Desempeño laboral como variable dependiente.

3.2. Operacionalización de las variables

3.2.1. Clima organizacional – variable independiente.

Al medir esta variable por medio de las encuestas permitirán conocer los puntos débiles y poder tomar decisiones de mejora.

- ***Motivación - Indicador de nivel de satisfacción de los empleados.***

Permitirá conocer el grado de conformidad; se aplicará el instrumento de Escala de Likert considerando 5 niveles; en las cuales las preguntas son sobre reconocimiento, incentivos, compromiso, ambiente de trabajo y funciones que realiza.

- ***Comunicación - Indicador de nivel de calidad de información interna***

Evaluará la comunicación interna dentro de la empresa determinando si las actividades logran los objetivos y conocer qué se debe mejorar. A través del nivel y calidad de información entre los integrantes de la organización, nivel y calidad de información de los trabajadores acerca de sus funciones, entre trabajadores, entre áreas, y comunicación entre el jefe directo y trabajador. De igual manera se trabajará en función a una escala del 1 al 5, donde 1 es nunca, 2 ocasionalmente, 3 algunas veces, 4 frecuentemente y 5 siempre. Respondiendo a las preguntas sobre atención, confianza, retroalimentación, información necesaria y oportuna.

- ***Condiciones laborales - Indicador de condiciones físicas***

Contemplará las características medioambientales con las que cuenta la empresa para la ejecución de sus tareas diarias como la iluminación, el sonido, los espacios, la ubicación de las personas la escala será del 1 al 5 pudiendo identificar cuan cómodo resulta el ambiente de trabajo para los empleados en el desarrollo de funciones diarias y atención al cliente.

- ***Liderazgo - Indicador de porcentaje de cumplimiento de trabajo en equipo***

Permitirá conocer el logro de objetivos y la búsqueda de mejora constante en base al cumplimiento mensual de agencia alcanzando el 100% de las metas asignadas, esta información será recolectada del reporte mensual descargado de la página interna de Mibanco al cierre de mes.

3.2.2. Desempeño laboral – variable dependiente.

- ***Eficacia – porcentaje de cumplimiento de metas***

Medirá la motivación también en base al cumplimiento de metas individuales y de equipo, esta información será recolectada del resultado mensual del banco, con los porcentajes de cada meta asignada, según el contexto actual es medido por procedimientos nuevos.

- ***Capacidad laboral – Nivel de conocimiento del puesto y funciones***

Los empleados deben conocer y entender las funciones asignadas a su puesto, nos permitirá medir cuan disponible, accesible tienen la

información y las herramientas para el desempeño óptimo de sus tareas diarias asignadas. Bajo una escala del 1 al 3 donde: bajo, tiene poco conocimiento del puesto; moderado, conocimiento del puesto y funciones, pero bajo rendimiento; y alto, conoce el puesto y desarrolla habilidades más de lo esperado.

- ***Relaciones interpersonales – Nivel de cooperación, trabajo en equipo y resolución de conflictos***

Permitirá medir el comportamiento de los empleados a nivel de equipo las interacciones que ocurren entre ellas. Comprender y reconocer contribuciones de los miembros del equipo, incrementar la productividad a través de las dinámicas interpersonales que existen en el trabajo, reconocer las fuentes de conflicto y la aceptación de diferencias interpersonales

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Independiente: Clima organizacional	Contempla los cuatro pilares de la administración: la planeación, la organización, la ejecución y el control. Cada uno de desarrolla de manera individual y contienen sus propias actividades.	El clima organizacional relacionado con el ambiente que perciben los empleados, por tal motivo será evaluado a través de la comunicación, satisfacción y motivación laboral.	Motivación Comunicación Condiciones laborales Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de motivación • Nivel de calidad de información • Grado de conformidad de las condiciones físicas • Porcentaje de cumplimiento de meta grupal.
Dependiente: Desempeño laboral	Es el factor primordial en el rendimiento al momento de realizar sus labores para el cumplimiento de los objetivos de sus metas.	Al evaluar el desempeño laboral se medirá a través de la capacidad laboral y eficacia de los trabajadores en una organización	Eficacia Capacidad laboral Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • % Cumplimiento de metas (resultados) • Nivel de conocimiento del puesto y funciones • Nivel de cooperación, trabajo en equipo y resolución de conflictos

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo: Presenta un enfoque cuantitativo, las técnicas utilizadas fueron encuestas, entrevistas y experiencia personal que serán aplicados a los empleados en el área de operaciones de la Agencia Mibanco Miraflores – Arequipa.

4.2. Tipo de investigación

Explicativo: Es de tipo explicativo ya que pretende analizar la causa y efecto entre las variables clima organizacional y la influencia en el desempeño. Se entiende que si el desempeño se ve dañado no solo perjudica a la empresa sino también al empleado en sí; el propósito será dar solución al problema identificable solo si ésta afecta de manera negativa una variable de otra.

4.3. Nivel de investigación

Nivel Explicativo: Se emplea un nivel de investigación explicativa porque busca determinar el grado de relación entre las dos variables: Clima Organizacional y desempeño laboral de los empleados de Mibanco en el área de operaciones de la Agencia Miraflores.

4.4. Métodos de Investigación

El método aplicado para la recolección de datos se dio mediante encuestas anónimas con preguntas cerradas para medir el grado de satisfacción interna y

preguntas abiertas para determinar percepciones subjetivas y sugerencias de mejora; la observación directa en la jornada de trabajo, ambiente de trabajo identificando situaciones relevantes para el análisis de esta investigación.

4.5. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental de tipo transeccional para analizar las variables antes mencionadas y estas no serán sometidas bajo ningún experimento; se desarrollará en un determinado periodo (año 2020), así poder determinar la relación o influencia entre una variable y otra.

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población.

Está determinada por 09 empleados de Mibanco en el área de operaciones de la Agencia Miraflores en la ciudad de Arequipa.

4.6.2. Muestra.

4.6.2.1. Unidad de análisis.

No probabilística, se considera la totalidad de los empleados de la agencia en mención, sin normas de selección por ser una población reducida.

4.6.2.2. Tamaño de la muestra.

Por contar con una población pequeña, se tomará el 100% de los empleados de la población investigada.

4.6.2.3. Selección de la muestra.

Muestreo por conveniencia, la población con la que se cuenta es reducida por eso se toma la totalidad de empleados por su facilidad y accesibilidad de la muestra.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entre los instrumentos ejecutados en este análisis se consideran las encuestas: este cuestionario será elaborado para conocer la motivación, liderazgo, reconocimiento y comunicación de la Agencia Mibanco Miraflores aplicado a los 09 empleados del área de operaciones ;de igual se contaba con la observación para determinar la actitud y predisposición que muestran los empleados en el trabajo, pero por la coyuntura actual fue complicado realizarlo; también se realizará entrevista a un experto en el tema Jefe de banca de otra zona que cuenta con un excelente clima organizacional con la finalidad de tener una interacción directa sobre el clima organizacional actual en agencia y de qué manera influye en el desempeño laboral.

4.7.1. Técnicas.

- Encuesta: Técnica aplicada a los 09 empleados en base a los indicadores que permiten conocer la relación entre ambas variables de estudio.

- Entrevista: Esta técnica hace posible conocer de fuente directa datos complementarios a este análisis. Se entrevistará al jefe de Banca de otra zona con el fin de obtener información en base a su experiencia.

4.7.2. Instrumentos.

- Cuestionario: Instrumento utilizado para el desarrollo de la entrevista y encuesta al personal de la empresa y clientes. Se aplicará de manera digital.
- Entrevista: Este instrumento permite obtener información en base a la experiencia de un líder de otra zona que en base a su experiencia.

4.7.2.1. Diseño.

Para aplicar el cuestionario se tomó en cuenta preguntas en base a las variables considerando los indicadores que permitan la recolección precisa para determinar la relación entre las variables en estudio.

Se consideran 04 preguntas sobre motivación, 04 preguntas sobre comunicación interna, 05 preguntas de liderazgo, 04 preguntas sobre conocimientos del puesto, 02 preguntas sobre condiciones físicas, 05 preguntas para conocer sobre las relaciones interpersonales en la agencia y una última pregunta abierta que den recomendaciones de mejora.

Para la entrevista, las preguntas permitirán conocer por medio de su experiencia la manera de mejorar el clima organizacional.

4.7.2.2. *Confiabilidad*

Con el fin de asegurar que los instrumentos diseñados y la información recabada contengan exactitud y consistencia en los resultados, estos fueron evaluados con el Coeficiente de Cronbach, utilizando la siguiente fórmula:

Donde:

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{24}{24 - 1} \left[1 - \frac{1.043478261}{18.94} \right]$$

Se obtuvo un valor de: $\alpha = 0.7426$; lo cual valido como instrumento aceptable.

Reemplazando para la encuesta del Entorno Laboral:

$$\alpha = \frac{19}{19 - 1} \left[1 - \frac{3.616667}{12.2} \right]$$

Se obtiene un valor de: $\alpha = 0.7426$; lo cual indica que el instrumento es aceptable.

4.7.2.3. Validez

Se determina con el fin de que los ítems permitan medir los indicadores de las variables de tal manera sean elaboradas correctamente aplicadas y que permitan medir el análisis respectivo.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

5.1.1. Limitaciones de la investigación - Contexto actual.

El COVID-19 es una enfermedad infecciosa producida por el coronavirus recientemente descubierta que se extendió por varios países que afecta a muchas personas con síntomas leves o graves dependiendo de cada persona causando en algunas ocasiones la muerte. El primer brote estalló en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Actualmente el COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo. (OMS, 2019).

El Perú de igual manera se vio afectado por este virus por lo cual el gobierno se vio obligado a tomar medidas para evitar su propagación; se dispuso la cuarentena a nivel nacional iniciándose el 16 de Marzo con fecha fin el 30 de Junio, pero en las regiones de alto de riesgo como Arequipa donde se realiza esta investigación la cuarentena se extendió hasta el 31 de Julio; esta situación obliga a tomar medidas de prevención entre ellas el uso estricto de mascarillas médicas, distanciamiento físico y el aislamiento con personas infectadas o con síntomas. Estas medidas presentaron complicaciones para la recolección de información en esta investigación, por esto se tomaron todas las medidas de prevención.

5.1.2. Desarrollo.

Ante ésta situación la cual surgió de manera imprevista dificultó el desarrollo de esta investigación ya que la aplicación de las herramientas a desarrollar no fue ejecutada de la manera en la que se planificaron.

Se tenía planeado realizar la investigación a las áreas correspondiente de la Agencia de Miraflores, pero solo se consideró solo el área de operaciones de la agencia en mención reduciendo así el número de encuestados, el cuestionario fue aplicado de manera digital mediante el formulario de google con preguntas de fácil comprensión.

5.1.2.1. Encuesta a los colaboradores

La encuesta se realizó de manera virtual cumpliendo con el distanciamiento social por medio de formularios de Google de manera anónima, las preguntas fueron elaboradas de fácil comprensión para su posterior análisis.

5.1.2.2. Entrevista personal Jefe de Banca Zona Avelino.

La entrevista se realizó por video llamada, las preguntas permitieron obtener retroalimentación en base a su experiencia.

5.2. Presentación de resultados

5.2.1. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores.

La presentación de los gráficos muestra el resultado de las técnicas aplicadas en este análisis, con la finalidad de cumplir los objetivos planteados.

Primero debe ser señalado que la presente encuesta se realizó a 09 trabajadores de la organización de los cuales 06 de ellos son mujeres y 03 son hombres.

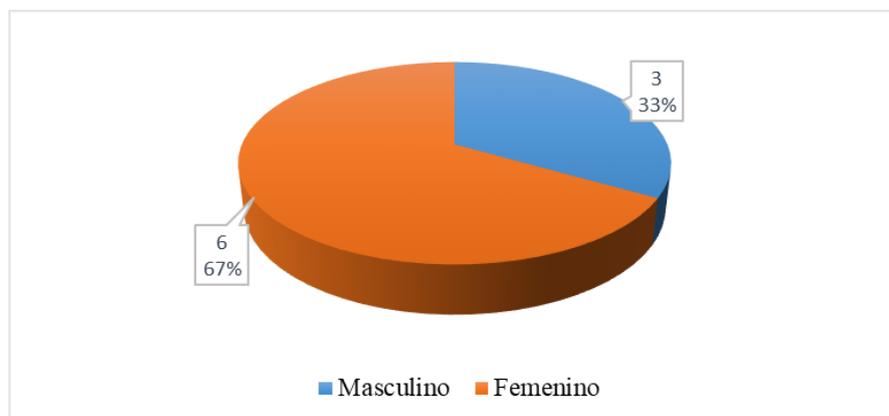


Figura 1. Porcentaje de sexo de los empleados encuestados.

En este gráfico se muestra los resultados de género de los trabajadores de Agencia Miraflores del área de operaciones donde la mayoría de encuestados son mujeres representando el 67%.

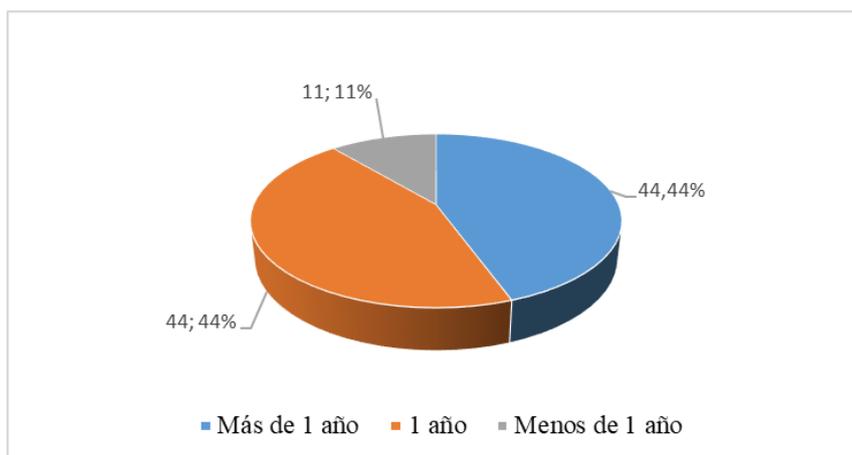


Figura 2. Tiempo que labora el empleado en agencia.

En la primera pregunta de la encuesta realizada, el 44.44% que representan 04 personas del total de personas encuestadas 09, expresó que tenían más de 1 año trabajando en la empresa de Miraflores. Así mismo, un 44.44% manifestó tener 1 año en el empleo y 11.11% expresa tener menos de un año trabajando. Esta pregunta ayuda en el análisis de las variables por el tiempo de permanencia en agencia.

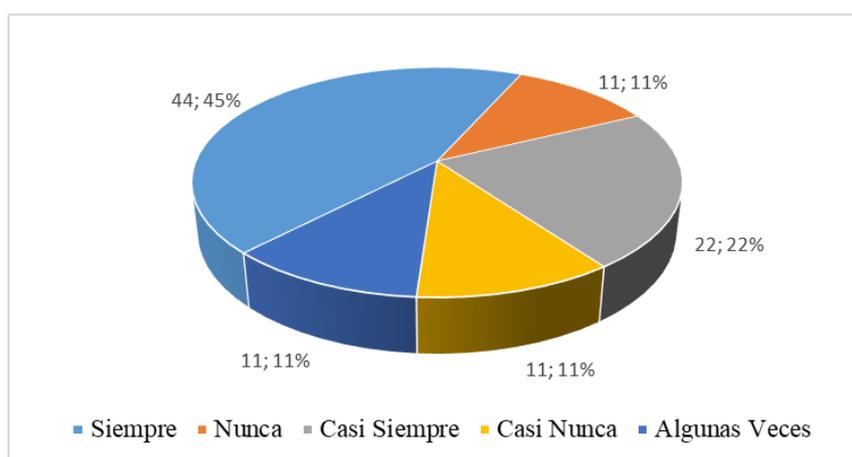


Figura 3. ¿Tengo claro que es lo que se espera de mí en el trabajo que realizo?

En la segunda pregunta, 04 personas de las 09 encuestadas 44.44% manifestaron conocer que Siempre saben lo que esperan de ellos, 02 personas (22.22%) indicaron saber “casi siempre”, 01 persona (11.11%) indicó que nunca sabe lo que esperan de él, otra persona en singular (11.11%) indicó que casi nunca sabe lo que esperan de él y otra persona (11.11%) indicó sólo saber “algunas veces” que es lo que esperan de él. Lo cual indica que 44.44% tiene autoconfianza y seguridad que permiten crecer a la organización.

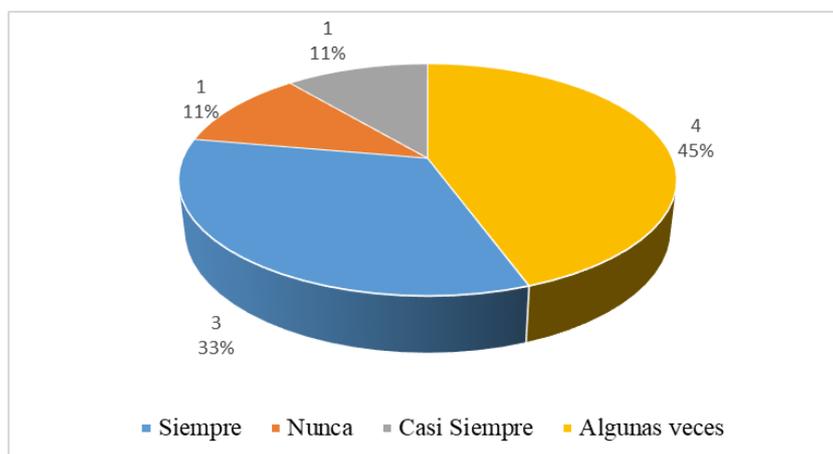


Figura 4. ¿Mi líder o compañeros se preocupan por mí como persona?

La tercera pregunta, un 44.45% de las personas (04 personas) indicó sentir que algunas veces se preocupan por ellos como personas, un 33.33% (03 personas) manifestó que siempre se preocupan por ellos tanto su líder como compañeros de trabajo, 11.11% (01 persona) indicó sentir que nunca se preocupan por él y otro 11.11% (01 persona) indicó sentir que a veces siente ese apoyo de su entorno laboral. Contar con empleados que se sientan valorados como personas esto incrementará el sentido de pertenencia con la organización.

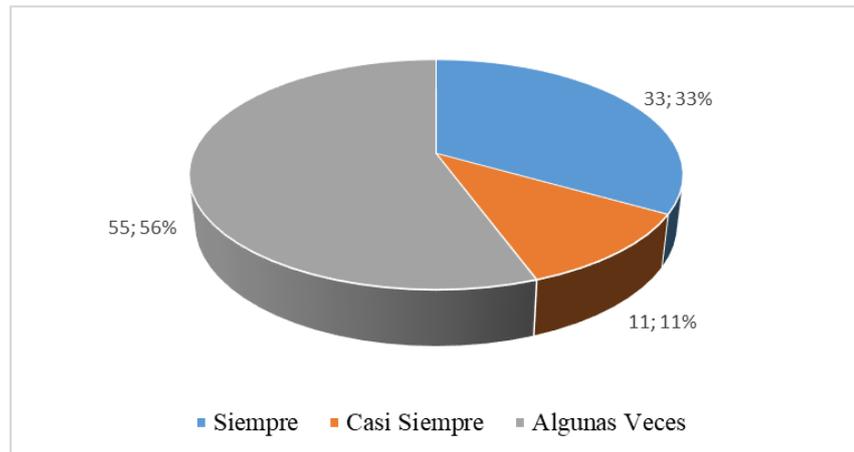


Figura 5. ¿Tengo oportunidad de crecer y aprender en el trabajo?

En la cuarta pregunta, un 55.56% de las personas encuestadas (05 personas) manifiesta sentir que “algunas veces” tienen oportunidad de crecer y aprender en el trabajo, 03 personas manifestaron que siempre tienen la oportunidad y sólo 1 persona indicó que “casi siempre” tienen la oportunidad. Es importante en este punto analizar el crecimiento personal dentro de la organización, pero no solo depende de la misma organización sino de la productividad, capacidad y conocimiento de cada empleado.

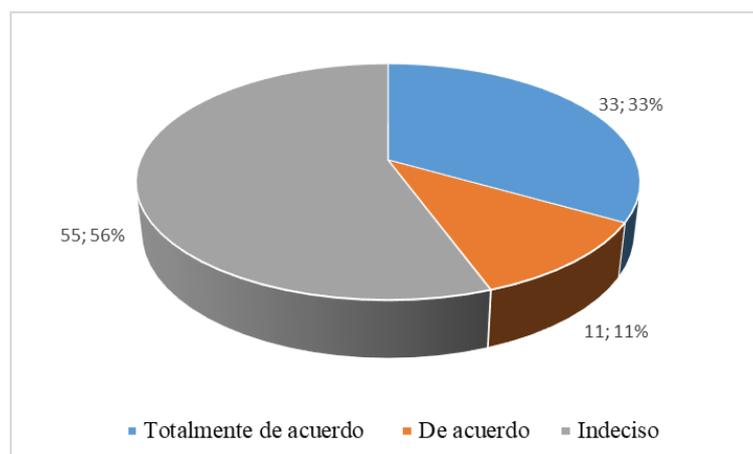


Figura 6. ¿La información que se percibe es de manera oportuna?

La quinta pregunta, 05 personas (55,55%) contestaron de forma indecisa, un 33.33% indicó estar totalmente de acuerdo y solo una persona manifestó estar en desacuerdo. La información nos permite trabajar de manera eficaz al momento de ejecutar funciones y es importante tenerla de manera oportuna.

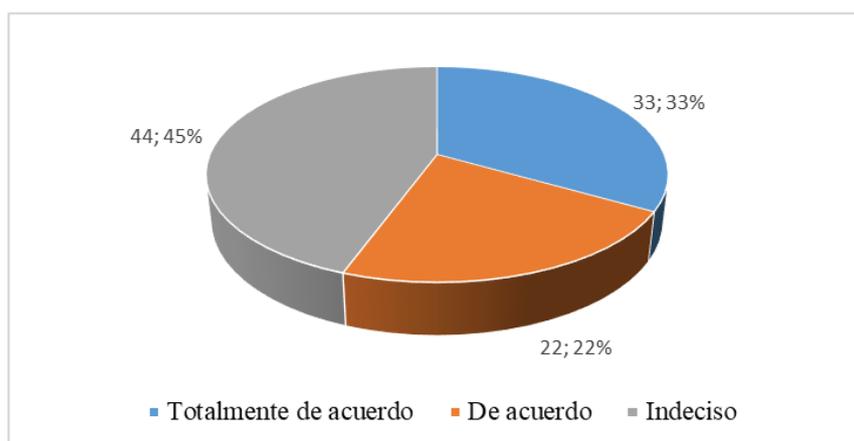


Figura 7. ¿Se recibe la información necesaria para realizar eficientemente su trabajo?

La sexta pregunta, 4 personas (44.45%) indicaron estar indecisos a cerca de la información recibida, 3 personas (33.33%) indicaron estar totalmente de acuerdo con la información que reciben para poder realizar su trabajo, y finalmente 2 personas (22.22%) indicaron estar de acuerdo con la información obtenida para realizar su trabajo de una manera más eficiente. La información impartida varía según los cambios que se generen en los procedimientos o implementación de un nuevo producto o servicio en la organización. La información suele contener interpretaciones distintas si no se tiene la comprensión adecuada.

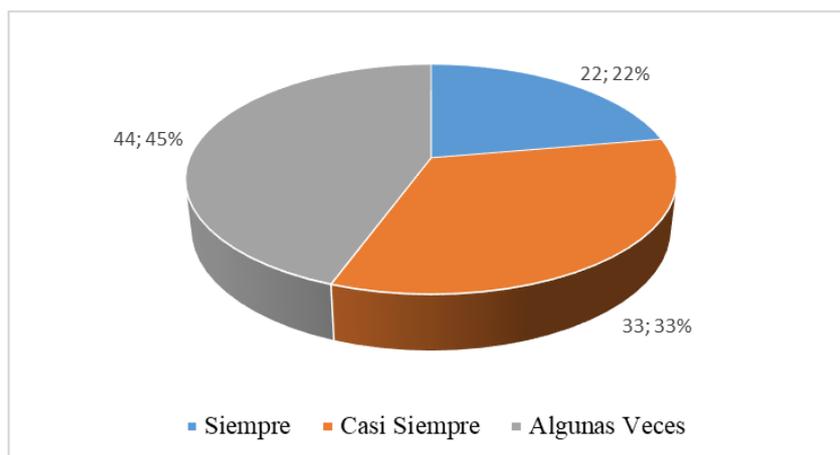


Figura 8. ¿Existe retroalimentación sobre el desempeño personal y de equipo?

La séptima pregunta, 04 (44.45%) personas indicaron que algunas veces se da esa retroalimentación, 03 (33.33%) personas manifestaron que casi siempre se les dan la retroalimentación respectiva, y 02 (22.22%) personas indicaron que “siempre” se les da la retroalimentación sobre su desempeño individual y de equipo. Los resultados muestran que el líder se preocupa en brindar retroalimentación a su equipo.

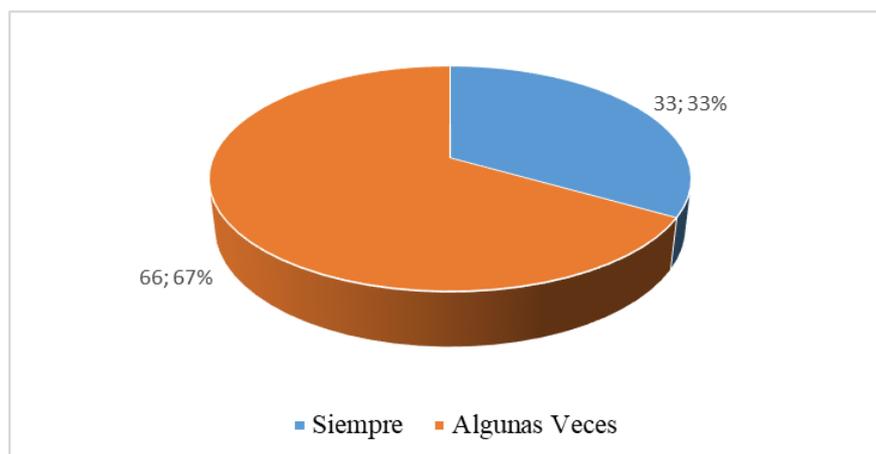


Figura 9. ¿Se genera confianza para discutir y llevar consenso sobre problemas en el trabajo?

La octava pregunta, 06 (66.66%) personas expresaron sentir que “algunas veces” sienten confianza para discutir sobre problemas esto puede notarse como que existe cierta desconfianza o miedo de expresar lo que sienten, 03 (33.33%) de las personas encuestadas declararon que siempre sienten estar en confianza para debatir los problemas que se presentan en el trabajo.

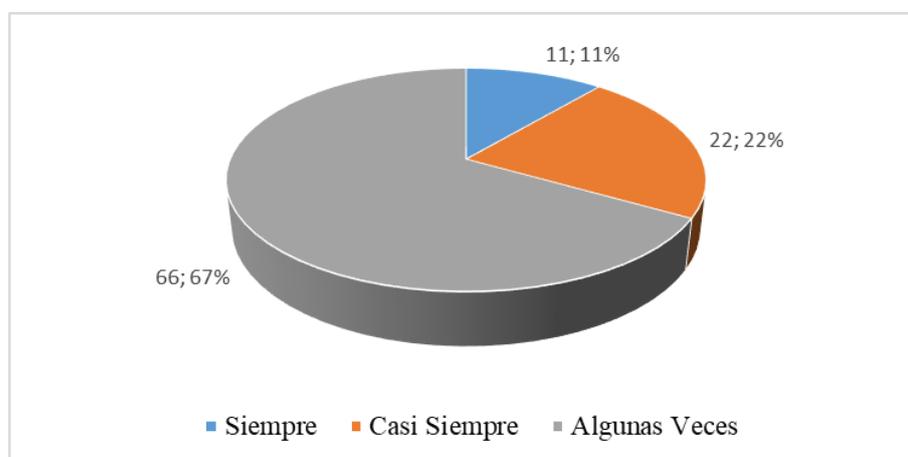


Figura 10. ¿Obtengo reconocimiento por el resultado realizado y los resultados obtenidos?

La novena pregunta, 06 (66.67%) personas indicaron que algunas veces sienten reconocimiento, esto es negativo y desfavorable ya que esto genera puede generar cierta desmotivación y falta de incentivo en la labor realizada, 02 (22.22%) personas dijeron que casi siempre se les reconoce los logros y solo una persona (11.11%) indicó que siempre lo hacen, esto genera controversia porque puede surgir el siguiente cuestionamiento, ¿existe un favoritismo dentro de la empresa?, de ser así esto es motivo de rencillas dentro de los mismos trabajadores.

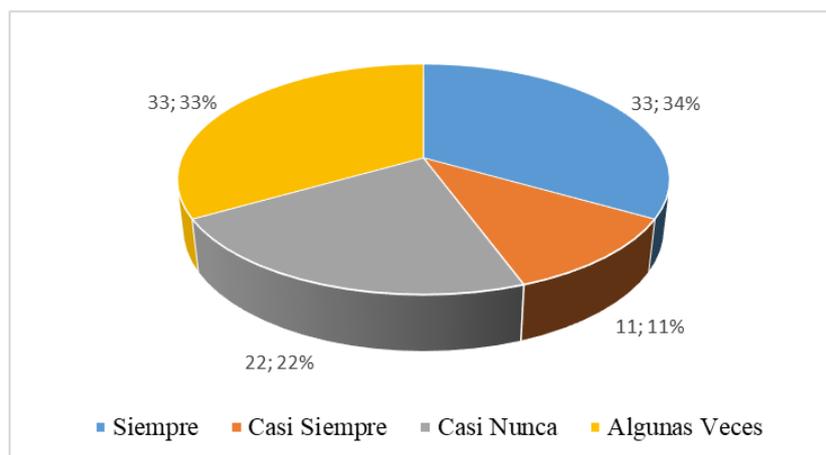


Figura 11. ¿El líder se muestra cercano como consejero o guía?

La décima pregunta, 03 (33.33%) personas indicaron que siempre el líder se muestra con esta actitud, otras 03 personas indicaron que a veces esto ocurre, 02 (22.22%) personas indicaron que casi nunca el líder posee esas características y sólo una persona (11.11%) indicó que casi siempre presenta estas características. Este es un factor sumamente importante ya que, al afianzar este tipo de relación con el líder, el trabajo puede darse de una manera más eficiente, en un ambiente mucho más cómodo.

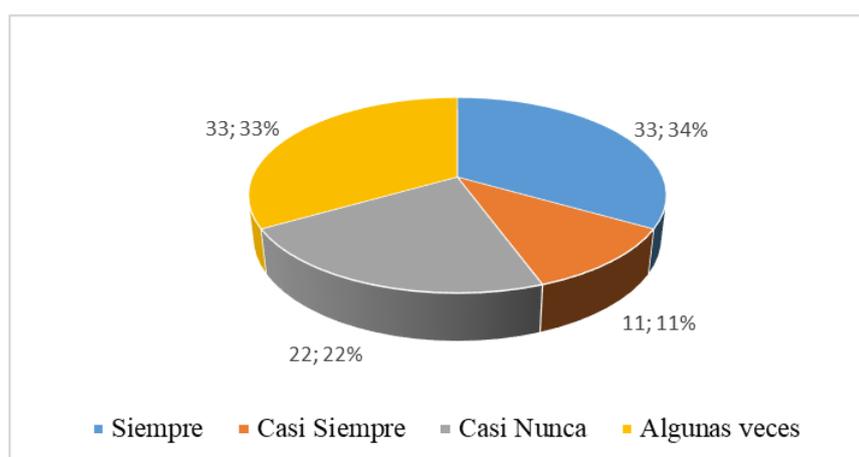


Figura 12. ¿Su líder corrige sus defectos para generar un cambio de mejora?

En la onceava pregunta, 03 (33.33%) indicaron que esto siempre ocurre, otras 03 (33.33%) indicaron que algunas veces, 2 (22.22%) personas indicaron que casi nunca esto sucede, y sólo una persona (11.11%) determinó que casi siempre esto ocurre. Esta pregunta es subjetiva ya que está influenciada con la eficiencia y capacidad laboral que tiene cada empleado.

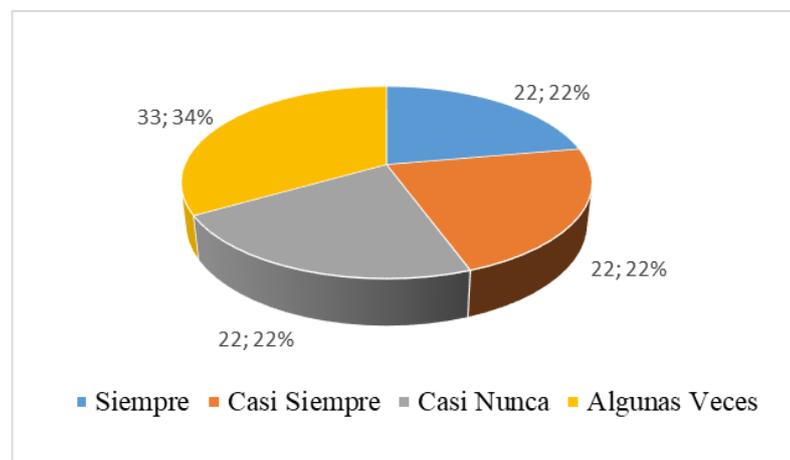


Figura 13. ¿Su líder deja clara las tareas a realizar, el tiempo y lo que espera en usted?

La pregunta décima segunda, 02 (22.22%) personas indicaron que siempre, 02 personas indicaron que casi nunca y 02 personas que casi siempre esto sucede, sin embargo, 03 (33.33%) personas manifestaron que algunas veces esto ocurre.

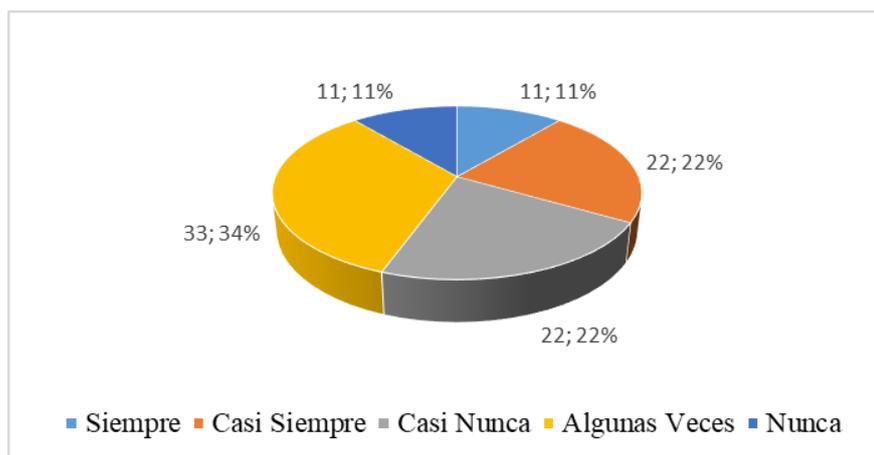


Figura 14. ¿El líder le brinda apoyo y orientación en su trabajo?

La décima tercera pregunta, 03 (33.33%) personas indicaron que esto sucede algunas veces (de 09 personas es relevante), 02 (22.22%) personas manifestaron que casi nunca esto sucede y otras dos manifestaron que casi siempre esto sucede. Otra persona indicó que siempre esto ocurre y otra persona dijo que no. En este punto podemos volver hacer mención de que puede existir la posibilidad de que haya cierta preferencia dentro de los integrantes que pertenecen al equipo, demostrando más interés en la mejora de algunos de sus trabajadores y no de todos como equidad.

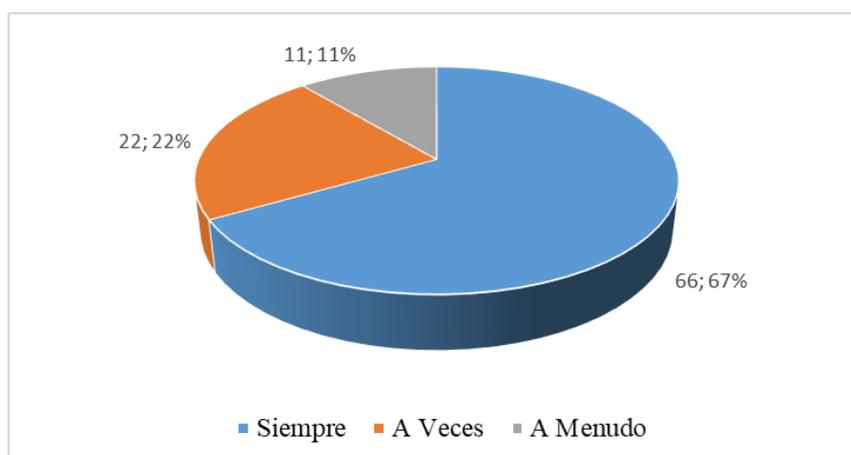


Figura 15. ¿Tiene conocimiento sobre las funciones a realizar en su puesto de trabajo?

La décima cuarta pregunta, 06 personas indicaron “siempre” poseer conocimiento sobre las funciones que deben desempeñar, 02 personas indicaron que a veces esto ocurre y solo una manifestó sentir que esto ocurre a menudo. Los resultados muestran que la mayoría de los colaboradores tienen conocimiento de las funciones a realizar, esto es de suma importancia para un desempeño eficaz.

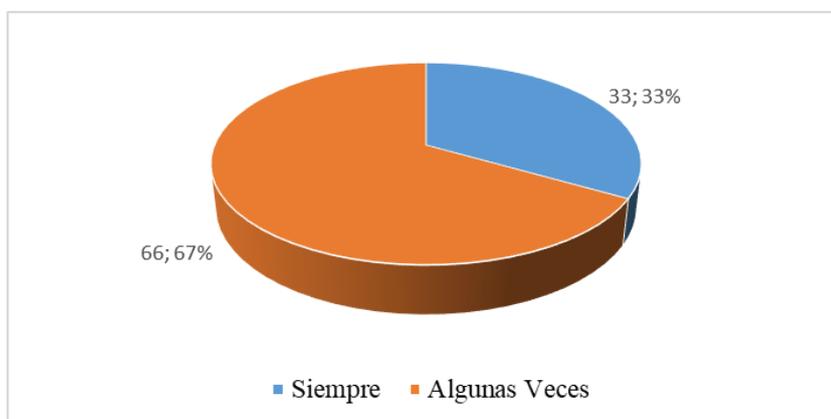


Figura 16. ¿Participa de las capacitaciones presenciales y virtuales otorgadas por la empresa?

La décima quinta pregunta, indicaron hacerlo algunas veces y solo 03 indicaron que siempre. Esto no es favorable ya que los empleados deben estar en constante capacitación para poder superar las expectativas dentro de su desenvolvimiento laboral.

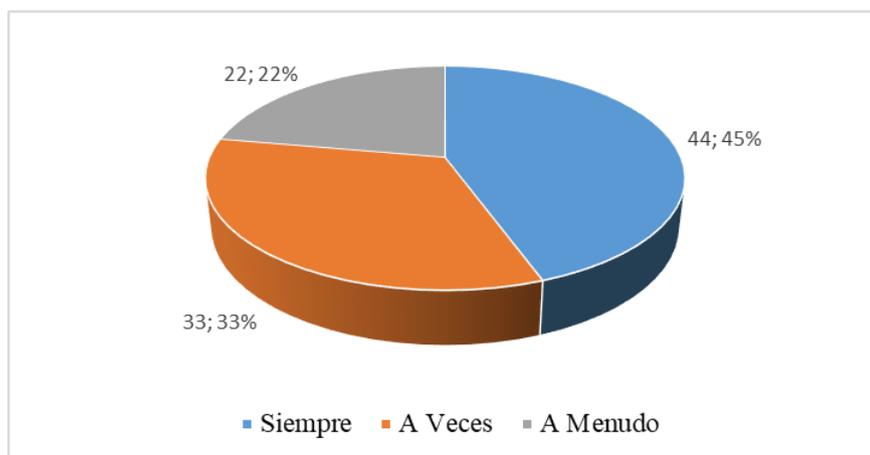


Figura 17. ¿La comunicación que se le brinda para el desarrollo de sus funciones es clara?

La décima sexta pregunta, 04 personas indican que siempre la información brindada es clara, 03 personas indican que a veces lo es. Y otras 02 personas indican que a menudo esto sucede. Es muy importante analizar este aspecto, ya que para que un trabajo pueda realizarse de una manera eficaz y productiva la comunicación como la información brindadas deben ser lo más clara, directa y concisa.

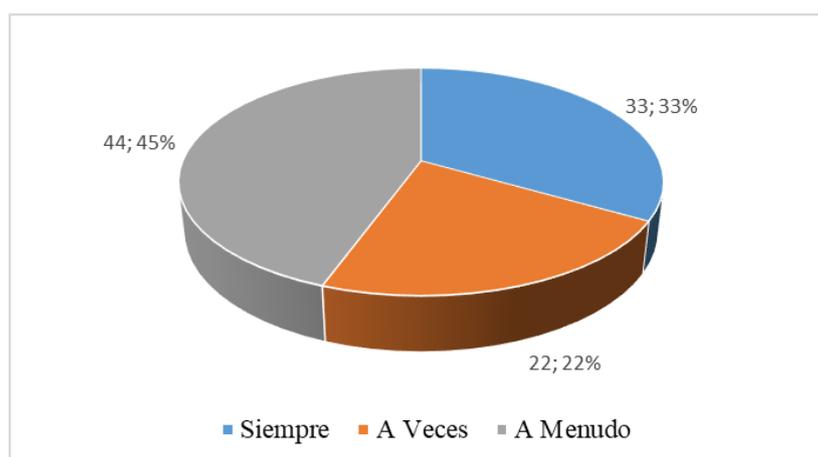


Figura 18. ¿Tiene alcance la normativa y procedimientos a ejecutar?

La décimo séptima pregunta, 04 personas indicaron que esto ocurre a menudo, 03 personas sienten que siempre esto sucede y 02 declararon que esto ocurre.

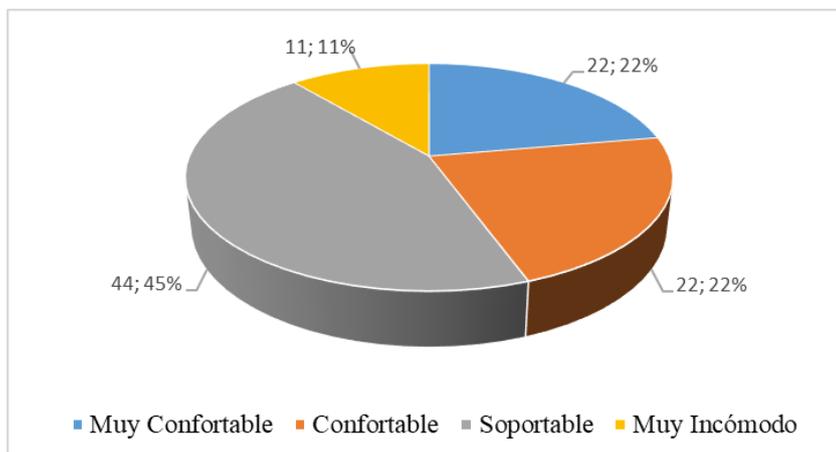


Figura 19. Condiciones físicas en el puesto de trabajo.

La décimo octava pregunta, 04 personas manifiestan que las condiciones físicas son soportables (esto no es un buen síntoma), 02 personas consideran que es muy confortable y dos personas consideran que es solo confortable, y solo una persona manifiesta que es muy incómodo. El ambiente debe tener las óptimas condiciones que le brinden seguridad al empleador.



Figura 20. Ambiente amplio y espacio.

La décimo novena pregunta. De las 09 personas encuestadas, 07 de ellas manifestaron de que el ambiente en el cual laboran era amplio y espacioso y solo 02 indicaron que no.

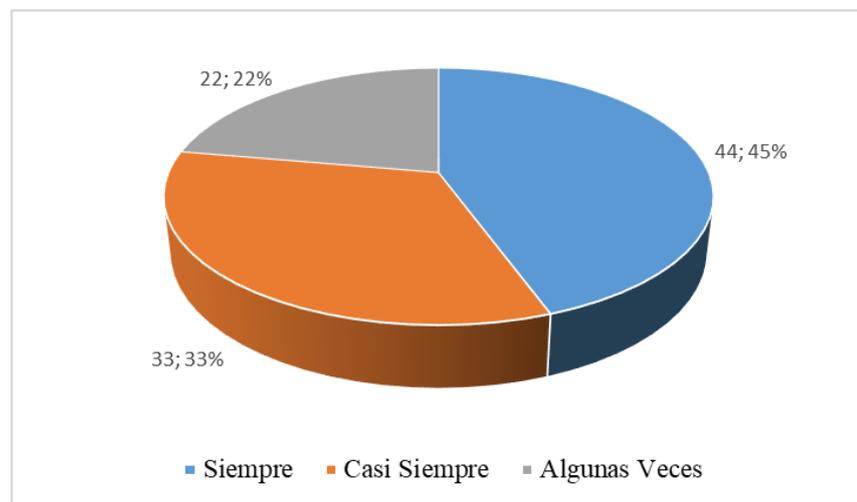


Figura 21. ¿Muestra alegrías en el logro de tus compañeros de trabajo?

La vigésima pregunta, 04 personas dijeron que esto siempre ocurre, 03 dijeron que casi siempre sienten alegría y 02 personas que algunas veces esto ocurre. Esto demuestra que menos de la mitad de los trabajadores tienen el sentido del compañerismo. ¿Son egocéntricos los trabajadores?, son preguntas que surgen a través de estos resultados.

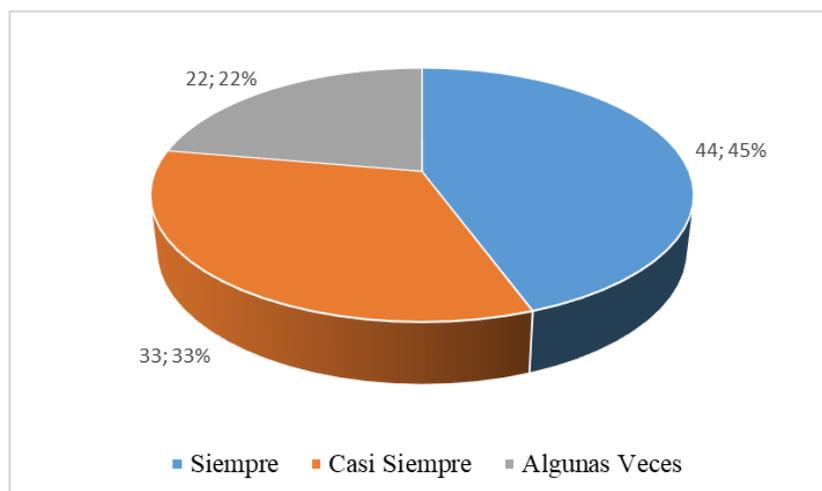


Figura 22. ¿Aceptas con responsabilidad tus errores sin buscar culpables?

Vigésima primera pregunta, 04 personas indicaron que siempre esto ocurre, 03 personas dijeron que casi siempre, y sólo 02 personas algunas veces dicen que esto ocurría. Esto refleja la determinación y sinceridad de los trabajadores con respecto o en relación con las fallas o errores que cometan dentro del trabajo.

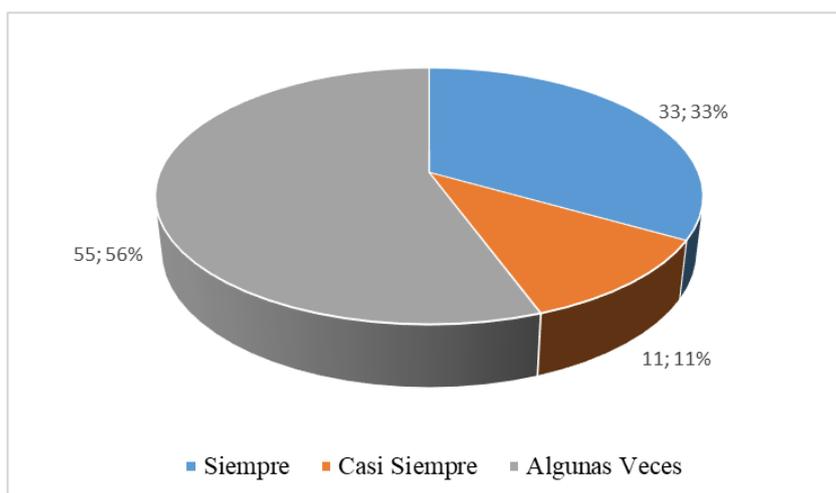


Figura 23. Dialogo y toma de decisiones de manera democrática.

Vigésima segunda pregunta, 05 personas manifestaron que esto algunas veces ocurre, 03 personas manifiestan que siempre esto ocurre y solo una

persona que casi siempre esto se da. Esto es un buen indicador ya que se puede interpretar como que el ambiente de trabajo es receptivo y puede lidiar con las decisiones y opiniones que se estipulen, de manera en que la palabra de cada de uno de ellos sea valorada y tomada en cuenta.

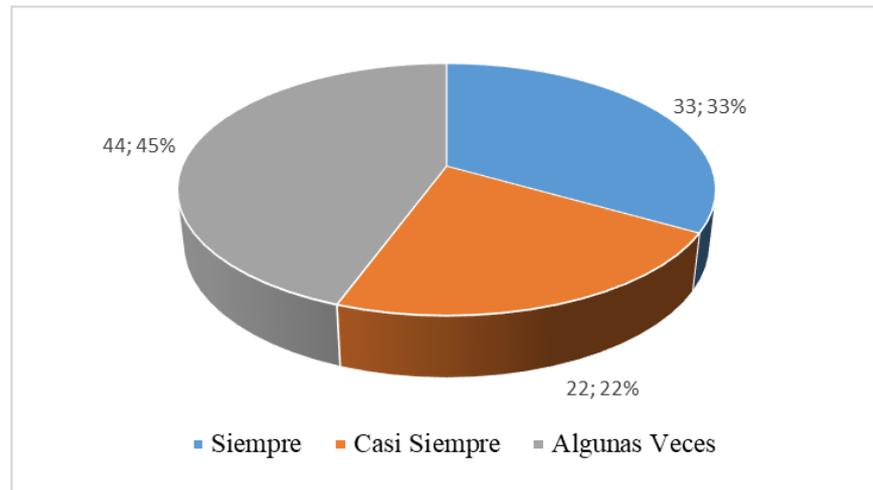


Figura 24. Análisis sobre el cumplimiento de metas

Vigésima tercera pregunta, 04 personas interpretaron que esto algunas veces ocurre, 02 que siempre ocurre y 03 que siempre ocurre. Este tipo de aspecto es determinante para poder medir el progreso de una empresa y/u organización.

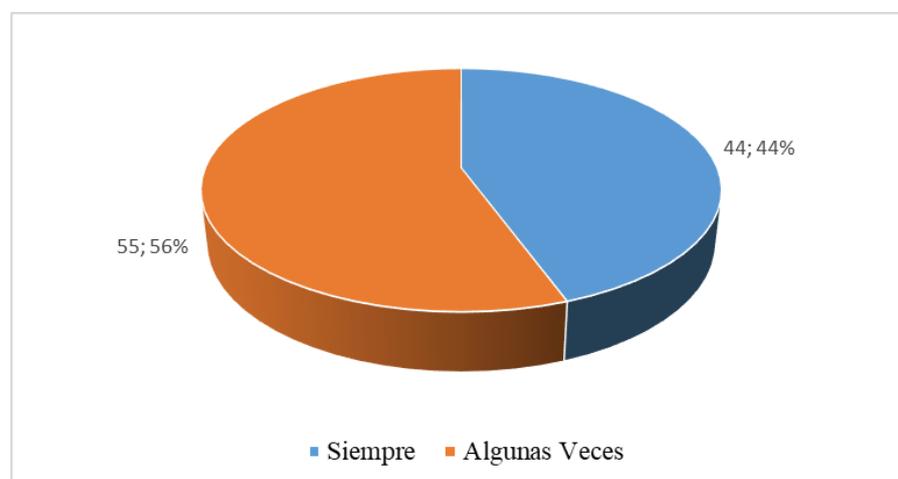


Figura 25. Solucion de problemas.

Vigésima cuarta pregunta, 05 personas determinaron que esto ocurre algunas veces y las otras 04 personas dicen que esto siempre ocurre.

La última pregunta era de libre carácter, ya que se les pidió que dieran algunas recomendaciones para mejorar el clima organizacional y con ello el desempeño de la organización. Entre las recomendaciones se encontraba: que fuesen más empáticos, que demostraran más apoyo a los demás, otros dijeron que no había ningún tipo de recomendación ya que sugería que los jefes siguieran con esa actitud positiva, otros opinaban que debían reforzar el liderazgo, otros que deberían hacer más charlas, otros que debían mejorar el trabajo en equipo y otros que debían mejorar los asientos y las computadoras de trabajo.

Las condiciones laborales no solo se miden por el valor y carácter físico de las mismas sino también en la parte emocional, en la parte organizacional en el cómo los trabajadores se sienten dentro de la misma, en cómo se desarrollan en cómo estos pueden desenvolverse. Es importante destacar que paulatinamente este tipo de estudio y encuestas deben ser realizadas por la organización de manera anónima claro está, ya que con ello la empresa puede evaluar diversos aspectos y de esta manera según los resultados obtenidos poder conseguir las mejores y más óptimas soluciones para enfrentar los problemas y adversidades que se pueden presentar dentro del ambiente laboral.

5.2.2. Entrevista al Jefe de banca.

1. ¿Su agencia cuenta con un ambiente libre a la creatividad de los empleados?

Si, cada trabajador tiene la oportunidad de compartir las opciones de mejora en cada proceso y subproceso de trabajo, donde se expone mediante una propuesta de innovación, como se puede mejorar distintas actividades de trabajo, las cuales al ser expuestas y aprobadas, forman parte de un programa de reconocimiento a nivel de la empresa.

2. ¿Se cuenta con tiempo y retroalimentación para el aprendizaje-de los empleados?

Existe un programa de desarrollo personal, donde la empresa nos permite realizar bajo un formato establecido, nuestra proyección profesional en el ámbito laboral, donde se coloca si deseamos capacitaciones, retroalimentación en algunos temas en específico.

3. ¿Se comunican las metas y objetivos a alcanzar?

Son constantemente comunicadas mediante correos y reuniones con todos los trabajadores, donde se realizar también actividades de confraternidad.

4. ¿Se promueve la cooperación y se toma en cuenta los aportes de mejora?

La empresa además de fomentar la cooperación del personal hacia empresa, promueve, premia e incentiva al personal en su rol de innovador y mejora.

5. ¿Existe preocupación por que las condiciones de trabajo sean seguras?

Si un pilar de la empresa es la seguridad de cada uno de las personas que integra el equipo de trabajo. Se cuenta con la supervisión del Jefe de banca quien constantemente monitorea las condiciones de seguridad (ambientes de trabajo) reportándolos al área de mantenimiento para su rápida atención.

6. ¿Cómo se premia los resultados por el cumplimiento de metas?

Se brinda reconocimientos por el desempeño profesional.

7. ¿Cómo gestiona el clima organizacional en su agencia? Explique

Distribución equitativa del trabajo, generando el trabajo en equipo y reconocimiento al buen desempeño de los colaboradores que incentiven a los demás tomarlo como ejemplo.

El capital humano es fundamental para el crecimiento de la empresa, por tal motivo la empresa pone mucho énfasis en este aspecto, contemplando las necesidades, valores, ideales y comportamientos del trabajador, los cuales son la clave para tener un clima laboral positivo y productivo.

8. ¿El clima organizacional influye en el desempeño? ¿Por qué?

Si, puesto que, si se tiene un clima organizacional o un clima laboral negativo, este será capaz de afectar directamente las ganancias de una empresa y su imagen en el mercado.

Por tal motivo el reconocimiento atribuido a un colaborador afecta directamente su disposición para hacer un buen trabajo y esto a la vez genera una mejor producción en calidad de trabajo e imagen de la empresa en el mercado al cual se dedica.

5.3. Contrastación de resultados

5.3.1. Clima organizacional y desempeño.

H₀-El clima organizacional no influye en el desempeño.

H_a-El clima organizacional influye en el desempeño.

Tabla 2. *Prueba de hipótesis de influencia del clima organizacional y el desempeño laboral*

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,764*
	Sig. (bilateral)		,017
	N	9	9
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,764*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	9	9

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05

(bilateral).

Descripción de Resultados: los datos procesados en la prueba de correlación de Pearson tienen como resultado una significancia de 0.017, siendo está por debajo de 0.05 del margen de error establecido, **por tal motivo se excluye la Hipótesis Nula y se reconoce la hipótesis alterna.** Por tal motivo, la relación que muestra la prueba de Pearson entre clima organización y el desempeño laboral de los empleados de Mibanco es de 0.764, según la escala de correlación es una correlación positiva alta.

5.3.2. Motivación y desempeño laboral.

H_0 -La motivación no influye en el desempeño laboral.

H_a -la motivación influye en el desempeño laboral.

Tabla 3. *Prueba de hipótesis de influencia de la motivación y el desempeño laboral*

		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,938**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	9	9
Desempeño	Correlación de Pearson	,938**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	9	9

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción de Resultados: los datos procesados en la prueba de correlación de Pearson tienen como resultado una significancia de 0.000, siendo está por debajo de 0.05 del margen de error establecido, **por tal motivo se excluye la Hipótesis Nula y se reconoce la hipótesis alterna.** Por tal motivo, la relación que muestra la prueba de Pearson entre motivación y el desempeño laboral de los empleados de Mibanco es de 0.938, según la escala de correlación es una correlación positiva alta.

5.3.3. Comunicación y desempeño laboral.

H_0 -La comunicación no influye en el desempeño laboral.

H_a -la comunicación influye en el desempeño laboral.

Tabla 4. *Prueba de hipótesis de influencia de la comunicación y el desempeño laboral*

		Comunicación	Desempeño laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,755*
	Sig. (bilateral)		,019
	N	9	9
Desempeño	Correlación de Pearson	,755*	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	9	9

Descripción de Resultados: los datos procesados en la prueba de correlación de Pearson tienen como resultado una significancia de 0.019, siendo está por debajo de 0.05 del margen de error establecido, **por tal motivo se excluye la Hipótesis Nula y se reconoce la hipótesis alterna.** Por tal motivo, la relación que muestra la prueba de Pearson entre comunicación y el desempeño laboral de los empleados de Mibanco es de 0.755, según la escala de correlación es una correlación positiva alta.

5.3.4. Condiciones laborales y desempeño laboral.

H_0 -Las condiciones no influye en el desempeño laboral..

H_a -las condiciones influye en el desempeño laboral.

Tabla 5. Prueba de hipótesis de influencia de las condiciones laborales y el desempeño laboral

		Condiciones laborales	Desempeño laboral
Condiciones	Correlación de Pearson	1	,177
	Sig. (bilateral)		,649
	N	9	9
Desempeño	Correlación de Pearson	,177	1
	Sig. (bilateral)	,649	
	N	9	9

Descripción de Resultados: los datos procesados en la prueba de correlación de Pearson tienen como resultado una significancia de 0.649, siendo está por encima de 0.05 del margen de error establecido, **por tal motivo se excluye la Hipótesis alterna y se reconoce la hipótesis nula.** Por tal motivo, **no existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral** de los empleados de Mibanco.

5.3.5. Liderazgo y desempeño laboral.

H₀-El liderazgo no influye en el desempeño de los empleados de Mibanco en el área de operaciones de agencia Miraflores Arequipa.

H_a-El liderazgo influye en el desempeño de los empleados de Mibanco en el área de operaciones de agencia Miraflores Arequipa.

Tabla 6. . Prueba de hipótesis de influencia del liderazgo y el desempeño laboral

		Liderazgo	Desempeño laboral
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,544
	Sig. (bilateral)		,130
	N	9	9
Desempeño	Correlación de Pearson	,544	1
	Sig. (bilateral)	,130	
	N	9	9

Descripción de Resultados: los datos procesados en la prueba de correlación de Pearson tienen como resultado una significancia de 0.130, siendo está por encima de 0.05 del margen de error establecido, **por tal motivo se excluye la Hipótesis alterna y se reconoce la hipótesis nula.** Por tal motivo, **no existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral** de los empleados de Mibanco.

5.4. Discusión de resultados

En comparación con las tesis que apoyaron a esta investigación su población de estudio fue más grande en comparación a esta presente investigación que por motivos del contexto actual solo se tomó el área de operaciones de la agencia Miraflores Mibanco; dando como resultados en la tesis consideradas como antecedentes la influencia del clima organizacional y desempeño es significativa,

teniendo en cuenta los indicadores que ayudan a medir de qué manera influye una variable de la otra.

La teoría desarrollada en el capítulo del marco teórico nos permite entender la importancia de los factores que hacen parte del clima organizacional, el contar con una buena motivación, comunicación oportuna, condiciones físicas en las que se trabaja y el liderazgo conlleva a un buen desempeño y en la medida que estos mejoren aumentará el desempeño de los empleados.

La entrevista al jefe de banca de otra agencia perteneciente a la Zona Avelino permitió dar retroalimentación para tomar en cuenta y puedan ser aplicados a la agencia en investigación, el banco cuenta con beneficios por cumplimiento de metas, pero si no se cuenta con un buen líder que guíe y comunique todos estos beneficios no se incentivarán a generar un mejor desempeño.

Gracias a la contratación de resultados permitió analizar el grado de influencia que existen entre nuestras variables de estudio llegando a la conclusión que la influencia es positiva alta, esto quiere decir que a medida que se cuenta con un clima organizacional bueno y positivo aumentará el desempeño de los empleados favoreciendo al crecimiento personal y de la organización.

Conclusiones

1. La relación que muestra la prueba de Pearson entre clima organización y el desempeño laboral es de 0.764, según la escala de correlación es una correlación

positiva alta. Esto comprueba nuestra hipótesis general por tal motivo el crear una propuesta de mejora en el clima organizacional contribuiría a la organización.

2. La relación que muestra la prueba de Pearson entre motivación y el desempeño laboral de los empleados de Mibanco es de 0.938, mostrando una correlación es una positiva alta. Este resultado que cuanto más motivados se encuentren los empleados realizarán un trabajo eficaz, el sentirse motivado genera el sentido de compromiso con la organización.
3. La relación que muestra la prueba de Pearson entre comunicación y el desempeño laboral es de 0.755, la correlación que muestra es positiva alta, entendiéndose que una comunicación efectiva crea confianza, establece vínculos y permite el desarrollo de un trabajo de calidad.
4. La prueba de correlación de Pearson muestra como resultado una significancia de 0.130, por tal motivo, no existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los empleados de Mibanco. Si bien es cierto que se necesita contar con un buen líder para mejorar el desempeño los empleados encuestados indican que su desempeño laboral no se ve afectado por el tipo de liderazgo; pero el desempeño incrementa cuando el líder compromete al equipo de trabajo.
5. Se identificaron deficiencias en el liderazgo que genere confianza y fomente el trabajo en equipo.
6. No se recibe la respectiva retroalimentación por el desempeño o faltas que puedan generarse en el desarrollo de funciones para el logro de metas.

Recomendaciones

1. Desarrollar un programa de mejora de clima organizacional que permita incrementar el desempeño de los empleados en el área de operaciones de la agencia Miraflores Mibanco.
2. Para mantener una alta motivación se debe brindar retroalimentación constante y reconocimiento del trabajo en el logro de metas establecidas, la línea de carrera con la que cuenta la organización permite el crecimiento profesional aumentando la productividad y el compromiso de los empleados, generando una imagen positiva de la organización.
3. Realizar un cronograma de actividades semanales, que sirva como un canal de comunicación a través del cual los trabajadores puedan aclarar inquietudes relacionadas al cumplimiento de los procesos.
4. Reforzar en todos los niveles medios de jerarquía temas relacionados al liderazgo, empatía y gestión del personal, para que así los subordinados realicen su trabajo de la mejor manera posible.
5. Fomentar el trabajo en equipo dentro de la organización con la intención de alcanzar los objetivos, crear un ambiente de retroalimentación y promover un mejor clima laboral entre los empleados sustentados en la cooperación.
6. Distribuir equitativamente el trabajo, delegar funciones por igual que la responsabilidad sea compartida.

Referencias

- Álvarez, M. (2006). *Definición de Clima Organizacional*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Calderon Surco, T. L. (2018). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9818>
- Chavenato, I. (2009).
- Chiavenato. (2009).
- El Búho. (s.f.). *Coronavirus: 14 esperan resultados y 74 casos descartados en Arequipa*. Obtenido de <https://elbuho.pe/2020/03/coronavirus-14-esperan-resultados-y-74-casos-descartados-en-arequipa/>
- Mercedes, A. V. (2018). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - LIMA*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34986/Alberco_VYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MIBANCO. (2014). Obtenido de <https://www.mibanco.com.pe/categoria/historia-de-la-union>
- MIBANCO. (2018). *MEMORIA MIBANCO* . Obtenido de <https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/memoria-anual/files/Memoria%20Mibanco%202018.pdf>
- OMS. (2019). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=CjwKCAjwi_b3BRAGEiwAemPNUxN9IFZuFiydHxieI6-QbdZTnwwqIxqInEy5_hl87BcJOjjumej0kRoC3HsQAvD_BwE

- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Pernía, K. Y Carrera, M. (2014).
- REYES, S. E. (2018). *REPOSITORIO ACADEMICO USMP*. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4362/chico_rse.pdf?sequence=1
- Robbins, S. P. (1999).
- Rodriguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. Mexico.
- Santa Cruz, F. (29 de Septiembre de 2015). *Justificación de la investigación*. Obtenido de <http://florfanyasantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>

Apéndices

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos Centrales
<p style="text-align: center;">ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS EN EL AREA DE OPERACIONES MIBANCO AGENCIA MIRAFLORES AREQUIPA – PERÚ 2020</p>	<p>1. Problema general ¿El clima organizacional influye en el desempeño de los empleados de Mibanco en el área de operaciones de agencia Miraflores Arequipa?</p> <p>2. Problemas específicos</p> <p>2.1. ¿De qué manera influye la motivación con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa?</p> <p>2.2. ¿De qué manera la comunicación influye en el desempeño laboral en el área de</p>	<p>1. Objetivo general . Determinar si el clima organizacional influye en el desempeño de los empleados de Mibanco en el área de operaciones de agencia Miraflores Arequipa</p> <p>2. Objetivos específicos</p> <p>2.1. Determinar si influye la motivación con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa</p> <p>2.2. Determinar si la comunicación influye en el desempeño laboral en el área de operaciones de la</p>	<p>1. Hipótesis general Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados de Mibanco en el área de operaciones de agencia Miraflores Arequipa</p> <p>2. Hipótesis específicas</p> <p>2.1. Si influye la motivación en el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa</p> <p>2.2. La comunicación si influye en el desempeño laboral en el área de operaciones de la</p>	<p>Tipos Correlacional Transaccional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>X → Y</p> <p>X1 → y X2 → y X3 → y X4 → y</p>	<p>Clima Organizacional Motivación Comunicación Condiciones laborales Liderazgo</p> <p>Desempeño Laboral Eficacia Capacidad laboral Relaciones interpersonales</p>

	<p>operaciones de la agencia Mibanco Miraflores Arequipa?</p> <p>2.3. ¿De qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa?</p> <p>2.4 ¿De qué manera se relaciona el liderazgo con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa?</p>	<p>agencia Mibanco Miraflores Arequipa</p> <p>2.3. Determinar si las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa.</p> <p>2.4 Determinar si se relaciona el liderazgo con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa.</p>	<p>agencia Mibanco Miraflores Arequipa.</p> <p>2.3. Las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa.</p> <p>2.4 Se relaciona el liderazgo favorablemente con el desempeño laboral en el área de operaciones Mibanco.</p>		
--	--	---	---	--	--

Anexo 02: Matriz instrumental

Titulo	Variable	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de información	Instrumento
Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones Mibanco Agencia Miraflores Arequipa – Perú 2020	Clima Organizacional	Motivación	Nivel de satisfacción	Empleados en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa – Perú 2020	Cuestionario
		Comunicación	Nivel de calidad de información	Empleados en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa – Perú 2020	Cuestionario
		Condiciones Laborales	Grado de conformidad de las condiciones físicas	Empleados en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa – Perú 2020	Cuestionario
		Liderazgo	Porcentaje del cumplimiento de meta grupal	Empleados en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa – Perú 2020	Cuestionario
	Desempeño laboral	Eficacia	% de cumplimiento de metas	Empleados en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa – Perú 2020	Cuestionario
		Capacidad Laboral	Nivel de conocimientos de puestos y funciones	Empleados en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa – Perú 2020	Cuestionario
		Relaciones interpersonales	Nivel de cooperación, trabajo en equipo y resolución de conflictos.	Empleados en el área de operaciones Mibanco agencia Miraflores Arequipa – Perú 2020	Cuestionario

X1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Tengo claro que es lo se espera de mí en el trabajo que realizo? 2. ¿Se cuenta con los materiales y los equipos necesarios en agencia para realizar bien mi trabajo? 3. ¿Mi líder o compañeros se preocupan por mí como persona? <p>¿Tengo oportunidad de aprender y crecer en el trabajo?</p>	EFICACIA/INTRANET	Y1
X2	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La información que se percibe es de manera oportuna? 2. ¿Se recibe la información necesaria para realizar eficientemente su trabajo? 3. ¿Existe retroalimentación sobre el desempeño personal y de equipo? 4. ¿Se genera confianza para discutir y llevar consenso sobre problemas en el trabajo? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Tiene conocimiento sobre las funciones a realizar en su puesto de trabajo? 2. ¿Participa de las capacitaciones presenciales y virtuales otorgadas por la empresa? 3. ¿La comunicación que se le brinda para el desarrollo de sus funciones es clara? 4. ¿Tiene alcance la normativa y procedimientos a ejecutar? 5. ¿Muestras alegrías en el logro de tus compañeros de trabajo? 6. ¿Aceptas con responsabilidad tus errores sin buscar culpables? 7. ¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática? 8. ¿Si las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver que han fallado? 9. ¿Cuándo hay un problema en vez de quejarse tratan de buscar soluciones? 	
X3	<ol style="list-style-type: none"> 1. En relación con las condiciones físicas en el puesto de trabajo, la iluminación, la temperatura, el espacio, ruidos, etc.), 2. ¿En la organización se dispone de un ambiente amplio y espacioso? 		
X4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Obtengo reconocimiento por el resultado realizado y los resultados obtenidos? 2. ¿El líder se muestra cercano como consejero o guía? 3. ¿Su líder corrige sus defectos para generar un cambio de mejora? 4. ¿Su líder deja clara las tareas a realizar, el tiempo y lo que espera en usted? 5. ¿El líder le brinda apoyo y orientación en su trabajo? 		

Anexo 03: Cuestionario

Sexo:

Femenino Masculino

I. PARTE

¿Cuánto tiempo lleva laborando en la agencia de Miraflores?

Menos de 6 meses

01 año

Más de 01 año

II. PARTE

ITEM	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	¿Tengo claro que es lo se espera de mí en el trabajo que realizo?					
2	¿Se cuenta con los materiales y los equipos necesarios en agencia para realizar bien mi trabajo?					
3	¿Mi líder o compañeros se preocupan por mí como persona?					
4	¿Tengo oportunidad de aprender y crecer en el trabajo?					
5	¿Existe retroalimentación sobre el desempeño personal y de equipo?					
6	¿Se genera confianza para discutir y llevar a un consenso sobre problemas en el trabajo?					
7	¿Obtengo reconocimiento por el trabajo realizado y por los resultados obtenidos?					
8	¿El líder se muestra cercano como consejero o guía?					
9	¿Su líder corrige sus defectos para generar un cambio de mejora?					

10	¿Su líder deja clara las tareas a realizar, el tiempo y lo que espera de usted?					
11	¿El líder le brinda apoyo y orientación en su trabajo?					
12	¿Participa de las capacitaciones virtuales y presenciales otorgadas por la empresa?					
13	¿Muestras alegría en el logro de tus compañeros de trabajo?					
14	¿Aceptas con responsabilidad tus errores sin buscar culpables?					
15	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?					
16	¿Si las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado?					
17	¿Cuándo hay un problema en vez de quejarse tratan de buscar soluciones?					

III. PARTE

1. ¿La información que se recibe es de manera oportuna?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

2. ¿Se recibe la información necesaria para realizar eficientemente su trabajo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Indeciso

3. *¿Tiene conocimiento sobre las funciones a realizar en su puesto de trabajo?*

Siempre

A menudo

A veces

4. *¿La comunicación que se le brinda para el desarrollo de sus funciones es clara?*

Siempre

A menudo

A veces

5. *¿Tiene alcance la normativa y procedimientos a ejecutar?*

Siempre

A menudo

A veces

6. *En relación a las condiciones físicas en el puesto de trabajo (la iluminación, temperatura, ventilación, espacio, ruidos, etc.) considera que este es:*

Muy confortable

Confortable

Soportable

Muy incomodo

7. *¿En la organización se dispone de un ambiente de trabajo amplio y espacioso?*

Sí

No

8. *Que recomendaciones darías para mejor el clima organizacional y mejorar el desempeño*
