



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"**

ESCUELA DE POSTGRADO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EQUIPO DE TRABAJO
DE FINANCIERA EDYFICAR AGENCIA HUARAZ 2012**

**Tesis para optar el Grado de Maestro
en Administración**

Mención en Administración de Negocios, MBA

EIZEN LUIS PEREZ REGALADO

Asesor: Mag JUAN EMILIO VILCHEZ CARCAMO

Huaraz - Perú

2014

Nº Registro: T0364

MIEMBROS DEL JURADO

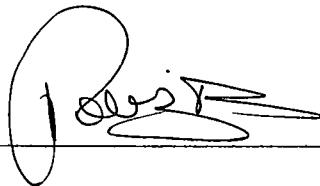
Magíster Carlos Humberto Chunga Antón

Presidente



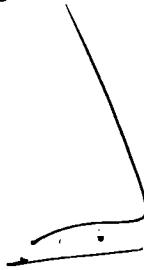
Magíster Edwin Hernán Ramírez Asís

Secretario



Magíster Juan Emilio Vilchez Cárcamo

Vocal



ASESOR

Magister Juan Emilio Vilchez Cárcamo

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme por el camino de la felicidad, a mi padre y madre por su esfuerzo constante por sacar adelante a sus hijos, a la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” por apoyarme en mi perfeccionamiento en administración de negocios, MBA; a Financiera Edyficar por darme la oportunidad de trabajo, a Lic. Juan Vílchez Cárcamo asesor de la tesis, a todos los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz por haberme proporcionado la información, finalmente agradezco a todos los que de alguna u otra forma han ayudado a la realización de la presente tesis.

A Dios por haberme otorgado el privilegio de tenerme
A mis padres fuentes de motivación para ser un gran hombre
A Emperatriz, mi esposa por su apoyo incondicional
A mi Joaquín que ilumina con su sonrisa cada día de mi vida
A mis compañeros de trabajo por los que me siento orgulloso
A todos mis amigos y amigas.

ÍNDICE

	Página
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1 – 4
Objetivos	3
Hipótesis	3
Variables	3
II. MARCO TEÓRICO	5 – 36
2.1. Antecedentes	5
2.2. Bases teóricas	7 – 34
2.3. Definición de términos	34
III. MATERIALES Y MÉTODOS	37 – 39
3.1. Tipo y diseño de Investigación	37
3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico	38
3.3. Instrumentos de recolección de la información	39
3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información	39
IV. RESULTADOS	40 - 109
V. DISCUSIÓN	110-114
VI. CONCLUSIONES	115

VII. RECOMENDACIONES	117
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	119-120
ANEXOS	121

RESUMEN

La presente tesis denominado clima organizacional y equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz 2012, ha permitido analizar la influencia del clima organizacional en el equipo de trabajo en la Agencia Huaraz ubicado en Departamento de Ancash zona sierra.

Se presenta detalladamente las tablas de distribución de frecuencias con sus respectivas gráficas relacionados a elementos relativos a la organización, recursos humanos, al trabajador y al equipo de trabajo; se presentan resultados de la investigación donde el 57.3% de los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a Financiera Edyficar, el 30% se sienten en desacuerdo con la remuneración que perciben y el 46.9% mencionan que un buen clima laboral es importante para que exista el equipo de trabajo.

Se concluye que la variable clima organizacional, actualmente que se aprecia es positiva y el equipo de trabajo también es positivo, por el trabajo de mejoramiento continuo que vienen aplicando los directivos y funcionarios de la Financiera,

Se presenta los resultados de contrastación de hipótesis, donde se acepta la hipótesis alternativa (H_1), que el clima organizacional desfavorable influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

Finalmente, se presenta las referencias bibliográficas, conclusiones, recomendaciones y los anexos.

Palabras clave: Clima organizacional, equipo de trabajo, motivación, liderazgo empowerment, remuneración, comunicación y seguridad e higiene.

ABSTRACT

This thesis called organizational climate and team Edyficar Agency Financial Huaraz 2012, has allowed us to analyze the influence of organizational climate on the team in the Agency based in Huaraz Ancash highlands area.

The frequency distribution tables and their respective graphs related to factors relating to the organization, human resources, worker and team work is detailed, research results are presented where 57.3 % of employees feel proud to belong Financial Edyficar, 30% feel at odds with being paid and 46.9 % mentioned that a good working environment is important for the team there.

We conclude that the variable organizational climate , now shows that is positive and the team is positive, by the work of continuous improvement that have been applying the directors and officers of the Finance.

The results of hypothesis testing, where the alternative hypothesis (H1) is accepted is presented that unfavorable organizational climate is affecting the team Edyficar Huaraz Financial Agency.

Finally, we present the bibliographic references, conclusions, recommendations and annexes.

Keywords: Organizational climate, teamwork, motivation, leadership empowerment, remuneration, communication and certainty and hygiene.

I. INTRODUCCIÓN

En la presente tesis se presentan los resultados de la investigación realizado en maestría de administración de negocios, MBA referente al clima organizacional y equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz 2012.

Clima organizacional es conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo perciben otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización.

El equipo de trabajo es grupo en que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo.

En Financiera Edyficar Agencia Huaraz se percibe un clima organizacional no apropiado generando conflicto entre los colaboradores, se observa que los colaboradores que conforman la Agencia Huaraz trabajan la mayoría individualmente porque existe un clima organizacional no adecuado, se puede citar el caso de que cuando los analistas de créditos que se encuentran en la oficina, en más de una oportunidad no atienden adecuadamente a los clientes de otros analistas.

No existe una comunicación efectiva en los colaboradores que trabajan en área de negocios y operaciones generando mal clima organizacional y comprometiendo al equipo de trabajo no desarrollarse adecuadamente.

El gerente y los jefes de oficinas especiales de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en oportunidades dejan de lado el manejo de clima organizacional y

equipo de trabajo, porque más se enfocan en los objetivos y metas de la organización, ocurre con frecuencia cuando los jefes están preocupados por las metas y dejan de lado la retroalimentaciones con sus colaboradores respecto a la gestión de clima organizacional y equipo de trabajo

La tesis está compuesta por 5 capítulos.

Capítulo I, Introducción

Capitulo II, contiene el marco teórico de la investigación como es el clima organizacional y el trabajo en equipo.

Capitulo III se describe materiales y métodos, donde contiene tipos de investigación, diseño de la investigación, instrumentos de la investigación, plan de procesamiento y análisis estadístico de la información.

Capitulo IV, se presentan los resultados y se analizan los cuadros de distribución de frecuencias y tablas de contingencias.

Capítulo V, se presenta la discusión, donde se analiza el marco teórico con los resultados de la encuesta así como las hipótesis planteadas.

Capítulo VI, Conclusiones.

Capítulo VII, Recomendaciones.

Capítulo VIII, Referencias bibliográficas.

Anexos, se adjuntan el cuestionario y los cálculos de la chi-cuadrada para la contratación de la hipótesis.

1.1.OBJETIVOS

1.1. 1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar la influencia del clima organizacional en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz 2012.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a) Describir la situación actual del clima organizacional que existe en Financiera Edyficar Agencia Huaraz en 2012.
- b) Describir el resultado del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en 2012.

1.2. HIPÓTESIS

1.2.1.HIPÓTESIS GENERAL.

El clima organizacional desfavorable influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

1.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.

- a) La influencia del clima organizacional desfavorable de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores es negativa.
- b) Los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz son desfavorables.

1.3. VARIABLES

1.2.3.VARIABLE DEPENDIENTE

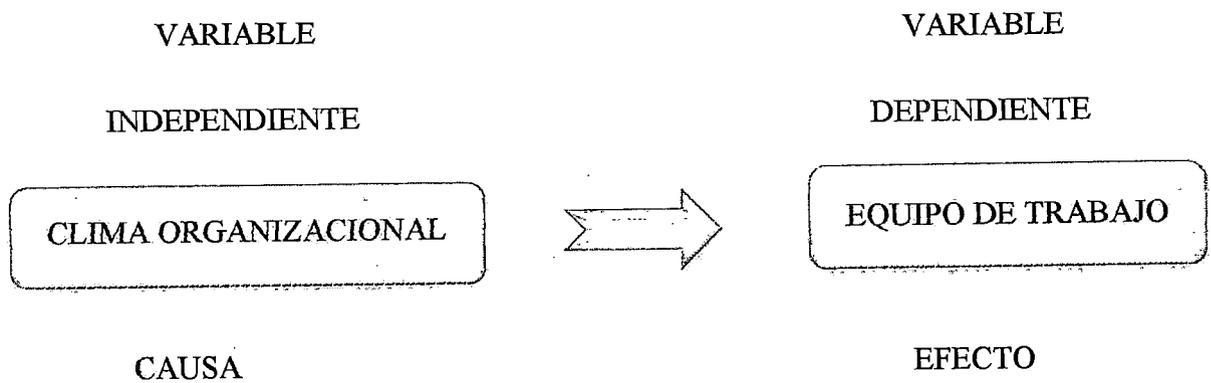
≠ EQUIPO DE TRABAJO.

Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida.

1.2.4. VARIABLE INDEPENDIENTE.

‡ CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima organizacional es el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo; de acuerdo con las condiciones que se encuentran en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional.



II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

No existe una investigación propiamente en temas de clima organizacional y equipo de trabajo en empresas nacionales e internacionales.

Clima organizacional en una empresa cervecera, tesis de maestría de Cyntia Venegas Gómez 2010 de la Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, Oaxaca, México, donde se concluyó que los trabajadores percibieron un buen clima en apoyo, estructura, riesgo, responsabilidad y calor y tuvieron una percepción negativa en conflicto, identidad, estándares de desempeño y recompensa.

Clima organizacional y desempeño del personal de empresa vigilantes asociados costa oriental del lago revista *Negotium/ciencias gerenciales* Venezuela 2008, que concluye según los resultados obtenidos que el clima organizacional no es productivo ni satisfactorio para un buen desempeño laboral.

Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Ver., 2009, tesis para obtener grado de maestro en salud pública, presentado por Nelsy Marien Cortés Jiménez, Universidad veracruzana, México 2009. Que tuvo las siguientes conclusiones:

- ✓ El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional de ellos.
- ✓ El personal considera que no hay retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales.
- ✓ No existe distribución equitativa de las oportunidades de capacitación.

- ✓ No existe un reconocimiento por el buen desempeño del personal.
- ✓ Las autoridades no favorecen la iniciativa de los trabajadores.
- ✓ No existe flujo de información ya que esta se encuentra concentrada en pocos grupos, limitando el desarrollo de las metas comunes.
- ✓ No existe una postura o actitud que comprometa al cambio por parte del personal operativo, ni del superior.

Tesis, aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico corporación Infarmasa S.A. Universidad Mayor de San Marcos, Lima 2009, Presentado por Juliana Flores Jaime, teniendo como resultado lo siguiente:

- ✓ Los resultados de la presente investigación revelan que la percepción de los empleados con respecto al ambiente físico es el adecuado.
- ✓ Los resultados también revelan que hay una deficiencia en la comunicación, en relación a las expectativas, actitudes y aptitudes del personal son las que ellos desean alcanzar; también se concluye que el personal tiene la suficiente autonomía para desarrollar su trabajo y se sienten totalmente identificados con la empresa.

Tesis, el trabajo en equipo en las decisiones organizativas: un estudio de casos en el centro educativo estatal 0019 "San Martín de Porres Velásquez" Pontificia Universidad Católica del Perú, presentado por Leonor Rebeca Ríos, Lima 2004, donde la investigación concluye:

Con relación a los procesos comunicativos en las relaciones de convivencia con la autoridad se concluyó que las continuas filtraciones, las críticas

subjetivas y las barreras que se presentan en el ambiente escolar deterioran las relaciones interactivas del grupo hacia un trabajo propiamente de equipo.

Reconocen como debilidades en el equipo: la poca claridad en las informaciones para lograr los objetivos; la incoherencia entre lo planificado y la práctica educativa; las situaciones per turbativas que no logran solucionarse y se mantienen latentes en el ambiente; el limitado compromiso de los miembros para conseguir los objetivos de equipo. Por último, las críticas constantes vinculadas a juicios intuitivos o subjetivos que van limitando las motivaciones personales para lograr mejores desempeños.

No existen antecedentes de investigación respecto a clima organizacional y equipo de trabajo en Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL:

2.2.1.1. ANTECEDENTES DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

Para teorizar acerca de los inicios del comportamiento organizacional dentro del cual se ubica el Contrato Psicológico, debe hacerse referencia de tres científicos, quienes generaron las ideas que con el tiempo tendrían una influencia determinante para modelar la dirección y las fronteras del comportamiento organizacional, ellos fueron Adam Smith, Charles Babbage y Robert Owen.

ADAM SMITH	CH. BABBAGE	ROBERT OWEN
Especialización del trabajo. 1776.	Especialización de tareas físicas y mentales. 1832	Enfoque orientado al recurso humano. 1789



Expuso las ventajas económicas, demostró que la productividad aumentaba al incrementar la habilidad y la destreza del trabajador y al estimular la creación de inventos y maquinaria que ahorran mano de obra.	Profundizo en el desarrollo de las ventajas de la división de trabajo. Propuso que las economías de la especialización deberían ser relevantes para hacer tanto trabajo mental como físico.	Se opuso a las condiciones laborales de las fábricas. Sostuvo que el dinero gastado en mejorar la mano de obra era una de las mejores inversiones y que mostrar interés por los empleados convenía a las gerencias.
--	---	---

2.2.1.2. DEFINICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima organizacional es el ambiente humano en el que se desarrollan su actividad los trabajadores de una organización, se dice que existe un

buen clima en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable y por lo tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades.

(ALCALA, 2009, pág. 148)

Son atributos o conjunto de atributos del ambiente de trabajo (Chain, 2010, pág. 14)

2.2.1.3. TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGUN LIKERT.

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

- a) **Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador**
- En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

b) **Clima de tipo autoritario: Sistema II Autoritarismo paternalista**

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

c) **Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo**

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

d) **Clima de tipo participativo: Sistema IV Participación en grupo**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma

lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica. (Eumed.net, enciclopedia virtual)

2.2.1.4. CARACTERISTICAS DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima organizacional tiene las siguientes características:

- a) El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- b) Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- c) El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- d) Los trabajadores modifican el clima organizacional de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- e) Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- f) Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima organizacional, es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

g) Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales, esto significa que se puede contar con cierta estabilidad en clima de una organización, con cambios relativamente graduales.

h) El ausentismo y la rotación excesiva puede ser indicaciones de un mal clima organizacional. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional. (Owsaldo, 2010, pág. 8)

2.2.1.5. VENTAJAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS.

Las ventajas de clima organizacional son las siguientes:

- Obtiene información confiable y válida sobre su funcionamiento con indicadores humanos.
- Establece el valor promedio del clima organizacional y lo compara con los diferentes departamentos o áreas.
- Establece benchmarking interno con fines de aprovechar las mejores prácticas dentro de la empresa.
- Monitorea y evalúa los avances en el clima organizacional en diferentes momentos, lo cual es importante cuando se están adelantando procesos de cambio organizacional.
- Adicionalmente, es posible conocer los elementos satisfactorios y aquellos que provocan insatisfacción en el personal de una organización.
- Detecta áreas organizacionales robustas y áreas que requieren atención.

- Hace seguimiento del efecto de programas de intervención y cambio.
 - Realiza comparaciones con otras organizaciones y se apoya en ellas con fines de benchmarking.
 - Genera espacios conversacionales y de aprendizaje entre el personal.
- (Sistema de gestión de medición humana, 2010)

2.2.1.6. DESVENTAJAS DE MAL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS EMPRESAS.

Cuando existe un mal clima organizacional ocurre lo siguiente:

- Crisis de identidad.
- Ausencia de líder.
- Falta de cultura de equipo de trabajo.
- Gestión de las personas sin propósitos estratégicos.

2.2.1.7. ELEMENTOS DETERMINANTES EN CLIMA ORGANIZACIONAL.

1: ELEMENTOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN.

Se va a describir algunos de los elementos que pueden ser influyentes en el clima organizacional de la empresa. Hay que tener en consideración que el clima organizacional surge como la comunicación entre los individuos de una organización de la percepción que cada uno de estos individuos tiene acerca de elementos objetivos:

a) TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN.

Una categoría de análisis de las organizaciones es el tamaño. El tamaño de la organización se mide a través del número de empleados que, de forma permanente, trabajan en la empresa. El tamaño afecta significativamente a la estructura que la organización presenta, con esto

nos estamos refiriendo a si se trata de una organización grande, pequeña y mediana.

En primera instancia, una persona que colabora en una organización pequeña, tendrá un peso sobre la organización mayor, y un mayor conocimiento de la empresa, que si su organización fuera de un mayor tamaño. Otros efectos de una empresa pequeña son:

- ✦ Los conflictos pueden afectar a una parte más importante de la empresa, pero su resolución suele ser más rápida.
- ✦ La estructura y los caminos de información son más conocidos.
- ✦ El clima organizacional es más homogéneo.

b) TIPOS DE ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA Y JERARQUIA.

Para conocer una organización, es imprescindible conocer, en primer lugar, cuál es su actividad, o a qué se quiere dedicar y qué clase de organización quiere ser. Esto se logra a través de la definición de su misión sus metas y sus objetivos alcanzables.

Dentro de su misión y objetivos, las organizaciones poseen estructuras de autoridad, que definen quién depende de quién, quién toma las decisiones y qué facultades tienen las personas para tomar decisiones. Por lo tanto esta estructura determina qué lugar ocupa un individuo cualquiera en la organización, distribuye las responsabilidades, determina quién es el líder formal y cuáles son las relaciones formales entre los grupos. De esta manera, el conjunto de puestos en una organización se ordena en función de la jerarquía, que proviene de la carga de autoridad y responsabilidad que cada puesto tiene.

No podemos percibir a simple vista la estructura completa de una organización, es por ello que se utilizan los organigramas, que son la representación gráfica de la estructura formal de la organización. Éstos permiten percibir la totalidad de la estructura y conocer la forma en que se divide el trabajo, las distintas funciones y como discurre el poder.

Un mal clima organizacional surge, evidentemente, del malestar de las personas que componen la organización. Adquiere la consideración de clima organizacional debido a que las personas que la componen comparten sus ideas, sus inquietudes, sus malestares, y finalmente las inquietudes o quejas detectadas por unos acaban siendo compartidas por otros.

En efecto, en las empresas hay dos tipos de organizaciones:

Organización Formal: Es la referida hasta ahora. La Organización formal se refiere a la que podemos llamar intencional, es decir, la que se diseña y estructura conscientemente y que suele reflejarse representada en documentos oficiales de la empresa. Es conocida por todos y no sólo en su composición externa (organigrama), sino también en sus detalles internos (líneas de autoridad, comunicación, etc.).

Organización Informal El profesor Keith Davis la define como “una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni requeridas por la organización formal pero que se producen espontáneamente a medida que las personas se asocian entre sí; por eso, estas organizaciones no aparecen representadas en los organigramas de la empresa y, sin

embargo, conviene tenerlas en cuenta ya que en ocasiones, pueden contribuir al logro de las metas u objetivos de la organización formal.

e) CULTURA DE LA EMPRESA.

Entendemos por cultura empresarial el conjunto de normas, valores compartidos y formas de pensar que marcan el comportamiento de las personas que prestan sus servicios en una empresa, y que caracterizan o dan una imagen externa de dicha empresa ante sus clientes, proveedores y el entorno en general. (POCHOL, 2007, pág. 24)

Causa y manifestación de la cultura de la empresa en seis factores internos:

- La personalidad del fundador y de los directivos de mayor nivel.
- Los ritos y símbolos de la empresa.
- La información, el estilo de comunicación interna y externa.
- Las estrategias.
- La estructura y los procedimientos.
- El sistema de gestión, el estilo de dirección.

2. ELEMENTOS RELATIVOS A LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS.

a) CONDICIONES FÍSICAS EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Ambiente físico: Es el medio en el que se desarrolla el trabajo y que está determinado por las condiciones de termo higrométricas, ruido, iluminación, vibraciones, radiaciones, contaminantes químicos y biológicos. (Gandía.)

Temperatura: La temperatura es una variable donde existen grandes diferencias individuales. Así que, para maximizar la productividad, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura esté regulada de tal manera que caiga dentro del rango aceptable del individuo.

Ruido: La intensidad del ruido se mide en decibeles, la cual es una escala logarítmica. Una diferencia de 10 decibeles en la intensidad es realmente 10 veces la diferencia en el nivel del sonido. La evidencia de los estudios del ruido indica que ruidos constantes o predecibles generalmente no causan deterioro en el desempeño en el trabajo. Si lo hay, es a niveles de cerca de 90 decibeles, lo cual es equivalente al ruido generado por un tren subterráneo a seis metros.

Pero los efectos del ruido impredecible parecen ser uniformemente negativos, tienden a interferir con la capacidad de los empleados de concentrarse y poner atención. Los ruidos fuertes y no predecibles también tienden a incrementar la excitación y llevar a una reducción en la satisfacción en el trabajo.

Iluminación: La intensidad adecuada de luz depende de la dificultad de la tarea y de la precisión requerida.

De la edad del empleado las ganancias en desempeño a niveles altos de iluminación son mucho más grandes para los viejos que para los empleados jóvenes.

Los beneficios de un incremento en la iluminación no son lineales. Son mayores a niveles relativamente más bajos de iluminación y disminuyen

en magnitud conforme la iluminación se incrementa a moderada y de ahí a niveles altos.

Calidad del aire: En relación con el desempeño en el trabajo, la evidencia indica que diversos contaminantes pueden reducir la producción o la precisión en muchas tareas.

El diseño del lugar de trabajo:

Tamaño: Definido por el metro cuadrado por empleado. El hecho de que el estatus y el espacio estén altamente correlacionados demuestra el valor simbólico que tiene la cantidad de espacio que uno controla.

En los rangos de la gerencia, el espacio de oficina puede ser la más anhelada y peleada de todas las recompensas que la organización ofrece, después del dinero y los títulos. Debido a que connota logro y rango, no es raro que las organizaciones, especialmente las grandes, definan los metros de espacio para cada nivel en la jerarquía.

Y debido a que el estatus es el determinante clave en el tamaño del lugar de trabajo, las desviaciones de este patrón probablemente disminuyan la satisfacción en el trabajo para aquellos individuos que se perciben a sí mismo en el límite de la discrepancia.

Distribución: Se refiere a la distancia entre la gente y las instalaciones, influye de manera significativa en la interacción social.

Una persona probablemente interactuará más con aquellos individuos que están más cerca físicamente, por tanto, puede influir en la información a la que uno tiene acceso y a la inclusión o exclusión de uno de los eventos de la organización.

Privacidad: Es en parte una función de la cantidad de espacio por persona y la distribución de ese espacio. También está influido por los muros, divisiones y otras barreras físicas. La mayoría de los empleados desea una gran cantidad de privacidad en sus trabajos. Sin embargo, la mayoría de los empleados también quieren oportunidades de interactuar con colegas, las cuales se restringen conforme la privacidad aumenta. (Universidad de Malaga, 2005)

b) **SEGURIDAD E HIGIENE.**

Seguridad del trabajo, conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes.

Higiene del trabajo, conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención frente a las enfermedades del trabajo.

Por último se establece que la higiene y la seguridad del trabajo comprenden las normas técnicas y las medidas sanitarias de tutela o de cualquier índole que tenga por objeto:

- ☉ Eliminar o reducir los riesgos de los distintos centros de trabajo.
- ☉ Estimular y desarrollar en los trabajadores una actitud positiva y constructiva respecto a la prevención de los accidentes y enfermedades profesionales que puedan derivarse de su actividad profesional.
- ☉ Lograr, individual y colectivamente, un óptimo estado sanitario. (Maria, 2007, pág. 45)

c) REMUNERACIÓN.

En el lenguaje económico se entiende por remuneración el total de pagos que percibe un trabajador por prestación de servicios y, por ello, algunos autores, en especial los juristas, consideran la remuneración como una contraprestación.

Podemos distinguir dos tipos de remuneración: la remuneración total o global y las remuneraciones parciales, la remuneración total no es sino la suma de toda las remuneraciones parciales que percibe o se asignan al trabajador. (Jose Urquijo, 2008)

$$R_t = R_1 + R_2 + R_3 + R_4 + \dots + R_n$$

Siendo:

R1: salario básico (o salario base)

R2: Bonos de producción.

R3: Bono transporte.

d) LIDERAZGO.

Proceso de influencia de líderes y seguidores para alcanzar los objetivos de la organización, mediante el cambio (Achua, 2005, pág. 5)

Funciones administrativas de liderazgo:

Funciones interpersonales	Funciones informativas	Funciones decisorias
Representación	Supervisión	Emprendedor
Líder	Difusión	Manejo de problemas
Enlace	Portavoz	Asignación de recursos
		Negociador.

e) PARTICIPACIÓN.

Otorgar áreas de responsabilidad, delegar funciones, hacer partícipes a los subordinados de la solución de los problemas y pedirles su opinión son formas de demostrar confianza, de considerar a los trabajadores, de darles importancia y de hacerles corresponsables de los objetivos de la empresa.

f) EMPOWERMENT.

Empowerment significa potenciación o empoderamiento que es el hecho de delegar poder y autoridad a los subordinados y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo. En inglés "empowerment" y sus derivados se utilizan en diversas acepciones y contextos, pero en español la palabra se encuentra en pugna con una serie de expresiones que se aproximan sin lograr la plenitud del sustantivo. Se homologan "empowerment" con "potenciación" y "to empower" con "potenciar", mientras que caen en desuso expresiones más antiguas como "facultar" y "habilitar".

✓ ¿Por qué darle mayor poder al empleado?

En algunas ocasiones, este modelo pudiese no ser adaptado por algunos gerentes, por aquello de que "mi liderazgo no me lo quita nadie". Sin embargo, la misión de éstos será determinar una serie de límites bien definidos, antes de delegar autoridad en sus subordinados. A continuación detallamos algunas ventajas de otorgar mayor poder a los empleados: (Degerencia.com, 2011)

- Se impulsa la autoestima y la confianza.
- El personal participa en la toma de decisiones.
- Se puede medir el rendimiento de los empleados.
- El trabajo se convierte en un reto, no en una carga.
- Se reconoce a las personas por sus ideas y esfuerzos.
- Los trabajadores tienen mayor control sobre su trabajo.

g) CONFLICTO.

Por conflicto se entiende aquella situación en la que dos o más partes están en desacuerdo entre sí.

El conflicto es inherente a las relaciones humanas y de que por lo tanto, donde haya vida y seres humanos estará presente como parte de un proceso de desarrollo que, más que estancamiento suele evidenciar movilidad, dinámicas de cambio – transición hacia mayor madurez. (Pontificia Universidad Javeriana, Granados Mendoza Maria Constanza, 2001)

A grandes rasgos, algunos de los principales conflictos dentro de la organización son:

1. Conflictos entre la sede central y sus subsidiarias.
2. Conflictos entre jefes de departamento.
3. Conflictos entre el jefe y sus subordinados (y viceversa).
4. Conflictos entre personas de un mismo departamento.
5. Conflicto entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales de sus miembros.
6. Conflicto entre el individuo y su trabajo.

h) COMUNICACIÓN.

La comunicación en una organización se describe con frecuencia como formal e informal. (Robbins, 2009, pág. 236)

Comunicación formal, comunicación que sigue la cadena oficial de mando o que alguien requiere para realizar un trabajo.

Comunicación informal, comunicación que no está definida por la jerarquía estructural de la organización.

3. ELEMENTOS RELATIVOS AL TRABAJADOR.

a) MOTIVACIÓN.

Es el resultado de la interacción de los individuos con la situación, como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con el objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. (Robbins, 2009, pág. 175)

PRIMERAS TEORIAS DE LA MOTIVACION.

Estas tres teorías son la jerarquía de necesidades de Maslow, la teorías X y Y de Douglas McGregor y la teoría de la motivación e higiene de Herzberg.

❖ **Jerarquía de necesidades de Maslow.**- Teoría que afirma que existe una jerarquía de cinco necesidades humanas:

1. **Necesidades Fisiológicas:** Alimento, bebida, vivienda satisfacción sexual y otras necesidades físicas.

2. **Necesidad de seguridad:** Seguridad y protección al daño físico y emocional así como la certeza de que se seguirán satisfaciendo las necesidades físicas.
 3. **Necesidades sociales:** Afecto, pertenencia, aceptación ya amistad.
 4. **Necesidad de estima:** Factores de estima internos, como respeto a uno mismo, autonomía y logros, y factores de estima externos, como estatus, reconocimiento y atención.
 5. **Necesidad de autoestima:** Crecimiento, logro del propio potencial y autosatisfacción; el impulso para convertirse en lo que uno es capaz de llegar a ser.
- ❖ **Teoría X y Teoría Y de McGregor.**- Douglas McGregor es mejor conocido por proponer dos series de supuestos sobre la naturaleza humana:
- Teoría X**, presenta punto de vista básicamente negativo de las personas, supone que los trabajadores tienen poca ambición, les disgusta trabajar, desean evitar la responsabilidad y necesitan control estricto para trabajar con eficiencia.
- Teoría Y**, suposición de que a los empleados les gusta el trabajo, son creativos, buscan responsabilidades y pueden dirigirse ellos mismos.
- ❖ **Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.**-Teoría de la motivación que afirma que los factores intrínsecos se relacionan con satisfacción en el trabajo y la motivación, en tanto que los factores extrínsecos se relacionan con la insatisfacción en el trabajo. Los factores extrínsecos que generan insatisfacción en el trabajo se denominan **factores de higiene** que eliminan la insatisfacción laboral, pero no motivan (Robbins, 2009, pág. 396)

b) CALIDAD DE VIDA LABORAL.

La calidad de vida laboral es el principio rector de toda la política laboral en el socialismo, ya que, en la misma medida en que el hombre se encuentre satisfecho en y con la labor que realiza:

- Su calidad de vida es superior.
- Su eficacia y eficiencia mayor.
- Se eleva la autoestima.
- Propicia un alto desarrollo de los valores éticos morales.
- Se aprecia y sustenta con mayor firmeza los ideales socialistas.
- Se dan importantes pasos en la conversión del trabajo en la primera necesidad vital del hombre. (Universidad de Habana)
- Elemento fundamental para un alto nivel de calidad de vida laboral es la posibilidad real que tenga el individuo de ejecutar un trabajo en correspondencia con la capacidad y vocación que posee y donde la riqueza de contenido este presente:
 - Contenido de elementos intelectuales.
 - Necesidad de desarrollar iniciativas y creatividad.
 - Autonomía.
 - Variabilidad de situaciones.
 - Dificultad, etc.

c) SATISFACCIÓN LABORAL.

Actitud general del equipo hacia su trabajo, una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas, cuando hablamos de los

actitudes de los empleados, por lo regular nos referimos a la satisfacción laboral. (Robbins, 2009, pág. 72)

Se estudia tres tipos de variables:

Variables que guarda relación directa con la satisfacción y variable moderada.

No se pueden generalizar sobre las afirmaciones de relación existente entre la satisfacción laboral y el rendimiento en el trabajo sin tomar en consideración variables demográficas, biográficas situacionales, aptitudes e interés que actúan como moderadores de las variables determinantes de la satisfacción laboral.

Dentro de estos y aplicando en nuestro ámbito, podrían destacarse, entre otras las siguientes:

- **Nivel Profesional**, se siente satisfecho dentro de una empresa cuando labora fuera de ámbito local pero que justifique la remuneración.

Variables que pueden considerarse como determinantes de la Satisfacción.

Analizaremos, en una primera aproximación al tema cuadro de las variables que determinan la satisfacción laboral.

- La importancia de la recompensa y remuneración.

La recompensa y la remuneración así como las posibilidades de ascenso, tiene gran importancia como factores de influencia y de determinación de satisfacción laboral.

- Reconocimiento verbal

Le corresponde una importancia nada despreciable al reconocimiento verbal o “feedback positivo” por parte de los superiores.

➤ **Interacción social.**

Las interacciones sociales en el puesto de trabajo revisten una importancia extraordinaria en la satisfacción laboral.

➤ **Estilo de dirección y pautas de interacción.**

Se refiere a estilo de dirección que practican los gerentes, administradores unidas a la pautas de interacción entre los miembros de los equipos.

Variables sobre las que influye la satisfacción del individuo.

➤ **Otras actitudes de nuestra vida de privada y profesional.**

➤ **Sobre nuestra salud física.**

➤ **Sobre nuestro estado de ánimo y equilibrio psicológico.**

➤ **Sobre los modos de conducta en el trabajo, tales como las horas perdidas, ausentismo y capacidad de adaptación. (Centro de estudios judiciales, 1992)**

d) **APTITUDES.**

Es la habilidad o capacidad que tiene cada individuo para afrontar las diferentes situaciones que le plantea la existencia. Las aptitudes pueden ser cuantificadas con la aplicación de instrumentos de psicodiagnóstico que manejan dos tipos de variables. Por una parte, la rapidez con la cual la persona resuelve los problemas a los que se ve enfrentada y por otra, el nivel de eficacia y exactitud que tienen dichas respuestas. Habitualmente se les clasifica en aptitudes generales y en diferenciales. En este último caso se trata de condiciones personales más ventajosas o más limitadas para determinadas áreas o tipos de problemas.

e) ACTITUDES.

La actitud, un término definido principalmente desde la Psicología, puede entenderse de diversas formas, entre ellas, se le considera como la postura que adopta el cuerpo humano según los diferentes movimientos del ánimo, sin embargo, la forma más común de entender aquello que se conoce por actitud es aquella disposición anímica del ser humano expresada de algún modo en particular.

f) RELACIONES INTERPERSONALES.

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si falla la comunicación, la relación interpersonal será complicada.

2.2.2 EQUIPO DE TRABAJO.

2.2.2.1. DEFINICIÓN DE EQUIPO DE TRABAJO.

Grupo en que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo.

(Robbins, 2009, pág. 323)

Conjunto de personas que trabajan para alcanzar un objetivo común, aunado esfuerzos bajo la dirección de un líder, que tiene habilidades o actitudes que se contemplan y que se solidarizan responsablemente como conjunto. (Alcala, 2009, pág. 121)

2.2.2.2. TIPOS DE EQUIPOS.

a. EQUIPOS PARA RESOLVER PROBLEMA.

Grupos de 5 a 12 empleados del mismo departamento que se reúnen durante unas horas por semana y analizan las formas de mejorar la calidad, eficiencia y ambiente de trabajo. (Robbins, 2009, pág. 325)

b. EQUIPOS DE TRABAJO AUTODIRIGIDOS.

Son grupo de empleados (lo común es que tengan de 10 a 15 miembros) que llevan a cabo trabajos relacionados o interdependientes, y que asumen muchas de las responsabilidades de sus supervisores. Lo común es que esta labor incluye la planeación y programación del trabajo, tomar decisiones operativas, enfrentar problemas y trabajar con los proveedores y clientes (Robbins, 2009, pág. 325)

c. EQUIPOS TRANSFUNCIONALES.

Empleados del mismo nivel jerárquico provenientes de áreas de trabajo distintas y que se reúnen para llevar a cabo una tarea. Los equipos transfuncionales no son fáciles de administrar, pues frecuentes que sus primeras etapas de desarrollo consumen mucho tiempo mientras los miembros aprenden a trabajar con la diversidad y la complejidad. (Robbins, 2009, pág. 326)

d. EQUIPOS VIRTUALES.

Los tipos previos de equipo hacen su trabajo cara a cara, los equipos virtuales usan tecnología de computación para reunir a miembros que están dispersos físicamente con objeto de alcanzar una meta común.

(Robbins, 2009, pág. 326)

2.2.2.3. CONDICIONES PARA QUE EL EQUIPO DE TRABAJO SEA POSIBLE.

No es siempre posible constituir un equipo de trabajo, aun cuando haya grupo de personas que decidan hacerlo, tiene que darse ciertas condiciones para que ella sea posible:

- ⌘ Un trabajo que se ha de realizarse conjuntamente.
- ⌘ Existencia de una estructura organizativa y funcional.
- ⌘ Un sistema relacional.
- ⌘ Un marco de referencia común.
- ⌘ Asumir que la construcción o formación de un equipo de trabajo es un proceso que lleva tiempo. (Ander, 2001, pág. 13)

2.2.2.4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE EQUIPO DE TRABAJO.

a) VENTAJAS:

- ☐ Al trabajar en equipo cada miembro tiene la oportunidad de compartir sus ideas y participar en toma de decisiones, en vez de simplemente recibir órdenes.
- ☐ Al organizar cada miembro tiene la responsabilidad propia definidas, pero se promueve un espíritu de cooperación y coordinación, en que cada uno está dispuesto a ayudar a los demás, cuando ello los necesita, en consecuencia los resultados tienden a ser de una mayor

cantidad y calidad, que lo podría lograr las mismas personas trabajando individualmente.

- ❑ El equipo de trabajo también facilita el liderazgo compartido, en que diferentes miembros de los equipos ejercen el liderazgo en diferentes momentos, según la naturaleza de la tarea que hay que realizar corresponde a sus talentos y necesidades. (Hernandez, 2006, pág. 6)

b) DESVENTAJAS:

Afecta negativamente a los resultados cuando los equipos de trabajo asumen decisiones de compromiso, cuando no se consideran las aportaciones eficientes de aquellos miembros del grupo que no consiguen imponerse en las discusiones del grupo, así como también cuando se produce una demora en las decisiones. (Mar Rainer, 1997, pág. 116)

2.2.2.5. PORQUE FRACASAN LOS EQUIPOS DE TRABAJOS.

La primera explicación es cuando alguien fracasa en un equipo es el típico comentario “no servía para ese puesto” con ella indicamos causa interna de fracaso, por ejemplo falta de preparación técnica, otras veces el profesional enferma o se ve envuelto en problemas de tipo personal que disminuye su eficiencia, por lo general un profesional no se adapta a un equipo por problemas de personalidad y confrontación con la cultura de la empresa.

Profesionales problemáticos, hay personas que tienen un tipo de personalidad que los conduce invariablemente a sucesivos fracasos a tropezar irremediabilmente con la misma piedra, cuando estos profesionales ocupan un lugar relevante en el equipo, suelen provocar

enfermedades en el conjunto de la organización, los efectos del líder tienen un efecto cascada porque:

- ✦ Sus conductas anómalas son muchas veces imitadas por las personas que están bajo su influencia.
- ✦ Introduce maneras de comunicarse patológicas, esconden informaciones como manera de utilizar el poder, se producen climas de hostilidad una competitividad destructiva o se forman grupos privilegiados dentro del equipo.
- ✦ Si tiene una inmoderada ambición, trasladara a los demás una eterna insatisfacción por los resultados. (Francesc, 2004, pág. 110)

2.2.2.6. DIFERENCIAS ENTRE EQUIPO DE TRABAJO Y GRUPO DE TRABAJO.

TABLA N° 1

GRUPO DE TRABAJO	EQUIPO DE TRABAJO
TAREAS	
Conjunto de personas que realizan dentro de una organización una labor similar.	El equipo de trabajo implica que un grupo de personas trabajan de manera coordinada en la ejecución de un proyecto.
RESPONSABILIDADES	
En el grupo de trabajo cada persona responde individualmente.	El equipo de trabajo responde en su conjunto del trabajo realizado.
AUTONOMÍA	
Suelen estar próximas físicamente, tienen un mismo jefe, realizan el mismo	No tienen por qué estar próximos físicamente, no son autónomos, unos dependen de otros; el

tipo de trabajo pero son autónomos, no dependen del trabajo de sus compañeros: cada uno realiza su trabajo y responde individualmente del mismo.	trabajo realizado por cada uno interfiere en el del compañero y afecta al resultado final.
EXPERIENCIA PROFESIONAL	
En el grupo de trabajo sus miembros tienen formación similar y realizan el mismo tipo de trabajo (no son complementarios).	En el equipo de trabajo cada miembro domina una faceta determinada y realiza una parte concreta del proyecto (sí son complementarios).
MODELO DE ACTUACIÓN	
En el grupo de trabajo cada persona puede tener una manera particular de funcionar.	En el equipo es necesaria la coordinación, lo que va a exigir establecer unos estándares comunes de actuación (rapidez de respuesta, eficacia, precisión, dedicación, etc.).
COHESIÓN	
Esto no tiene por qué ocurrir en el grupo de trabajo.	En el equipo de trabajo es fundamental la cohesión, hay una estrecha colaboración entre sus miembros.
JERARQUÍAS	
El grupo de trabajo se estructura por niveles jerárquicos.	En el equipo de trabajo en cambio las jerarquías se diluyen: hay un jefe de equipo con una serie de colaboradores, elegidos en función de sus conocimientos, que funcionan dentro del equipo en pie de igualdad aunque sus categorías laborales puedan ser muy diferentes.

2.2.2.7. EL EFECTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN EQUIPO DE TRABAJO.

- ☞ Redundara en una mayor eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos de la empresa.
- ☞ Las personas que integran la empresa tendrá más entusiasmo, motivación, se sentirán fuertes y trataran de encontrar su propio auto superación, por tanto existirá equipo de trabajo.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

1. CLIMA ORGANIZACIONAL.- significado que influye desde las condiciones físicas y ambientales del trabajo hasta la descripción del nivel y grado de relaciones interpersonales en el propio marco espacial laboral. (Samuel, 1999, pág. 162)
2. EQUIPO DE TRABAJO.- pequeña número de personas que con conocimientos y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos. (Ander, 2001, pág. 12)
3. EFICIENCIA.- Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia menor la cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento. (Alegsa, 2009)
4. EFICACIA.- Eficacia mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido. (Bligoo, 2011)

5. CLIMA.- se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
6. EQUIPO.- Grupo de personas organizado para la realización de una tarea o el logro de un objetivo.
7. TRABAJO.- Esfuerzo personal para la producción y comercialización de bienes y/o servicios con un fin económico, que origina un pago en dinero o cualquier otra forma de retribución. Es una parte o etapa de una obra de un proyecto para la formación de un bien de capital. Labor, deber, relación y responsabilidad que debe realizarse para el logro de un fin determinado y por el cual se percibe una remuneración. (Definicion.org, 2010)
8. ORGANIZACIÓN.- En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos. (Definicion.de)
9. RESULTADO.- Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación.
10. OBETIVO.- Un objetivo puede ser definido como una meta o propósito que se desea alcanzar en un tiempo determinado con la inversión de ciertos recursos.
11. META.- La meta es el fin u objetivo de una acción o plan.
12. DESFAVORABLE.- Poco favorable, perjudicial.
13. PROBLEMA.- Un problema es una determinada cuestión o asunto que requiere de una solución.

14. COLABORADOR.- Persona que colabora en una tarea realizada en común con varias personas.
15. ANALISTA DE CREDITOS.- persona encargado de realizar la promoción, evaluación y recuperación de un préstamo que trabaja en una entidad Financiera. (Edyficar, 2011)
16. ÁREA DE NEGOCIOS.- Personal de una entidad financiera que está conformado desde gerente hasta el promotor de ventas.
17. ÁREA DE OPERACIONES.- personal de una entidad financiera que está relacionado con la parte administrativa.

III. MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.

Mediante este tipo de investigación se describe el clima organizacional y equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

3.1.1.2. INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA.

Se explica la causa efecto entre el clima organizacional y equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

3.1.2.1. DISEÑO NO EXPERIMENTAL.

La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, sino que se observa el fenómeno tal como ocurre en el contexto natural para después analizarlo.

◆ FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

- a. **FUENTES PRIMARIAS.** (Investigación de Campo) Para obtener datos de esta fuente se utilizó las encuestas, observación y las entrevistas, a través de esta fuente el investigador se encuentra directo con la realidad y el objeto de estudio.
- b. **FUENTES SECUNDARIAS.** (Investigación Documental) Para la recolección de datos de esta fuente, se utilizaron las fichas bibliográficas y fichas de trabajo, mediante este tipo de fuente sirvió para analizar

libros, informes de investigaciones sobre el clima organizacional y trabajo en equipo.

3.2 PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADÍSTICO.

a) POBLACIÓN.

La población para la presente investigación son todos los trabajadores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz y sus Oficinas Especiales que son: San Cristóbal, Huari, Carhuaz, Caraz y la Oficinas que tienen convenio con el Banco de la Nación que se encuentran Recuay y San Marcos, que suman 96 colaboradores, segmentado de la siguiente manera:

Agencias	Trabajadores
Agencia Huaraz	17
OE_ San Cristóbal	11
OE_ Huari	12
OBN_ Recuay	4
OBN_ San Marcos	1
Agencia Caraz	21
OE_ Carhuaz	19
OE_ Yungay	11
Total	96

Fuente: Cuadro de asignación del personal de Financiera Edyficar 2012.

b) MUESTRA.

Para la presente investigación se aplicó censo a todos los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz. que total son 96.

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Los instrumentos que se utilizó para la presente investigación fueron:

- ✦ CUESTIONARIO. Preguntas que se formuló sobre clima organizacional y equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.
- ✦ GUIA DE ENTREVISTA. Sirvió para elaborar preguntas sobre el clima organizacional y equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.
- ✦ GUIA DE OBSERVACION. Se anotaron las diferentes observaciones sobre el clima organizacional y equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

3.4 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

Para el procesamiento de la información se utilizó software estadístico IBM SPSS, donde se realizó cuadros de distribución de frecuencias y tablas de contingencia con sus respectivos gráficos.

IV. RESULTADOS

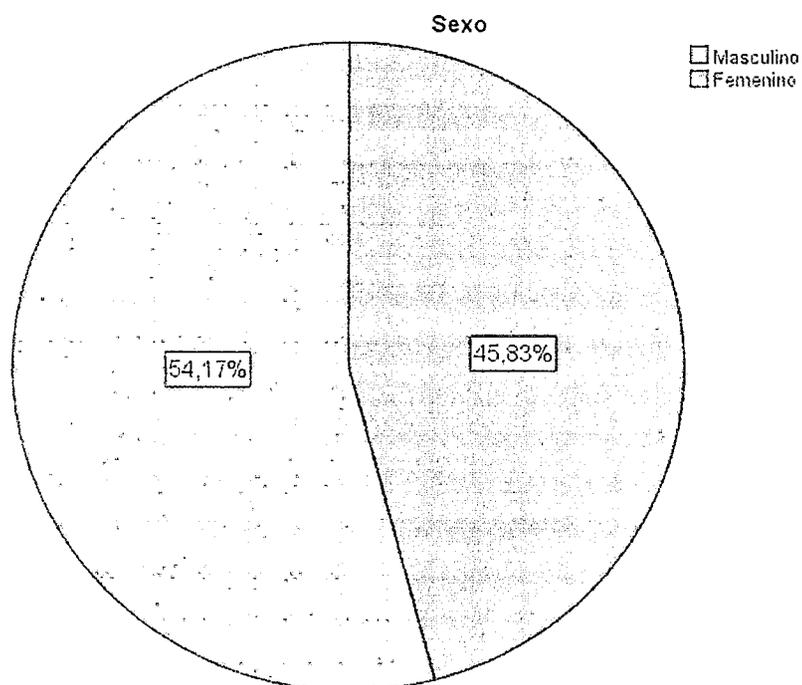
4.1. ENCUESTA.

4.1.1 ANÁLISIS DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS.

1. Sexo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	44	45,8	45,8
	Femenino	52	54,2	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 1

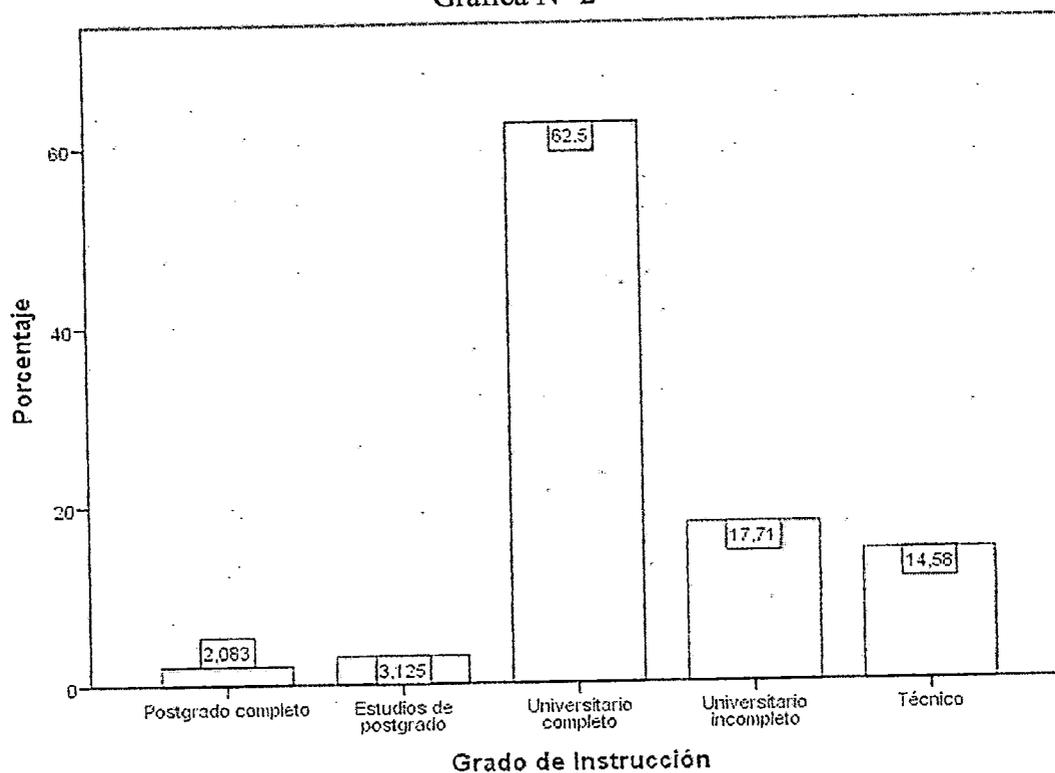


De 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 54.17% son mujeres y 45.86% son varones.

2. Grado de instrucción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Postgrado completo	2	2,1
	Estudios de postgrado	3	3,1
	Universitario completo	60	62,5
	Universitario incompleto	17	17,7
	Técnico	14	14,6
	Total	96	100,0

Gráfica N° 2

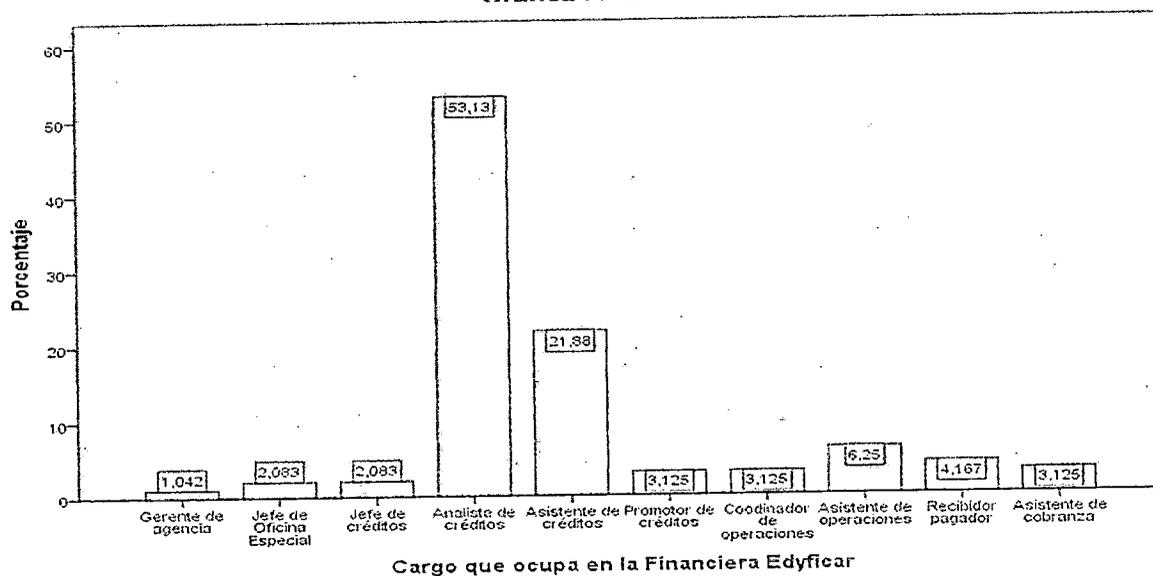


De todo el personal de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, el 62.5% cuentan con estudios universitarios completos, 17.71% universitario incompleto, 14.58 nivel técnico. 3.13% estudios de postgrado y 2% con grado de maestro.

3. Cargo que ocupa en Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Puestos	Gerente de agencia	1	1,0	1,0
	Jefe de oficina especial	2	2,1	3,1
	Jefe de créditos	2	2,1	5,2
	Analista de créditos	51	53,1	58,3
	Asistente de créditos	21	21,9	80,2
	Promotor de créditos	3	3,1	83,3
	Coordinador de operaciones	3	3,1	86,5
	Asistente de operaciones	6	6,3	92,7
	Recibidor pagador	4	4,2	96,9
	Asistente de cobranza	3	3,1	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 3



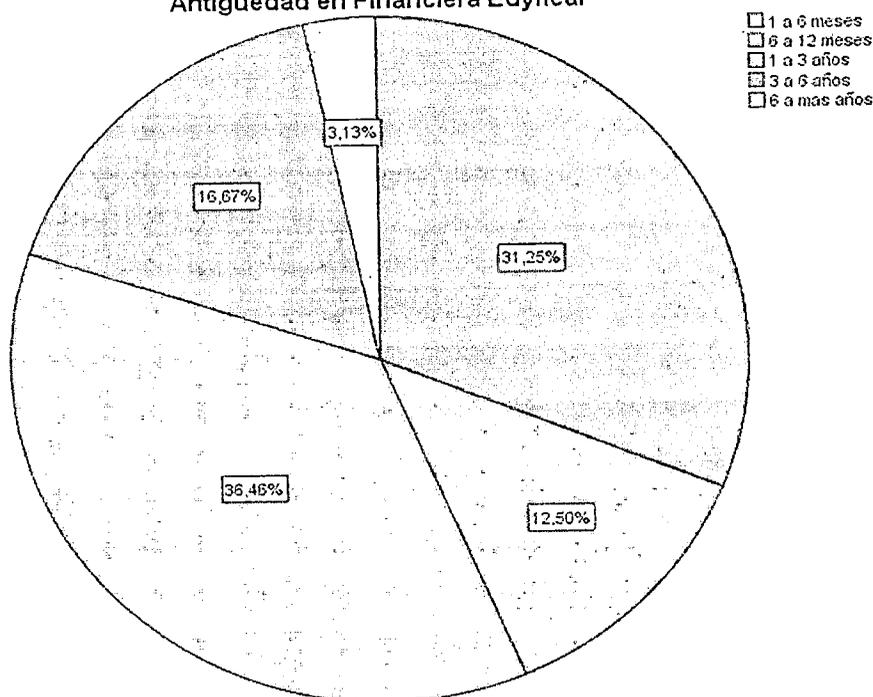
De todo el personal que tiene financiera Edyficar Agencia Huaraz, 53.13% son analistas de créditos, 21.88% asistente de créditos, 6.25% asistente de operaciones, 4.17% recibidor pagador, 3.13% asistente de cobranza y promotor de créditos, 2% jefe de créditos y jefe de oficina especial, 1% gerente de agencia.

4. Antigüedad en Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Antigüedad	1 a 6 meses	30	31,3	31,3
	6 a 12 meses	12	12,5	43,8
	1 a 3 años	35	36,5	80,2
	3 a 6 años	16	16,7	96,9
	6 a más años	3	3,1	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 4

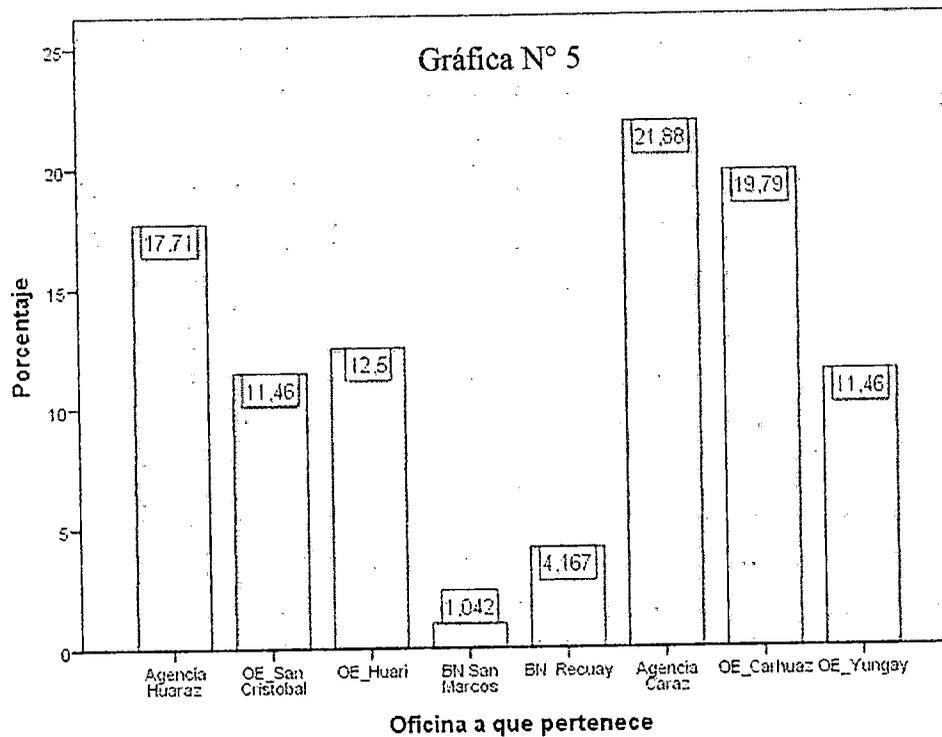
Antigüedad en Financiera Edyficar



La antigüedad laboral de los colaboradores en Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 36.46% trabajan de 1 a 3 años, 31.25% trabajan menos de 6 meses, 15.62% trabajan de 3 a 6 años, 13.12% de 6 a 12 meses y 3.12% trabaja más de 6 años.

5. Oficina a que perteneces.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Agencia Huaraz	17	17,7	17,7
	OE San Cristóbal	11	11,5	29,2
	OE Huari	12	12,5	41,7
	BN San Marcos	1	1,0	42,7
	BN Recuay	4	4,2	46,9
	Agencia Caraz	21	21,9	68,8
	OE Carhuaz	19	19,8	88,5
	OE Yungay	11	11,5	100,0
	Total	96	100,0	

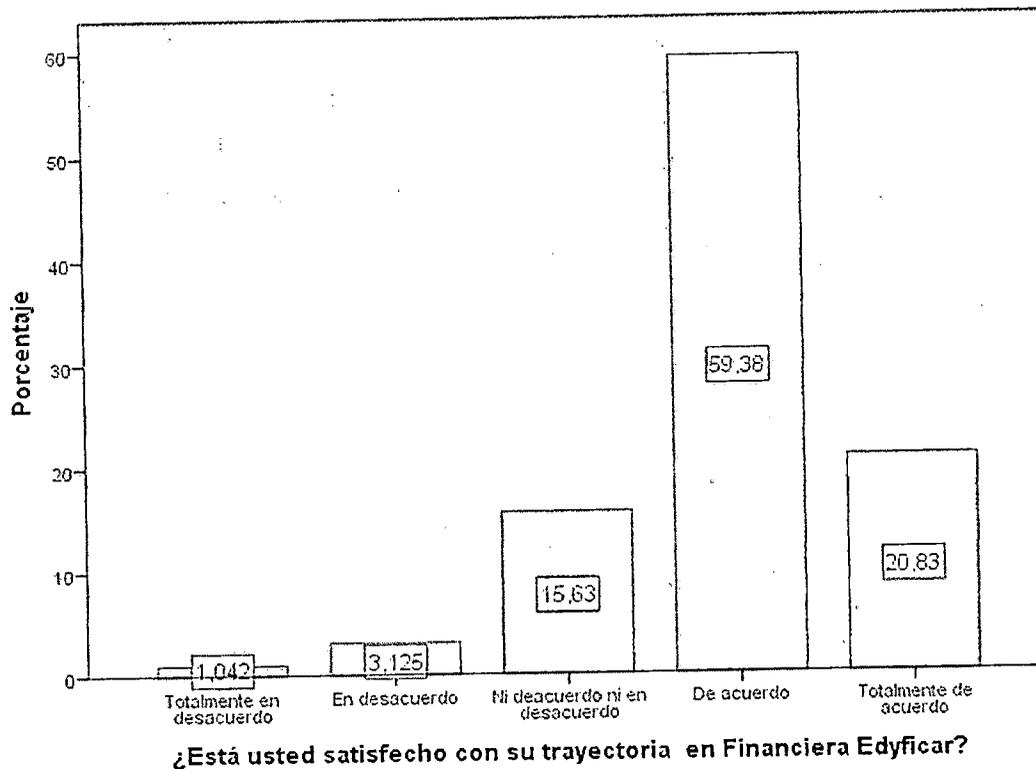


La oficina que tiene mayor número de trabajadores es Oficina Caraz con 21.88%, OE_Carhuaz 19.71%, Agencia Huaraz 17.71%, OE_Huari 12.5%.

6. Está usted satisfecho con su trayectoria en Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
	En desacuerdo	3	3,1	4,2
	Ni desacuerdo ni en desacuerdo	15	15,6	19,8
	De acuerdo	57	59,4	79,2
	Totalmente de acuerdo	20	20,8	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 6

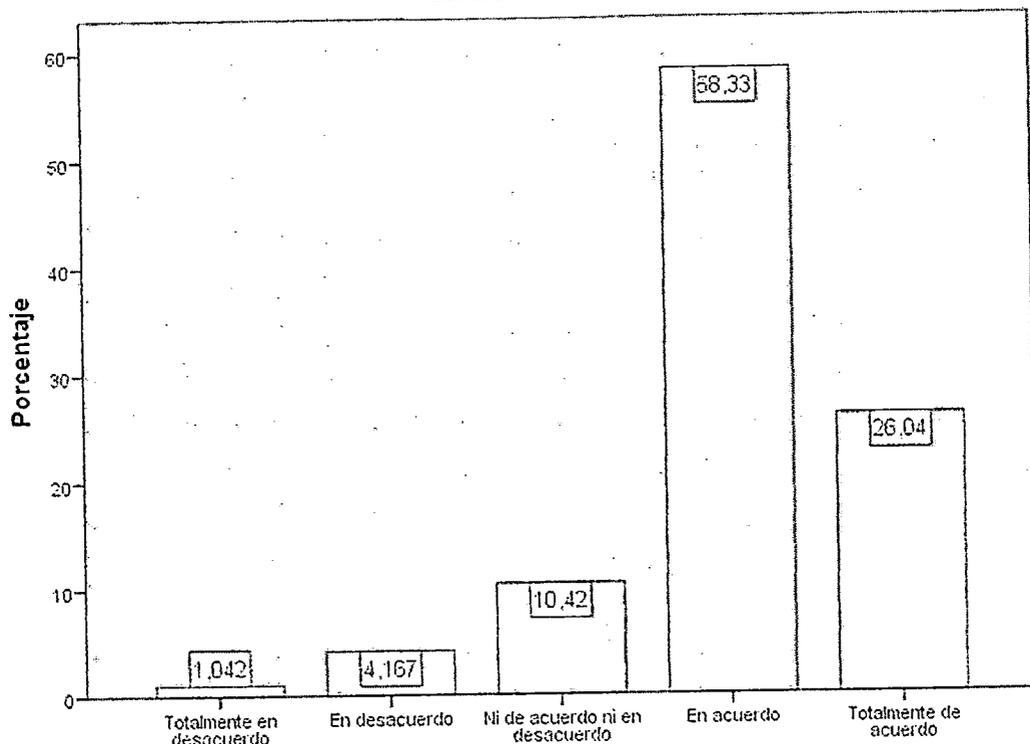


De 100% de los trabajadores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 59.38% están de acuerdo, 20.83% totalmente de acuerdo, 15.63% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3.13% en desacuerdo, 1% totalmente en desacuerdo; con la trayectoria en la Financiera.

7. Se siente a gusto con el trabajo que realiza en Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
	En desacuerdo	4	4,2	5,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10,4	15,6
	En acuerdo	56	58,3	74,0
	Totalmente de acuerdo	25	26,0	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 7

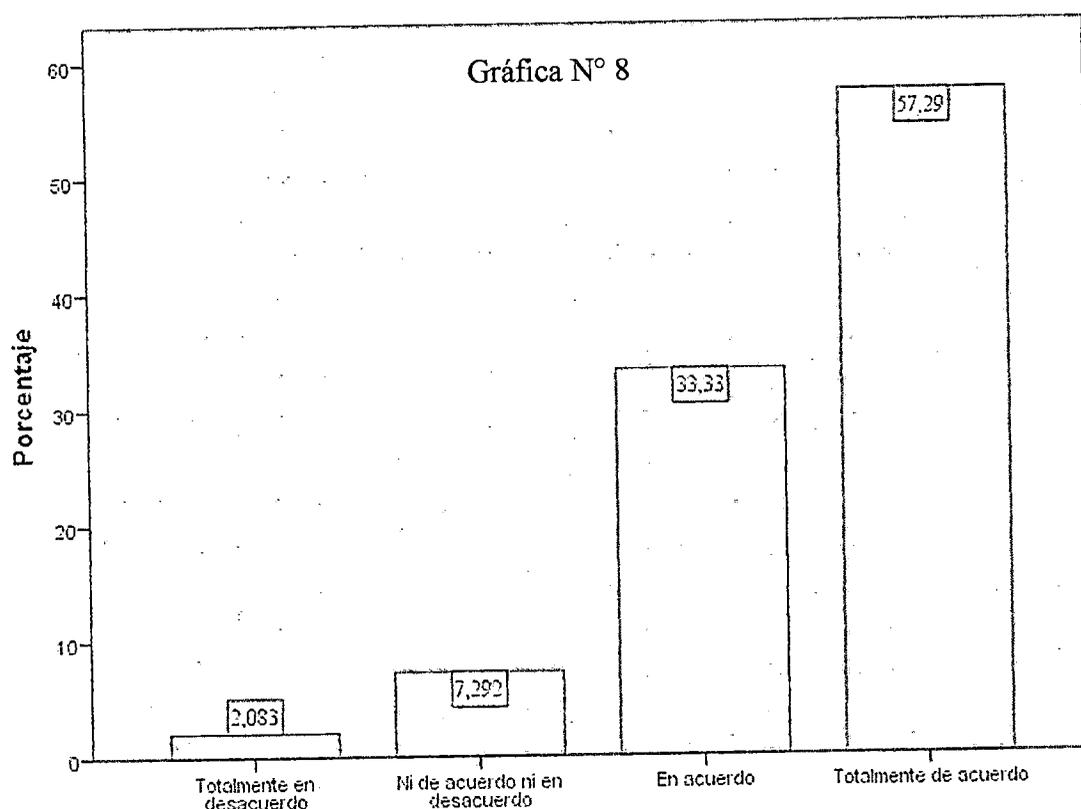


¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza en la Financiera Edyficar?

Los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz que se sienten a gusto con el trabajo que realizan son: 58.33% están de acuerdo, 26.04% totalmente de acuerdo, 10.42% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.17% en desacuerdo, 1% totalmente en desacuerdo.

8. Se siente orgulloso de pertenecer a Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7,3	9,4
	En acuerdo	32	33,3	42,7
	Totalmente de acuerdo	55	57,3	100,0
	Total	96	100,0	

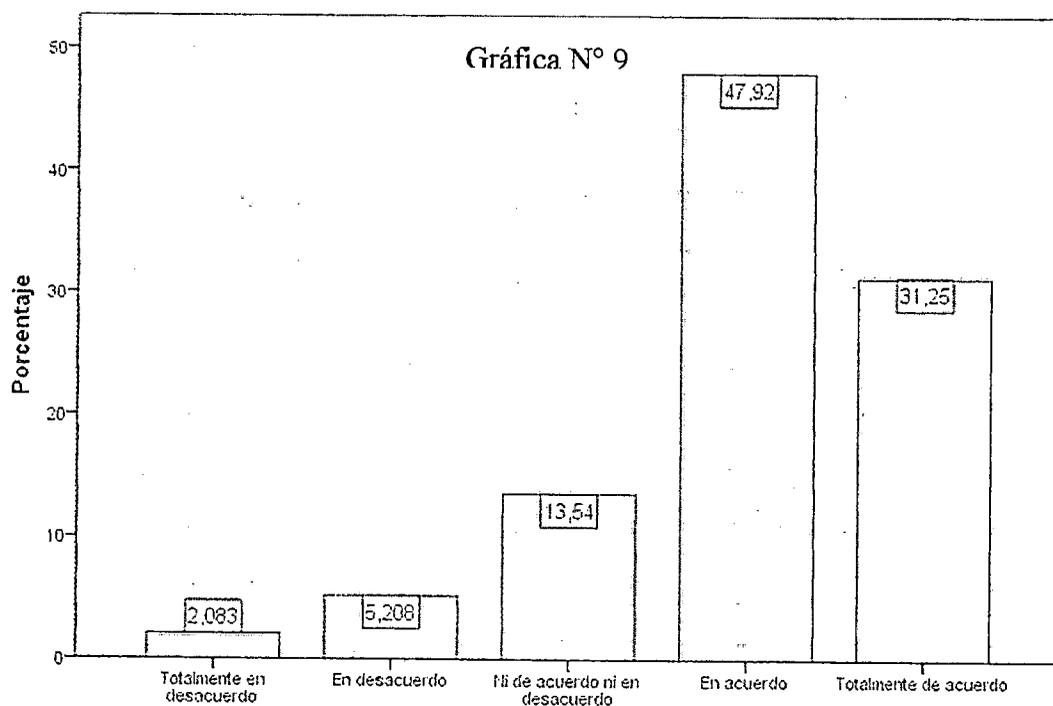


¿Se siente orgulloso de pertenecer a la Financiera Edyficar?

Los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz que se sienten orgullosos de pertenecer a la Financiera Edyficar son: 57.29% están totalmente de acuerdo, 33.33% en acuerdo, 7.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2% totalmente en desacuerdo.

9. De haber conocido la realidad de Financiera Edyficar, hubiera entrado en ella.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	5	5,2	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	13,5	20,8
	En acuerdo	46	47,9	68,8
	Totalmente de acuerdo	30	31,3	100,0
	Total	96	100,0	

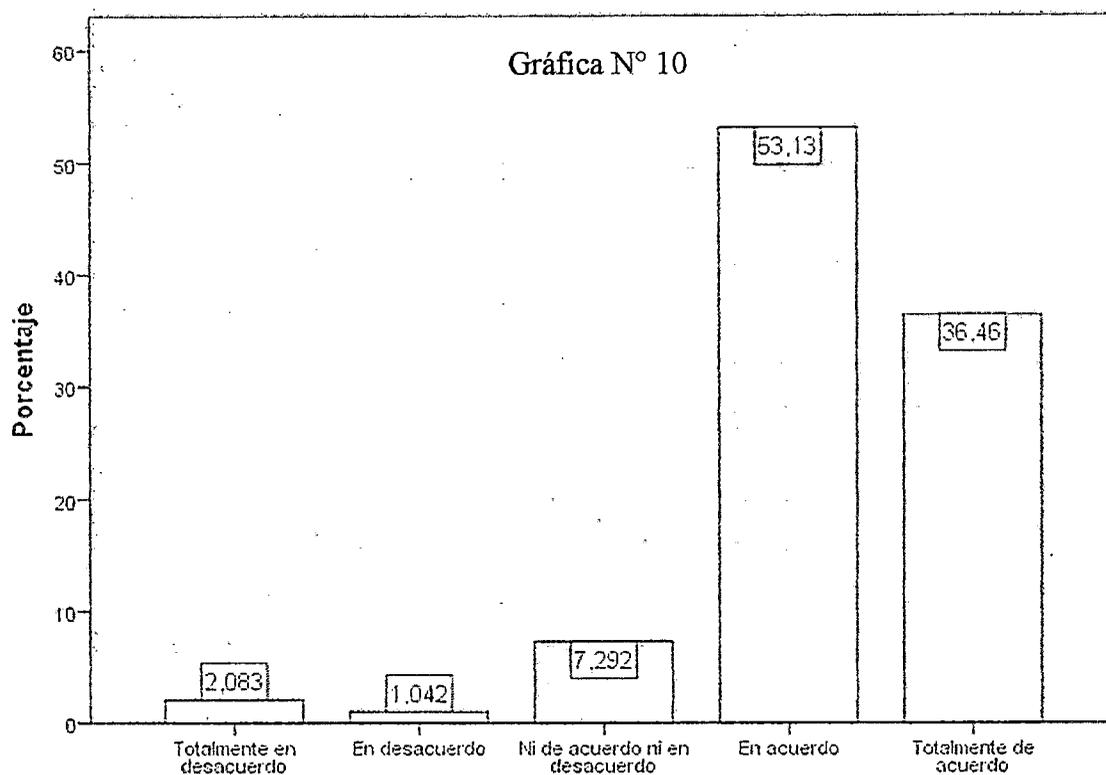


¿De haber conocido la realidad de Financiera Edyficar, hubiera entrado en ella?

Los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz de haber conocido la realidad hubiera entrado a trabajar son: 47.92% están totalmente de acuerdo, 31.25% en acuerdo, 13.54% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5% en acuerdo, 2% totalmente en desacuerdo.

10. Se siente comprometido con los objetivos de Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	1	1,0	3,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7,3	10,4
	En acuerdo	51	53,1	63,5
	Totalmente de acuerdo	35	36,5	100,0
	Total	96	100,0	



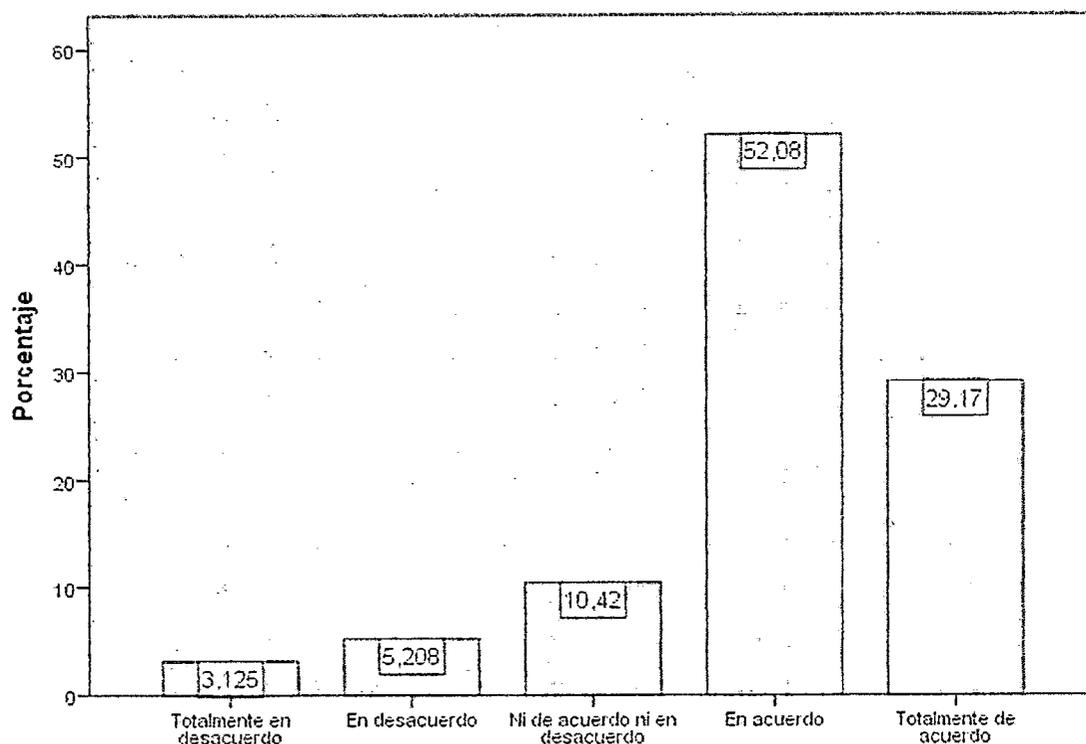
¿Se siente comprometido con los objetivos de Financiera Edyficar?

Del total de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz se sienten comprometidos con los objetivos 53.13% están de acuerdo, 36.46% totalmente de acuerdo, 7.93% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2% totalmente de desacuerdo, 1% en desacuerdo.

11. Conoce bien el aporte de su trabajo que realiza para Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	5	5,2	8,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10,4	18,8
	En acuerdo	50	52,1	70,8
	Totalmente de acuerdo	28	29,2	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 11



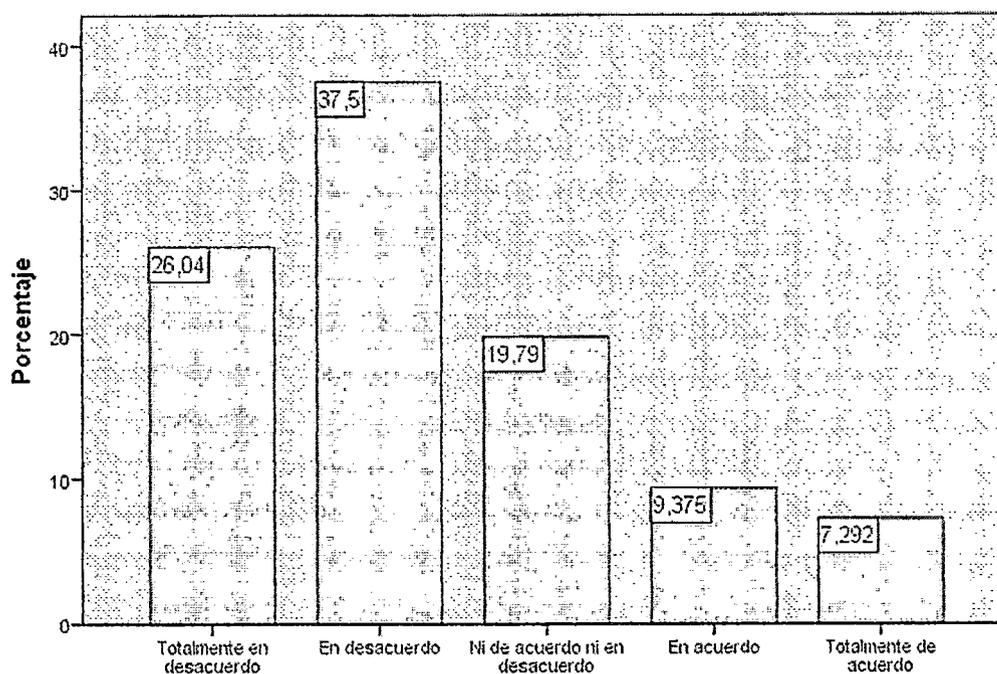
¿Conoce bien el aporte de su trabajo que realiza para Financiera Edyficar?

El 52.08% están de acuerdo que conoce el aporte que realizan para Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 29.17% totalmente de acuerdo, 10.42% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5.2% en desacuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo.

12. Si pudiera dejar a Financiera Edyficar por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, tomaría la decisión de retirarse.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	25	26,0	26,0
	En desacuerdo	36	37,5	63,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	19,8	83,3
	En acuerdo	9	9,4	92,7
	Totalmente de acuerdo	7	7,3	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 12



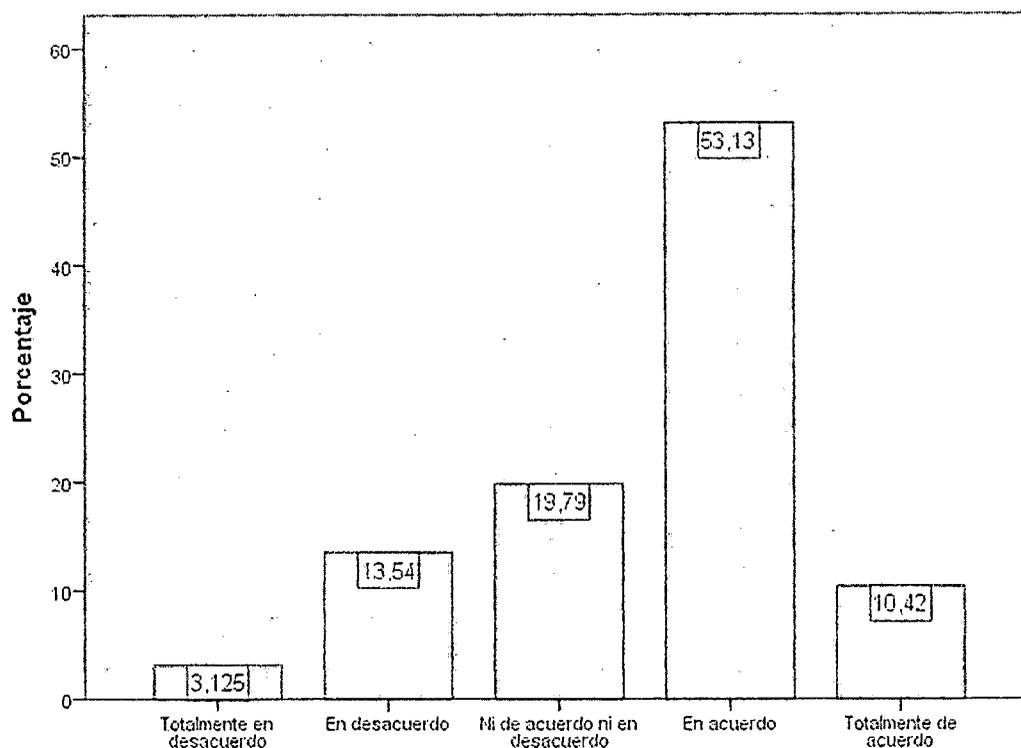
¿Si pudiera dejar a Financiera Edyficar por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, tomaría la decisión de retirarse?

Si pudieran dejar a Financiera Edyficar Agencia Huaraz por otro trabajo de igual remuneración, 37.5% están en desacuerdo, 26.04% totalmente desacuerdo, 19.79% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 9.4% en acuerdo y 7.3% totalmente de acuerdo.

13. El puesto de trabajo, donde realiza su labor le resulta cómodo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	13	13,5	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	19,8	36,5
	En acuerdo	51	53,1	89,6
	Totalmente de acuerdo	10	10,4	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 13

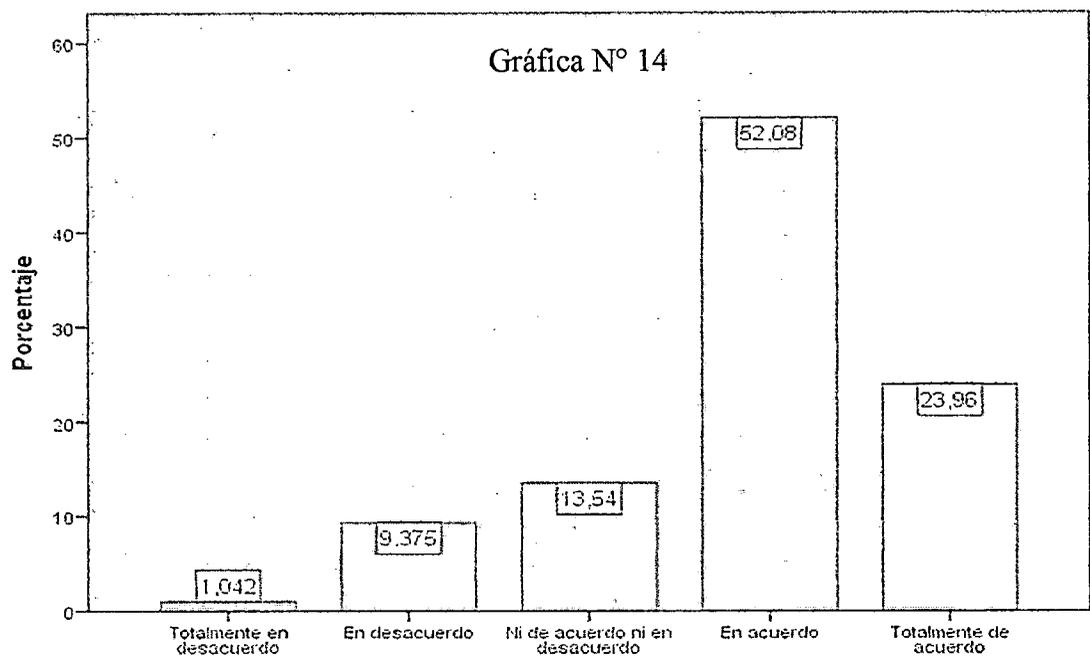


¿El puesto de trabajo, donde realiza su labor le resulta cómodo?

De 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 53.13% están de acuerdo con la comodidad para realizar sus trabajos, 19.79% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.54% en desacuerdo, 10.42% totalmente de acuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo.

14. La condición de iluminación es suficiente en su lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
	En desacuerdo	9	9,4	10,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	13,5	24,0
	En acuerdo	50	52,1	76,0
	Totalmente de acuerdo	23	24,0	100,0
	Total	96	100,0	

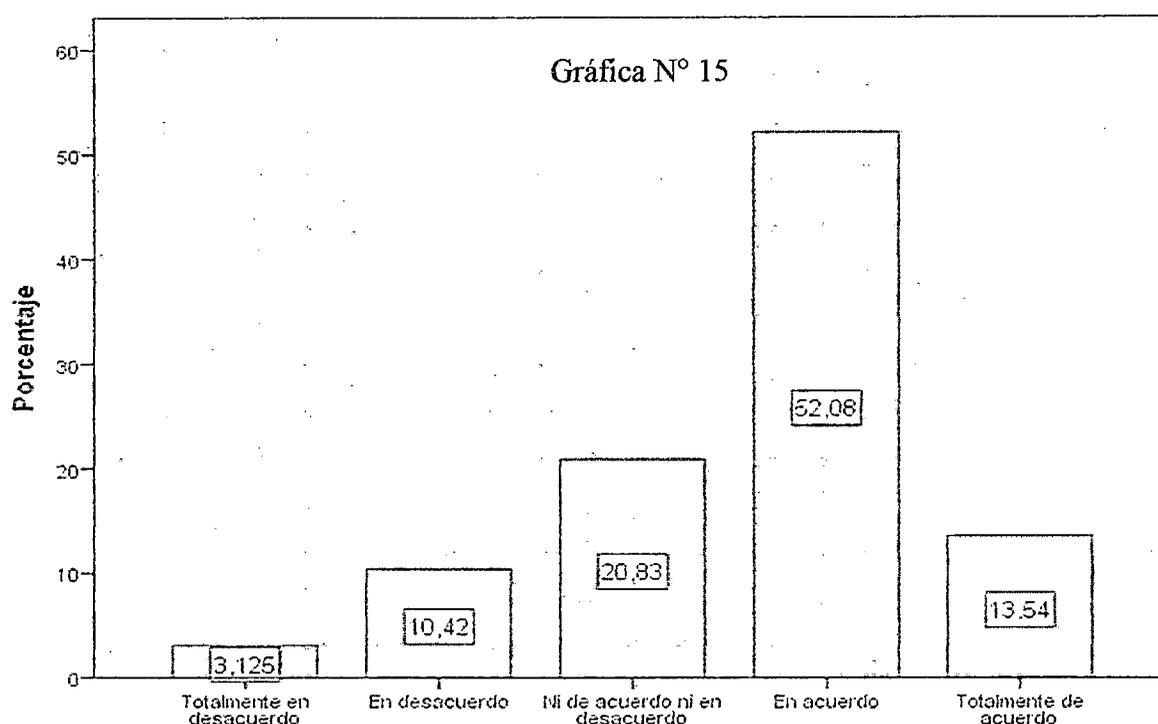


¿La condición de iluminación es suficiente en su lugar de trabajo?

Del 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 52.08% están de acuerdo con la iluminación en lugar de trabajo, 23.96% totalmente en acuerdo, 13.54% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 9.38% en desacuerdo, 1% en desacuerdo.

15. La condición de temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	10	10,4	13,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	20,8	34,4
	En acuerdo	50	52,1	86,5
	Totalmente de acuerdo	13	13,5	100,0
	Total	96	100,0	



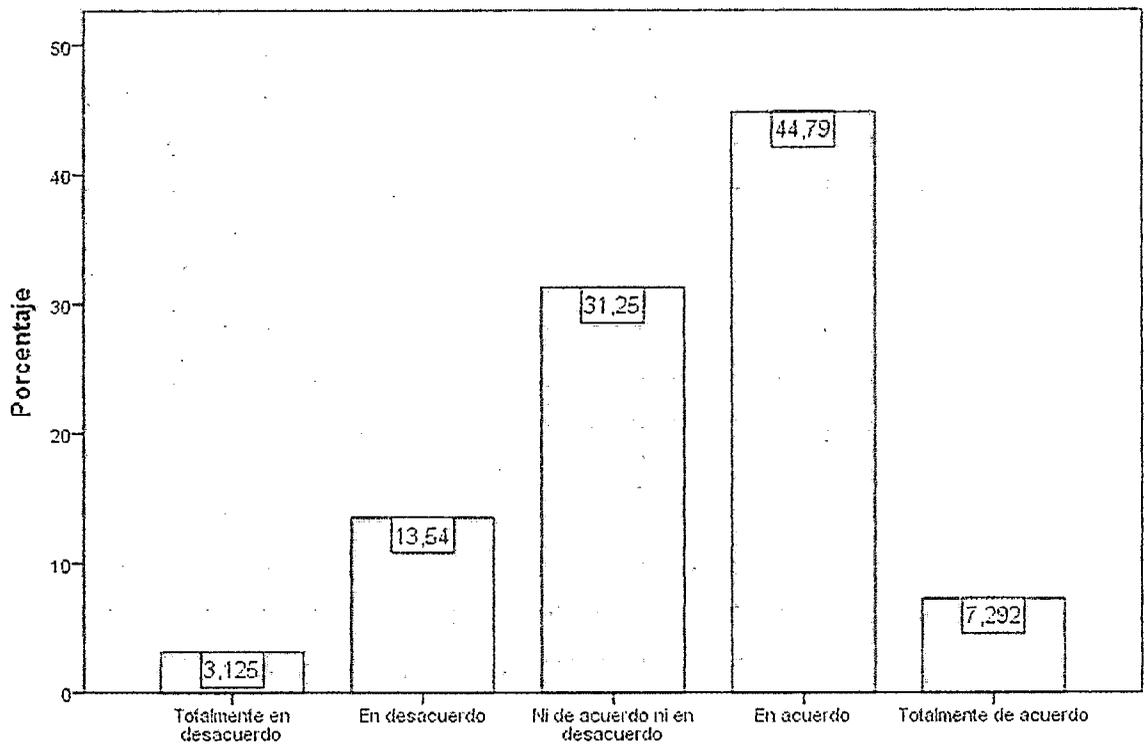
¿La condición de temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?

52.08% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo con la temperatura en lugar de trabajo, 20.83% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.54% totalmente de acuerdo, 10.42% en desacuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo.

16. Los agentes distorsionadores como el ruido es soportable en el lugar de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	13	13,5	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	31,3	47,9
	En acuerdo	43	44,8	92,7
	Totalmente de acuerdo	7	7,3	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 16

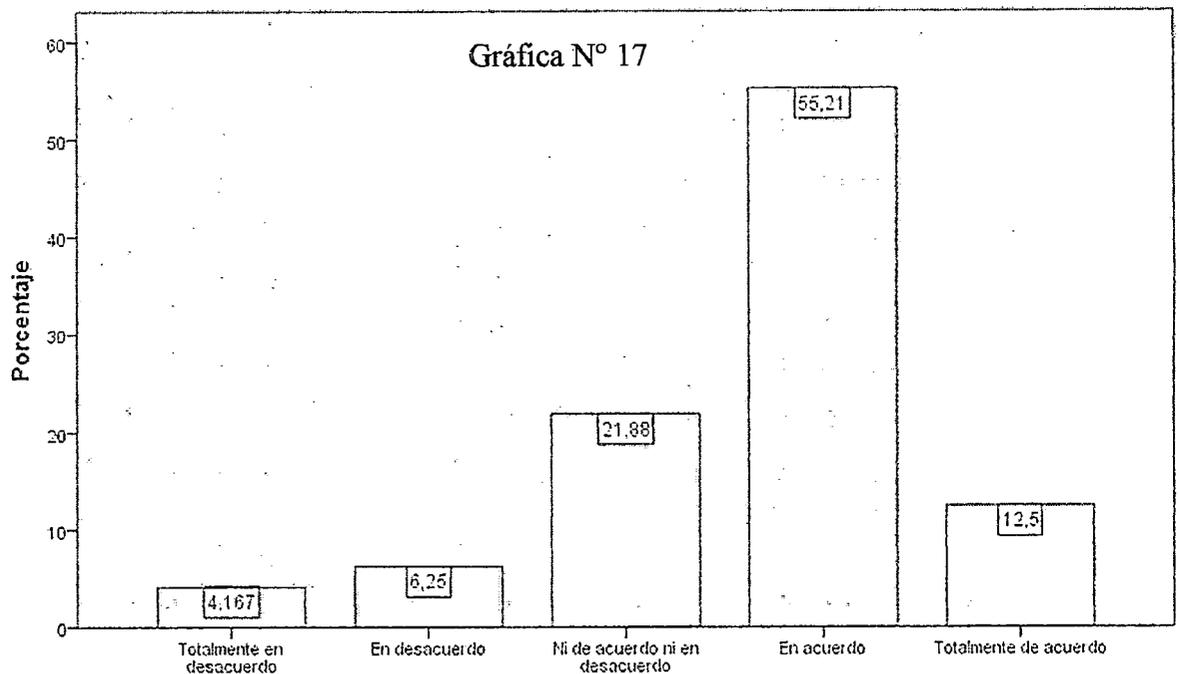


¿Los agentes distorsionadores como el ruido es soportable en el lugar de trabajo?

44.79% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo con los agentes distorsionadores como el ruido es soportable en el lugar de trabajo, 31.25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.54% en desacuerdo, 7.93% totalmente en acuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo.

17. Las condiciones de higiene son satisfactorias para todos los que laboran en Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	6	6,3	10,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	21,9	32,3
	En acuerdo	53	55,2	87,5
	Totalmente de acuerdo	12	12,5	100,0
	Total	96	100,0	

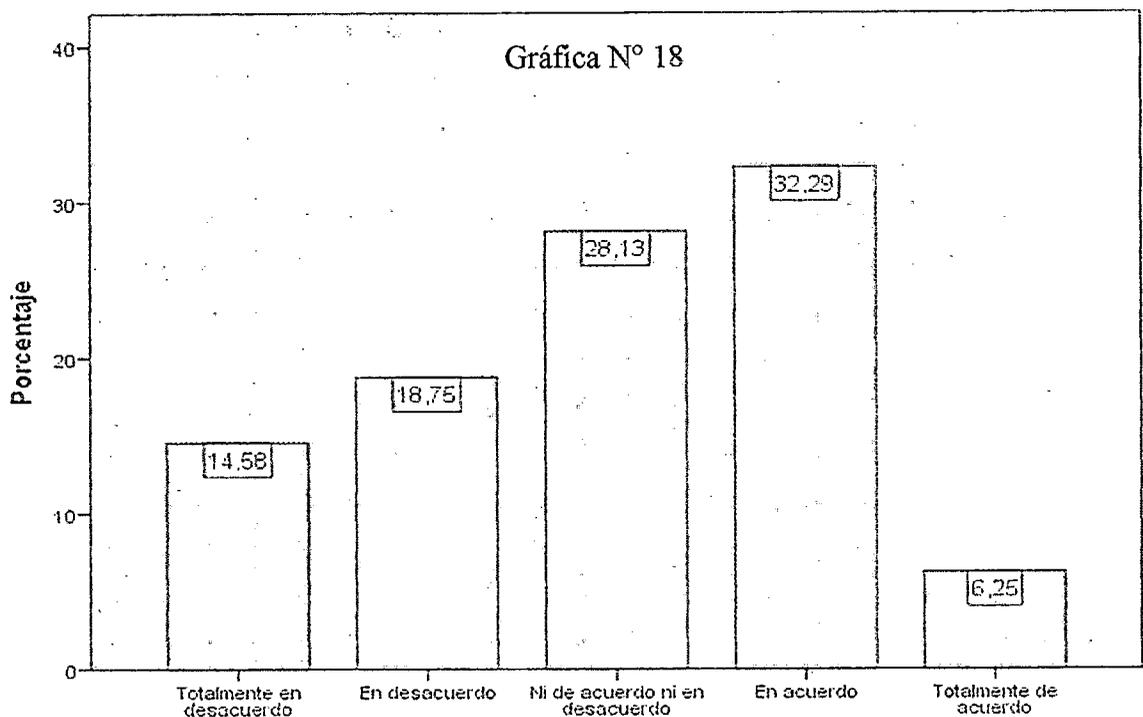


¿Las condiciones de higiene son satisfactorias para todos los que laboran en la empresa?

55.21% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están en acuerdo con las condiciones de higiene son satisfactorias para todos que laboran, 21.88% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 12.5% totalmente en acuerdo, 6.25% en desacuerdo, 4.17% totalmente en desacuerdo.

18. El espacio donde realiza su trabajo brinda suficiente comodidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	14	14,6	14,6
	En desacuerdo	18	18,8	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	28,1	61,5
	En acuerdo	31	32,3	93,8
	Totalmente de acuerdo	6	6,3	100,0
	Total	96	100,0	

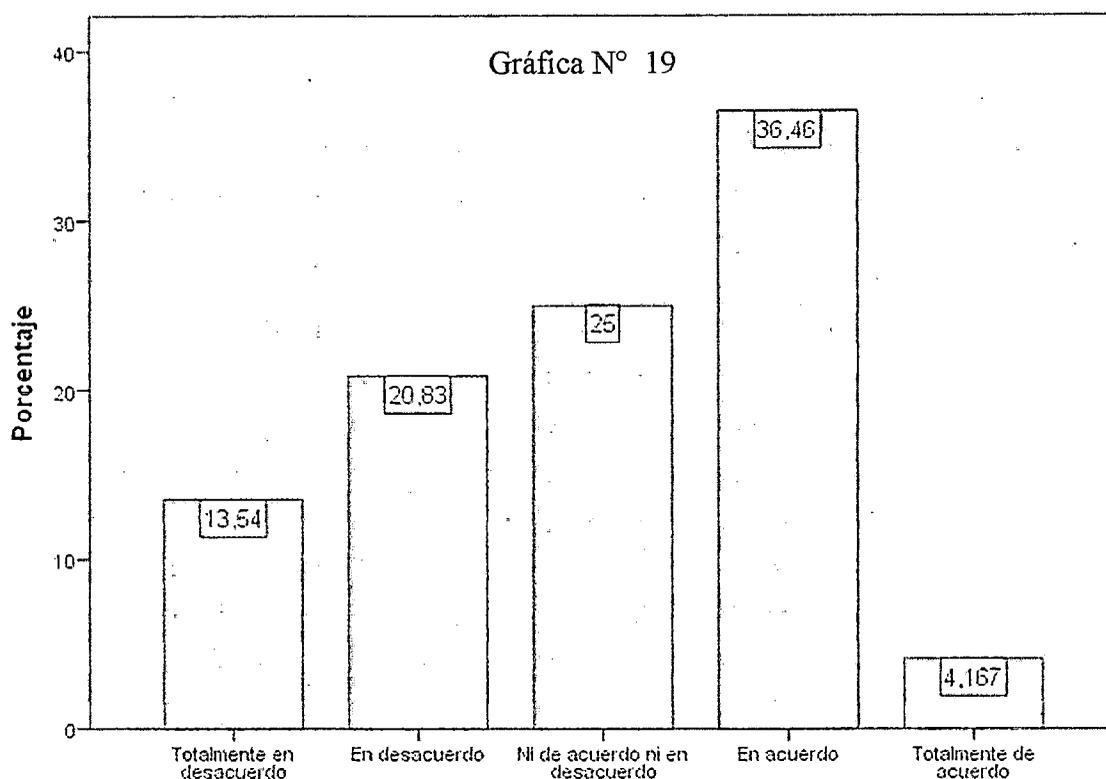


¿El espacio donde realiza su trabajo brinda suficiente comodidad?

Los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, el 32.29% están de acuerdo que el espacio le brinda suficiente comunidad para realizar el trabajo, 28.13% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18.75% en desacuerdo, 14.58% totalmente en desacuerdo.

19. El mobiliario que utiliza para su trabajo brinda suficiente comodidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	13,5	13,5
	En desacuerdo	20	20,8	34,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	25,0	59,4
	En acuerdo	35	36,5	95,8
	Totalmente de acuerdo	4	4,2	100,0
	Total	96	100,0	

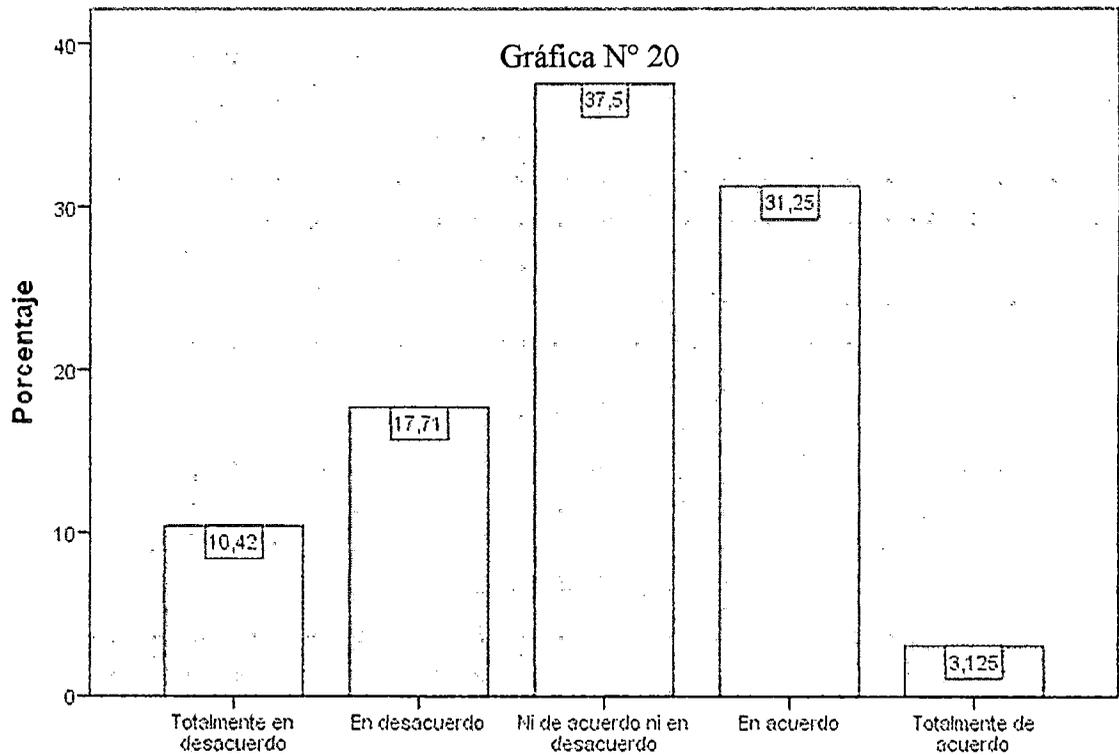


¿El mobiliario que utiliza para su trabajo brinda suficiente comodidad?

36.46% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que el mobiliario que utilizan brindan suficiente comodidad para realizar sus trabajos, 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20.83% en desacuerdo, 13.54% totalmente en desacuerdo, 4.17% totalmente de acuerdo.

20. Financiera Edyficar se preocupa por las radiaciones que afectan su salud física y mental.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	10,4	10,4
	En desacuerdo	17	17,7	28,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	37,5	65,6
	En acuerdo	30	31,3	96,9
	Totalmente de acuerdo	3	3,1	100,0
	Total	96	100,0	

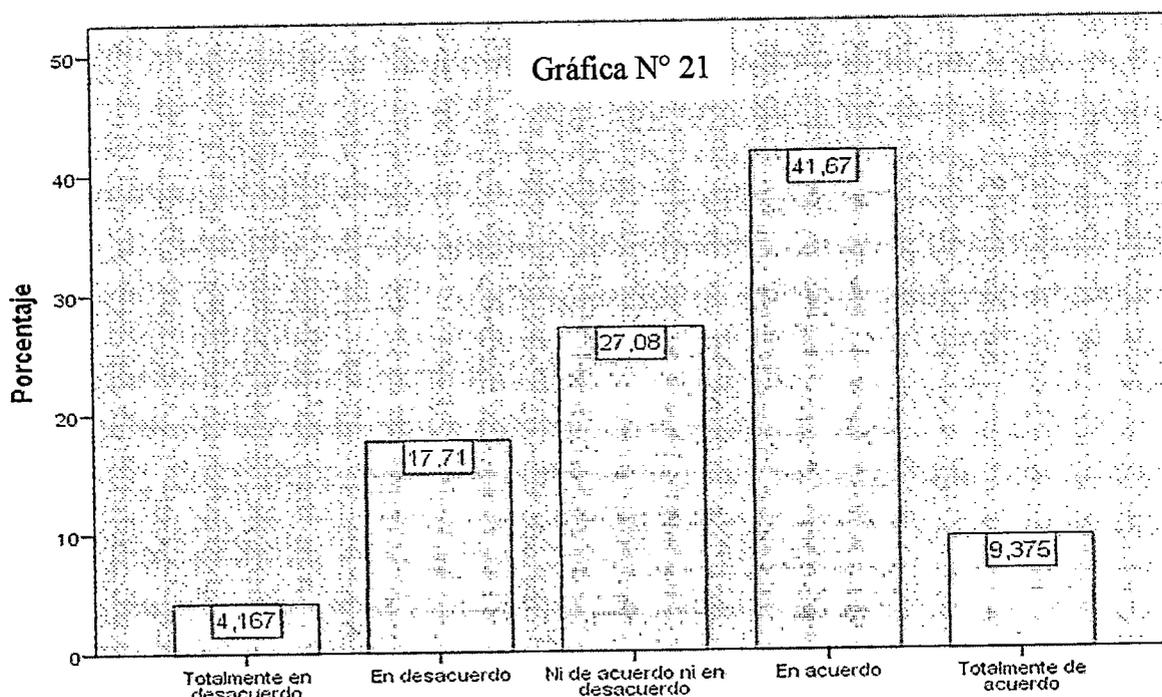


¿La empresa se preocupa por las radiaciones que afectan su salud física y mental?

37.5% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto si la empresa se preocupa por las radiaciones que afectan su salud física y mental, 31.28% en acuerdo, 17.71% en desacuerdo, 10.42% totalmente en desacuerdo, 3.13% totalmente en acuerdo.

21. Considera que Financiera Edyficar valora su condición humana.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	17	17,7	21,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	27,1	49,0
	En acuerdo	40	41,7	90,6
	Totalmente de acuerdo	9	9,4	100,0
	Total	96	100,0	

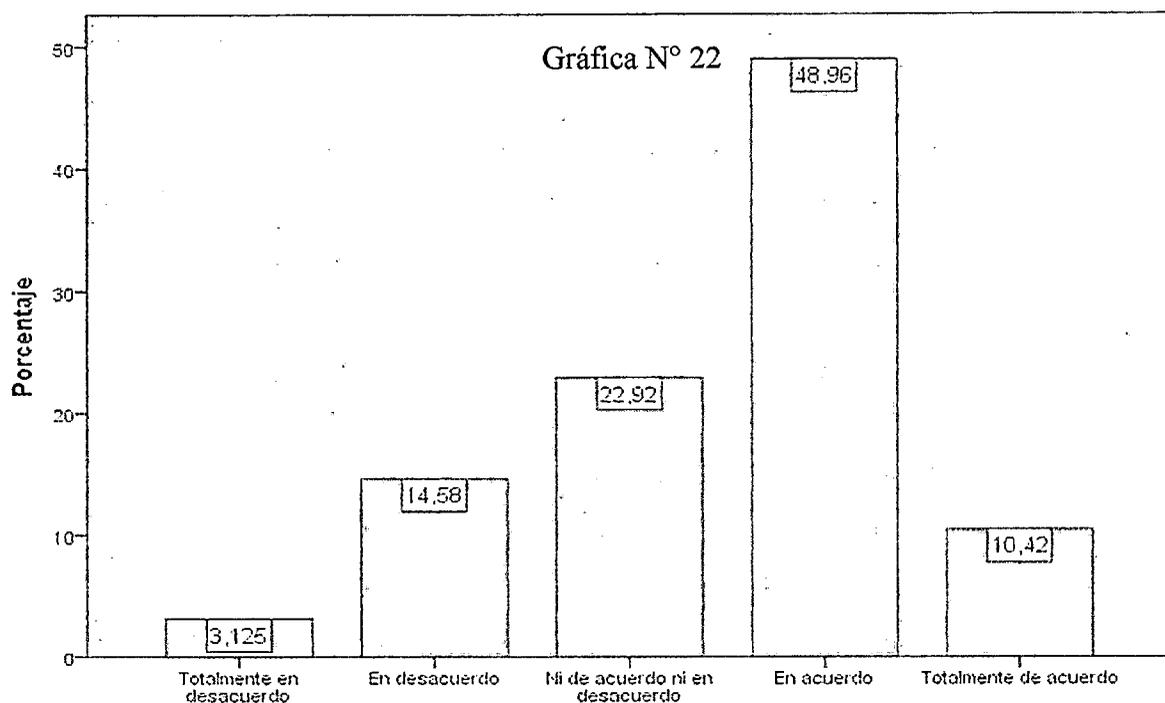


¿Considera que la empresa valora su condición humana?

41.67% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que valora su condición humana, 27.08 no están de acuerdo ni en desacuerdo, 17.71% en desacuerdo, 9.38% totalmente en acuerdo, 4.17% totalmente en desacuerdo.

22. Su ordenador cumple las exigencias técnicas para la realización de su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	14	14,6	17,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	22,9	40,6
	En acuerdo	47	49,0	89,6
	Totalmente de acuerdo	10	10,4	100,0
	Total	96	100,0	



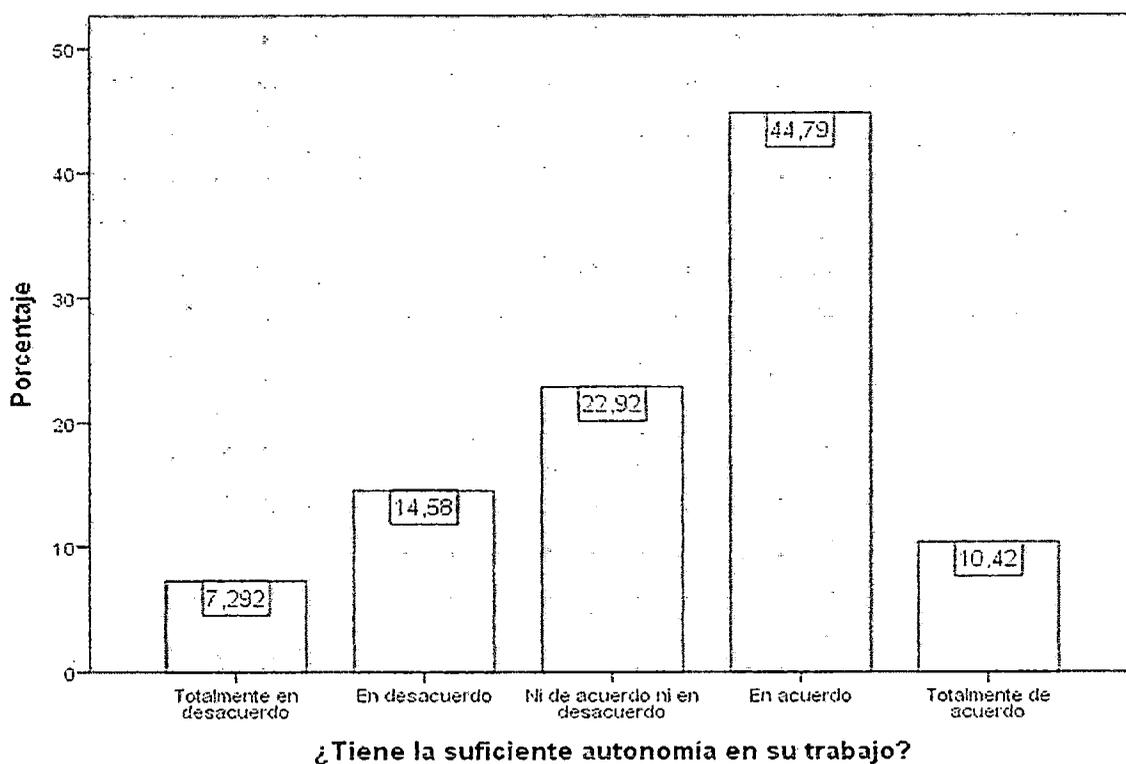
¿Su ordenador cumple las exigencias técnicas para la realización de su trabajo?

48.96% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que sus ordenadores cumplen con las exigencias técnicas para desarrollar sus trabajos, 22.92% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14.58% en desacuerdo, 10.42% totalmente en acuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo.

23. Tiene la suficiente autonomía en su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	7,3	7,3
	En desacuerdo	14	14,6	21,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	22,9	44,8
	En acuerdo	43	44,8	89,6
	Totalmente de acuerdo	10	10,4	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 23

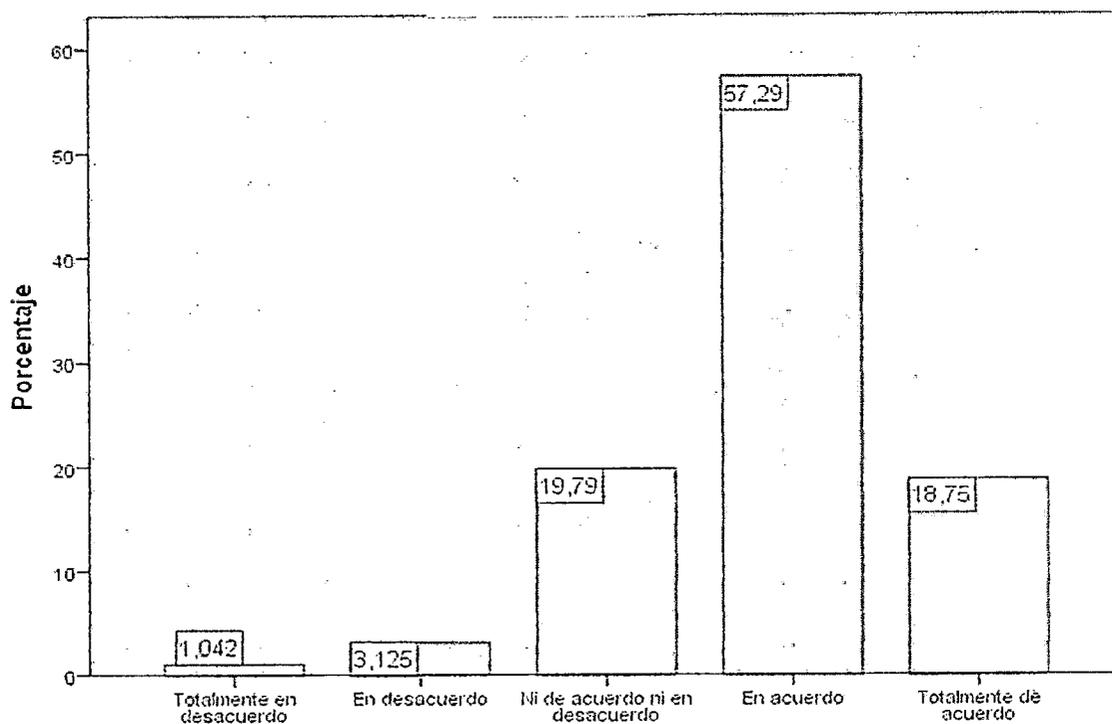


De 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 44.79% están de acuerdo que tienen autonomía para realizar sus trabajos, 22.92% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14.58% en desacuerdo, 10.42% totalmente en desacuerdo, 7.30% totalmente en desacuerdo.

24. Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
	En desacuerdo	3	3,1	4,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	19,8	24,0
	En acuerdo	55	57,3	81,3
	Totalmente de acuerdo	18	18,8	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 24



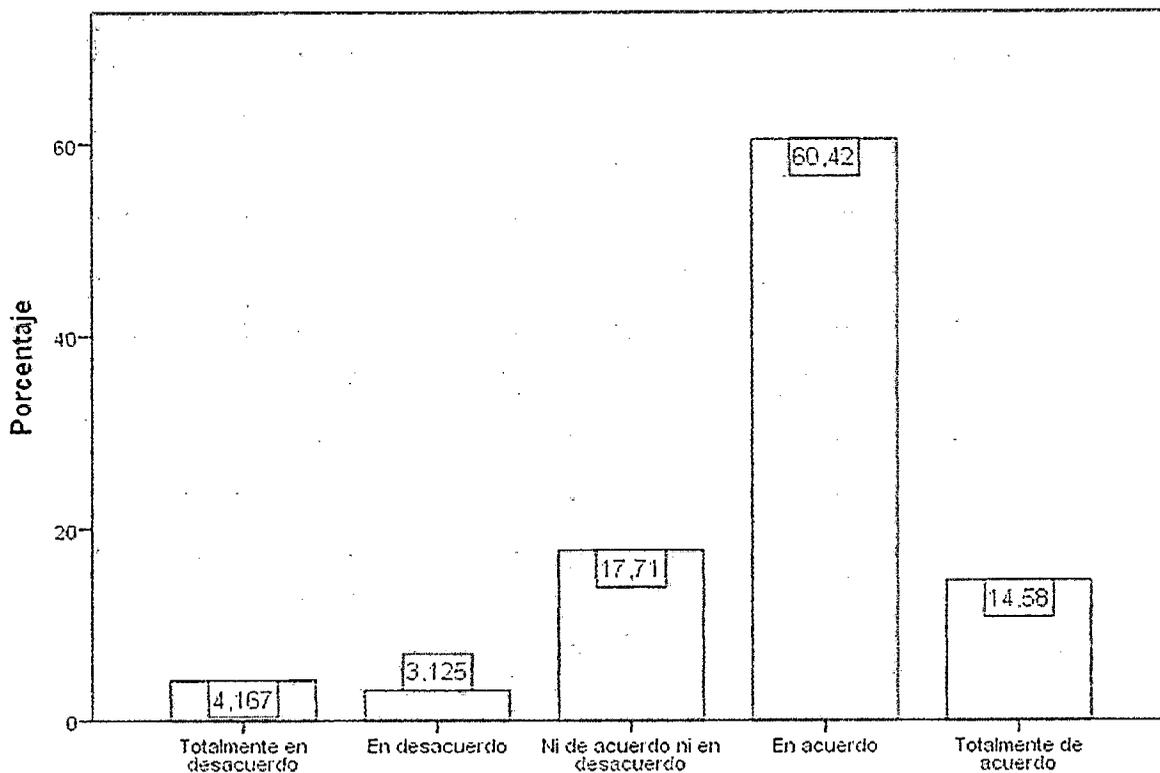
¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?

De 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 57.29% están de acuerdo que tiene suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo, 19.79% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 19.75% totalmente de acuerdo, 3% en desacuerdo, 1% totalmente en desacuerdo.

25. Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	3	3,1	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	17,7	25,0
	En acuerdo	58	60,4	85,4
	Totalmente de acuerdo	14	14,6	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 25



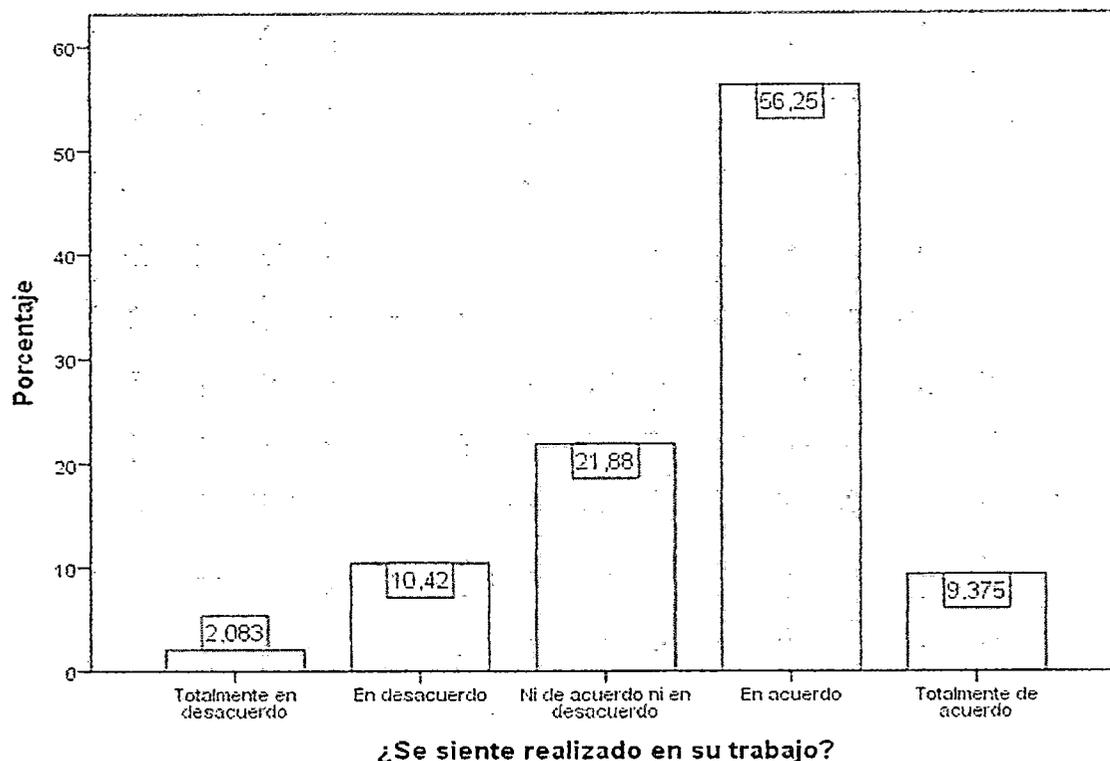
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?

60.42% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz sienten que sus ideas son escuchadas por sus jefes, 17.71% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 14.58% totalmente de acuerdo, 3% en desacuerdo, 4% totalmente en desacuerdo.

26. Se siente realizado en su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	10	10,4	12,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	21,9	34,4
	En acuerdo	54	56,3	90,6
	Totalmente de acuerdo	9	9,4	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 26

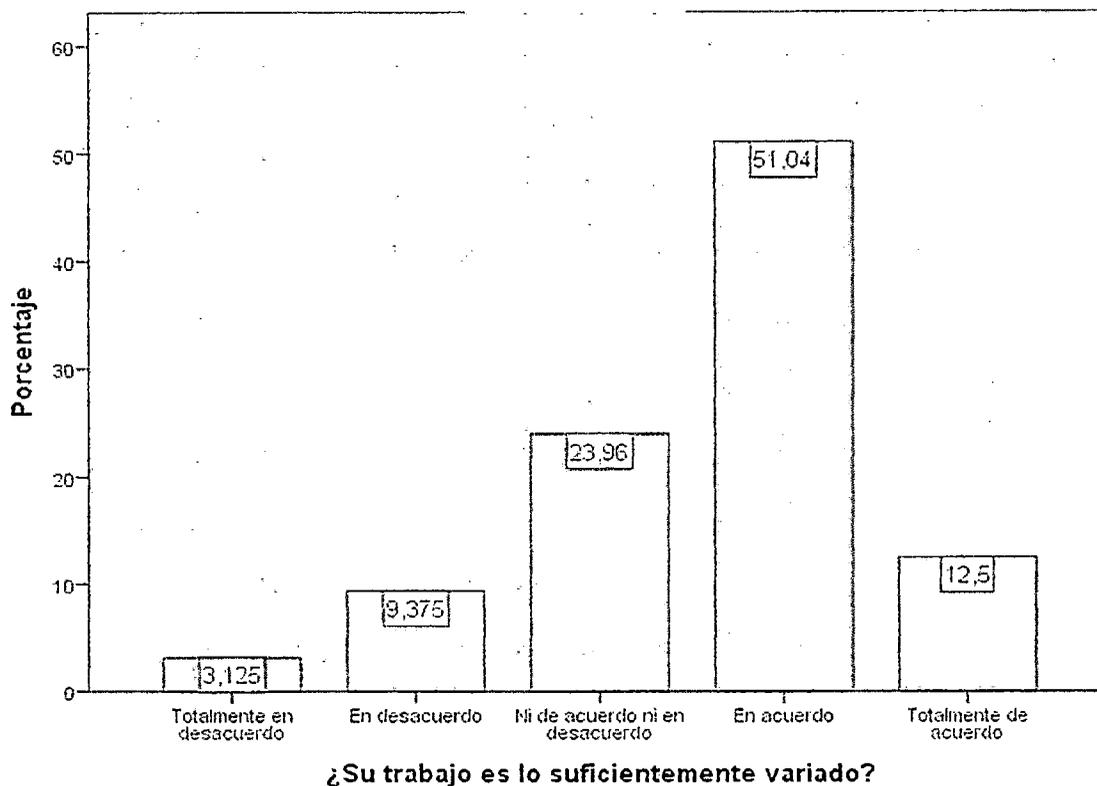


Los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz el 56.25% están de acuerdo que se sienten realizado en su trabajo, 21.88% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 10.42% están desacuerdo, 9.38% totalmente de acuerdo, 2% totalmente en desacuerdo.

27. Su trabajo es suficientemente variado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	9	9,4	12,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	24,0	36,5
	En acuerdo	49	51,0	87,5
	Totalmente de acuerdo	12	12,5	100,0
	Total	96	100,0	

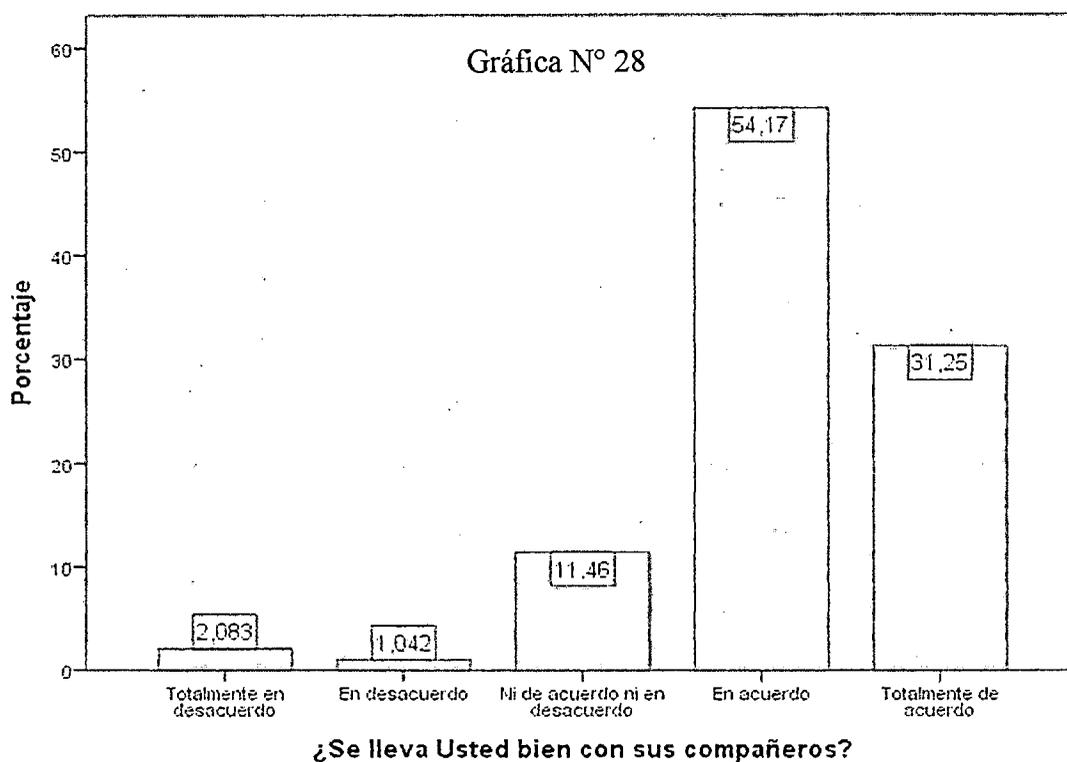
Gráfica N° 27



De 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 51.04% están de acuerdo que su trabajo es suficientemente variado, 23.96% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12.5 % totalmente de acuerdo, 9.38% en desacuerdo, 3.125% totalmente en desacuerdo.

28. Se lleva usted bien con sus compañeros.

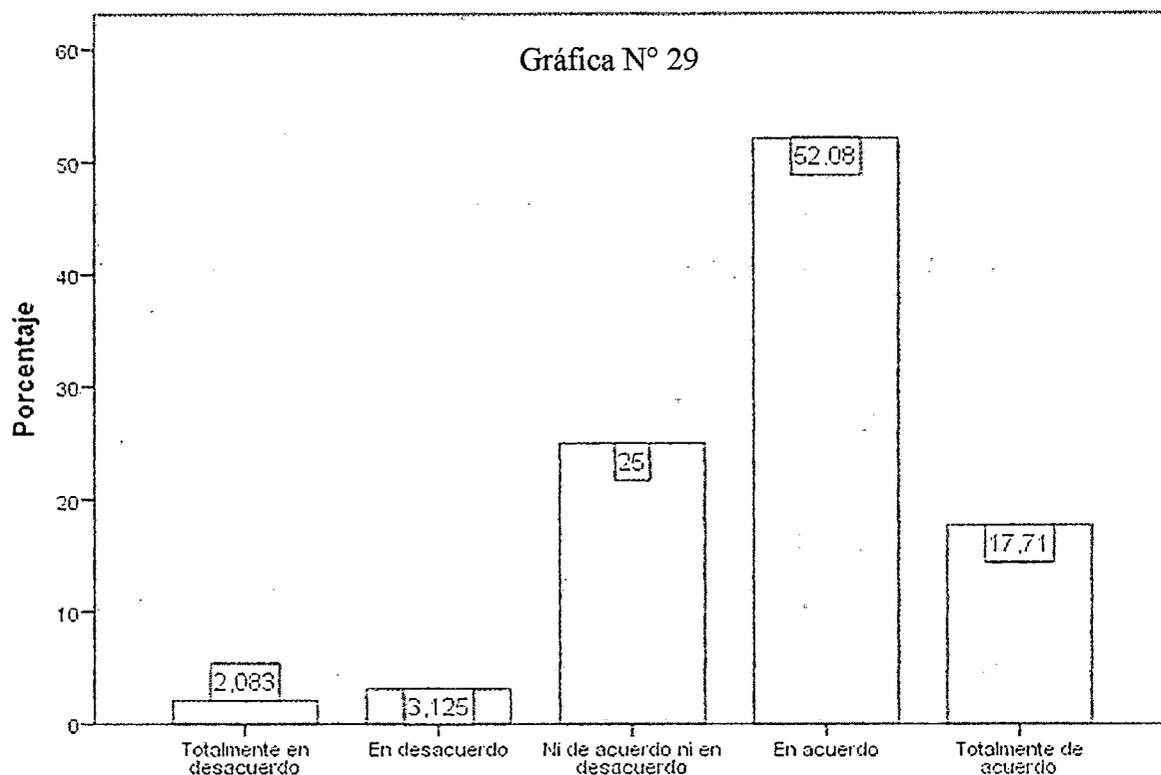
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	1	1,0	3,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	11,5	14,6
	En acuerdo	52	54,2	68,8
	Totalmente de acuerdo	30	31,3	100,0
	Total	96	100,0	



54,17% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que se llevan bien con sus compañeros, 31,25% totalmente de acuerdo, 11,46% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2% totalmente en desacuerdo, 1% en desacuerdo.

29. Se identifica con facilidad con el apoyo de los compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	3	3,1	5,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	25,0	30,2
	En acuerdo	50	52,1	82,3
	Totalmente de acuerdo	17	17,7	100,0
	Total	96	100,0	



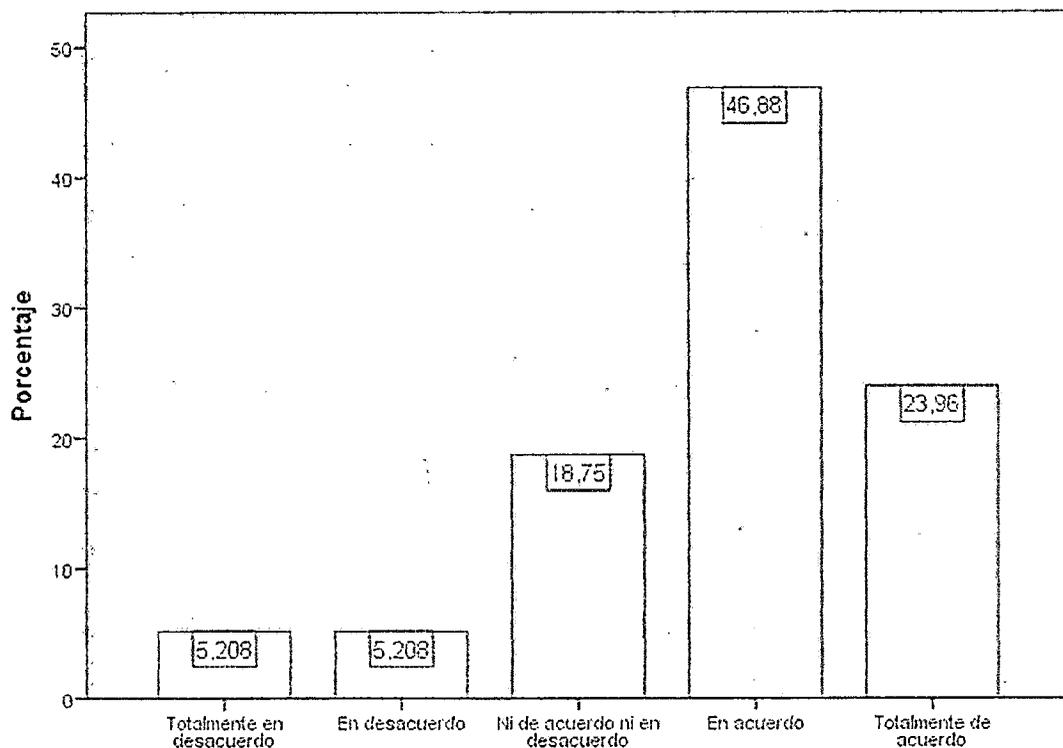
¿Se identifica con facilidad el apoyo de los compañeros de trabajo?

De 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 53.08% están de acuerdo que se identifican con el apoyo de los compañeros de trabajo, 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17.71% totalmente de acuerdo, 3% en desacuerdo, 2% totalmente en desacuerdo.

30. Si tuviese que alejarse de Financiera Edyficar, lo sentiría por ello.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	5,2	5,2
	En desacuerdo	5	5,2	10,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	18,8	29,2
	En acuerdo	45	46,9	76,0
	Totalmente de acuerdo	23	24,0	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 30

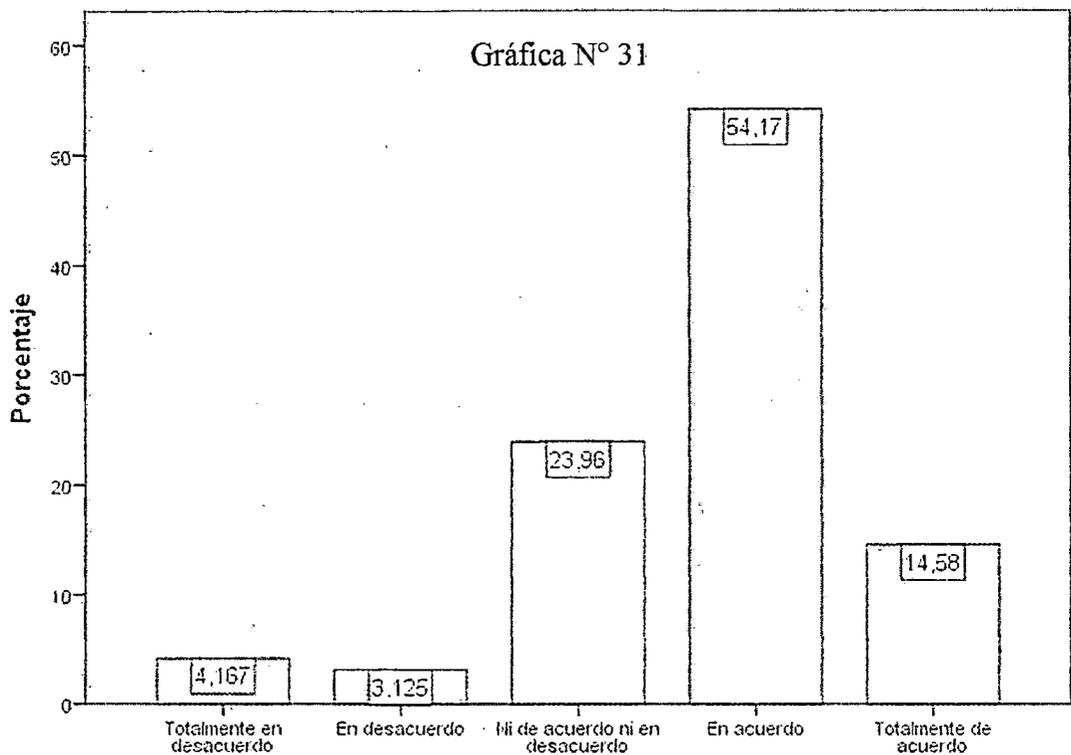


¿Si tuviese que alejarse de Financiera Edyficar, lo sentiría por ello?

46,88% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que sentirían si tuviese que alejarse, 23,96% totalmente en acuerdo, 18,75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

31. Considera que usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	3	3,1	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	24,0	31,3
	En acuerdo	52	54,2	85,4
	Totalmente de acuerdo	14	14,6	100,0
	Total	96	100,0	



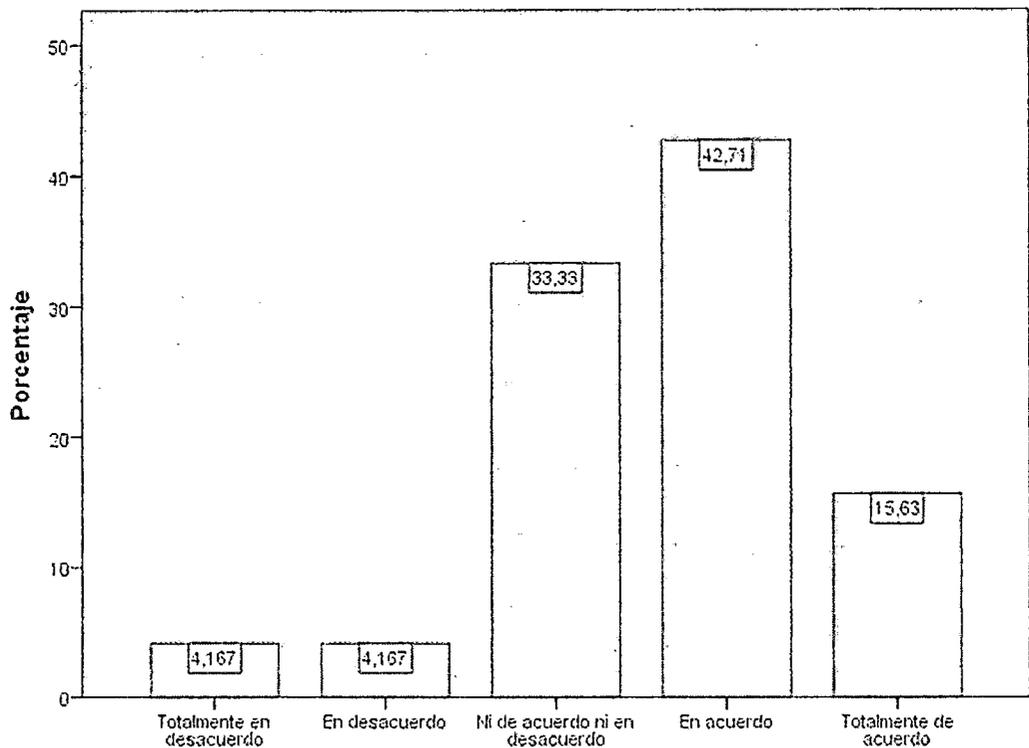
¿Considera que Usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?

De total de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 54,17% están de acuerdo que están unidos y se llevan bien con sus compañeros, 23,96% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 14,58% totalmente en acuerdo, 4,17% totalmente en desacuerdo, 3,13% en desacuerdo.

32. Considera que sus compañeros son además sus amigos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	4	4,2	8,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	33,3	41,7
	En acuerdo	41	42,7	84,4
	Totalmente de acuerdo	15	15,6	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 32



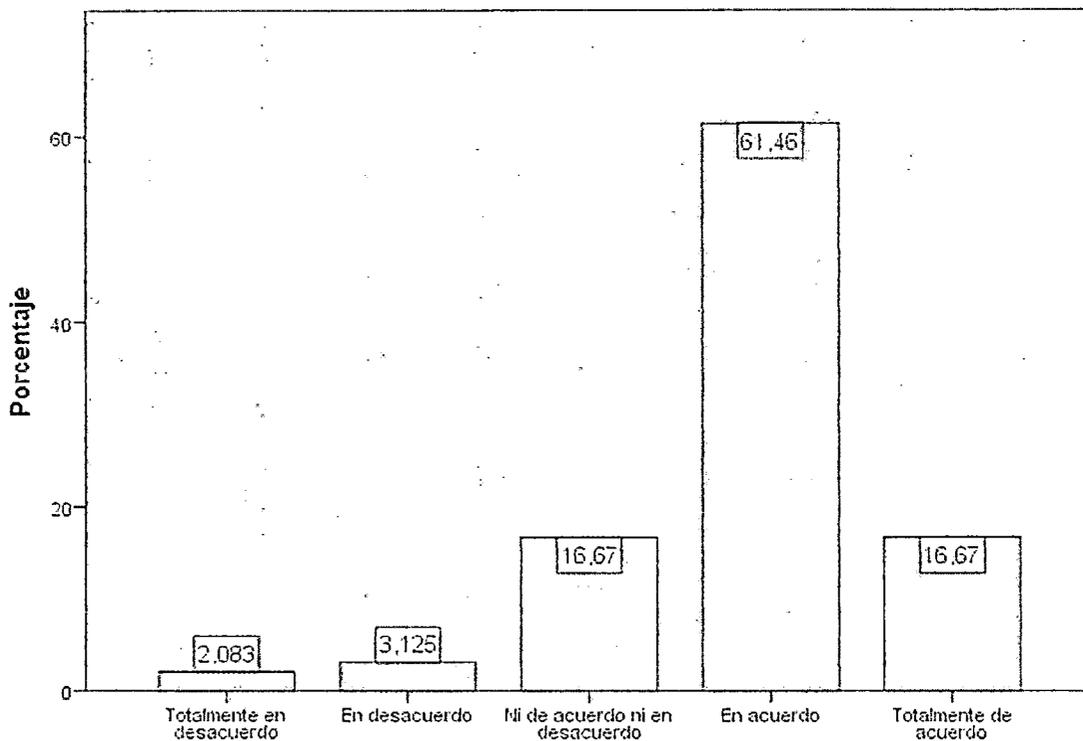
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?

De 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 42,71% están de acuerdo que consideran a sus compañeros además sus amigos, 33,33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15,63% totalmente en acuerdo, 4,17% en acuerdo y totalmente en desacuerdo.

33. Considera que su jefe o superiores tienen buen trato y con amabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	3	3,1	5,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16,7	21,9
	En acuerdo	59	61,5	83,3
	Totalmente de acuerdo	16	16,7	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 33

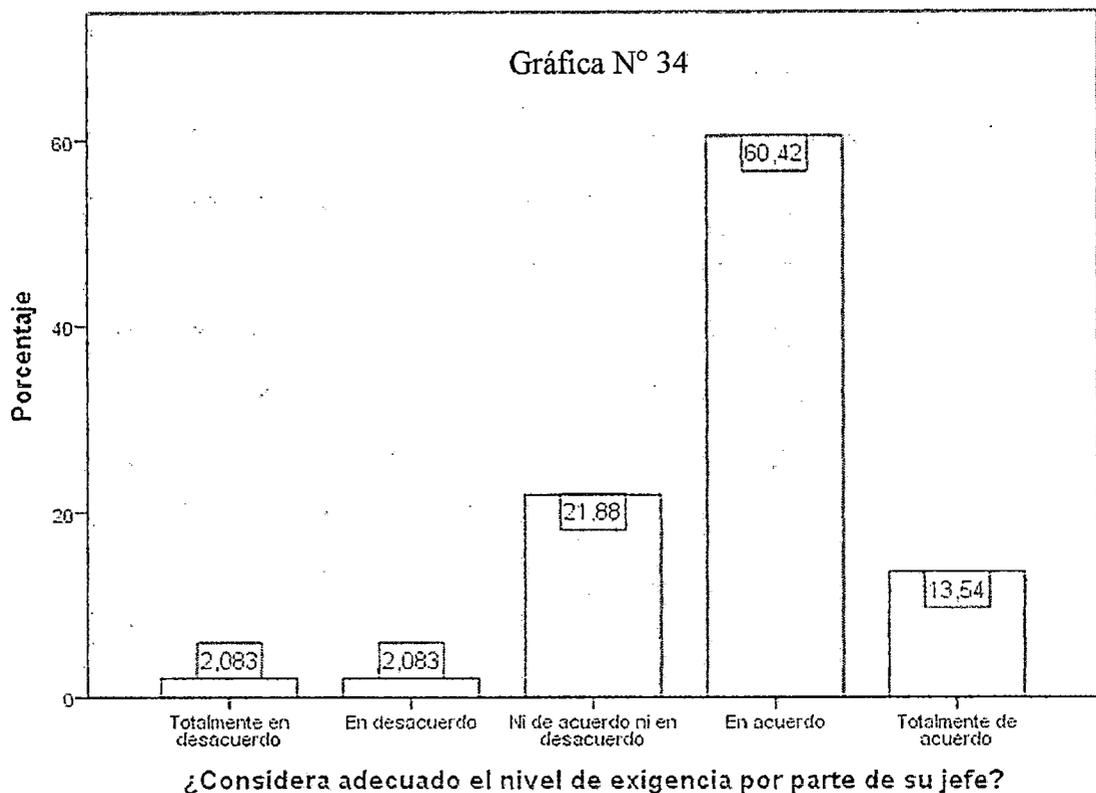


¿Considera que su jefe o superiores tienen buen trato y con amabilidad?

De total de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 61.46% están de acuerdo que sus jefes o superiores tienen buen trato y con amabilidad, 16.67% totalmente en acuerdo y ni en desacuerdo, 3.13% en desacuerdo, 2.84% totalmente en desacuerdo.

34. Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	2	2,1	4,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	21,9	26,0
	En acuerdo	58	60,4	86,5
	Totalmente de acuerdo	13	13,5	100,0
	Total	96	100,0	

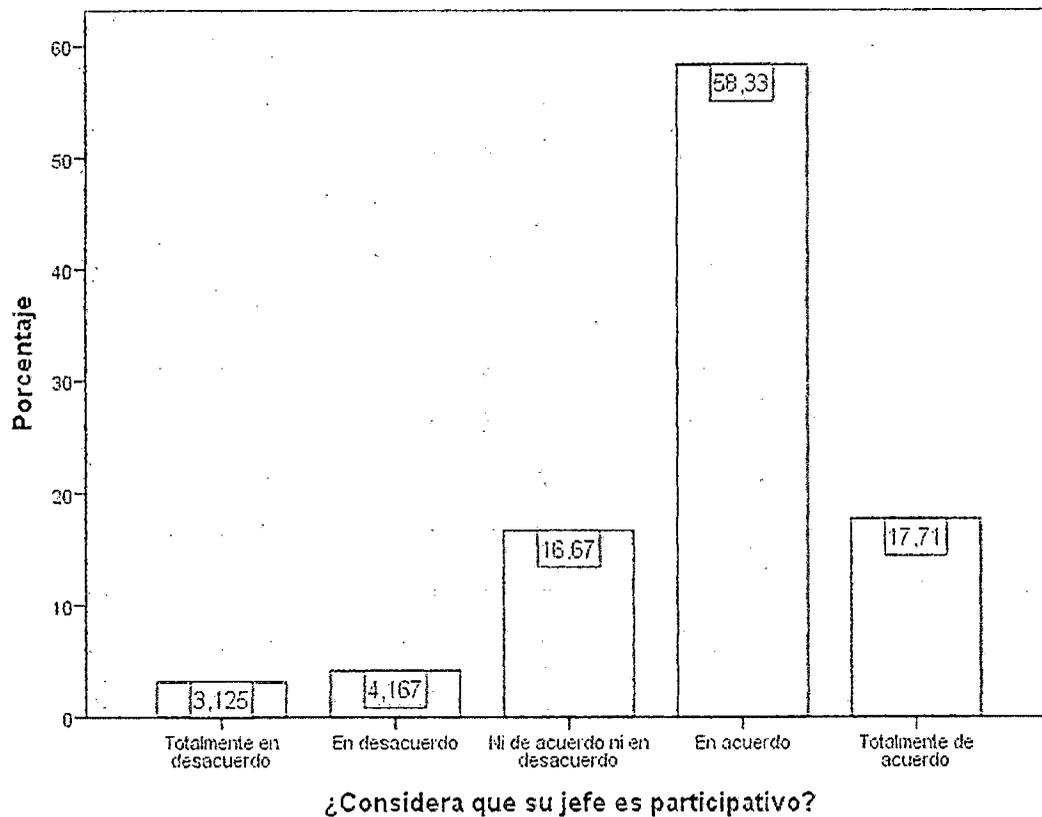


60.42% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo con el nivel de exigencia por parte de su jefe, 21.88% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.54% totalmente en acuerdo, 2.08% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

35. Considera que su jefe es participativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	4	4,2	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16,7	24,0
	En acuerdo	56	58,3	82,3
	Totalmente de acuerdo	17	17,7	100,0
	Total	96	100,0	

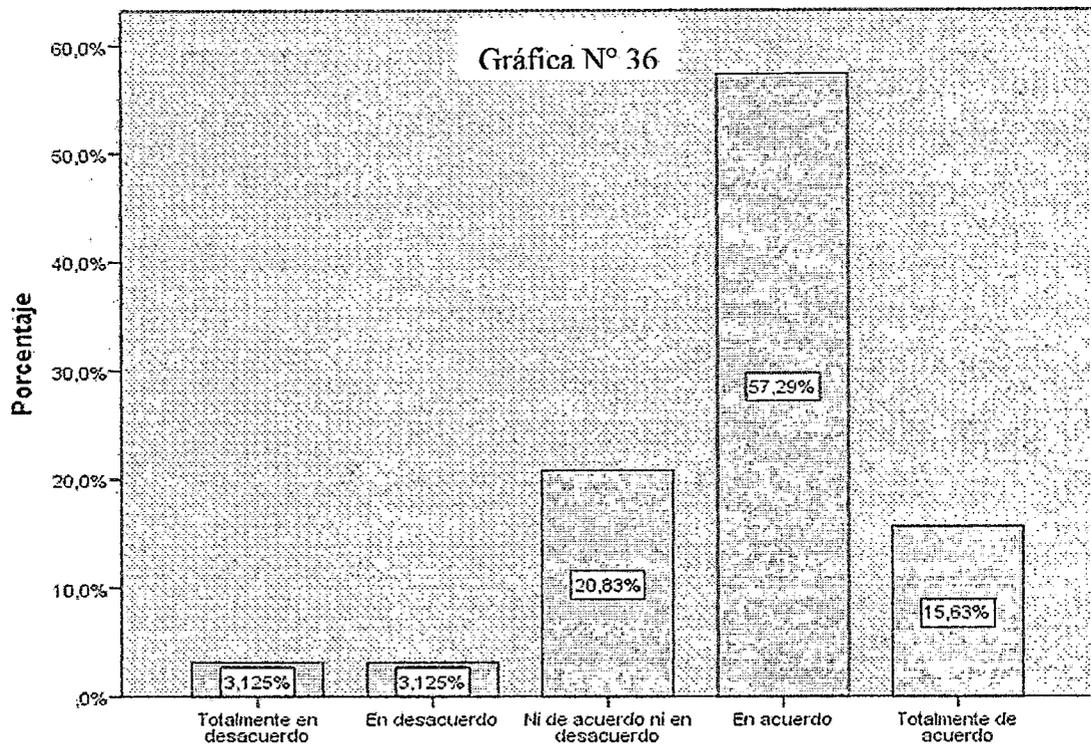
Gráfica N° 35



58.33% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que su jefe es participativo, 17.21% totalmente de acuerdo, 16.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.17% en desacuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo.

36. Usted práctica el equipo de trabajo con su jefe y compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	3	3,1	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	20,8	27,1
	En acuerdo	55	57,3	84,4
	Totalmente de acuerdo	15	15,6	100,0
	Total	96	100,0	

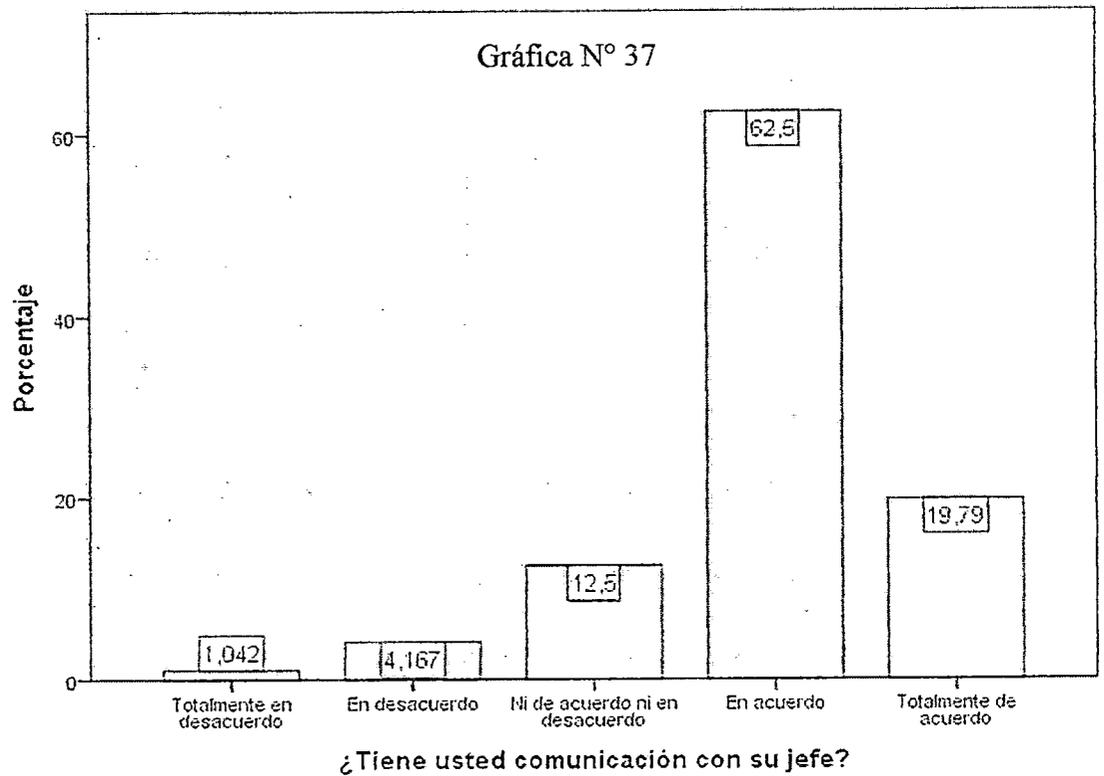


¿Usted practica el equipo de trabajo con su jefe y compañeros?

De total de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 57.29% están de acuerdo que el jefe y compañeros practican el equipo de trabajo, 20.83% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3.13% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

37. Tiene usted comunicación con su jefe.

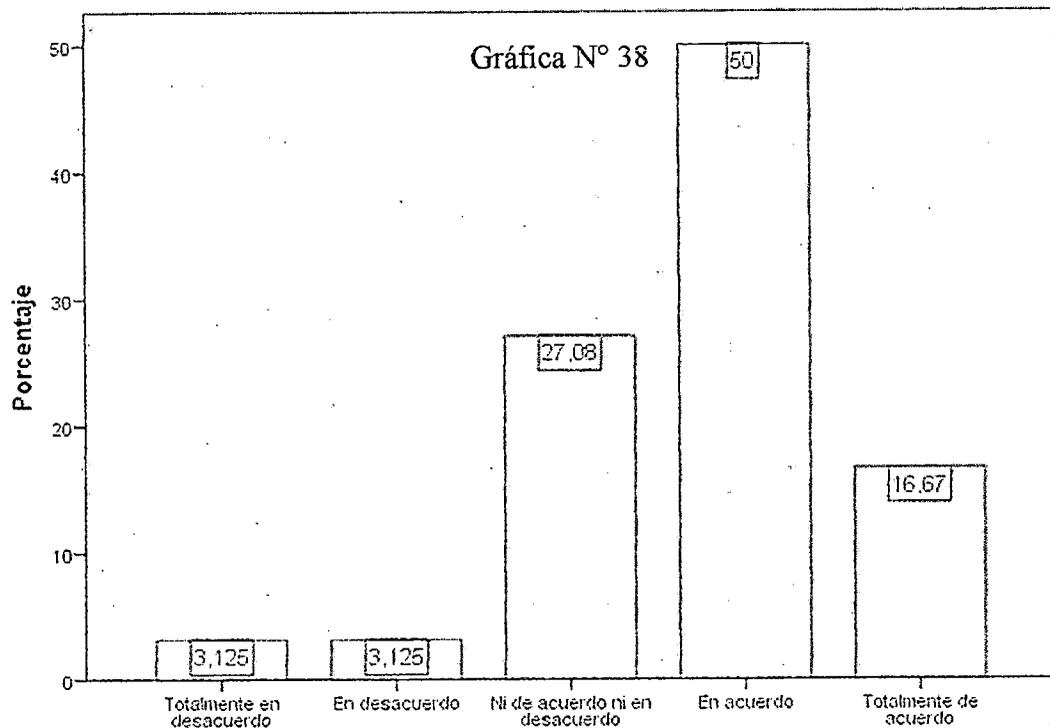
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
	En desacuerdo	4	4,2	5,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	12,5	17,7
	En acuerdo	60	62,5	80,2
	Totalmente de acuerdo	19	19,8	100,0
	Total	96	100,0	



62.5% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que tiene comunicación con su jefe, 19.79% totalmente en acuerdo, 12.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.17% en desacuerdo, 1.043% totalmente en desacuerdo.

38. Considera que tiene usted un jefe justo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	3	3,1	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	27,1	33,3
	En acuerdo	48	50,0	83,3
	Totalmente de acuerdo	16	16,7	100,0
	Total	96	100,0	

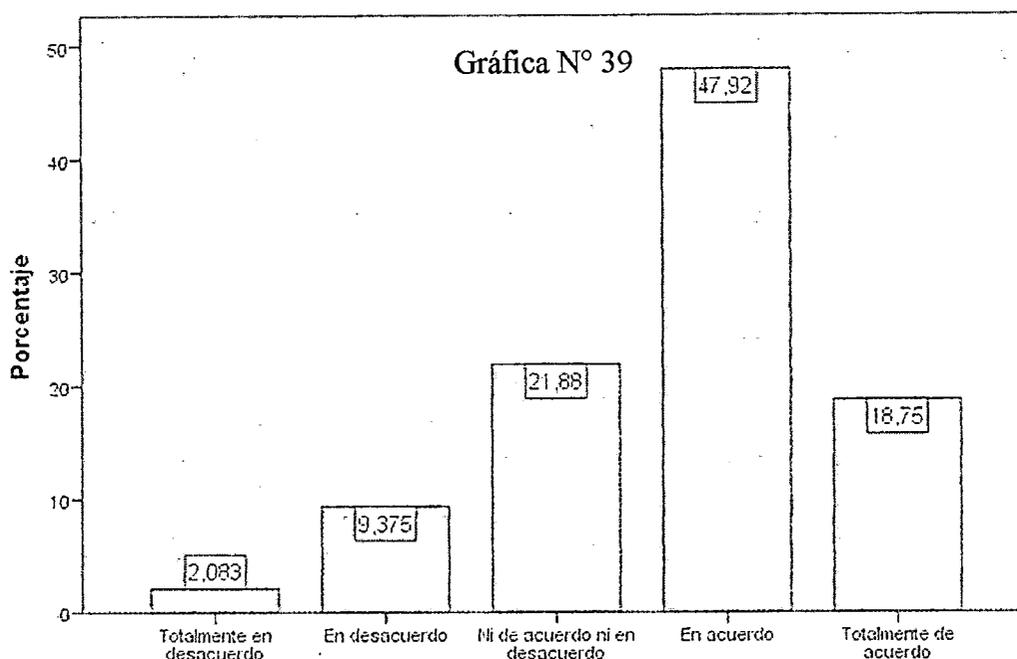


¿Considera que tiene Usted un jefe justo?

El 50% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que tienen jefe justo, 27.08% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16.67% totalmente de acuerdo, 3.13% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

39. El puesto que ocupa en Financiera Edyficar está en relación con la experiencia que usted posee.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	9	9,4	11,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	21,9	33,3
	En acuerdo	46	47,9	81,3
	Totalmente de acuerdo	18	18,8	100,0
	Total	96	100,0	

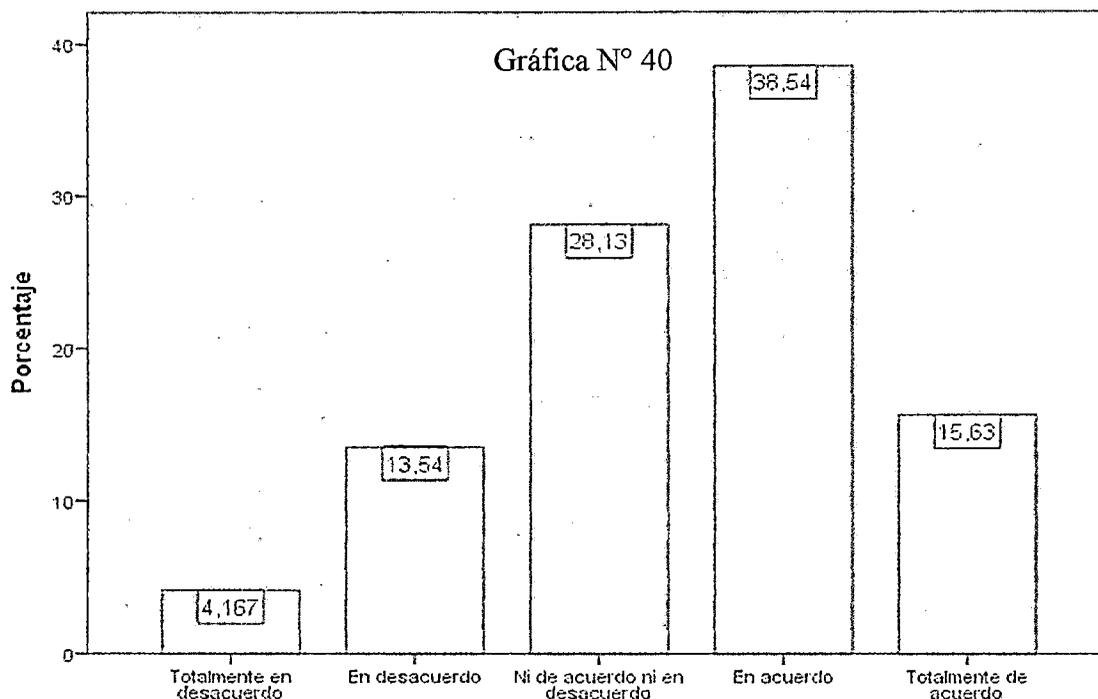


¿El puesto que ocupa en la Financiera Edyficar está en relación con la experiencia que usted posee?

47.92% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que el puesto que ocupa está en relación con la experiencia que posee, 21.88% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18.75% totalmente de acuerdo, 9.36% en desacuerdo, 2.084% totalmente en desacuerdo.

40. Su puesto está en relación con su titulación académica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	13	13,5	17,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	28,1	45,8
	En acuerdo	37	38,5	84,4
	Totalmente de acuerdo	15	15,6	100,0
	Total	96	100,0	

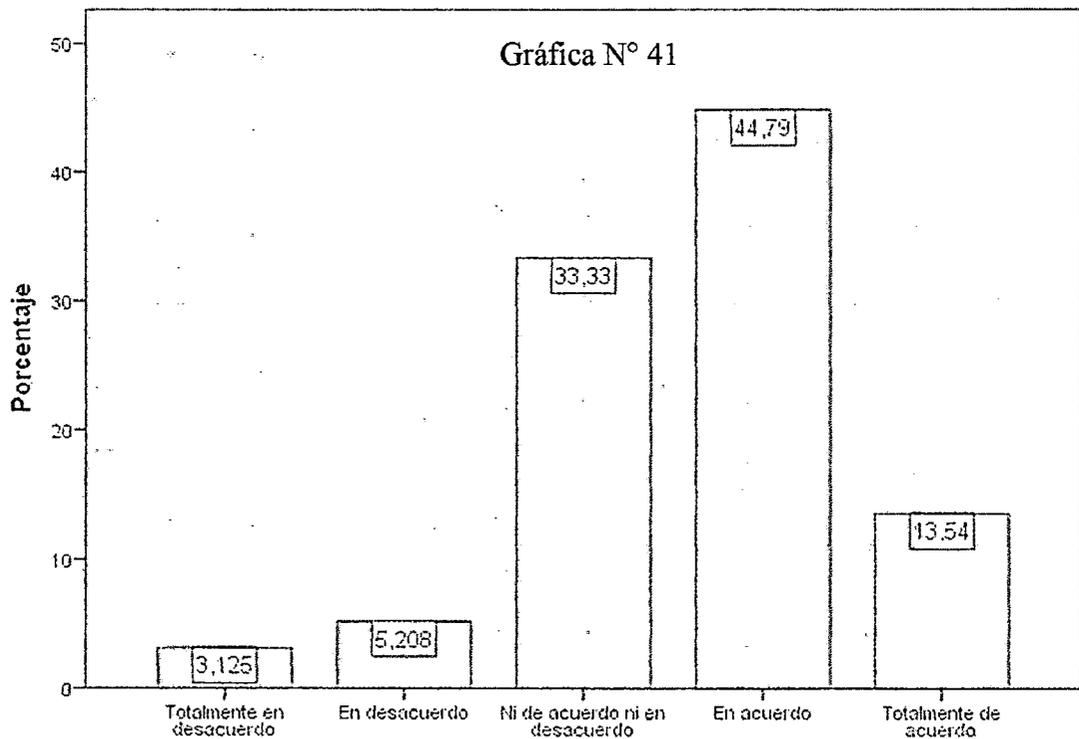


¿Su puesto está en relación con su titulación académica?

De 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 38.54% están de acuerdo que su puesto está en relación con su titulación profesional, 28.13% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15.63% totalmente en acuerdo, 13.54% en desacuerdo, 4.17% totalmente en desacuerdo.

41. Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	5	5,2	8,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	33,3	41,7
	En acuerdo	43	44,8	86,5
	Totalmente de acuerdo	13	13,5	100,0
	Total	96	100,0	



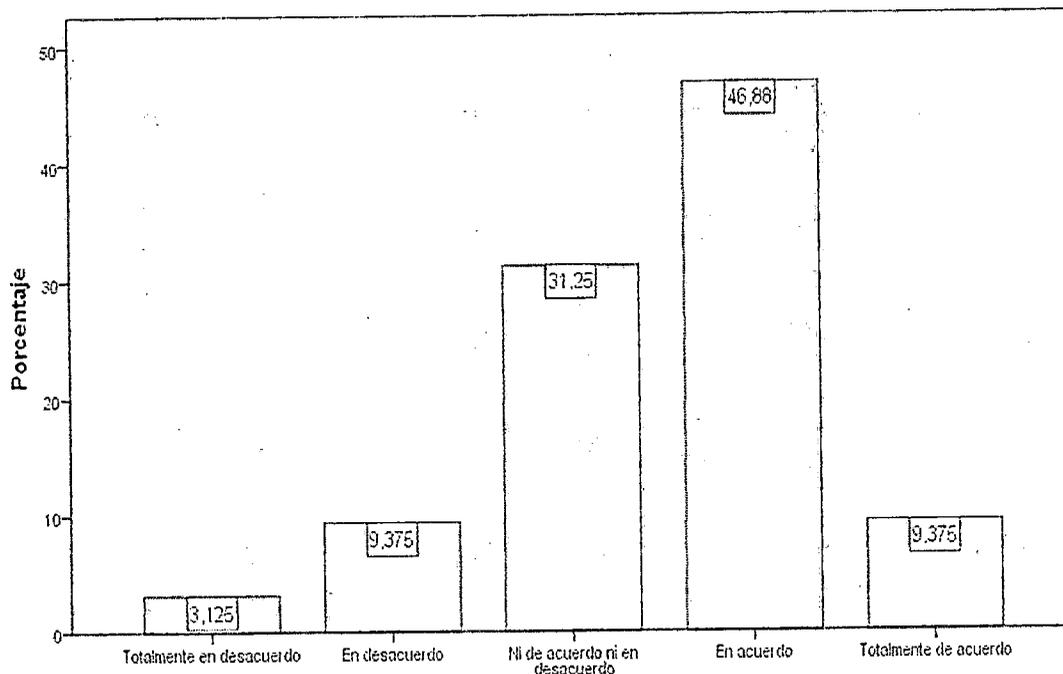
¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?

44.79% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que son valorados por el puesto que ocupan, 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.54% totalmente en acuerdo, 5.21% en desacuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo.

42. Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	9	9,4	12,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	31,3	43,8
	En acuerdo	45	46,9	90,6
	Totalmente de acuerdo	9	9,4	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 42



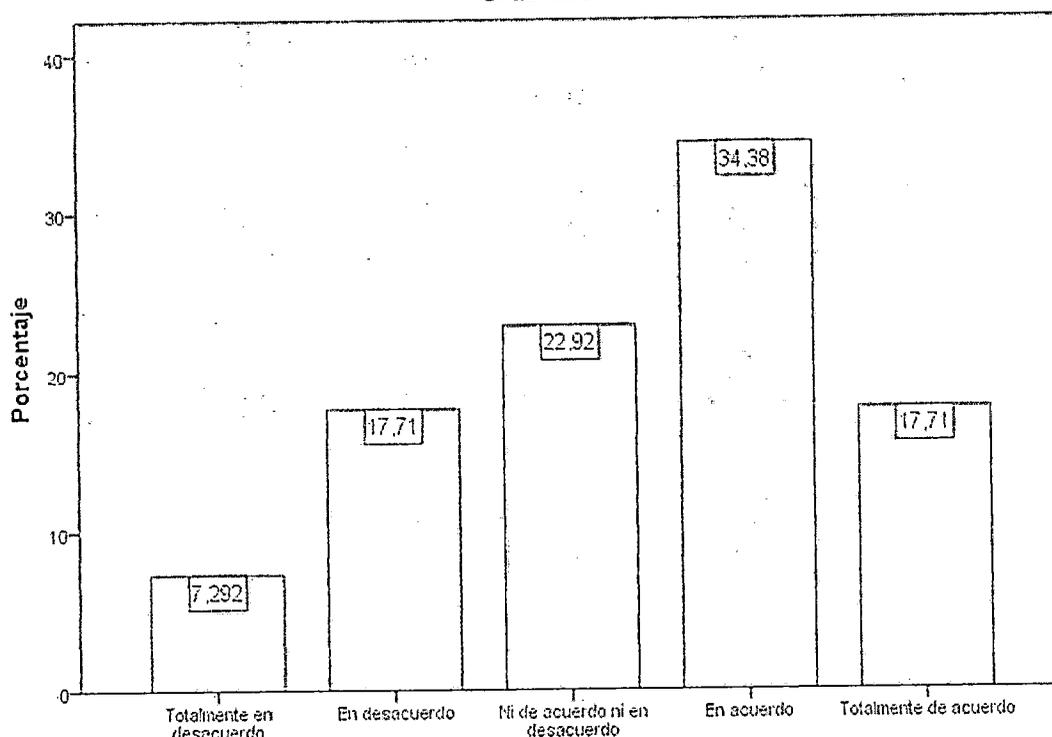
¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?

46.88% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que su trabajo es reconocido y considerado suficientemente por su jefe o superiores, 31.25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 9.36% totalmente en acuerdo, 9.36% en desacuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo.

43. Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	7,3	7,3
	En desacuerdo	17	17,7	25,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	22,9	47,9
	En acuerdo	33	34,4	82,3
	Totalmente de acuerdo	17	17,7	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 43

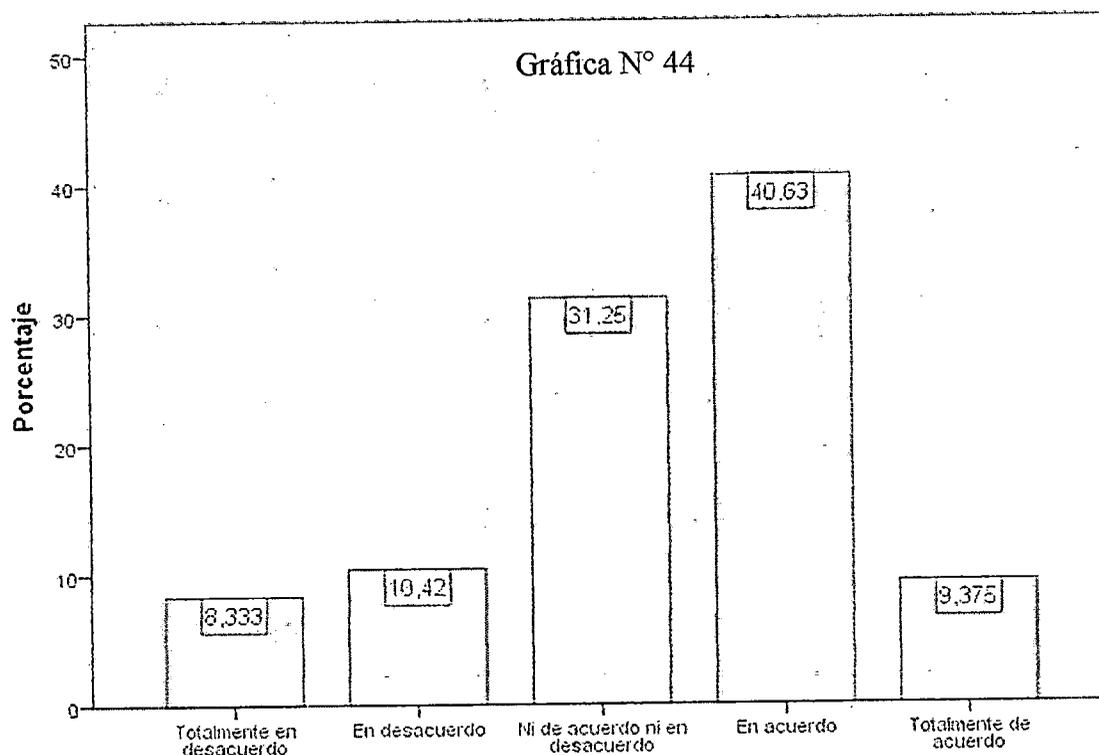


¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de Financiera Edyficar?

34.38% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que le gustaría permanecer en su puesto de trabajo, 22.92% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17.71% totalmente en acuerdo y en acuerdo, 7.93% totalmente en desacuerdo.

44. Existen posibilidades reales de movilidad dentro de Financiera Edyficar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	8	8,3	8,3
	En desacuerdo	10	10,4	18,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	31,3	50,0
	En acuerdo	39	40,6	90,6
	Totalmente de acuerdo	9	9,4	100,0
	Total	96	100,0	



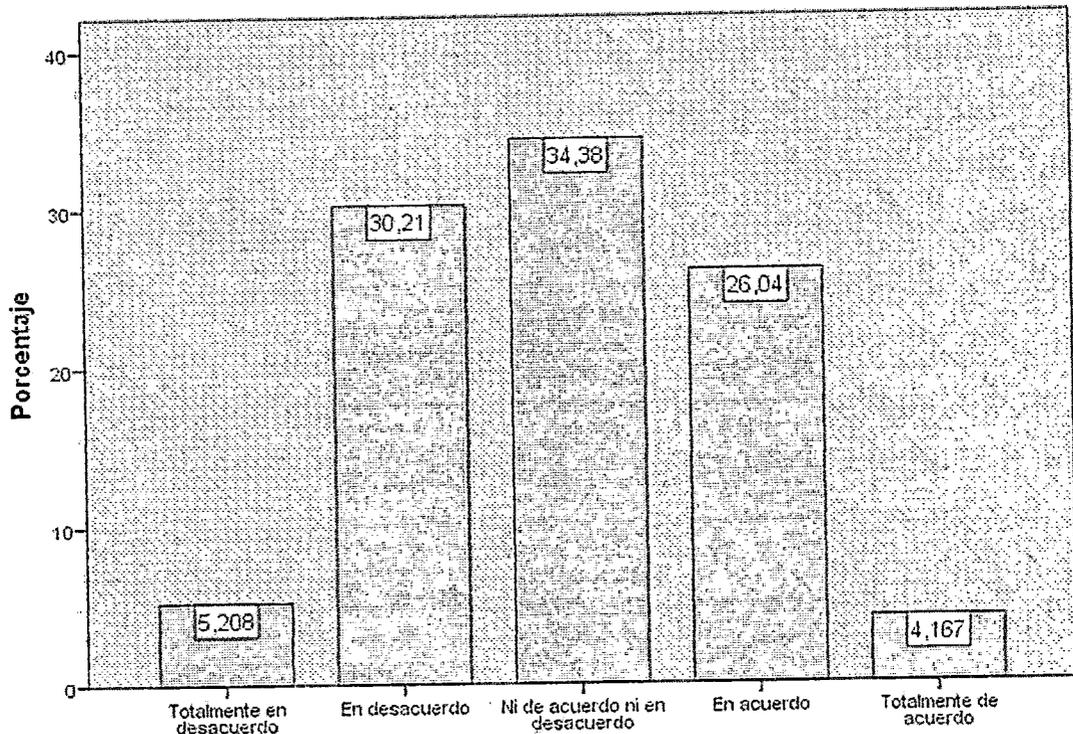
¿Existen posibilidades reales de movilidad dentro de Financiera Edyficar?

40.63% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que existe la posibilidad de cambio de trabajo a otras oficinas, 31.25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 9.36% totalmente en desacuerdo, 8.34% totalmente en desacuerdo.

45. Considera que su trabajo está bien remunerado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	5,2	5,2
	En desacuerdo	29	30,2	35,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	34,4	69,8
	En acuerdo	25	26,0	95,8
	Totalmente de acuerdo	4	4,2	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 45



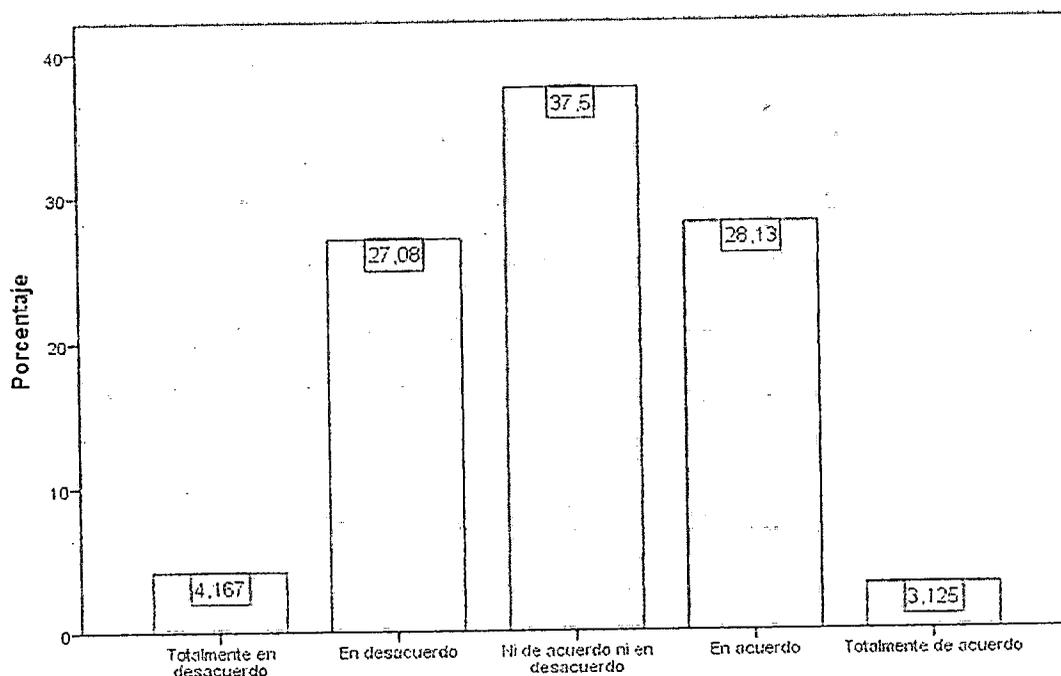
¿Considera que su trabajo está bien remunerado?

Del 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 34.38% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que su trabajo está bien remunerado, 30.21% en desacuerdo, 26.04% en acuerdo 4.21% totalmente en desacuerdo, 4.17% totalmente en acuerdo.

46. Cree que su sueldo es coherente con la escala salarial que hay Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	26	27,1	31,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	37,5	68,8
	En acuerdo	27	28,1	96,9
	Totalmente de acuerdo	3	3,1	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 46

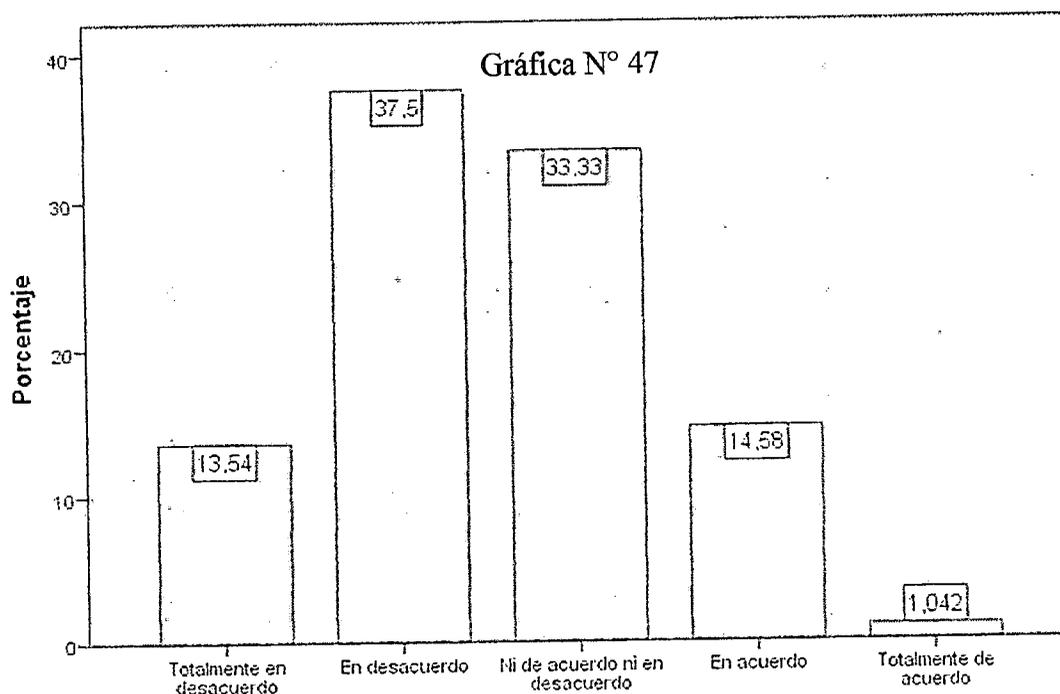


¿Cree que su sueldo es coherente con la escala salarial que hay en su empresa?

37.5% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están ni de acuerdo ni en desacuerdo que su sueldo es coherente con la escala salarial, 28.13% en acuerdo, 27.08% en desacuerdo, 4.17% totalmente en desacuerdo. 3.13% totalmente en acuerdo.

47. Considera que su remuneración está por encima de las que se otorgan en el sector de la actividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	13	13,5	13,5
	En desacuerdo	36	37,5	51,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	33,3	84,4
	En acuerdo	14	14,6	99,0
	Totalmente de acuerdo	1	1,0	100,0
	Total	96	100,0	

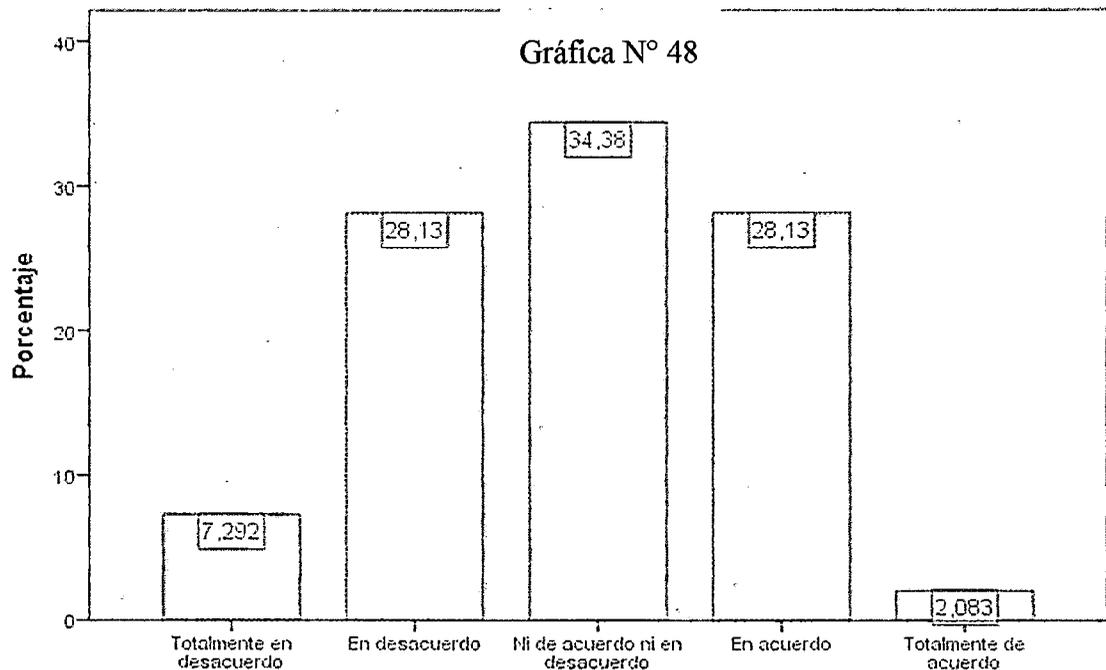


¿Considera que su remuneración está por encima de las que se otorgan en el sector de la actividad?

37.5% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están en desacuerdo que su remuneración está por encima del sector de la actividad, 33.33% ni en acuerdo ni en desacuerdo, 14.58% en acuerdo, 13.54% totalmente en desacuerdo, 1% totalmente en acuerdo.

48. Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en coherencia con la situación y marcha económica de Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	7,3	7,3
	En desacuerdo	27	28,1	35,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	34,4	69,8
	En acuerdo	27	28,1	97,9
	Totalmente de acuerdo	2	2,1	100,0
	Total	96	100,0	

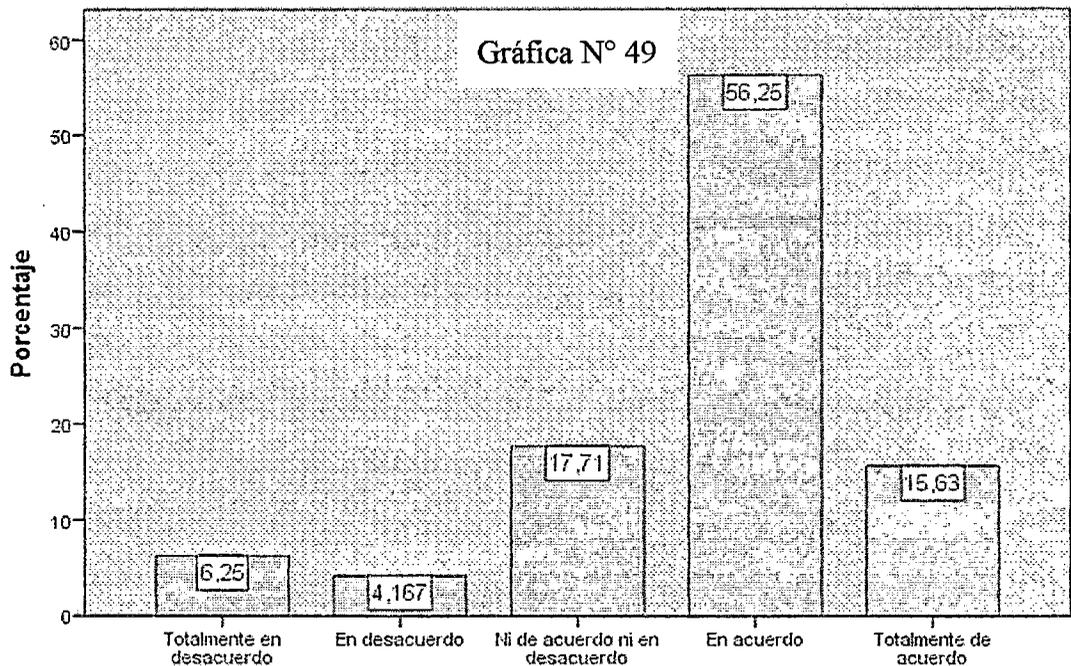


¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en coherencia con la situación y marcha económica de la Financiera Edyficar?

34.38% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el sueldo y de sus compañeros con la coherencia la situación y marcha económica, 28.13% en acuerdo y en desacuerdo, 7.29% totalmente en desacuerdo, 2.08% totalmente en acuerdo.

49. Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de Financiera Edyficar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	6	6,3	6,3
	En desacuerdo	4	4,2	10,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	17,7	28,1
	En acuerdo	54	56,3	84,4
	Totalmente de acuerdo	15	15,6	100,0
	Total	96	100,0	

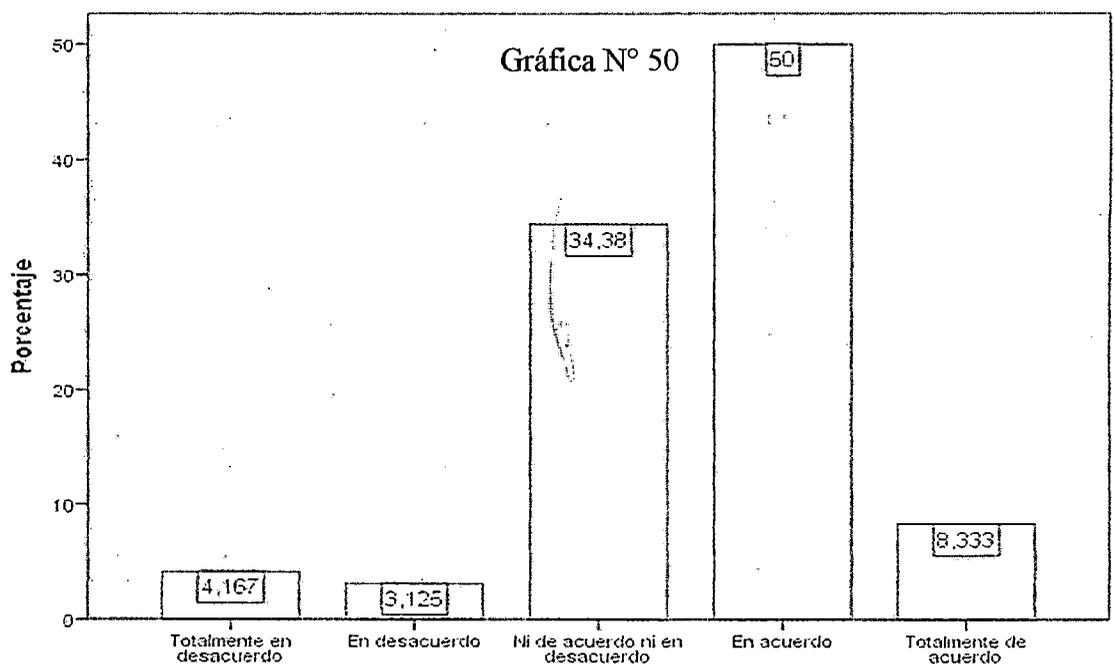


¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de la Financiera Edyficar?

56.25% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que existe igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres, 17.71% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 15.6% totalmente de acuerdo, 6.25% totalmente en desacuerdo, 4.17% en desacuerdo.

50. Financiera Edyficar reconoce las iniciativas que propone para mejorar su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	3	3,1	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	34,4	41,7
	En acuerdo	48	50,0	91,7
	Totalmente de acuerdo	8	8,3	100,0
	Total	96	100,0	

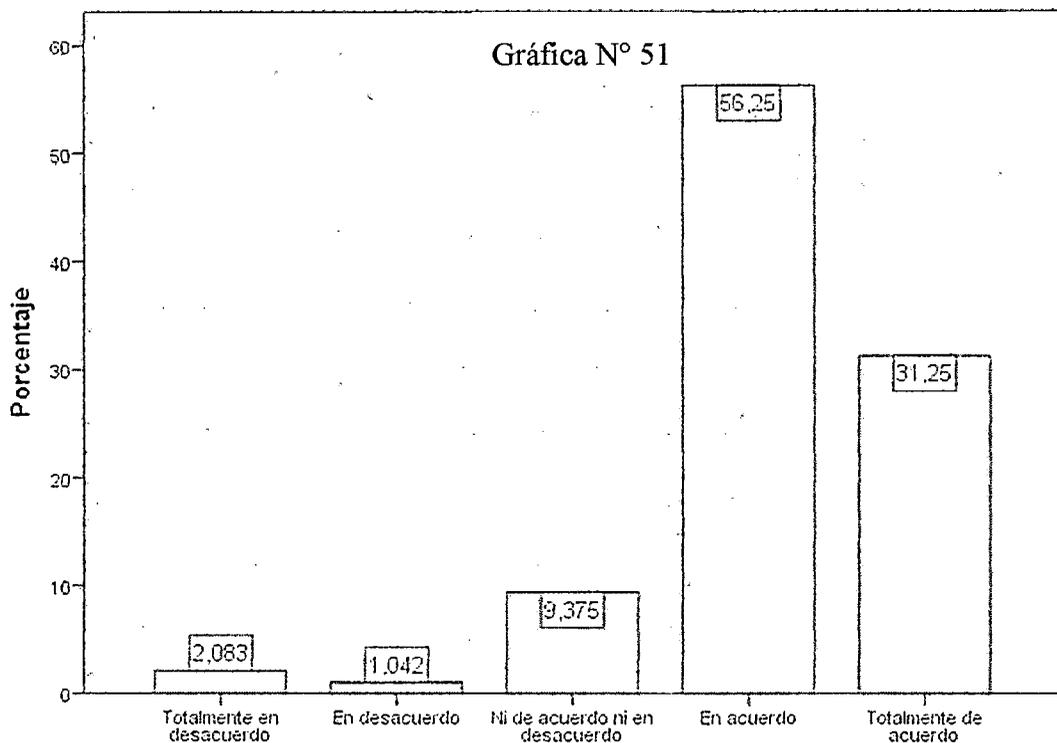


¿La empresa reconoce las iniciativas que propone para mejorar su trabajo?

De todo los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 50% están de acuerdo que la empresa reconoce las iniciativas que propone para mejorar su trabajo, 34.38% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 8.33% totalmente de acuerdo, 4.17% totalmente en desacuerdo, 3.13% en desacuerdo.

51. Usted se esfuerza por realizar un trabajo útil en la empresa donde labora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	2,1	2,1
	En desacuerdo	1	1,0	3,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9,4	12,5
	En acuerdo	54	56,3	68,8
	Totalmente de acuerdo	30	31,3	100,0
	Total	96	100,0	

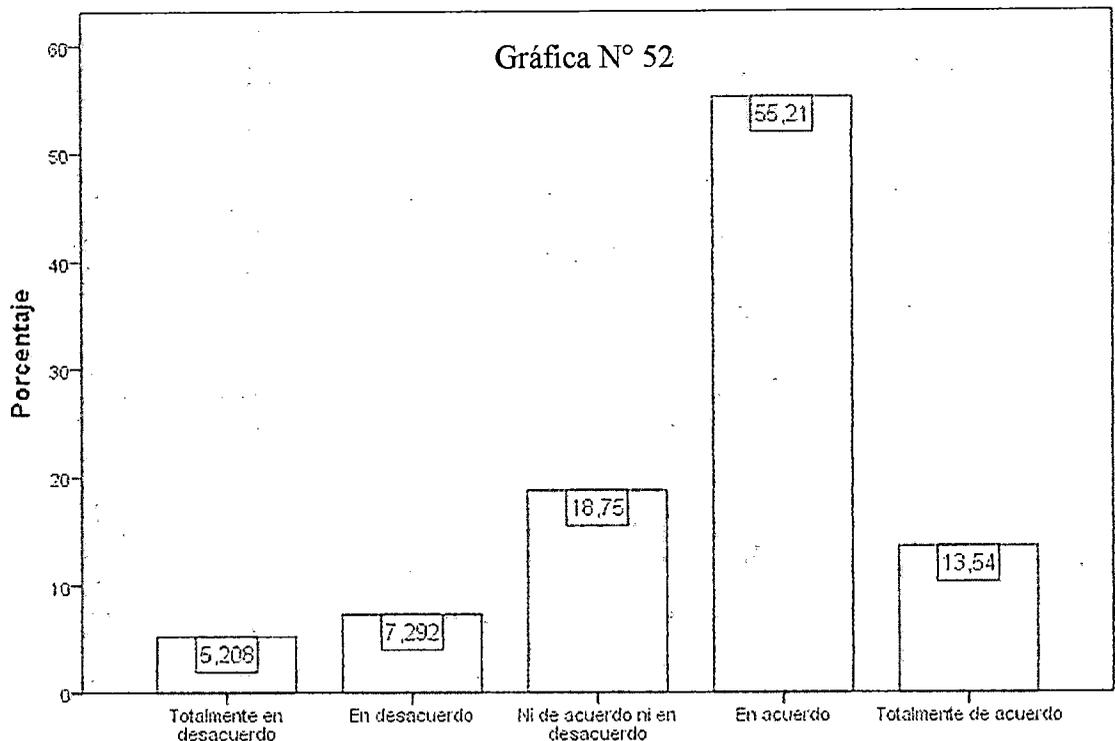


¿Usted se esfuerza por realizar un trabajo útil en la empresa donde labora?

56.25% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que se esfuerzan por realizar un trabajo útil, 31.25% totalmente de acuerdo, 9.36% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2.08% totalmente en desacuerdo, 1% en desacuerdo.

52. Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	5,2	5,2
	En desacuerdo	7	7,3	12,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	18,8	31,3
	En acuerdo	53	55,2	86,5
	Totalmente de acuerdo	13	13,5	100,0
	Total	96	100,0	

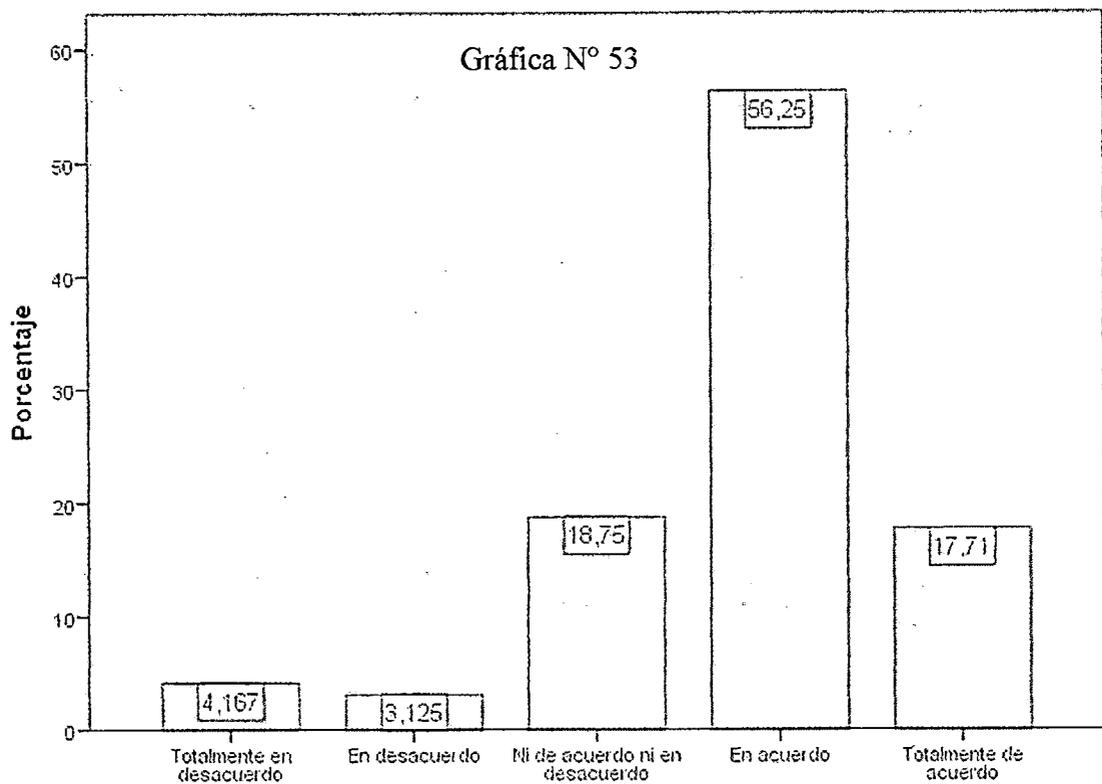


¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?

55.21% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que tiene seguridad en puesto de trabajo de cara al futuro, 18.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.54% totalmente de acuerdo, 7.29% en desacuerdo, 5.21% totalmente en desacuerdo.

53. Es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	3	3,1	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	18,8	26,0
	En acuerdo	54	56,3	82,3
	Totalmente de acuerdo	17	17,7	100,0
	Total	96	100,0	

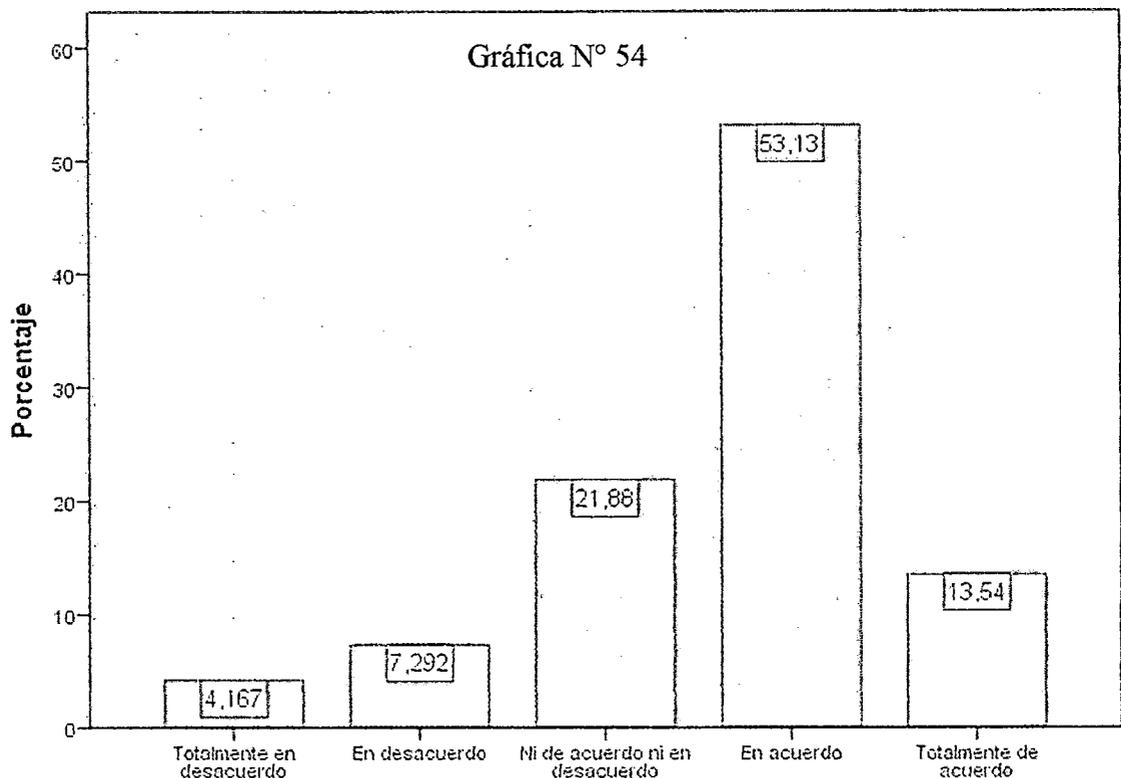


¿Es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral?

De todo los colaboradores que tiene Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 56.25% están de acuerdo que es posible la promoción laboral por un buen rendimiento, 18.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17.71% totalmente de acuerdo, 4.17% totalmente en desacuerdo, 3.13% en desacuerdo.

54. Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	7	7,3	11,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	21,9	33,3
	En acuerdo	51	53,1	86,5
	Totalmente de acuerdo	13	13,5	100,0
	Total	96	100,0	

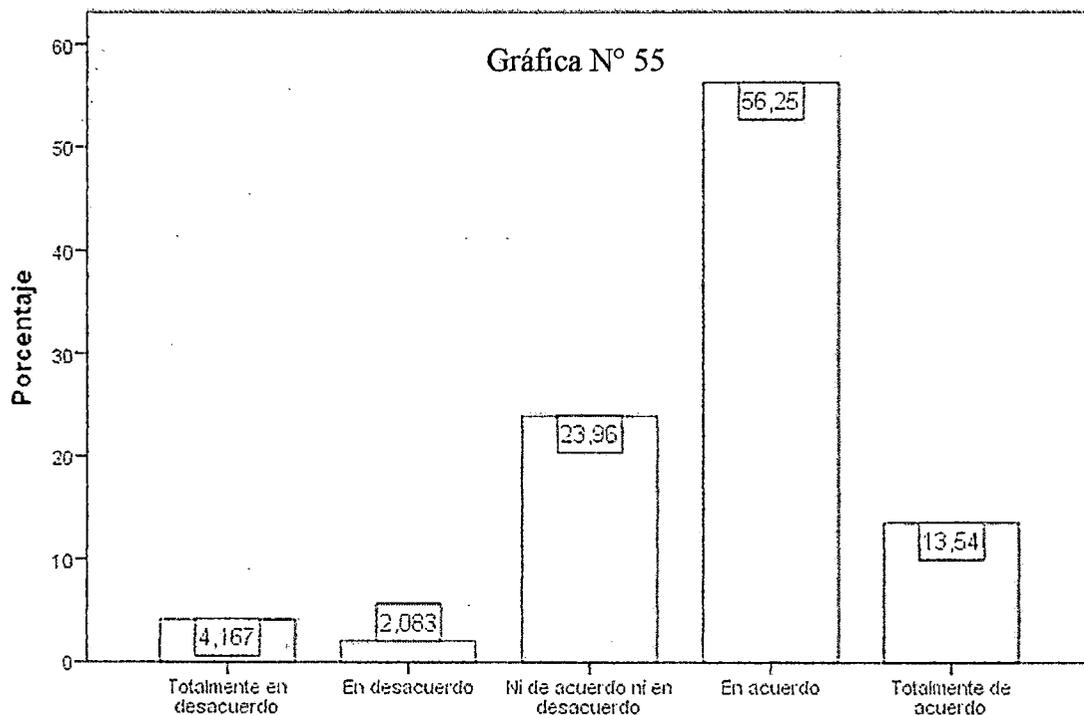


¿Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados?

53.13% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que existe buena comunicación de arriba abajo entre jefes y subordinados, 21.88% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.54% totalmente en acuerdo, 7.29% en desacuerdo, 4.17% totalmente en desacuerdo.

55. Considera que las comunicaciones que se practican en Financiera Edyficar están fortaleciendo el equipo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	4	4,2	4,2
	En desacuerdo	2	2,1	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	24,0	30,2
	En acuerdo	54	56,3	86,5
	Totalmente de acuerdo	13	13,5	100,0
	Total	96	100,0	

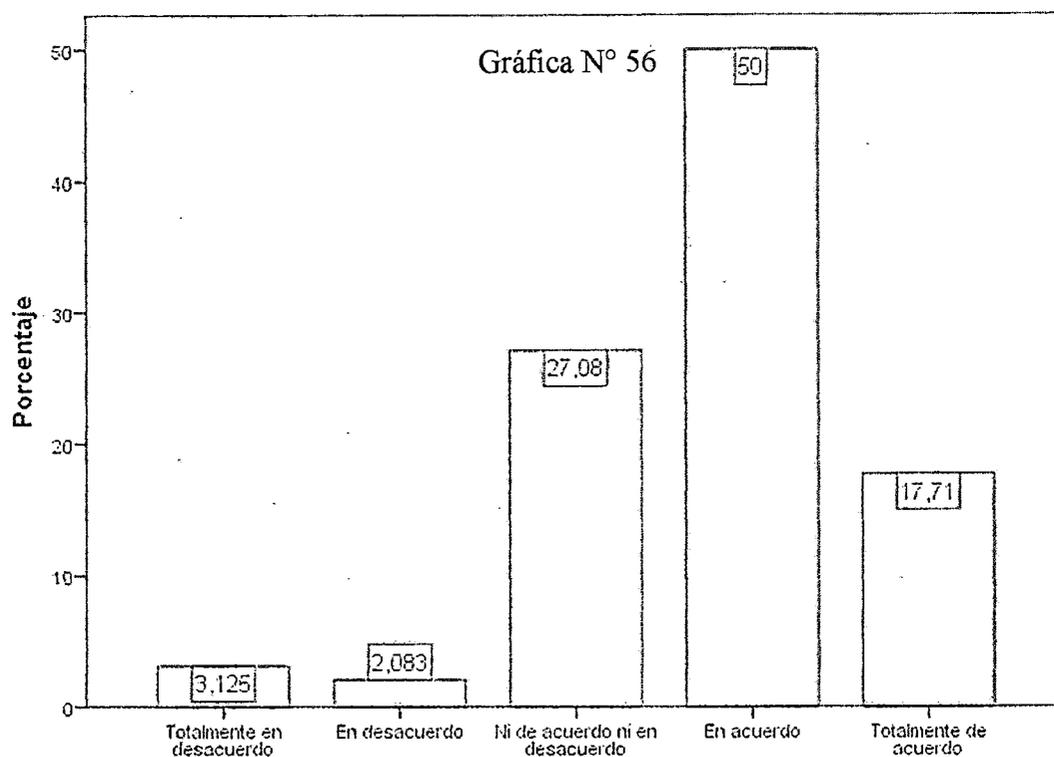


¿Considera que las comunicaciones que se practican en la empresa están fortaleciendo el equipo de trabajo?

56.25% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que la comunicación que se practican fortalece el equipo de trabajo, 26.96% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.54% totalmente en acuerdo, 4.17% totalmente en desacuerdo, 2.08% en desacuerdo.

56. Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	2	2,1	5,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	27,1	32,3
	En acuerdo	48	50,0	82,3
	Totalmente de acuerdo	17	17,7	100,0
	Total	96	100,0	

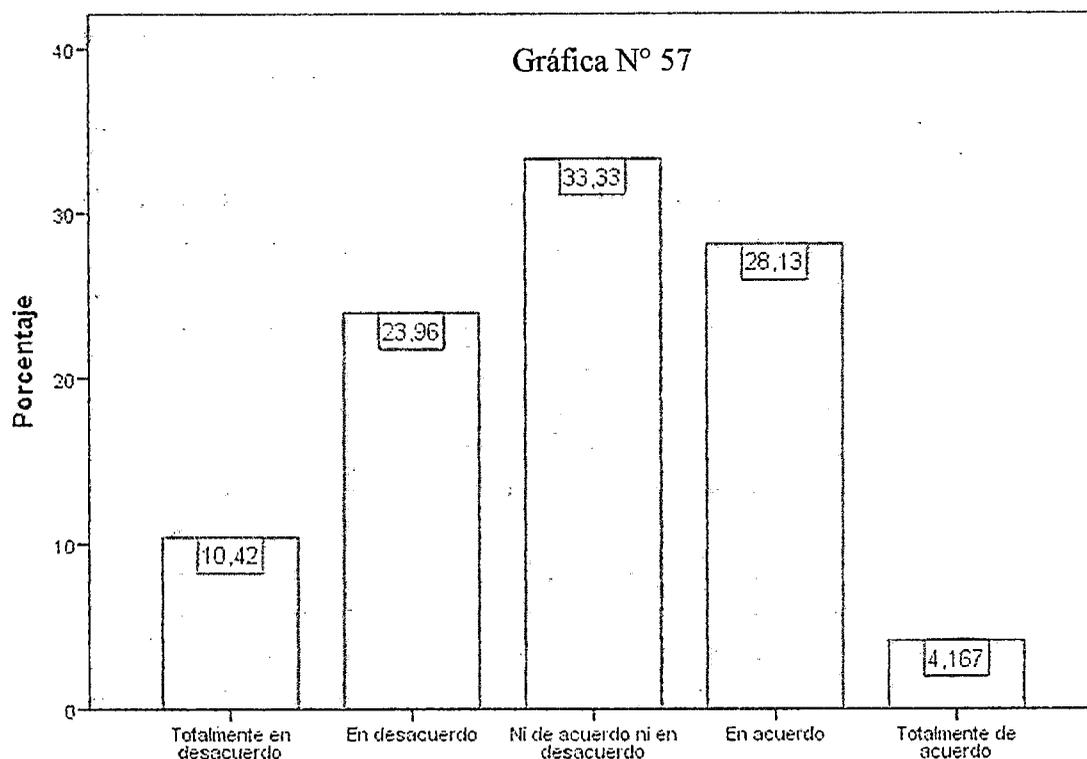


¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?

El 50% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que su jefe escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados, 27.08% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 17.71% totalmente en acuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo, 2.08% en desacuerdo.

57. Dentro de Financiera Edyficar percibes conflictos entre los compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	10	10,4	10,4
	En desacuerdo	23	24,0	34,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	33,3	67,7
	En acuerdo	27	28,1	95,8
	Totalmente de acuerdo	4	4,2	100,0
	Total	96	100,0	

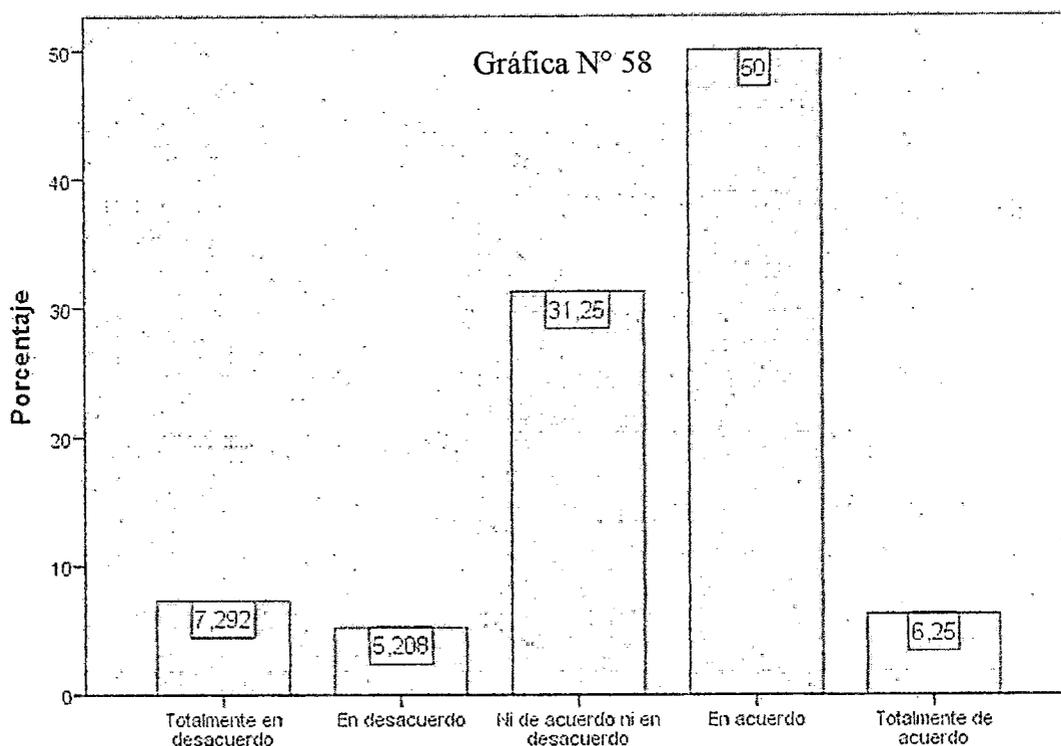


¿Dentro de Financiera Edyficar percibes conflictos entre los compañeros?

De todo los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 33.33% están ni de acuerdo ni en desacuerdo que percibe conflictos entre los compañeros, 28.13% en acuerdo, 23.96% en desacuerdo, 10.42% totalmente en desacuerdo, 4.17% totalmente en acuerdo.

58. Tus jefes solucionan de manera oportuna los conflictos entre compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	7	7,3	7,3
	En desacuerdo	5	5,2	12,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	31,3	43,8
	En acuerdo	48	50,0	93,8
	Totalmente de acuerdo	6	6,3	100,0
	Total	96	100,0	



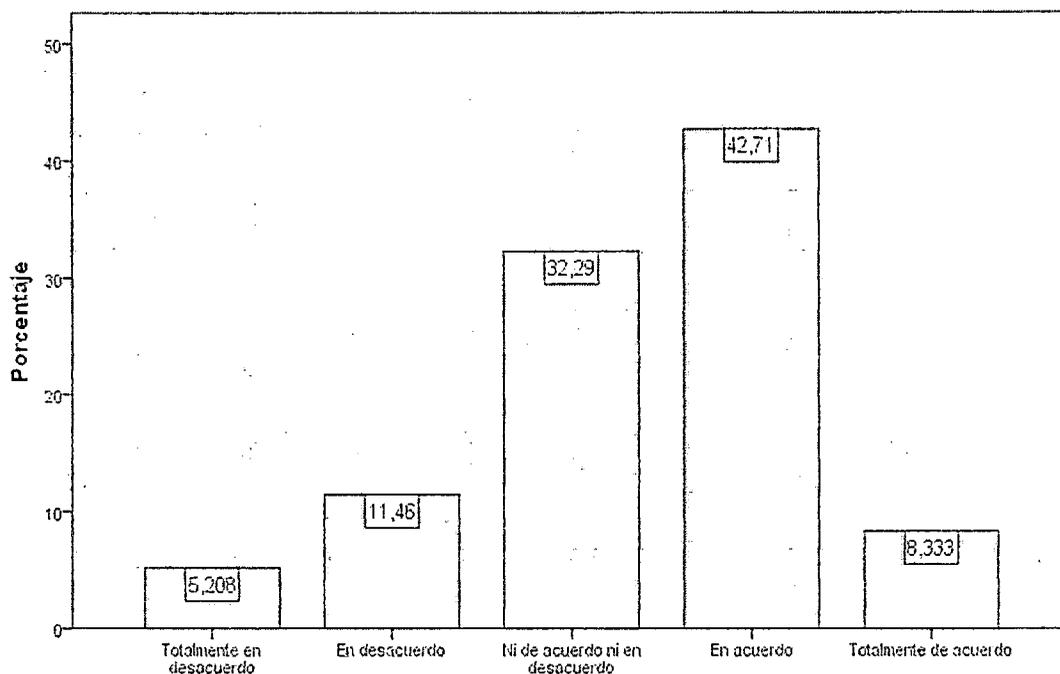
¿Tus jefes solucionan de manera oportuna los conflictos entre compañeros?

El 50% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que sus jefes solucionan de manera oportuna los conflictos entre compañeros, 32,25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 7,29% totalmente en desacuerdo, 6,26% totalmente en acuerdo, 5,21% en desacuerdo.

59. Si tuvo conflicto con su compañero, quedo conforme con la solución que le dio su jefe.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	5,2	5,2
	En desacuerdo	11	11,5	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	32,3	49,0
	En acuerdo	41	42,7	91,7
	Totalmente de acuerdo	8	8,3	100,0
	Total	96	100,0	

Gráfica N° 59

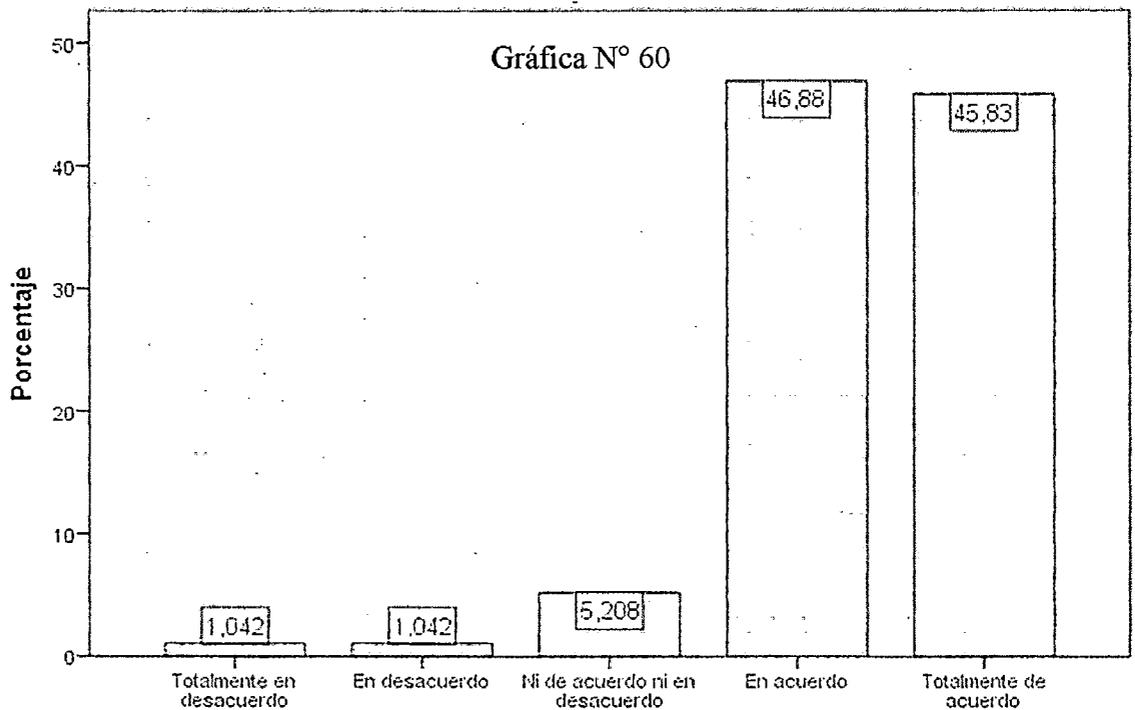


¿Si tuvo conflicto con su compañero, quedo conforme con la solución que le dio su jefe?

42.71% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que están conforme con la solución que dio su jefe, 32.29% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 11.46% en desacuerdo, 8.33% totalmente en desacuerdo, 5.21% totalmente en desacuerdo.

60. Para usted un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
	En desacuerdo	1	1,0	2,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	5,2	7,3
	En acuerdo	45	46,9	54,2
	Totalmente de acuerdo	44	45,8	100,0
	Total	96	100,0	

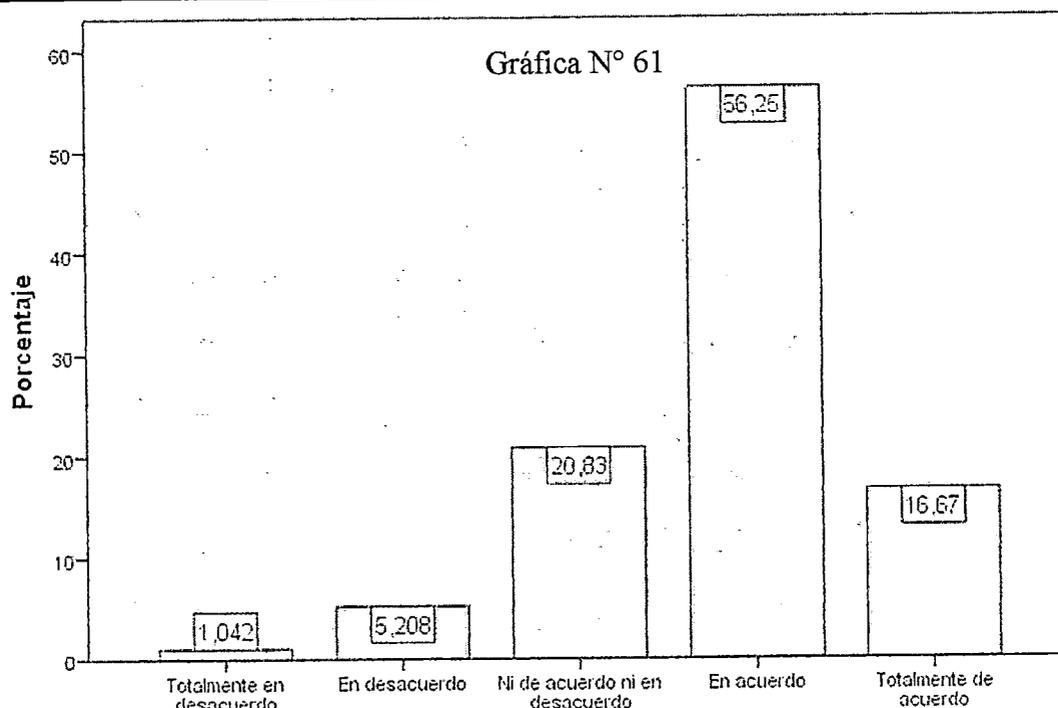


¿Para Ud. Un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo?

Del 100% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 46.88% están de acuerdo que un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo, 45.83% totalmente de acuerdo, 5.21% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

61. Considera que en el puesto y/o oficina donde laboras se identifica que existe equipo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
	En desacuerdo	5	5,2	6,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	20,8	27,1
	En acuerdo	54	56,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	16	16,7	100,0
	Total	96	100,0	

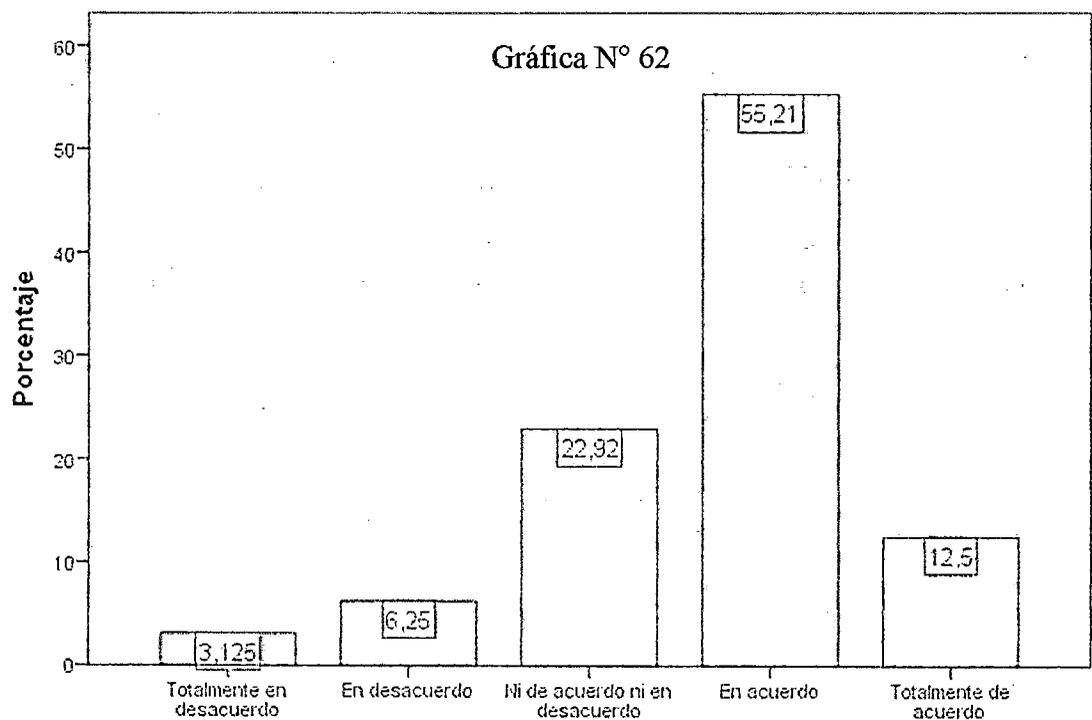


¿Considera que en el puesto y/o oficina donde laboras se identifica que existe equipo de trabajo?

56.25% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que en el puesto y/o oficina donde laboran se identifican el equipo de trabajo, 20.83% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16.67% totalmente de acuerdo, 5.21% en desacuerdo, 1% totalmente en desacuerdo.

62. Considera que en el trabajo que realizas se practica el equipo de trabajo con tus compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	3	3,1	3,1
	En desacuerdo	6	6,3	9,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	22,9	32,3
	En acuerdo	53	55,2	87,5
	Totalmente de acuerdo	12	12,5	100,0
	Total	96	100,0	

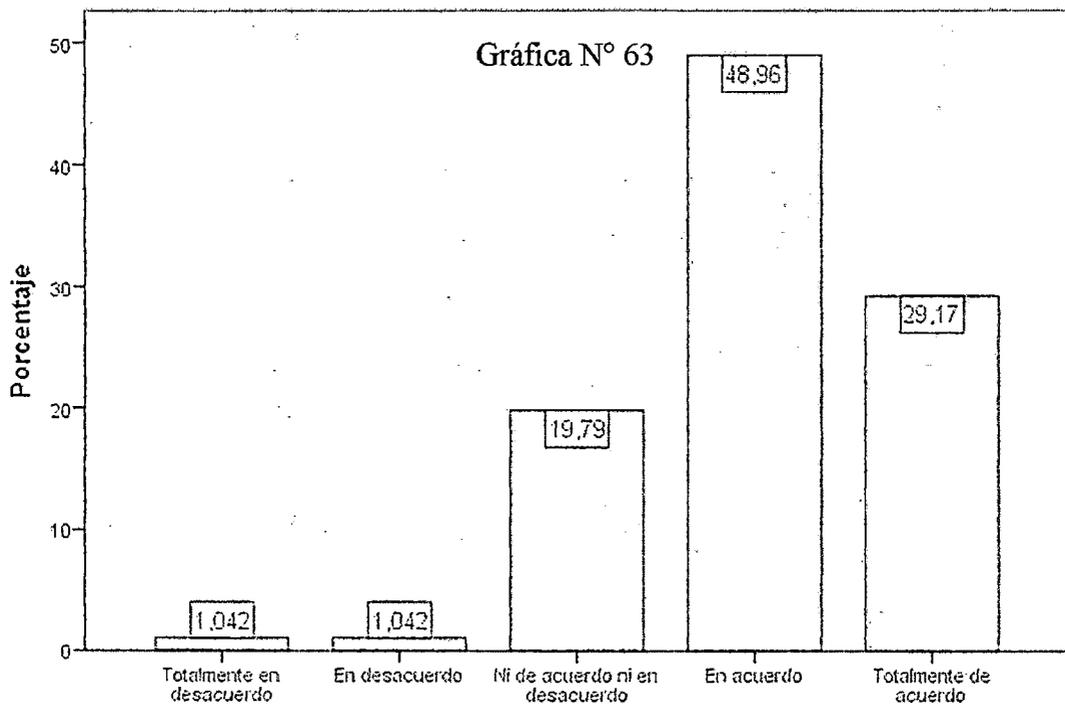


¿Considera que en el trabajo que realizas se practica el equipo de trabajo con tus compañeros?

55.21% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que se practica el equipo de trabajo con sus compañeros, 22.92% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 12.5% totalmente en acuerdo, 6.25% en desacuerdo, 3.13% totalmente en desacuerdo.

63. Considera que el equipo de trabajo que se practica favorece a los resultados de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0
	En desacuerdo	1	1,0	2,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	19,8	21,9
	En acuerdo	47	49,0	70,8
	Totalmente de acuerdo	28	29,2	100,0
	Total	96	100,0	



¿Considera que el equipo de trabajo que se practica favorece a los resultados de la empresa?

48.96% de los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están de acuerdo que el equipo de trabajo que se practica favorece a los resultados, 29.17% totalmente de acuerdo, 19.79% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 1% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

4.2. ANALISIS DE TABLA DE CONTINGENCIA

1. Oficina a que pertenece y ¿Para Ud. Un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo?

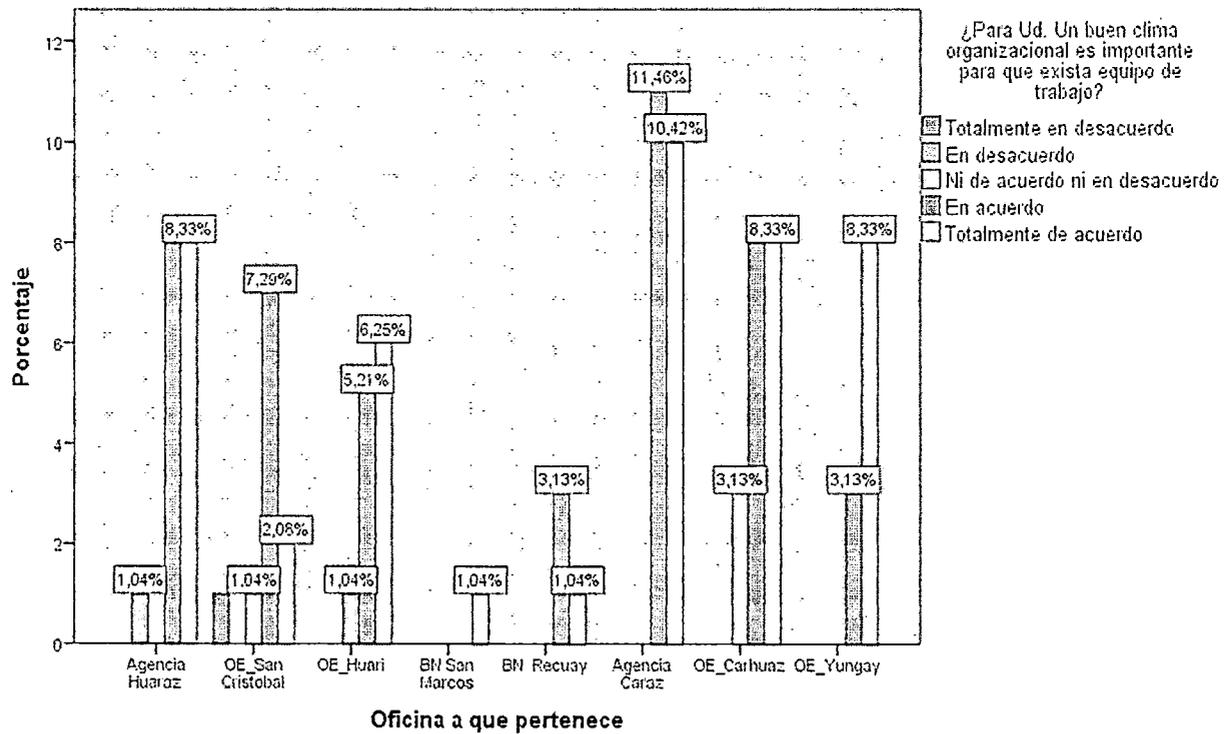
		¿Para Ud. Un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo?					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Oficina a que pertenece	Agencia Huaraz	Cantidad	0	1	0	8	8	17
		Porcentaje total	,0%	1,0%	,0%	8,3%	8,3%	17,7%
	OE San Cristóbal	Cantidad	1	0	1	7	2	11
		Porcentaje total	1,0%	,0%	1,0%	7,3%	2,1%	11,5%
	OE Huari	Cantidad	0	0	1	5	6	12
		Porcentaje total	,0%	,0%	1,0%	5,2%	6,3%	12,5%
	BN San Marcos	Cantidad	0	0	0	0	1	1
		Porcentaje total	,0%	,0%	,0%	,0%	1,0%	1,0%
	BN Recuay	Cantidad	0	0	0	3	1	4
		Porcentaje total	,0%	,0%	,0%	3,1%	1,0%	4,2%
	Agencia Caraz	Cantidad	0	0	0	11	10	21
		Porcentaje total	,0%	,0%	,0%	11,5%	10,4%	21,9%
	OE Carhuaz	Cantidad	0	0	3	8	8	19
		Porcentaje total	,0%	,0%	3,1%	8,3%	8,3%	19,8%
	OE Yungay	Cantidad	0	0	0	3	8	11
		Porcentaje total	,0%	,0%	,0%	3,1%	8,3%	11,5%
	Total	Cantidad	1	1	5	45	44	96
		Porcentaje total	1,0%	1,0%	5,2%	46,9%	45,8%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	de	27,530 ^a	28	,490
Razón de verosimilitudes	de	24,875	28	,635
N de casos válidos		96		

a. 28 casillas (70.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .01

Gráfica N° 64



Como muestra la gráfica todas las oficinas que pertenecen a Agencia Huaraz están de acuerdo y totalmente de acuerdo que un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.

4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL.

El clima organizacional desfavorable influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

H_0 : El clima organizacional desfavorable no influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

H_1 : El clima organizacional desfavorable influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominado prueba de **Chi-Cuadrado** (ver anexo 2) donde se acepta la H_0 , el clima organizacional desfavorable no influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

4.2.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.

- a. La influencia del clima organizacional desfavorable de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores es negativa.

H_0 : La influencia del clima organizacional desfavorable de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores no es negativa.

H_1 : La influencia del clima organizacional desfavorable de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores es negativa.

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominado prueba de **Chi-Cuadrado** (ver anexo 2), donde se acepta la hipótesis nula H_0 y se rechaza la H_1 , el coeficiente no es significativo: 0,000 es menor que 0.05, considerando que 0.05 es el nivel mínimo para aceptar la hipótesis planteada, la que significa que la influencia

del clima organizacional desfavorable de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores no es negativa.

- b. Los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz son desfavorables.

H₀: Los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz no son desfavorables.

H₁: Los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz son desfavorables.

Para realizar la prueba de la presente hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica denominado prueba de **Chi-Cuadrado** (ver anexo 2), donde se acepta la hipótesis nula H_0 y se rechaza la H_1 , el coeficiente no es significativo: 0,001 es menor que 0.05, considerando que 0.05 es el nivel mínimo para aceptar la hipótesis planteada, que significa que los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz no son desfavorables.

4.3 ENTREVISTA.

Se realizó la entrevista al Gerente de Agencia Huaraz CPC Karina Torres Mungia sobre el clima organizacional y equipo de trabajo.

1. ¿Qué entiende por clima organizacional?

Es el ambiente donde un colaborador se desenvuelve, el mismo que debe apuntar a percibirse como satisfactorio para el colaborador.

2. ¿Cómo percibe el clima organizacional en la agencia Huaraz y sus oficinas?

Regular dentro de Edyficar; sin embargo frente a la competencia tenemos un clima laboral bueno.

3. ¿Cómo ha cambiado el clima organizacional en los últimos 5 años?

Ha ido mejorando no sólo por la voluntad de sus trabajadores sino porque pocas organizaciones como Edyficar le dan tanta importancia a la medición de este indicador. Medición que se hace 2 veces al año.

4. ¿Por qué es importante el clima organizacional favorable en la agencia Huaraz?

Porque como consecuencia tiene que los trabajadores se desenvuelvan de manera óptima y hace que sus objetivos personales y profesionales vayan de la mano con los objetivos de la organización. Con un buen clima laboral se consigue el compromiso de los colaboradores.

5. ¿Cómo gestiona en la agencia Huaraz para que exista clima organizacional adecuado?

Después de las mediciones que se hace, nos reunimos con los colaboradores para ver puntos de mejora desde los líderes hasta los colaboradores, estableciendo en conjunto acciones que se ejecutarán en un semestre antes de la otra medición. El plan de trabajo es enviado a gerencia de desarrollo humano (GDH) para su aprobación y monitoreo.

6. ¿En las oficinas donde el clima organizacional no es favorable que acciones inmediatas va a realizar?

Adicionalmente a lo indicado en el punto anterior, GDH se encarga de visitar dichas agencias para levantar información y trabajar directamente acciones de mejora.

7. ¿Cómo percibe el equipo de trabajo en la agencia Huaraz y sus oficinas?

Es un buen equipo, que gracias a la cultura de trabajo que profesa Edyficar logra crear lazos no sólo laborales sino amicales que es importante y fortalece el clima laboral.

8. ¿Qué actividades va a realizar para mejorar el equipo de trabajo en la agencia Huaraz y sus oficinas?

3 puntualmente:

Acompañamiento de líderes a su equipo.

Delegación de funciones y desarrollo de backups.

Optimización de tiempos de trabajo que como consecuencia se obtenga mejoras salariales.

9. ¿Para usted un *clima organizacional* adecuado es importante para que se practique *el equipo de trabajo* en la agencia Huaraz y sus oficinas?

Por supuesto para un equipo trabaje de manera óptima y efectiva sobre todo comprometida con un mismo objetivo, debe encontrarse y desenvolverse en un buen clima laboral.

Análisis de la entrevista

De acuerdo con las respuestas de la entrevista, donde la Financiera Edyficar cuenta con clima laboral bueno en comparación de otras entidades financieras de Huaraz, esto gracias al despliegue que realiza el área de desarrollo humano como las talleres de cultura y calidad; es adecuado la que los líderes realizan al reunirse con sus colaboradores para revisar los puntos débiles que afectan al clima organizacional donde se llega a acuerdos de

mejora, del mismo modo se concuerda donde la financiera cuenta con el equipo de trabajo bueno gracias a la cultura que profesa.

Pero lo que el gerente no admite, es que el equipo de trabajo no se practica cabalmente por ejemplo cuando llega clientes que no son clientes del asesor no le brindan buena atención, es decir no pregunta al cliente para que la necesita si es para un crédito, consulta o para hacer reclamo, por ultimo no le informa a su compañero que su cliente la busco.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la presente tesis es determinar la influencia del clima organizacional en equipo de trabajo, describir la situación actual del clima organizacional y el resultado de equipo de trabajo que existe en Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

Analizando el marco teórico con los resultados obtenidos de la encuesta:

1. CLIMA ORGANIZACIONAL.

1.1. Definición.

El clima organizacional es el ambiente humano en el que se desarrollan su actividad los trabajadores de una organización, se dice que existe un buen clima en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable y por lo tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades. (Alcala, 2009, pág. 148)

Ante la preguntas, está usted satisfecho con su trayectoria y se siente a gusto con el trabajo que realiza en Financiera Edyficar Agencia Huaraz, respondieron que están de acuerdo y totalmente de acuerdo, la que indica que el clima organizacional es positiva, la misma que permite a los colaboradores dar el más uno, teniendo en cuenta la visión y misión de Financiera Edyficar.

1.2 Ambiente físico, seguridad e higiene del trabajo.

Es el medio en el que se desarrolla el trabajo y que está determinado por las condiciones de termo higrométricas, ruido, iluminación, vibraciones, radiaciones, contaminantes químicos y biológicos. (Gandía.)

Seguridad del trabajo, conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes.

Higiene del trabajo, conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención frente a las enfermedades del trabajo.

Ante la pregunta los colaboradores, el espacio donde realiza su trabajo brinda suficiente comodidad, respondieron de 100%, el 31% están de acuerdo que se sienten cómodos con el espacio de trabajo, 28.1 % ni en acuerdo ni en desacuerdo, 18. 8% en desacuerdo y 14% totalmente en desacuerdo; estos resultados se debe a que no todos cuentan con escritorios independientes y fijos, perjudicando la productividad y las actitudes de los colaboradores.

Una entidad financiera debe contar con adecuado higiene en el trabajo, pero la Financiera Edyficar Agencia Huaraz no tiene como muestran los resultados de la encuesta, el 52.2% están de acuerdo con la higiene, 21.9% están ni en desacuerdo ni en acuerdo, solo el 12.5% de los colaboradores están totalmente acuerdo, no cumpliendo con los conceptos de ambiente físico, seguridad e higiene, impidiendo el desempeño adecuado de los labores.

1.3. Calidad de vida laboral.

La calidad de vida laboral se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización.

Hacer de la empresa un ambiente grato y seguro de trabajo, beneficiara la productividad y favorecerá el crecimiento, posicionándola en el mercado como una empresa destacada y competitiva entre sus pares.

Ante la pregunta, la Financiera Edyficar valora la condición humana, los colaboradores respondieron el 41.7% están de acuerdo, 17.7% están en

desacuerdo y solo 9.4% están totalmente de acuerdo que la Financiera valora la condición humana, concluyendo que no cumple con el concepto de calidad de vida laboral, donde se pone en riesgo la integridad física de los colaboradores.

1.4. Comunicación.

La comunicación en una organización se describe con frecuencia como formal e informal. (Robbins, 2009, pág. 236)

Comunicación formal, comunicación que sigue la cadena oficial de mando o que alguien requiere para realizar un trabajo.

Comunicación informal, comunicación que no está definida por la jerarquía estructural de la organización.

Los canales de comunicación de Financiera Edyficar Agencia Huaraz son adecuadas como muestra los resultados de las encuestas, sus ideas son escuchados por su jefe o superiores y son participativos, la respuestas que se obtuvieron son favorables es decir los jefes escuchan sus ideas y que son participativos con sus colaboradores concordando en el marco teórico, donde la comunicación efectiva mejora la relación con los colaboradores, lo que es crucial para el éxito de una compañía, si un empleado se comunica efectivamente con sus jefes y/o viceversa, contesta las preguntas claramente, aumenta la confianza entre colaboradores.

1.5 Remuneración.

Podemos distinguir dos tipos de remuneraciones: la remuneración total o global y las remuneraciones parciales, la remuneración total no es sino la suma de toda las remuneraciones parciales que percibe o se asignan al trabajador. (Jose Urquijo, 2008)

$$R_t = R_1 + R_2 + R_3 + R_4 + \dots + R_n$$

Siendo:

R1: salario básico (o salario base)

R2: Bonos de producción.

R3: Bono transporte.

Como muestra los resultados de la encuesta sobre la remuneración los colaboradores de Financiera Edyficar Agencia Huaraz están en desacuerdo con el sueldo que perciben y consideran que el sector otorga mayor remuneración, para reforzar el tema de remuneración del sector se adjunta las boletas de pagos de 2 trabajadores. (Ver anexo 3)

- a. Peña Bonilla Jimmy Enrique, cuando trabajaba en Financiera Edyficar percibía sueldo básico de S/.1760, ahora que trabaja en Caja Nuestra Gente percibe sueldo básico de S/.2220.
- b. Granados Huerta Anthony, cuando trabajaba en Mi Banco percibía sueldo básico de S/.2500 y ahora que trabaja en Financiera Edyficar percibe sueldo básico de S/.1750

2. *EQUIPO DE TRABAJO.*

2.1. Definición.

Grupo en que los esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de las aportaciones por individuo. (Robbins, 2009, pág. 323)

Analizando los resultados de la encuesta, se lleva usted bien con sus compañeros y están unidos, existe coherencia con la definición de equipo de trabajo, es decir la Financiera Edyficar se caracteriza por aplicar el equipo de trabajo donde más de 50% se llevan bien con sus compañeros.

3. VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

La hipótesis H_0 , donde el clima organizacional desfavorable no influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, corroborando esta hipótesis planteada se puede decir; que un clima organizacional desfavorable no influye negativamente en los equipos de trabajo que cuenta la Financiera Edyficar, esto se observa con los resultados obtenidos por cada una de las oficinas que conforman la agencia Huaraz porque han llegado sobre la meta.

La hipótesis H_0 , La influencia del clima organizacional desfavorable de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores no es negativa, analizando esta hipótesis se puede decir que el clima organizacional desfavorable no influye negativamente en los colaboradores porque cada uno realiza su trabajo de la manejar manera porque todos trabajan con metas mensuales.

La hipótesis H_0 , los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz no son desfavorables, es porque en área de recursos humanos está desplegando a nivel nacional, talleres respecto a los valores, donde se retroalimenta el compañerismo y el equipo de trabajo.

4. Otros temas a investigar.

- ✦ Influencia del liderazgo en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, el Gerente, Jefes de Créditos y Jefes de Oficinas han creado mini grupos liderado por un colaborador, donde la mayoría de los líderes de los grupos no reúnen las cualidades para desempeñarse como líder o jefe.

VI. CONCLUSIONES

- El clima organizacional desfavorable no influye negativamente en el equipo de trabajo de la Financiera Edyficar Agencia Huaraz, porque los colaboradores se sienten satisfechos con la trayectoria, se sienten a gusto con el trabajo que realizan, así como también se sienten orgullosos de pertenecer a la Financiera Edyficar Agencia Huaraz.
- De los resultados alcanzados en la aplicación de la encuesta, se llega a la conclusión que la variable clima organizacional, actualmente se aprecia que es positiva, por el trabajo de mejoramiento continuo que vienen aplicando los directivos y funcionarios de la empresa, hecho que se refleja en los datos obtenidos, al tener la percepción por los trabajadores que si existe un clima organizacional favorable, que en el diagnostico en la fase de proyecto no se tenía.
- Los resultados de la encuesta, demuestran que el equipo de trabajo que se practica en Financiera Edyficar es positivo, debido a que el área de gerencia de desarrollo humano viene realizando desde aproximadamente seis meses, talleres para armonizar elementos de clima organizacional y de equipo de trabajo, valores, código de ética, cultura, calidad y la difusión de los instrumentos de gestión de la empresa una vez a la semana; donde la retroalimentación es un proceso que está permitiendo cambios en las actitudes de los integrantes, sujetos a los que se aplicó la encuesta.
- Respecto a la contratación de hipótesis se concluye que, el clima organizacional desfavorable no influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, porque cada uno de los

colaboradores trabajan con metas, la misma que aplican sus propias estrategias y tácticas para cumplirla, porque la Financiera Edyficar trabaja a base de administración de resultados y que tomara en cuenta en la evaluación de desempeño para las nivelaciones y las recategorizaciones.

VII. RECOMENDACIONES

- El gerente, los jefes de oficinas especiales, así como los jefes de negocios para mantener y mejorar el buen clima organizacional deben practicar la comunicación asertiva con sus colaboradores, los ejercicios de integración debe darse continuamente la misma que debe ser mínimo mensualmente, se debe generar espacios de diálogo sincero y búsqueda de soluciones conjuntas y no ignorar la que ocurre así mismo, conocer las aspiraciones de cada uno de los colaboradores para fortalecer su desarrollo profesional así mismo comunicar a los colaboradores y explicarles cuando hay cambios oportunamente para mantener favorablemente el clima organizacional.
- Se recomienda que el área gerencia de desarrollo humano siga implementando los talleres de cultura y calidad una vez a la semana, la que permite mejorar el clima organizacional, donde también se fomenta la aplicación de equipo de trabajo.
- La recomendación para mejorar el equipo de trabajo que tiene la Financiera Edyficar Agencia Huaraz, es implementar planes de acción a corto plazo como por ejemplo delegar a un colaborador para monitorear el equipo de trabajo, donde lleve la estadística por colaborador que no practica el equipo de trabajo e informar cada semana al jefe de la oficina que colaborador tiene mayor reincidencia, para que con esta información se retroalimente respecto al tema.

Recomendaciones para formar equipos de trabajo óptimos en Financiera Edyficar:

1. Forme equipo de trabajo correcto.

El Gerente, Jefes de Oficinas y los Jefes de Créditos de Financiera Edyficar Agencia Huaraz deben identificar las cualidades de cada uno de los colaboradores para formar los equipos de trabajo.

2. Contar con un liderazgo.

Los líderes deben comunicar a sus equipos de trabajo lo que esperan del trabajo en equipo y su colaboración, definir las reglas, roles de cada miembro que conforma el equipo, así como definir los incentivos y reconocimientos por los resultados.

3. Fortalecer el equipo de pertenencia.

En cada equipo de trabajo se debe fortalecer la comunicación, los encargados de la supervisión deben averiguar en qué puntos no concuerdan para así ver si se puede trabajar con los miembros de los equipos o se necesita realizar cambios.

4. No establecer metas difíciles de alcanzar.

El Gerente, Jefes de Oficinas y/o Jefes de Créditos de Financiera Edyficar Agencia Huaraz deben asignar metas alcanzables a corto tiempo teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de los equipos.

5. Crea un clima laboral agradable y democrático.

Un clima de trabajo agradable se logra con una buena comunicación entre sus miembros, donde se escuchen mutuamente y se respeten cada una de las opiniones, en un buen equipo de trabajo todos pueden expresarse libremente sin ser juzgados por sus compañeros de trabajo.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Dr. Ángel R. Velásquez F. Lic. Nérida Rey Córdova “Metodología de la Investigación Científica”. Editorial San Marcos. Lima – Perú 2008
2. Roberto Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, Editorial McGraw Hill, Quinta Edición, México 2010.
3. Stephen P. Robbins, Comportamiento Organizacional, Editorial Pearson Educación, Decimotercero Edición, México 2009.
4. Robert N. Lussier Christopher F Achua, Liderazgo, Editorial Thomson, Segunda Edición, México 2005.
5. Esequiel Ander – Egg, María José Aguilar, El Equipo de Trabajo, Editorial el Progreso, Primera Edición, México 2001.
6. Luis Puchol, Dirección y Gestión de Recursos Humanos, Edición Díaz de Santos, Séptima Edición, Madrid 2007.
7. José María Cortez Díaz, Seguridad e Higiene del Trabajo “Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales”, Editorial Tebar, Novena Edición, Madrid 2007.
8. José Urquijo G. y Josué Bonilla, La Remuneración del Trabajo “Manuel para la gestión de sueldos y salarios”, Editorial Texto, Primera Edición, Venezuela 2008.
9. María Constanza Granados Mendoza, Conflicto “problema o invitación”, Pontificia Universidad Javeriana, Editorial Javeriano, Primera Edición, Bogotá 2001.
10. Juanita de Hernández, la administración en base en compromiso, Universidad Nur, Editorial Nur, Segunda Edición, Bolivia 2006.
11. Rainer Mar Santiago García Echevarría, Dirección Corporativa de los Recursos Humanos, Editorial Díaz de Santos, Tercera Edición, Madrid 1997.

12. Carrio Borrell Francesc, Como trabajar en equipo “crear relaciones de calidad con jefes y compañeros”, Editorial Gestión 2000, Madrid 2004.
13. Ángel Bager Alcalá, Dirección de empresas un timón en la tormenta, “como implantar con sencillez, de forma práctica, la dirección de persona en la empresa” Editorial Díaz de Santos, Segunda Edición, España 2009.
14. Karina Juanita Torres Muguia, Gerente de Financiera Edyficar Agencia Huaraz, 2012
15. www.gestiopolis.com.
16. <http://books.google.com.pe>.
17. <http://www.alegsa.com.ar/Dic/eficiencia.php>
18. <http://habilidadesgerenciales.bligoo.com/content/view/311036/Eficiencia-o-Eficacia.html>
19. <http://www.wentels.com>.

ANEXOS

ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL
SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO



ESCUELA DE POSTGRADO
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS, MBA

ENCUESTA

Estamos compañeros de trabajo el motivo de la presente encuesta busca conocer cómo se relaciona el clima organizacional y el equipo de trabajo en la institución Financiera Edyficar; su opinión será valiosa para nuestro objetivo de investigación, por favor, ¿sería tan amable de contestar la siguiente encuesta?

La información que nos proporcione será utilizada para fines estrictamente académicos.

I. DATOS GENERALES:

1. Sexo

- a) Masculino b) Femenino

2. Grado de instrucción

- a) Postgrado completo b) Estudios de Postgrado c) Universitario completo
d) Universitario incompleto e) Técnico

3. Antigüedad dentro de Financiera Edyficar

- a) 1 a 6 meses c) 1 a 3 años e) 6 a más años
b) 6 a 12 meses d) 3 a 6 años

4. Cargo que ocupa en Financiera Edyficar.

- a) Gerente de Agencia g) Jefe de operaciones
b) Jefe de Oficina Especial. H) Coordinador de
operaciones
c) Jefe de créditos i) Asistente de operaciones
d) Analista de créditos j) Recibidor pagador
e) Asistente de créditos k) Asistente de cobranza
f) Promotor de créditos.

5. Oficina que pertenece:

- a) Agencia Huaraz f) Agencia Caraz e) BN Recuay
b) OE_ San Cristóbal g) OE_ Carhuaz
c) OE_ Huari h) OE_ Yungay
d) BN San Marcos i) BN_ Sihuas

II. DATOS DEL ESTUDIO.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Leyenda: En una escala de 1 al 5 donde:

- 1 = Totalmente en desacuerdo.
- 2 = En desacuerdo.
- 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
- 4 = De acuerdo.
- 5 = Totalmente de acuerdo.

1. De la empresa:

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿Está usted satisfecho con su trayectoria en Financiera Edyficar?					
¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza en la Financiera Edyficar?					
¿Se siente orgulloso de pertenecer a la Financiera Edyficar?					
¿De haber conocido la realidad de Financiera Edyficar, hubiera entrado en ella?					
¿Se siente comprometido con los objetivos de Financiera Edyficar?					
¿Conoce bien el aporte de su trabajo que realiza para Financiera Edyficar?					
¿Si pudiera dejar a Financiera Edyficar por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, tomaría la decisión de retirarse?					

2. Sobre las condiciones ambientales en su puesto de trabajo:

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿El puesto de trabajo, donde realiza su labor le resulta cómodo?					
¿La condición de iluminación es suficiente en su lugar de trabajo?					
¿La condición de temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?					
¿Los agentes distorsionadores como el ruido es soportable en el lugar de trabajo?					
¿Las condiciones de higiene son satisfactorias para todos los que laboran en la empresa?					

3. Ergonomía

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿El espacio donde realiza su trabajo brinda suficiente comodidad?					
¿El mobiliario que utiliza para su trabajo brinda suficiente comodidad?					
¿La empresa se preocupa por las radiaciones que afectan su salud física y mental?					
¿Considera que la empresa valora su condición humana?					
¿Su ordenador cumple las exigencias técnicas para la realización de su trabajo?					

4. Posibilidades de creatividad e iniciativa.

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿Tiene la suficiente autonomía en su trabajo?					
¿Tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?					
¿Sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?					
¿Se siente realizado en su trabajo?					
¿Su trabajo es lo suficientemente variado?					

5. Compañerismo:

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?					
¿Se identifica con facilidad el apoyo de los compañeros de trabajo?					
¿Si tuviese que alejarse de Financiera Edyficar, lo sentiría por ello?					
¿Considera que Usted y sus compañeros están unidos y se llevan bien?					
¿Considera que sus compañeros son además sus amigos?					

6. Jefe y Superiores.

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿Considera que su jefe o superiores tienen buen trato y con amabilidad?					
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?					
¿Considera que su jefe es participativo?					
¿Usted practica el equipo de trabajo con su jefe y compañeros?					
¿Tiene usted comunicación con su jefe?					
¿Considera que tiene Usted un jefe justo?					

7. Puesto de Trabajo

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿El puesto que ocupa en la Financiera Edyficar está en relación con la experiencia que usted posee?					
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?					
¿Se considera usted valorado por el puesto de trabajo que ocupa?					
¿Considera que su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por su jefe o superiores?					
¿Le gustaría permanecer en su puesto de trabajo dentro de Financiera Edyficar?					
¿Existen posibilidades reales de movilidad dentro de Financiera Edyficar?					

8. Remuneración.

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿Considera que su trabajo está bien remunerado?					
¿Cree que su sueldo es coherente con la escala salarial que hay en su empresa?					
¿Considera que su remuneración está por encima de las que se otorgan en el sector de la actividad?					
¿Cree que su sueldo y el de sus compañeros están en coherencia con la situación y marcha económica de Financiera Edyficar?					
¿Considera que existe igualdad entre hombres y mujeres en cuanto a la remuneración percibida dentro de Financiera Edyficar?					

9. Reconocimiento.

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿La empresa reconoce las iniciativas que propone para mejorar su trabajo?					
¿Usted se esfuerza por realizar un trabajo útil en la empresa donde labora?					
¿Tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?					
¿Es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral?					

10. Comunicación:

Preguntas.	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿Existe buena comunicación de arriba a abajo entre jefes y subordinados?					
¿Considera que las comunicaciones que se practican en la empresa están fortaleciendo el equipo de trabajo?					
¿Su jefe o jefes escuchan las opiniones y sugerencias de los empleados?					

11. Manejo de conflictos

Preguntas.	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿Dentro de Financiera Edyficar percibes conflictos entre los compañeros?					
¿Tus jefes solucionan de manera oportuna los conflictos entre compañeros?					
¿Si tuvo conflicto con su compañero, quedo conforme con la solución que le dio su jefe?					

EQUIPO DE TRABAJO

1. Preguntas sobre clima organizacional y equipo de trabajo.

Preguntas.	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
¿Para Ud. Un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo?					
Considera que en el puesto y/o oficina donde laboras se identifica que existe equipo de trabajo.					
Considera que en el trabajo que realizas se practica el equipo de trabajo con tus compañeros.					
Considera que el equipo de trabajo que se practica favorece a los resultados de la empresa.					

ANEXO 2

1. CALCULO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA CHI-CUADRADA PARA HIPÓTESIS GENERAL.

a. Formulación de la hipótesis nula y alternativa.

H_0 : El clima organizacional desfavorable no influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

H_1 : El clima organizacional desfavorable influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

b. Construcción de la tabla de frecuencias teóricas.

Cuadro N° 1

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (t_o)

¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza en Financiera Edyficar? * ¿Para Ud. Un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo?

		¿Para Ud. Un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo?					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente de acuerdo	
¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza en Financiera Edyficar?	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	1	1
	En desacuerdo	0	1	0	3	0	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	2	6	2	10
	En acuerdo	1	0	1	29	25	56
	Totalmente de acuerdo	0	0	2	7	16	25
Total		1	1	5	45	44	96

FUENTE: Elaboración propia del estudio.

Cuadro N° 2

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (t₁)

¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza en Financiera Edyficar? * ¿Para Ud. Un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo?

		¿Para Ud. Un buen clima organizacional es importante para que exista equipo de trabajo?				Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo		Totalmente de acuerdo
¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza en Financiera Edyficar?	Totalmente en desacuerdo	,0	,0	,1	,5	,5	1,0
	En desacuerdo	,0	,0	,2	1,9	1,8	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	,1	,1	,5	4,7	4,6	10,0
	En acuerdo	,6	,6	2,9	26,3	25,7	56,0
	Totalmente de acuerdo	,3	,3	1,3	11,7	11,5	25,0
Total		1,0	1,0	5,0	45,0	44,0	96,0

Fuente: Elaboración propia del estudio.

c. Determinación del valor calculado del estadístico del Chi-cuadrado.

$$X^2 = \frac{(t_0 - t_1)^2}{t_1} \text{ , Donde}$$

$$X^2 = 39.23$$

d. Determinación del valor estadístico del Chi-cuadrado.

Determinando los grados de libertad (g. l.)

$$g. l. = 16$$

Nivel de Significación (α):

El nivel de significación escogido para realizar la prueba de hipótesis es del 5% ($\alpha = 0.05$).

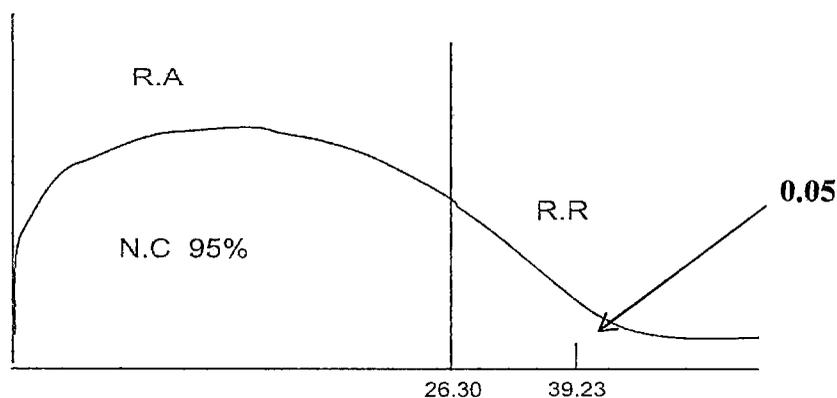
Entonces el valor en la tabla es de:

$$\forall = 26.30$$

e. Comparación del Chi-cuadrado calculado con el valor crítico

$$X^2 = 39.23$$

$$\forall = 26.30$$



Por lo tanto se rechaza la hipótesis (H_1)

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,256 ^a	16	,001
Razón de verosimilitudes	24,350	16	,082
N de casos válidos	96		

a. 21 casillas (84,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Conclusiones:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_1), el coeficiente no es significativo: 0,001 es menor que 0.05, considerando que 0.05 es el nivel mínimo para aceptar la hipótesis planteada, lo que significa que el clima organizacional desfavorable no influye negativamente en el equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz.

2. CALCULO ESTADÍSTICO DE LA PRUEBA CHI-CUADRADA PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.

❖ Hipótesis Específica N° 01:

La influencia del clima organizacional de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores es negativa.

H₀: La influencia del clima organizacional desfavorable de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores no es negativa.

H₁: La influencia del clima organizacional desfavorable de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores es negativa.

Cuadro N° 3

Tabla de contingencia ¿Está usted satisfecho con su trayectoria en Financiera Edyficar? * ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza en Financiera Edyficar?

		¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza en Financiera Edyficar?					Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente de acuerdo		
¿Está usted satisfecho con su trayectoria en Financiera Edyficar?	Totalmente en desacuerdo	Cantidad	0	1	0	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,1	,6	,3	1,0
	En desacuerdo	Cantidad	1	0	0	2	0	3
		Frecuencia esperada	,0	,1	,3	1,8	,8	3,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Cantidad	0	1	3	11	0	15
		Frecuencia esperada	,2	,6	1,6	8,8	3,9	15,0
	De acuerdo	Cantidad	0	2	7	37	11	57
		Frecuencia esperada	,6	2,4	5,9	33,3	14,8	57,0
	Totalmente de acuerdo	Cantidad	0	0	0	6	14	20
		Frecuencia esperada	,2	,8	2,1	11,7	5,2	20,0
	Total	Cantidad	1	4	10	56	25	96
		Frecuencia esperada	1,0	4,0	10,0	56,0	25,0	96,0

Fuente: Elaboración propio del estudio.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	83,453 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	46,349	16	,000
N de casos válidos	96		

a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01

Conclusiones:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_1), el coeficiente no es significativo: 0,000 es menor que 0.05, considerando que 0.05 es el nivel mínimo para aceptar la hipótesis planteada, lo que significa que la influencia del clima organizacional desfavorable de Financiera Edyficar Agencia Huaraz en los colaboradores no es negativa.

❖ Hipótesis Específica N° 02:

Los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz son desfavorables.

H_0 : Los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz no son desfavorables.

H_1 : Los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz son desfavorables.

Cuadro N° 4

Tabla de contingencia ¿Se lleva usted bien con sus compañeros? * ¿Usted practica el equipo de trabajo con su jefe y compañeros?

			¿Usted practica el equipo de trabajo con su jefe y compañeros?					Total
			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Totalmente de acuerdo	
¿Se lleva Usted bien con sus compañeros?	Totalmente en desacuerdo	Cantidad	1	0	1	0	0	2
		Frecuencia esperada	,1	,1	,4	1,1	,3	2,0
	En desacuerdo	Cantidad	0	0	1	0	0	1
		Frecuencia esperada	,0	,0	,2	,6	,2	1,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Cantidad	1	1	5	4	0	11
		Frecuencia esperada	,3	,3	2,3	6,3	1,7	11,0
	En acuerdo	Cantidad	0	1	11	34	6	52
		Frecuencia esperada	1,6	1,6	10,8	29,8	8,1	52,0
	Totalmente de acuerdo	Cantidad	1	1	2	17	9	30
		Frecuencia esperada	,9	,9	6,3	17,2	4,7	30,0
	Total	Cantidad	3	3	20	55	15	96
		Frecuencia esperada	3,0	3,0	20,0	55,0	15,0	96,0

Fuente: Elaboración propia del estudio.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	38,352 ^a	16	,001
Razón de verosimilitudes	30,651	16	,015
N de casos válidos	96		

a. 19 casillas (76,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

Conclusiones:

Se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la (H_1), el coeficiente no es significativo: 0,001 es menor que 0.05, considerando que 0.05 es el nivel mínimo para aceptar la hipótesis planteada, lo que significa que los resultados del equipo de trabajo de Financiera Edyficar Agencia Huaraz no son desfavorables.

ANEXO 3

REMUNERACIONES



FINANCIERA EDYFICAR
R.U.C. : 20375312868

BOLETA DE PAGO D.S. 001-98-TR Julio 2012

AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3717 - URB. LIMATAMBO
Tipo: 21 Telef. 3105555

REG. PENSIONARIO: SPP HORIZONTE

0000011911	PENNA BONILLA JIMMY ENRIQUE	Cargo: ANALISTA DE CREDITO 2	DNI: 12054741	Nac. PERU	Rem Basica: S/. 1,760.00
Sucursal: CAR OE CARHUAZ		Catf: PERSONAL DE CONFIANZA	Cond. Lab: ESTABLE	CAT: TRABAJADOR	Ingreso: 01/09/2009 Caso:
Atn. tard:	Dias Inest:	Dias Trab. 30	Hor. Trab: 240	Sexo: M	Inl. Vnc:
			Fin Vnc:	CUSP: 605721JPBA17	Essalud: 8309151PABI000

INGRESOS1			DESCUENTOS		APORTES PATRONALES	
DESCRIPCION	DIAS HORAS	IMPORTE	DESCRIPCION	IMPORTE	DESCRIPCION	IMPORTE
SUELDO BASICO	30.00	1 760.00	APORTE OBLIGATORIO AFP	182.80	APORTACIONES ESSALUD	165.15
ASIGNACION FAMILIAR		75.00	COMISION VARIABLE AFP	35.78		
ASIG MOVILIDAD		200.00	APORTE S. INVAL. SOESR. Y SEP	24.95		
BONIFICACION EXT. LEY 29954		166.32	IMPUESTO A LA RENTA 5TA	1.97		
GRATIFICACION		1 875.83	ADELANTO DE GRATIFICACIONES	2 044.86		
			ADELANTO ASIG MOVILIDAD	150.00		
			PROGRAMA CELULARES	41.10		
TOTAL INGRESOS: S/.			TOTAL DESCUENTOS: S/.	2,481.96	APORTES EMPRESA: S/.	165.15

IMPORTE NETO: S/.	1,597.69
Nro. de Cuenta:	37517781690059
SALDOS JULIO 2012	
PRESTAMOS	ADELANTOS
00	00

BLANCA FLOR ROSAS AQUIRTO

Original



CAJA
NUESTRA GENTE CAJA NUESTRA GENTE
PUC 20278319768
"Alimenta, sana y educa a los peruanos"

BOLETA DE REMUNERACIONES

Periodo: Enero 2013

Código	14215	PEÑA BONILLA, JIMMY ENRIQUE		
D.N.I.	42054741	Fecha Nac	15/09/1983	Nac. Peruana
				Sexo M
Cargo	ASESOR DE NEGOCIOS PYME SEMI SENIOR			
Categoría	Personal de Confianza No sujeto a Fiscal			Horas 232
Fecha Ingreso	02/01/2013	Fecha Cese		
Nº AFP	605721JFBA17	Nº Seguro		
Fecha de Vacaciones	al	Periodo		
Concepto	Días	Ingresos	Deducciones	
Basico	29.00	2,223.33		
Movilidad No Remunerativa	29.00	212.67		
Bono Alimenticio		77.00		
Asignación Familiar	29.00	75.00		
Bono Alimenticio (Vales)			77.00	
Impuesto a la Renta			129.42	
AFP Fondo			229.83	
AFP Comisión			42.52	
AFP Seguro			31.72	
Dsct. Adelanto de Quincen			1,008.00	
TOTALES		2,586.00	1,518.49	
		NETO A PAGAR	S/.	1,069.51

Aportaciones Empleador

Essalva					
206.85					
TOTAL PATRONALES					206.85


 Jesús Horacio Bustamante
 Jefe de Recursos Humanos
 CAJA NUESTRA GENTE


 FIRMA DEL TRABAJADOR
 Cta Abono 002
 CAJA NUESTRA GENTE



Setiembre 2012
BOLETA DE REMUNERACIONES
SUELDOS

MIBANCO
 BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.
 R.U.C.: 20322036655

N° 4336
 SU SALARIO: 2,500.00

MATRÍCULA	APELLIDOS Y NOMBRES		N° DDC	NACION	DIRECCION DOMICILIARIA
0008007974	GONZALES HUERTA ANTHONY		424-15096		
PUESTO		CATEGORIA		UNIDAD	
ASESOR EJECUTIVO		EMPLEADO		AGENCIA HUARAZ (1) NEGOCIOS	
FECHA INGRESO	FECHA CISE	INICIO VACACIONES	FIN VACACIONES	ES SALUD	CALIFICACION
06/02/2012					P. CONP. FRANZA
N° DIAS TRAB.	N° HORAS TRAB.	N° HORAS EXTRAS	AFP	CURSOP	
10.00	250.00	0.00	PROFUTURO	600981 AGUERO	

INGRESOS		DEDUCCIONES	
CONCEPTO	IMPORTE	CONCEPTO	IMPORTE
SUELDOS BASICOS	2,500.00	DESCUENTO AERA QUINCENA	1,000.00
ADELANTO VENTILADO	260.00	APORTE OBLIG. AFP 10%	250.00
SECURIDAD COSEVICIO DE TRABAJO	260.00	APORTE COMISION VARIABLE AFP	53.50
		APORTE S. INVAL. SOB. Y SEP.	38.50
		ADELANTO MOV. COND. TRABAJO	260.00
		IMPUESTO A LA RENTA STA.	467.90
		DESCUENTO TELEFONICA	54.15
TOTAL SI.	3,280.00	TOTAL SI.	2,117.05
SALDO PRESTAMOS SI.			


 RÓCHA GONZALES GIANCARLO HELI
 JEFE DE AREA ADMINISTRACION Y PROCESOS D

Recibi Conforme: _____
 NETO A PAGAR SI. 902.95
 MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.

APORTACIONES EMPLEADOR	ES SALUD	APORTES EPS	OTROS	TOTAL APORTACIONES
	225.00	0.00		225.00



FINANCIERA EDYFICAR
R.U.C. 20375312868

BOLETA DE PAGO D.S. 001-98-TR Febrero 2013

AV. PASEO DE LA REPUBLICA 3717 - URB. LIMATAMBO

Tipo: 21

Telef: 3195555

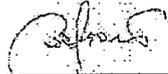
RÉG. PENSIONARIO: SPP PROFUTURO

0000018964	GRANADOS HUERTA ANTHONY	Cargo: ASESOR DE NEGOCIOS 2	DNI: 12445098	Nac: PERU	Rem. Basica: S/. 2,000.00	
Sucursal: HRZ DE SAN CRISTOBAL		Callf: NO SUJETO A FISCALIZACION	Cond: Lab: CONTRATADO	CAT: TRABAJADOR	Ingreso: 11/10/2012 Cese:	
Mi. tard:	Dias Inas:	Dias Trab: 26	Hor. Trab: 208	Sexo: M	Int. Vac: 25/02/2013 Fin Vac: 29/02/2013 CUSP: 600981AGHNR0 Essalud: 8205201GNHRA000	
INGRESOS			DESCUENTOS		APORTES PATRONALES	
DESCRIPCION	DIAS HORAS	IMPORTE	DESCRIPCION	IMPORTE	DESCRIPCION	IMPORTE
SUELDO BASICO	26 00	1,739.93	APORTE OBLIGATORIO AFP	478.62	APORTACIONES ESSALUD	377.03
ASIGNACION FAMILIAR		65.00	COMISION VARIABLE AFP	87.97		
ASIG MOVILIDAD		290.00	APORTE S INVAL SOBR Y SEP	55.07		
INCENTIVOS VARIABLES		2,040.50	IMPUESTO A LA RENTA STA	647.31		
VACACIONES GOZADAS		349.98	ADELANTO MENSUAL	140.00		
TOTAL INGRESOS: S/.		4,449.21	TOTAL DESCUENTOS: S/.	1,353.27	APORTES EMPRESA: S/.	377.03

IMPORTE NETO: S/ 3,095.94
Nro. de Cuenta: 37524268964061

SALDOS FEBRERO 2013

PRESTAMOS	ADELANTOS
00	00


BLANCA FLOR ROSAS AGUIRTO
GERENTE DE DESARROLLO HUMANO

Original

ANEXO 4

GUÍA DE ENTREVISTA

1. ¿Qué entiende por clima organizacional?
2. ¿Cómo percibe el clima organizacional en la Agencia Huaraz y sus oficinas?
3. ¿Cómo ha cambiado el clima organizacional en los últimos 5 años?
4. ¿Por qué es importante el clima organizacional favorable en la Agencia Huaraz?
5. ¿Cómo gestiona en la Agencia Huaraz para que exista clima organizacional adecuado?
6. ¿En las oficinas donde el clima organizacional no es favorable que acciones inmediatas va a realizar?
7. ¿Cómo percibe el equipo de trabajo en la Agencia Huaraz y sus oficinas?
8. ¿Qué actividades va a realizar para mejorar el equipo de trabajo en la Agencia Huaraz y sus oficinas?
9. ¿Para usted un clima organizacional adecuado es importante para que se practique el equipo de trabajo en la Agencia Huaraz y sus oficinas?