



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL BANCO DE LA
NACIÓN, AGENCIA 2 HUARAL, PERIODO 2017.**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

URIBE LINO, MARIA FERNANDA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR: DR. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN

HUACHO – PERU

2018

DEDICATORIA

En primer lugar agradezco a Dios y a mi familia por el apoyo constante que me han brindado a lo largo de mi carrera profesional; toda vez, que han sido mi motivación principal de superación; enseñándome a valorar todo lo que tengo en la vida.

AGRADECIMIENTO

A los jurados de tesis por sus sugerencias, consejos y correcciones para la culminación de la presente investigación.

A mi asesor por haberme guiado, en la elaboración de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos de la Investigación	15
1.3.1. Objetivo General	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	16
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definiciones conceptuales	40
2.4. Formulación de las hipótesis	43
2.4.1. Hipótesis General	43
2.4.2. Hipótesis Específicas	43

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	44
3.1.1. Tipo	44
3.1.2. Enfoque	44

3.2. Población y muestra	45
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	45
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.4.1. Técnicas a emplear	46
3.4.2. Descripción de los instrumentos	46
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	47

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	48
---	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	62
5.2. Conclusiones	65
5.3. Recomendaciones	66

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	68
6.2. Fuentes electrónicas	69

ANEXO

1. Cuestionario	71
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Género de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral</i>	49
Tabla 2.	<i>Edad de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral</i>	50
Tabla 3.	<i>Grado de Instrucción de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral</i>	51
Tabla 4.	<i>Clima organizacional en la dimensión de Sistema individual</i>	52
Tabla 5.	<i>Clima organizacional en la dimensión de Sistema interpersonal</i>	53
Tabla 6.	<i>Clima organizacional en la dimensión de Sistema organizacional</i>	54
Tabla 7.	<i>Compromiso organizacional en la dimensión de Factores inhibidores</i>	55
Tabla 8.	<i>Compromiso organizacional en la dimensión de Factores estimulantes</i>	57
Tabla 9.	<i>Correlación Pearson entre el clima organizacional y el compromiso organizacional</i>	58
Tabla 10.	<i>Correlación Pearson entre el clima organizacional en el sistema individual y el compromiso organizacional</i>	59
Tabla 11.	<i>Correlación Pearson entre el clima organizacional en el sistema interpersonal y el compromiso organizacional</i>	60
Tabla 12.	<i>Correlación Pearson entre el clima organizacional en el sistema organizacional y el compromiso organizacional</i>	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	<i>Género de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral</i>	49
Figura 2.	<i>Edad de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral</i>	50
Figura 3.	<i>Grado de Instrucción de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral</i>	51
Figura 4.	<i>Clima organizacional en la dimensión de Sistema individual</i>	52
Figura 5.	<i>Clima organizacional en la dimensión de Sistema interpersonal</i>	53
Figura 6.	<i>Clima organizacional en la dimensión de Sistema organizacional</i>	54
Figura 7.	<i>Compromiso organizacional en la dimensión de Factores inhibidores</i>	56
Figura 8.	<i>Compromiso organizacional en la dimensión de Factores estimulantes</i>	57

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera el clima organizacional influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017. **Métodos:** La población está representada por 17 personas que laboran en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional, factores inhibidores y factores estimulantes. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,881). Se utilizó la Correlación de Pearson. **Resultados:** Respecto al clima organizacional el 64,7% del personal se siente no satisfecho con las labores que realiza en su centro laboral, el 70,6% de los trabajadores manifestó que no existe unión y apoyo entre todos los trabajadores de su centro laboral, y el 88,2% de los trabajadores manifestaron que sus jefes desempeñan su rol de líder de manera eficiente. Así mismo, respecto al compromiso laboral el 35,3% manifestaron que sus compañeros no demuestran tener humildad al no tener egos inflados, el 82,4% manifestó que no participan constantemente en la toma de decisiones que se realizan en su centro laboral, y el 94,1% determino que el banco no se preocupa por hacer sentir a sus trabajadores que son recursos de suma importancia para la empresa. **Conclusión:** con un nivel de significancia $p = 0,004$ y una correlación positiva fuerte $r = 0,661$, determinamos que el clima organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Palabras clave: *Clima organizacional, Compromiso organizacional, sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional, factores inhibidores y factores estimulantes.*

ABSTRACT

Objective: To establish in which way the organizational climate influences the organizational behavior in the Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, 2017.

Methods: The population is represented by 17 people who work in the Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral. We used the survey technique and instrument a questionnaire. The dimensions were considered: individual system, interpersonal system, organizational system, inhibitory factors and stimulating factors. The reliability of the instrument was made using the Cronbach's Alpha coefficient (0.881). The Pearson Correlation was used. **Results:** Regarding the organizational climate, 64.7% of the staff feels not satisfied with the work you do in your workplace, 70.6% of the workers said there is no union and support among all workers in their workplace, and 88.2% of the workers said that their bosses play their leadership role efficiently. Likewise, with regard to work commitment, 35.3% said that their classmates do not show humility because they do not have inflated egos, 82.4% said they do not participate constantly in the decision-making that takes place in their workplace, and 94.1% determined that the bank does not care about making its employees feel that they are resources of utmost importance for the company. **Conclusion:** with a level of significance $p = 0.004$ and a strong positive correlation $r = 0.661$, we determined that the organizational climate significantly influences the organizational commitment in the Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Keywords: *Organizational climate, organizational commitment, individual system, interpersonal system, organizational system, inhibitory factors and stimulating factors.*

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se hace mención que el potencial humano es el punto donde parte la estrategia competitiva más importante de cada organización, es por este motivo que se hace de suma importancia valorar los recursos humanos que cuenta cada organización y prestarle la debida atención. El que exista un clima organizacional positivo se ha vuelto indispensable para todas las organizaciones que buscan ser competitivas y así mismo buscan el poder influenciar para que su personal pueda adquirir un compromiso organizacional y con ello poder mejorar el servicio que ofrecen.

Se planteó la hipótesis que el clima organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Es así que la presente investigación tiene como objetivo general establecer de que manera el clima organizacional influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

La investigación se desarrolla a través de los capítulos: planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados, y la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. El Banco se rige por su Estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y, supletoriamente, por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. El Banco de la Nación ha podido llegar hasta los distritos donde la banca privada no presta servicios, con 557 oficinas y agencias a lo largo del territorio nacional, siendo una de ellas la agencia 2 Huaral. La agencia 2 Huaral del Banco de la Nación se encuentra ubicada en el distrito de Huaral, provincia de Huaral y departamento de Lima brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible.

En la actualidad cuando se habla del clima organizacional dentro de la organización se debe tener en cuenta que tiene una relación significativa con el conjunto de factores que conforman el ambiente de su trabajo dentro de la organización. El que exista un clima organizacional positivo se ha vuelto indispensable para todas las organizaciones que buscan ser competitivas y

así mismo buscan el poder influenciar para que su personal pueda adquirir un compromiso organizacional y con ello poder mejorar el servicio que ofrecen, logrando esto con la ayuda de diversas estrategias internas que trabajen tanto el clima organizacional como el compromiso organizacional. El ambiente donde los trabajadores desenvuelven sus diversas actividades o funciones dentro de la organización influye en la relación entre los miembros del personal de la organización, y hasta la relación que tiene el jefe con cada uno de sus subordinados, a esto se le denomina básicamente clima organizacional, esto a su vez influye en el compromiso organizacional de cada uno de los miembros del personal y su buen desempeño dentro de la organización. El compromiso organizacional de los trabajadores son los acuerdos que deben establecerse entre el trabajador y la organización, los cuales se refieren básicamente a que el trabajador se sienta contento realizando su trabajo ayudando así a lograr los resultados esperados y la forma como estos alcanzarse. Por otro lado se menciona que como el grado en el que un empleado se identifica con una organización determinada, con sus metas y objetivos. En esta misma medida manifiesta el deseo de mantener su permanencia en ella, lo cual se califica como una relación positiva.

En la actualidad se hace mención que el potencial humano es el punto donde parte la estrategia competitiva más importante de cada organización, es por este motivo que se hace de suma importancia valorar los recursos humanos que cuenta cada organización y prestarle la debida atención. Un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Sin embargo dentro del Banco

de la Nación, Agencia 2 Huaral, se han podido observar algunas inconveniencias que están afectando el clima organizacional, algunos de estos problemas son por ejemplo que en algunos casos los trabajadores no sienten que se les reconoce por su buen trabajo realizado; además se pudo observar que existen momentos en que los trabajadores no perciben sentirse independientes en su trabajo y con la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en los diversos escenarios que se les presenta; otro problema que se observó fue que los trabajadores no sienten el trabajo con sus compañeros bajo una atmosfera cálida y de amistad; además se observó que los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, no se comunican, comprometen e integran de una manera eficiente con la finalidad de cumplir con los diferente objetivos organizacionales.

Así mismo el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, muestra algunas debilidades que hacen que no todos los miembros sientan un compromiso organizacional adecuadamente alto lo cual hacen que no estén enfocados con los objetivos de la organización. Las debilidades que están afectando el compromiso organizacional dentro del Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, se pueden evidenciar en dos grupos los cuales son los factores inhibidores y factores estimulantes, con respecto al primer factor en lo que está fallando la organización es que los trabajadores sienten una gratitud fingida hacia el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, a su vez se observó que existen fallas en el seguimiento, inconsistencias e incongruencias, egos inflados y trato abusivo. Por otro lado, los problemas que se reflejan en el otro factor es que no existe claridad de reglas y políticas, no existe inversión

en empleados con respecto a capacitaciones, no existe respeto alguno y reconocimiento de los esfuerzos de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Como se menciona anteriormente el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, cuenta con algunos problemas con respecto al clima organizacional, así como también del compromiso organizacional de sus empleados, y se hace de suma importancia para el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, reconocer que al persistir dichos problemas se podrá originar dentro de la empresa que el personal disminuya su rendimiento.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el clima organizacional influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el sistema individual influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017?
- b. ¿De qué manera el sistema interpersonal influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017?
- c. ¿De qué manera el sistema organizacional influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera el clima organizacional influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar de que manera el sistema individual influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.
- b. Establecer de que manera el sistema interpersonal influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.
- c. Establecer de que manera el sistema organizacional influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

1.4. Justificación de la investigación

Por su conveniencia, ya que la presente investigación radica en evaluar el clima organizacional y como esto influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Por último, se justifica por su aporte científico ya que se está planteando un instrumento científico de recolección de datos que ayudará a otras investigaciones evaluar las variables en estudio, el cual está respaldado por una base teórica seleccionada con criterio para que la investigación logre dar con los resultados esperados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Reyes (2014) realizó la tesis titulada "Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes", la que fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo general el establecer si existe relación estadísticamente significativa entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. La presente investigación es de tipo descriptivo transversal correlacional. La población fue 75 personas. El instrumento fue el cuestionario. La investigación llegó a conclusión que no existe relación estadísticamente significativa entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes a un nivel de 0.05.

Baltazar & Chirinos (2014) realizaron la tesis titulada "Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013", la cual fue aprobada por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como objetivo general el determinar si existe relación entre clima laboral y las dimensiones de la personalidad en los sujetos de estudio. La presente investigación

corresponde a un estudio aplicado no experimental. La población fue 92 colaboradores. Se empleó el diseño descriptivo correlacional. La investigación concluyó que existe correlación positiva moderada, altamente significativa entre clima laboral y la dimensión afabilidad; así como, relación positiva débil, altamente significativa entre clima laboral y las dimensiones de energía y tesón; sin embargo, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental.

Mejía (2014) realizó la tesis titulada “Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo, en una institución educativa”, la que fue aprobada por la Universidad Autónoma de Querétaro. El objetivo general de la investigación es identificar la relación entre los principales factores del clima organizacional. La muestra fue 30 personas. El tipo de estudio es de tipo descriptivo, transversal de campo y correlacional. Como instrumento se empleó el cuestionario. La investigación concluyó que no confirmó la hipótesis planteada a través de la prueba de correlación de Pearson.

Pereira (2014), realizó la tesis titulada “Clima laboral y servicio al cliente” (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango), la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo general el establecer la incidencia del clima laboral en el servicio al cliente en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. En este estudio se utilizó el

diseño descriptivo. La investigación tuvo como técnica: la encuesta. Como conclusión se llegó a que el clima laboral incide en el servicio al cliente.

Menéndez (2014), realizó la tesis con título "Clima organizacional en la municipalidad del progreso, Jutiapa". La investigación tuvo como objetivo general el determinar como es el clima organizacional en la Municipalidad de El Progreso, Jutiapa. La investigación es descriptiva. Se obtuvo una población de 145 colaboradores. Para la recolección de información se utilizó la técnica de entrevista, a través de cuestionarios. La investigación concluye que, el espacio físico es el adecuado, las instalaciones son muy buenas pues están debidamente iluminadas, pero un factor negativo en el que coincidieron los entrevistados fue la contaminación auditiva proveniente de los alrededores del edificio.

Aldana (2013) realizó la tesis que tiene por título "Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y", la que obtuvo una aprobación por parte de la Universidad Rafael Landívar. La investigación tiene como objetivo general el determinar si existe diferencia significativa en el nivel de compromiso organizacional entre el sexo masculino y femenino de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria. La investigación fue descriptiva, cuantitativa. La población fue 70 personas. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Se concluyó que las personas manifestaron un alto compromiso organizacional con la empresa, no existiendo una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

Uribe (2015) determina como una serie de atributos al clima laboral percibidos de subsistemas y una organización, o ambas, que establecen el comportamiento de los colaboradores y que alcancen ser incitados de manera que sean conformes con sus integrantes o el entorno la organización y, o sus subsistemas, o ambas.

Chiavenato (2015), es la suma o calidad de particularidades del ambiente distinguidas y por los miembros del trabajo experimentadas.

Según Eslava (2014) se refiere el clima organizacional a la ligadura de distintas propiedades de un entorno laboral en la cual asimismo son medibles, acorde son manifestadas por los distintos colaboradores organizacionales.

Para Domínguez, Ramírez & García (2013) se fundamenta esencialmente el clima organizacional en los diversos discernimientos personales de los colaboradores, esquemas periódicos de actitudes, valores sentimientos y comportamiento que establecen dentro de la organización su estadía, asimismo los vínculos existentes en medio de los grupos de colaboradores constituidos en el interior de la empresa.

Louffat (2012) indica que es la personalización del nivel de satisfacción el clima organizacional del colaborador vinculado a distintos componentes de la administración del potencial humano y del proceso administrativo por ello en vinculo a la organización en la cual labora.

A. Dimensiones del clima organizacional

Uribe (2015) indica que está integrado el clima organizacional por ocho elementos en tres niveles, los cuales son los siguientes:

a. Sistema individual

- Satisfacción de los trabajadores

Grado en que distinguen los colaboradores que son distinguidos por su labor y si ellos se sienten complacidos con la consecución de los propósitos y finalidades en lo laboral, como consecuencia de un entorno encantador y de satisfacción para el trabajo.

- Autonomía en el trabajo

Grado en que distinguen los colaboradores sentirse autónomos en su labor y poseen la independencia de decidir y elegir la manera más beneficiosa de efectuar sus tareas en centro laboral.

b. Sistema interpersonal

- Relaciones sociales entre los miembros de la organización

Grado en que distinguen los colaboradores el trabajo con sus colegas conforme a un ambiente amistoso y de camaradería de la cual existe una excelente comunicación para efectuar la labor en equipo.

- Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Grado de compromiso, comunicación e integración que hay en medio de los integrantes de la organización. Así como la apreciación que poseen los colaboradores de recibir por parte de sus compañeros la ayuda y apoyo, la cual beneficia el sentimiento de laboral en equipo.

c. Sistema organizacional

- Consideración de los directivos

Grado en que distinguen los colaboradores que otorga ayuda su superior a los colaboradores, se comunica y dirige a sus subordinados con amabilidad y respeto y les ofrece un trato efectivo que sea viable.

- Beneficios y recompensas

Grado en que distinguen los colaboradores que busca la organización recompensar la labor a través de recompensas y estímulos sea el caso de aumento salarial, incentivos, vacaciones, bonos y asimismo premiaciones que hagan distinguir satisfechos a los colaboradores, así como conseguir por la calidad un reconocimiento de su trabajo desarrollado.

- Motivación y esfuerzo

Grado en que son animados los colaboradores por las condiciones y la organización que hacen que laboren de forma penetrante los colaboradores. Estos semblantes se manifiestan en que se siente el trabajador la

responsabilidad de desarrollar su labor, involucrado en su trabajo y se inquieta por la calidad de sus tareas, por la cual averigua en como esforzarse en el interior de un contorno laboral.

- Liderazgo de directivos

Grado en el que distinguen los colaboradores un manejo responsable, inteligente, y alentador por el lado de sus jefes, la manera en como influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores la capacidad de toma de decisiones y el don de mando.

B. Características del clima organizacional

Louffat (2012) muestra que las particularidades la cual cuenta el clima organizacional son muy significativas y son las siguientes:

- Es un edificador de apreciaciones personal que propagarse del proceso de interacción social.
- Se ocasiona en las variables referentes a las que se aprecian apreciaciones personales que trasladan a distintas elucidaciones de la organización por el lado de los sujetos.
- Es consecuencia de percepciones que produce el individuo y que está influenciado en actitudes y comportamiento.
- Es suspicaz en el corto tiempo de cambios
- Se evalúa, podría ser competente y absorbe calificativos de bueno, satisfactorio, malo, insatisfactorio, etc.

- A partir de la perspectiva de los procesos de interacción social es una condición menor consecuente de los mismos.
- Los contextos admisibles, fortalezas, debilidades y contextos críticos son resultado de la calidad de los vínculos sociales.

C. Teorías del clima organizacional

Chiavenato (2013) señala que hay diversas teorías la cual detalla el clima organizacional, estas son:

a. Teoría de las relaciones humanas

Contribuye a un nuevo lenguaje esta teoría de las relaciones humanas a la compilación administrativa: se refiere de comunicación, dinámica de grupos, motivación, liderazgo, organización informal, etc. El énfasis de los individuos substituye en la estructura el énfasis y en las labores. Luego de la teoría de los vínculos humanos emergió otra ideología referente a la naturaleza del hombre: el hombre social.

- Influencia de la motivación humana

Nos habla la teoría de la motivación referente a la conducta de los sujetos. Se encuentra basada la administración científica en la definición de homo economicus, que expresa que es originada únicamente la conducta del hombre por las distinciones de materiales del trabajo, salariales y por la indagación de dinero; con la cual se ultima, da cimiento la teoría de la motivación al enfoque clásico de la administración. Plantearon una

nueva teoría de la motivación Elton Mayo y su equipo, contraria a la del homo economicus: no son los únicos que motivan al hombre los estímulos económicos y salariales, asimismo son estímulos las recompensas sociales y simbólicas.

- Moral y clima organizacional

La motivación es la cual induce a impulsarse para lograr los propósitos proyectadas por las organizaciones considerando que se tendrá que satisfacer, aunque se una necesidad personal; de ello emerge la definición de moral. Es una noción abstracta e intangible la moral, pero palpable. Es consecuencia del estado de motivación estimulado por la no satisfacción o satisfacción de las necesidades de los sujetos. Se acrecienta la moral en el momento en que logra el bienestar de los individuos la organización, y se disminuye en el momento en que no satisface las necesidades la organización de los mismos. De la definición de moral surge el de clima organizacional. Es el entorno social y psicológico el clima de una organización, y establece el comportamiento de sus miembros. Crea un clima amistoso, agradable, receptivo y cálido un nivel alto de moral, pero bajo nivel de la moral sobrelleva a un clima inamistoso, desagradable y sofrío.

b. Teoría del desarrollo organizacional

Nace como una serie de opiniones la tendencia del

desarrollo organizacional referente a la organización, el hombre y el ambiente, con el propósito de suministrar el aumento y el avance de las organizaciones. Es por ello que es un fraccionamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento el desarrollo organizacional encaminado a la orientación sistémica.

- Los cambios y la organización

Se encuentra vinculado el conocimiento de desarrollo organizacional a las apreciaciones de cambio de la organización y capacidad de adaptación referente a las diferenciaciones que se podrían dar en el entorno. Con la cual se brinda origen a una nueva definición de cultura organizacional, clima organizacional y organización. Establece como particularidad el clima organizacional de cada organización el medio interno o el ambiente psicológico.

- Cambio de la cultura y del clima organizacional

La organización es una metodología humana y compleja, que posee características propias representativas de su clima organizacional y cultura. Se deberá perfeccionar asiduamente, distinguir y examinar para conseguir que se manifieste en la motivación y productividad. Para alcanzar transformar la cultura, el clima organizacional y deberá conseguir la organización una capacidad innovadora.

D. Utilización de las teorías motivacionales para mejorar el clima organizacional

Chiavenato (2015), brindan oportunidades estas teorías para que mejoren el clima laboral las empresas. Existen cuatro componentes esenciales que se debe tener en cuenta:

a. Las recompensas monetarias

Es muy sencilla la teoría de Maslow, referente a las necesidades esenciales y comprobó Lawler que es un excelente motivador de individuos el dinero por tres motivos:

- Podría marchar como refuerzo ya que se encuentra anexado a las necesidades que toda persona lo requiere ya sea de vivienda, alimento y recreación.
- Funciona como motivación o incentivo el dinero, se indica que es un incentivo en el momento en que se da previo a la acción del sujeto y recompensa luego de haber ejecutado una buena labor en esta situación.
- Podría valer para disminuir las dificultades económicas que es una intranquilidad muy común y grande al mismo tiempo.

Es una motivación el dinero suficientemente admitida por los colaboradores, en la medida que se efectúen ciertas situaciones: cree el colaborador que cubrirá el dinero sus necesidades y gastos asimismo que conseguirlo requiera esfuerzo de su lado.

b. Las recompensas extra monetarias

Se vinculan con el prestigio, los reconocimientos y el estatus. Los colaboradores la cual se efectúan en grupo, son más propicios y apropiados para la organización, ya que en medio de los mismos integrantes se estimulan para que logren una ayuda y recompensa al desarrollo de la organización.

c. El enriquecimiento de las tareas

Es la manera en que la labor trascienda por sí mismo a ser motivador, para ello es indispensable vincularlo con el desempeño creciente que va alcanzando el colaborador, hay dos tipos de enriquecimiento el vertical y el horizontal. Consta el enriquecimiento vertical de fijar labores cada vez más importantes y complejas o la exclusión escalonada de las tareas más sencilla o con menor significancia. El enriquecimiento horizontal es la migración lateral con dirección a distintas ocupaciones, sin embargo, con la misma importancia o complejidad.

d. La flexibilización del horario de trabajo

Reside en la forma de laborar optimando el desempeño y tu desempeño asimismo acrecentar la satisfacción de los individuos. Se refiere, que los colaboradores que laboran 40 horas a la semana, podrían efectuar en tres días sus labores, si lo prefieren ellos así y los tres días reposar fuera de los días habituales.

E. Factores del clima organizacional

Mazabel (2011) precisa que los factores que influyen en el clima laboral son:

a. Liderazgo

Es dirigir y encaminar al resto con una dirección establecida. El líder es el sujeto el cual traslada a las demás habilidades positivas para conseguir un propósito en habitual. Es apreciado su impacto en el clima laboral en la familiaridad de la cual hay en medio de los subordinados y jefes.

b. Relaciones

Es la familiaridad de la cual hay en medio de todo personal, se refiere a la relación con sus jefes, subordinados o padres. Lo primordial es establecer un entorno saludable para que se desarrolle el colaborador sus tareas laborales cómodamente, al costado de otros individuos que el mismo ánimo compartan.

c. Compromiso

Es la lealtad en al cual conciben los colaboradores hacia la organización.

d. Organización

Son todos los procesos, las tecnologías, materiales, estructuras, entre otros, que consentirán al colaborador de lograr desarrollar plácidamente su trabajo. Por ejemplo: los procedimientos, materiales de seguridad, la ergonomía, etc.

e. Reconocimiento

Reconocer una labor viene realizada es significativo para conseguir la identificación y el compromiso de nuestros colaboradores. Asimismo, es un componente característico de motivación la cual origina en las organizaciones una enorme productividad.

f. Remuneraciones

Prefieren retribuir a sus colaboradores gran parte de las empresas, conforme al promedio del mercado.

g. Igualdad

Debe haber un respeto e igualdad de derechos de los colaboradores, y no debería haber una distinción de ningún arquetipo. Sin embargo, esto no impide que se pueda diferenciar a los colaboradores buenos de los deficientes.

Ucros & Cáceres (2010) muestran que se establece por los procesos psicológicos el clima organizacional, que contienen la forma de sentir y reaccionar de los individuos delante de las políticas organizacionales y frente ciertas situaciones, conforme sus edificaciones de significados. Posteriormente se enlistan tres enfoques de factores:

- Factores individuales: disponibilidad a la lealtad con los objetivos, al cambio, autonomía personal, compromiso en el desempeño, sentido de pertenencia, motivación y responsabilidad.

- Factores organizacionales: equipamiento tecnológico, dotación de insumos, comunicación, estructura organizacional, difusión de políticas, modelo de toma de decisiones, influencia en el cargo, nivel jerárquico, peligros institucionales y laborales, infraestructura física.
- Enfoque de factores grupales identificados. Liderazgo, valores colectivos, vínculos interpersonales, espíritu de cooperación, progreso de trabajo en equipo y confianza en el jefe.

Para Mejía (2010) son diversos los factores aquellos el cual predominan en el clima laboral.

a. Factor: Comunicación

Dicho factor se refiere a la diversidad de aspectos afines con la probabilidad de manifestar las apreciaciones sobre la labor para el desarrollo normal de las actividades de la certeza de los conductos de comunicación.

b. Factor: Liderazgo

Contiene este factor aspectos vinculados a la forma en cómo está encaminada la organización. En medio de éstos se estiman el sentido de relación y las percepciones en medio de los jefes y los colaboradores, del mismo modo los estilos de liderazgo que se ejercen para la coordinación de las tareas y del personal.

c. Factor: Relaciones Interpersonales

Dicho factor se refiere a la percepción que se posee de la calidad de los vínculos efectivos en medio y dentro del personal y los equipos de trabajo.

d. Factor: Desarrollo Personal y Profesional

Este factor procura visualizar la apreciación de los colaboradores referente al desarrollo profesional y personal, así como en el interior de la organización.

e. Factor: Identificación con la Institución

Dicho factor estima la identificación la cual posee el personal con vínculo a la Institución, los sentimientos que de ésta se derivan y sus actitudes hacia la misma.

f. Factor: Estabilidad Laboral

Dicho factor establece la seguridad que podría percibir el personal por trabajar en un proyecto firme.

g. Factor: Remuneración

Dicho factor exterioriza la valoración del individuo de percibir que su remuneración es la apropiada conforme a su medio.

h. Factor: Orientación a la Calidad

Dicho factor calcula en los procesos el nivel de calidad que se efectúan en la organización, asimismo el valor de la calidad conllevada por todo el personal a la práctica.

2.2.2. Compromiso organizacional

Robbins & Judge (2013) conceptualizan al compromiso organizacional de los colaboradores como el grado en que se identifica un colaborador con la empresa concreta y sus propósitos, y aspira lograr siendo parte de ello. Un colaborador se identifica con una empresa concreta y con sus terminologías y anhela persistir en ella.

Griffin (2011) indica que es una cualidad el compromiso organizacional de los colaboradores que exteriorizan el reconocimiento del empleado con la empresa y con la misma su compromiso.

Schermerhorn (2010) exterioriza que se describe el compromiso organizacional de los colaboradores como la honestidad del colaborador con dirección la empresa misma.

Daft & Marcic (2010) escriben que compromiso organizacional del colaborador simboliza a la honestidad de un colaborador y a su compromiso con la empresa. Es posible que con un alto nivel de compromiso organizacional un colaborador enuncie en el momento se describe a su organización. Le atrae a tal individuo ser miembro de la empresa y procura contribuir con su éxito.

A. Dimensiones del compromiso organizacional

Newstrom (2007) indica que preexisten forman de acrecentar y reducir el compromiso organización de los colaboradores, las cuales son:

a. Factores inhibidores

De una u otra forma son los factores que no contribuyen a que el colaborador sienta con la empresa un compromiso ya que son factores que inquietan negativamente al colaborador. El cual exterioriza los siguientes indicadores:

- Recriminación excesiva.
- Gratitud fingida.
- Fallas en el seguimiento.
- Inconsistencias e incongruencias.
- Egos inflados y trato abusivo.

b. Factores estimulantes

De una u otra manera son los factores que contribuyen a que el colaborador sienta un compromiso alto referente a la organización ya que afectan estos factores positivamente al colaborar. El cual presenta los siguientes indicadores:

- Claridad de reglas y políticas.
- Inversión en empleados (capacitación).
- Respeto y reconocimiento por los esfuerzos.
- Autonomía y participación del empleado.
- Hacer que los empleados se sientan valorados.

B. Compromiso del empleado

Robbins & Coulter (2010) exterioriza que los compromisos de los trabajadores son aquellos los cuales se encuentran ensamblados con la organización, los que se encuentran

apasionados y satisfechos concerniente a sus tareas. Los colaboradores el cual cuentan un enorme compromiso son vehementes y se encuentran hondamente acoplados con la labor que efectúan. Se conforman firmando su salida y no se interesan a los colaboradores no comprometidos.

Justamente, las organizaciones con colaboradores enormemente comprometidos poseen muestrarios de retención más grandes, la cual les favorece para conservar los precios de capacitación bajos y reclutamiento. Ambos resultados asisten a un desempeño financiero superior sea el desempeño óptimo y costos más bajos.

C. *Conflicto entre actitudes*

Robbins & Judge (2013) indican que algunos sujetos manifiestan que ingresan en aprieto sus actitudes o que en su conducta se exteriorizan. Necesariamente, como un sujeto con un gran nivel de compromiso organizacional podría ingresar una problemática con su responsabilidad hacia los miembros de su familia. Si lo colaboradores suelen laborar por fines de semana y por las tardes, permanece en conflicto sus horarios largos y su dedicación al trabajo con sus opiniones de que son significativos los vínculos familiares. Dicho problema manifiesta un estado de discrepancia cognoscitiva, ratificando que los individuos aspiran comportarse fundamentalmente en sus actitudes y, usualmente,

empiezan con los actos correctivos para solucionar la disonancia y conseguir el equilibrio.

En el asunto de laborar tiempo extra, los sujetos que consigan inspeccionar sus horarios modificando sus compromisos de forma que consigan período para la familia y el trabajo. Por el contradictorio, ciertos sujetos que no logren modificar sus cargas laborales despliegan una cualidad perjudicial hacia sus colaboradores, somete el compromiso con dirección a la empresa.

D. Compromiso organizacional como actitud relacionada al trabajo

Robbins & Judge (2013) exterioriza que es el grado en la cual un colaborador se siente identificado con una organización en especial, sus finalidades y pretensiones, con el propósito de conservar su permanencia a esa organización. Mientras que la contribución en la labor representa identificarse con su trabajo, se describe a la identificación con su organización empleadora el compromiso organizacional. Muestran las investigaciones que el compromiso organizacional también favorece a reducir los niveles de rotación y ausentismo, y es evidente, que la satisfacción laboral es un óptimo indicador de la rotación.

E. Afecto y estado de ánimo en las organizaciones

Griffin (2011) indica que últimamente las investigaciones han comenzado a enfocar una ganancia renovada en el elemento

afectuoso de las actitudes. Algunas veces los gerentes han creído que los sentimientos y la emoción transfiguraban de un día a otro en medio de los individuos.

F. Compromiso con el puesto de trabajo

Robbins & Judge (2013) muestra que tienen un monto elevado de colaboradores comprometidos las empresas más exitosas con la empresa, mientras que, que consiguen más colaboradores comprometidos los grupos exponen mayores grados de productividad, menor rotación de personal y minúsculos sucesos de seguridad.

Equivalentemente han hallado efectos propicios los estudios académicos. Examinó el nivel de compromiso uno de ellos en múltiples unidades de negocios, y encontró un vínculo positivo con una extensa gama de derivaciones prácticos. Otras averiguaciones manifiestan que se vinculaban con el comportamiento de ciudadanía y con el desempeño de la tarea los niveles más altos de compromiso.

¿Qué aspectos desarrollan la probabilidad de que los individuos se comprometan con su trabajo? Un asunto esencial es que cree que tiene sentido implicarse con la labor el empleado, la cual está determinada de forma parcial por el acceso a los recursos suficientes y las particularidades del puesto para efectuar la labor de forma eficaz. Otro componente es la coincidencia que existe en medio los valores de la organización y

de los valores del individuo. Las conductas de liderazgo que infunden a los colaboradores a poseer un enorme sentido de misión asimismo acrecientan el compromiso de los colaboradores.

G. Tipos de compromiso organizacional

Montoya (2014) muestra que hay tres tipos de compromiso organizacional. En seguida, se detalla cada tipo de compromiso organizacional:

a. El compromiso afectivo:

Es la relación emocional que los colaboradores estiman con dirección a su organización, que está especializada por su implicación e identificación con ésta, también como su ambición de persistir en tal empresa. Es aquel instante, que esta relación, es la cual origina que sientan y gocen placer los colaboradores de laborar en su organización. Desde luego que los colaboradores que ostentan esta tipología de compromiso se orientan en laborar para bien y el beneficio de la organización a la cual incumbe. Esta podría ser referente con la motivación intrínseca, ya que consume una actividad el empleado por la sencilla razón de efectuarla sin arrojar cierto incentivo extra, apreciando una impresión de complacencia, un fuerte deseo personal y éxito. De la misma manera, el compromiso afectuoso es la que tuvo enorme aprobación, ya que recibió por lado de los investigadores que se dedicaron a una investigación escrupulosa.

b. *El compromiso continuo:*

Se describen fundamentalmente a los precios, así como beneficios, financieros, etc., los cuales malgastaría un colaborador al abandonar una organización, de manera que dejarlo pasaría para el colaborador a un costo alto, ya que encontramos pequeñas posibilidades de conseguir otro trabajo parecido. Obtuvo algunas informaciones este concepto de compromiso: insinuaron unos autores que tendría que estar subdividido en dos contornos sacrificio personal, el compromiso continuo, la cual representa abandonar el trabajo, y que se encuentre vinculado las oportunidades demarcadas al hallar otras coyunturas laborales. De dicha forma, podría encontrarse más vinculada con la motivación extrínseca el compromiso continuo, ya que no es la tarea que consume en sí al colaborador lo que atrae, si no lo que alberga en reemplazo por la labor que despliega, ya sea dinero o de otra manera diferentes recompensas. De cierta forma, hace que persista el colaborador con el compromiso organizacional, ya que consigue favores la cual no expondría. Entonces, podríamos indicar, en una sociedad con un profundo muestrario de desempleo, asistirá un decano compromiso de persistencia de los colaboradores hacia sus organizaciones.

c. *El compromiso normativo*

Es determinado como la impresión de deber que los colaboradores tienen de persistir dentro de la organización,

además, se describe a las normativas sociales que deberían perseguir para que marche prósperamente una organización. Del mismo modo, hace referencia este compromiso a la creencia de la lealtad hacia la empresa, yendo al sentido moralista, puesto que al absorber algunas prestaciones tales como, capacitaciones, etc. conlleva al despertar de un ámbito de correlación para con la organización en los colaboradores, y, por ende, persistir involucrados todo el tiempo con la empresa que está determinado. De otro modo, existen, tres maneras en las que están comprometidos los colaboradores con una organización: permaneciendo comprometidos porque así lo han establecido y lo quieren con su centro laboral (afectivo) un vínculo emocional, ya que lo necesitan y perciben con el deber de permanecer en la organización (continuo) ya que sienten la necesidad de realizarlo por un deber moral (normativo).

Tiene diferentes efectos cada tipo de compromiso organizacional referente al comportamiento del colaborador, como el sentir afecto, el guardar una conducta maciza para imposibilitar derrochar los patrocinos que da su palabra la organización, la satisfacción universal y con ocupaciones la cual efectúa y la responsabilidad que alguno aguanta y el reconocer con su organización que el colaborador siente.

H. La escala de compromiso organizacional

Montoya (2014) indica que, al transcurrir el tiempo, ha atravesado varias modificaciones el compromiso organizacional referente a su medición, sin embargo, han compuesto una graduación que calcula sus tres dimensiones y el compromiso organizacional. Esta escala, es la que ha recibido y tenido enorme sustentáculo, necesariamente como la que fue considerablemente utilizada en los últimos periodos por diversos autores.

Han sido examinados, estudiados y analizados los tres tipos de compromiso por la investigación para la declaración de la confiabilidad de la escala y validez. Originalmente, se desplegó para calcular el compromiso organizacional dos sub escalas de compromiso: de compromiso continuo y afectivo. Después de años, se empotró la escala de compromiso normativo, el cual pretendió calcular la internalización de las normativas que en el comportamiento del colaborador encaminan a involucrarse con las finalidades la cual la organización posee.

2.3. Definiciones Conceptuales

Clima organizacional

Es una serie de atributos distinguidos en sus subsistemas y una organización, o ambas, que establecen el comportamiento de los colaboradores y que podrían ser incitados de manera que sean acordes con el entorno y sus miembros o sus subsistemas y la organización o ambas (Uribe, 2015).

Satisfacción de los trabajadores

Nivel en que distinguen los colaboradores que por su trabajo son reconocidos y si estos perciben ser satisfechos con la consecución de las finalidades y propósitos laborales, como derivación de un entorno atractivo y para el trabajo de satisfacción (Uribe, 2015).

Autonomía en el trabajo

Nivel en que distinguen los colaboradores sentirse en su trabajo autónomos y poseen la independencia de decidir y elegir la manera más apropiada de efectuar sus tareas dentro de su centro laboral (Uribe, 2015).

Relaciones sociales entre los miembros de la organización

Nivel en que distinguen los colaboradores la labor con sus compañeros conforme a un ambiente de camaradería y amistad en la cual halla una excelente comunicación (Uribe, 2015).

Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Nivel de compromiso, comunicación, e integración que hay en medio de los integrantes de la organización. Así como la apreciación que los colaboradores poseen al absorber la ayuda y el apoyo de sus colegas, la cual beneficia la emoción de laborar en equipo (Uribe, 2015).

Consideración de los directivos

Nivel en que distinguen los colaboradores que otorga apoyo su superior a los colaboradores, con respeto y amabilidad se dirige y comunica con sus subordinados y les ofrece el trato más humano que sea viable (Uribe, 2015).

Beneficios y recompensas

Nivel en que distinguen los colaboradores que busca retribuir la organización al trabajo a través de recompensas y estímulos tales como aumento

monetario, incentivos, vacaciones, bonos y asimismo recompensas que harán sentir satisfechos a los colaboradores, así como conseguir por la calidad de su trabajo efectuado un reconocimiento (Uribe, 2015).

Motivación y esfuerzo

Nivel en que son alentados los colaboradores por la organización y las situaciones que hacen que laboren de forma intensa los colaboradores (Uribe, 2015).

Liderazgo de directivos

Nivel en que son los colaboradores distinguen un manejo responsable, inteligente, y alentador por el lado de sus directores, la manera en cómo influye en el desarrollo de las actividades el don de mando y la capacidad de toma de decisiones (Uribe, 2015).

Compromiso organizacional

Compromiso organizacional de los colaboradores es la medida en la cual se siente reconocido el empleado con la empresa y anhela extender contribuyendo vivamente en ella (Robbins & Judge, 2013).

Factores inhibidores

De una u otra manera son los factores no contribuyen a que sienta el colaborador un compromiso con la organización ya que son componentes el cual afectan al colaborador negativamente (Newstrom, 2007).

Factores estimulantes

De una u otra manera son los factores que contribuyen a que sienta el colaborador un compromiso alto concerniente a la empresa ya que son componentes el cual conmueven efectivamente al colaborador (Newstrom, 2007).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. El sistema individual influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.
- b. El sistema interpersonal influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.
- c. El sistema organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo

La presente investigación tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, descriptiva correlacional.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que la investigación de diseño no experimental se define como la investigación que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio.

Es transversal ya que se recolectarán en un solo momento, en un tiempo único.

Es descriptiva correlacional porque se este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables.

3.1.2. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo.

La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La cuantitativa estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales.

3.2. Población y muestra

La población está conformada por 17 personas que laboran en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Por ser una población significativa para el estudio no fue necesario el cálculo de la muestra.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: Clima organizacional	<i>Sistema individual</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los trabajadores. - Autonomía en el trabajo.
	<i>Sistema interpersonal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones sociales entre los miembros de la organización. - Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.
	<i>Sistema organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Consideración de los directivos. - Beneficios y recompensas. - Motivación y esfuerzo. - Liderazgo de directivos.
Variable dependiente: Compromiso organizacional	<i>Factores inhibidores</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Recriminación excesiva. - Gratitud fingida. - Fallas en el seguimiento. - Inconsistencias e incongruencias. - Egos inflados y trato abusivo.
	<i>Factores estimulantes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad de reglas y políticas. - Inversión en empleados (capacitación). - Respeto y reconocimiento por los esfuerzos. - Autonomía y participación del empleado. - Hacer que los empleados se sientan valorados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario. El instrumento se aplicó a las personas que laboran en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, el cual ayudó a medir las variables: Clima organizacional y Compromiso organizacional.

Validez del cuestionario

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.593). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para evaluar las variables es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,758
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	667,484
	Gl	153
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.881, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta

que los instrumentos altamente confiables son aquellos que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	18

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 24. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

Los resultados que a continuación se muestran han sido obtenidos al ejecutar las encuestas al personal que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, con el fin de obtener una base sobre la cual emitir ciertos criterios que serán de utilidad para la verificación de la hipótesis planteada.

En el presente capítulo se encuentran el análisis e interpretación de resultados, verificación de hipótesis, mecanismo importante para el procesamiento de datos ya tabulados, a través de la aplicación de la prueba estadística se podrá verificar la misma, es decir si existe una relación entre la variable independiente y la variable dependiente logrando así definir la influencia existente entre estas variables.

Una vez aplicadas las encuestas se procedió a la codificación de los resultados, para luego tabularlos y convertir dichos datos en porcentajes y representaciones gráficas.

A. Datos Generales

A continuación, se presenta los datos sociodemográficos de la población representada por los 17 trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Tabla 1
Género de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	12	70,6
	Femenino	5	29,4
	Total	17	100,0

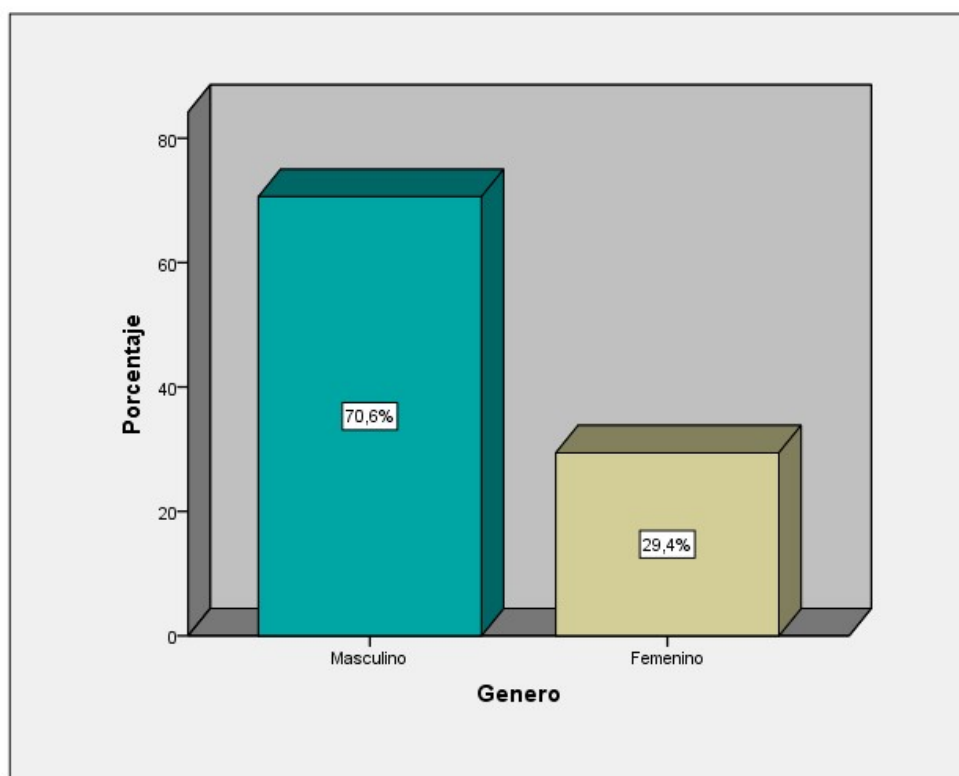


Figura 1. Género de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Se observa en la Tabla 1 que el 70,6% de los trabajadores son del género masculino y el 29,4 son del género femenino.

Tabla 2
*Edad de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación,
 Agencia 2 Huaral*

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	2	11,8
Entre 25 años a 31 años	3	17,6
Válidos Entre 32 años a 45 años	5	29,4
Más de 45 años	7	41,2
Total	17	100,0

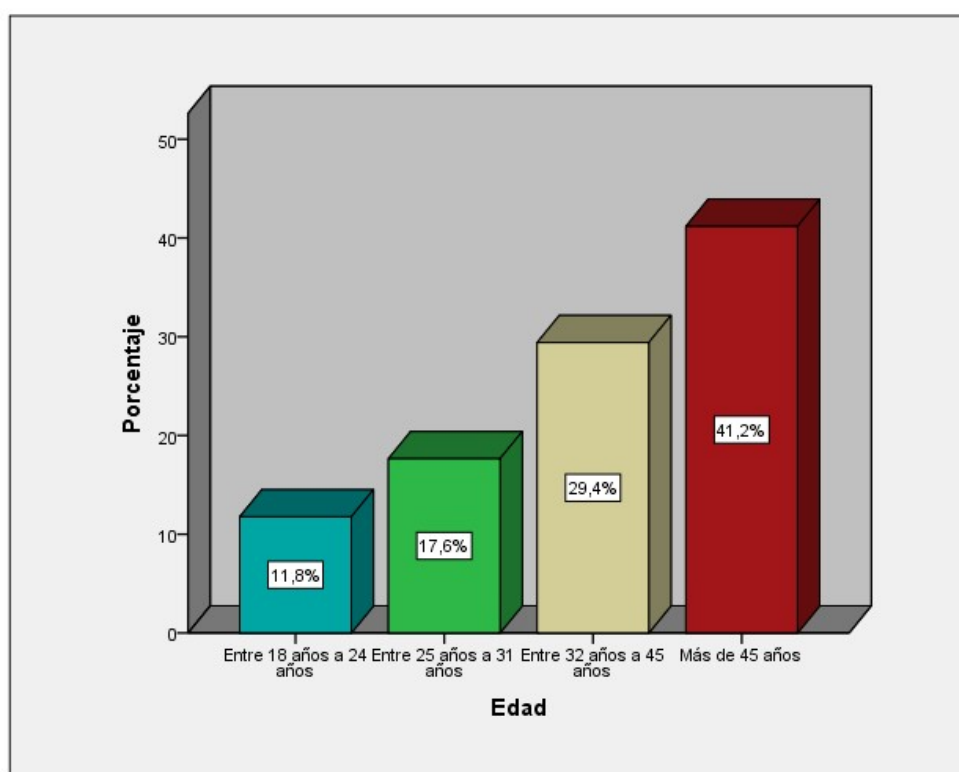


Figura 2. Edad de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Se observa en la Tabla 2 que el 11,8% tiene entre 18 años a 24 años, el 17,6% del personal tiene entre 25 años a 31 años, el 29,4% se encuentra entre 32 años a 45 años y más de 45 años está representado por el 41,2%.

Tabla 3

Grado de Instrucción de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Grado de Bachiller	4	23,5
Título profesional	10	58,8
Grado de Magister o Maestro	3	17,6
Total	17	100,0

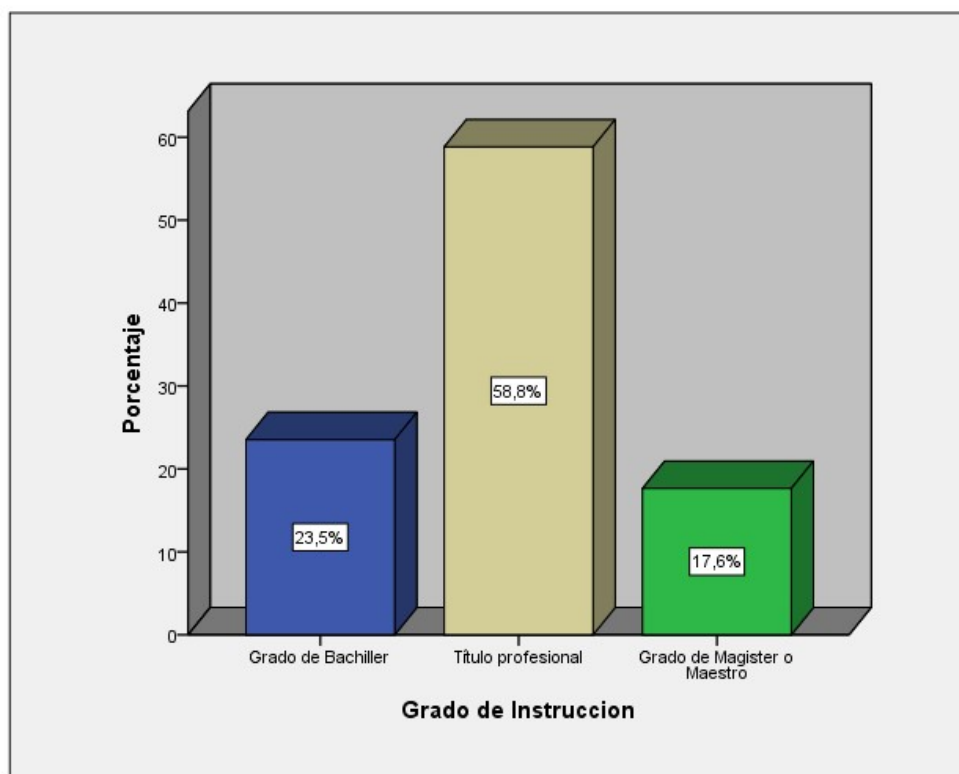


Figura 3. Grado de Instrucción de los trabajadores que labora en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

Se observa en la Tabla 3 que el 23,5% cuenta con grado de bachiller, el 58,8% tiene título profesional y el 17,6% cuenta con grado de Magister o Maestro.

B. Análisis estadístico e interpretación de cuadros sobre la variable “Clima Organizacional”

A continuación, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados, que han sido obtenidos al ejecutar las encuestas al personal del Banco de la Nación con el fin de obtener una base sobre la cual emitir ciertos criterios que serán de utilidad para la verificación de la hipótesis planteada.

Tabla 4
Clima organizacional en la dimensión de Sistema individual

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1. ¿Te sientes satisfecho con las labores que realizas en tu centro laboral?	11	64,7	0	0,0	1	5,9	2	11,8	3	17,6
2. ¿Tienes la autonomía de tomar tus propias decisiones en tu centro laboral?	11	64,7	2	11,8	0	0,0	2	11,8	2	11,8

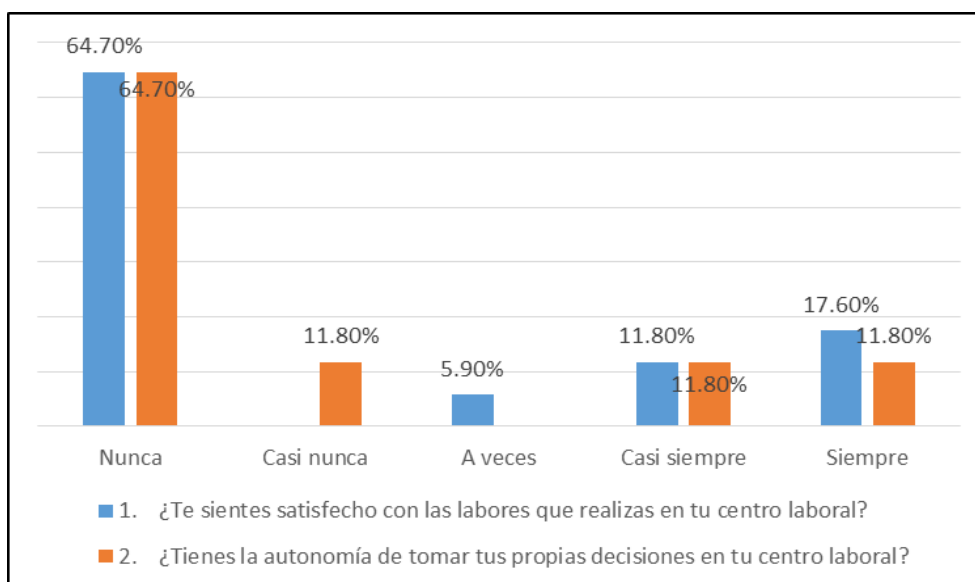


Figura 4. Clima organizacional en la dimensión de Sistema individual.

Se observa en la Tabla 4 que entre los factores del sistema individual correspondiente al clima organizacional el 64,7% del personal se siente no satisfecho con las labores que realizas en tu centro laboral, asimismo con ese

mismo porcentaje el personal manifestó no tener autonomía para tomar sus propias decisiones.

Tabla 5
Clima organizacional en la dimensión de Sistema interpersonal

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
3. ¿Maneja buenas relaciones sociales con los miembros de su centro laboral?	11	64,7	1	5,9	2	11,8	1	5,9	2	11,8
4. ¿Existe unión y apoyo entre todos los trabajadores de su centro laboral?	12	70,6	2	11,8	1	5,9	0	0,0	2	11,8

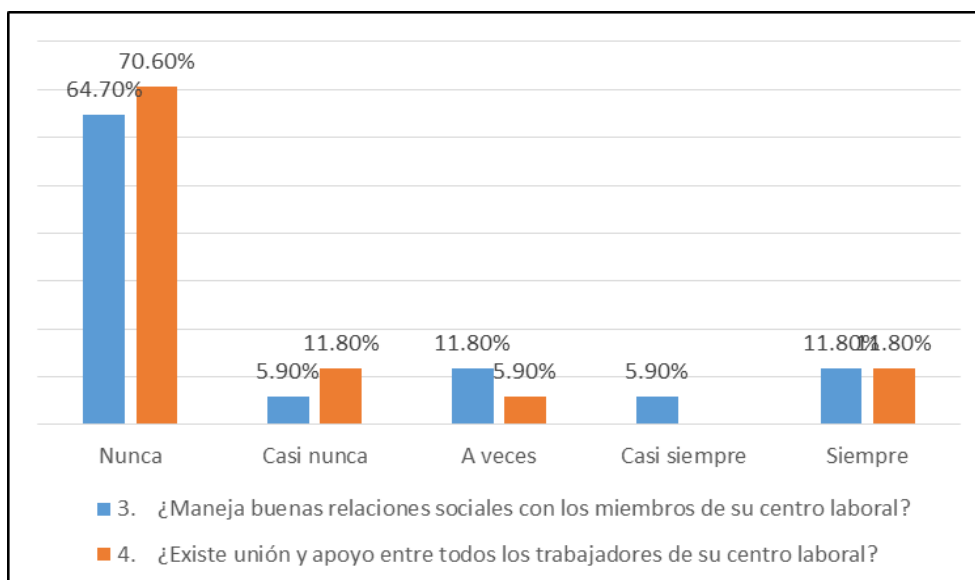


Figura 5. Clima organizacional en la dimensión de Sistema interpersonal.

Se observa en la Tabla 5 que entre los factores del sistema interpersonal correspondiente al clima organizacional el 70,6% de los trabajadores manifestó que no existe unión y apoyo entre todos los trabajadores de su centro laboral y el 64,7% manifestó que no maneja buenas relaciones sociales con los miembros de su centro laboral.

Tabla 6

Clima organizacional en la dimensión de Sistema organizacional

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
5. ¿Tus jefes demuestran tener importancia hacia tu persona en lo laboral?	14	82,4	1	5,9	2	11,8	0	0,0	0	0,0
6. ¿Te sientes satisfecho con los beneficios y recompensas que recibes por tu desempeño al realizar tu trabajo?	13	76,5	3	17,6	1	5,9	0	0,0	0	0,0
7. ¿Te sientes motivado a realizar tus actividades laborales?	10	58,8	4	23,5	2	11,8	0	0,0	1	5,9
8. ¿Tus jefes desempeñan su rol de líder de manera eficiente?	15	88,2	0	0,0	2	11,8	0	0,0	0	0,0

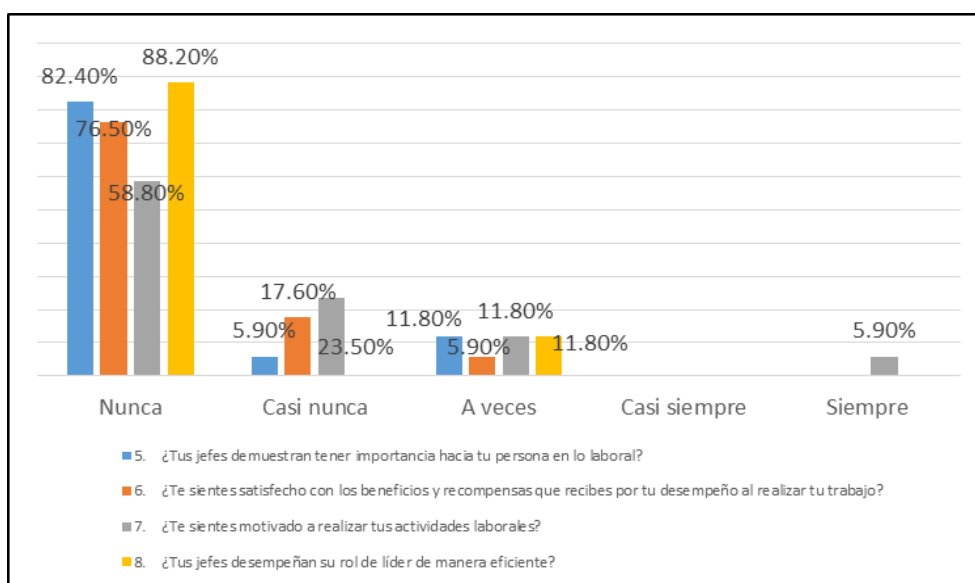


Figura 6. Clima organizacional en la dimensión de Sistema organizacional.

Se observa en la Tabla 6 que entre los factores del sistema organizacional correspondiente al clima organizacional el 88,2% de los trabajadores manifestaron que sus jefes no desempeñan su rol de líder de manera eficiente y el 82,4% mencionaron que sus jefes no demuestran tener importancia hacia su persona en lo laboral; en el caso del 76,5% determinaron que no se sienten satisfechos con

los beneficios y recompensas que reciben por su desempeño, y finalmente existe un 58,8% que manifestaron no sentirse motivado al realizar sus actividades laborales.

C. Análisis estadístico e interpretación de cuadros sobre la variable “Compromiso Organizacional”

A continuación, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados, que han sido obtenidos al ejecutar las encuestas al personal del Banco de la Nación con el fin de obtener una base sobre la cual emitir ciertos criterios que serán de utilidad para la verificación de la hipótesis planteada.

Tabla 7

Compromiso organizacional en la dimensión de Factores inhibidores

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
9. ¿Tus jefes te apoyan y comprenden cada vez que cometes algún tipo de falta o error en tu trabajo?	5	29,4	10	58,8	0	0,0	2	11,8	0	0,0
10. ¿Sientes que tus colegas de trabajo te agradecen sinceramente cualquier apoyo que les realizas?	4	23,5	9	52,9	2	11,8	0	0,0	2	11,8
11. ¿Las supervisiones que te realizan en tu centro laboral, se realizan de manera correcta?	5	29,4	10	58,8	1	5,9	1	5,9	0	0,0
12. ¿Las actividades que se realizan en tu centro laboral con consistentes a las actividades que se realizan normalmente en un centro bancario?	4	23,5	11	64,7	2	11,8	0	0,0	0	0,0
13. ¿Los trabajadores de tu centro laboral demuestran tener humildad al no tener egos inflados y tratos abusivos con los demás?	6	35,3	9	52,9	0	0,0	1	5,9	1	5,9

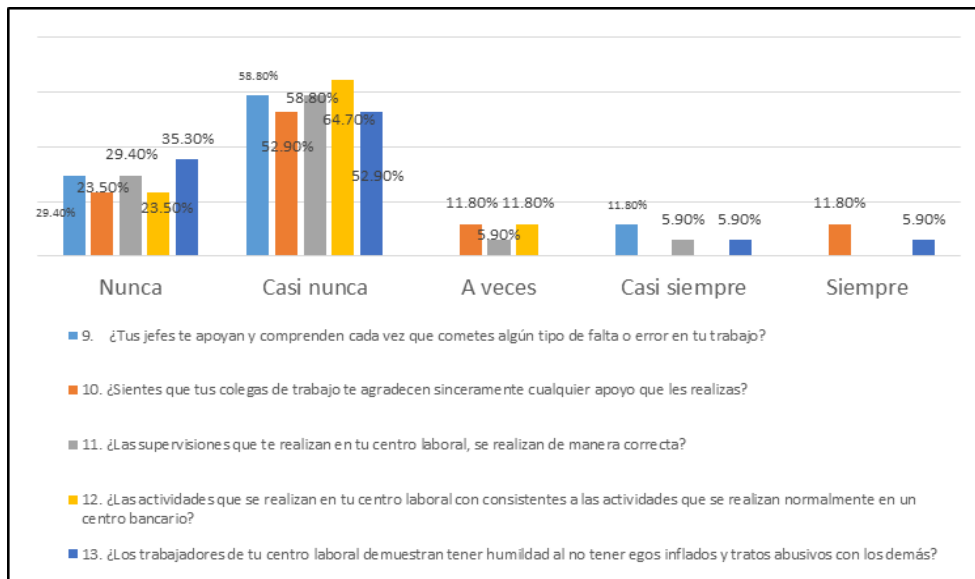


Figura 7. Compromiso organizacional en la dimensión de Factores inhibidores.

Se observa en la Tabla 7 que dentro de los factores inhibidores el 35,3% manifestaron que sus compañeros no demuestran tener humildad al no tener egos inflados y tratos abusivos con los demás, y el 29,4% mencionó que no se supervisa de manera correcta. Adicionalmente tenemos a un 58,8% que manifestaron que sus jefes casi nunca les apoyan o los comprenden cada vez que cometen algún tipo de falta o error en su trabajo, en el caso del 52,9% mencionaron que casi nunca sus colegas de trabajo les agradecen sinceramente cualquier apoyo que realizan. Finalmente tenemos un 64,7% que determinaron que casi nunca las actividades que se realizan en su centro laboral son consistentes a las actividades que se realizan normalmente en un centro bancario.

Tabla 8

Compromiso organizacional en la dimensión de Factores estimulantes

Items	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
14. ¿El banco se preocupa en transmitir sus reglas y políticas de manera clara a cada uno de sus trabajadores?	6	35,3	1	5,9	0	0,0	1	5,9	9	52,9
15. ¿El banco invierte en capacitaciones en sus trabajadores?	6	35,3	0	0,0	0	0,0	1	5,9	10	58,8
16. ¿El banco reconoce tu buen desempeño en tus actividades laborales?	12	70,6	2	11,8	1	5,9	2	11,8	0	0,0
17. ¿Participas constantemente en la toma de decisiones que se realizan en tu centro laboral?	14	82,4	2	11,8	1	5,9	0	0,0	0	0,0
18. ¿El banco se preocupa por hacer sentir a sus trabajadores que son recursos de suma importancia para la empresa?	16	94,1	0	0,0	1	5,9	0	0,0	0	0,0

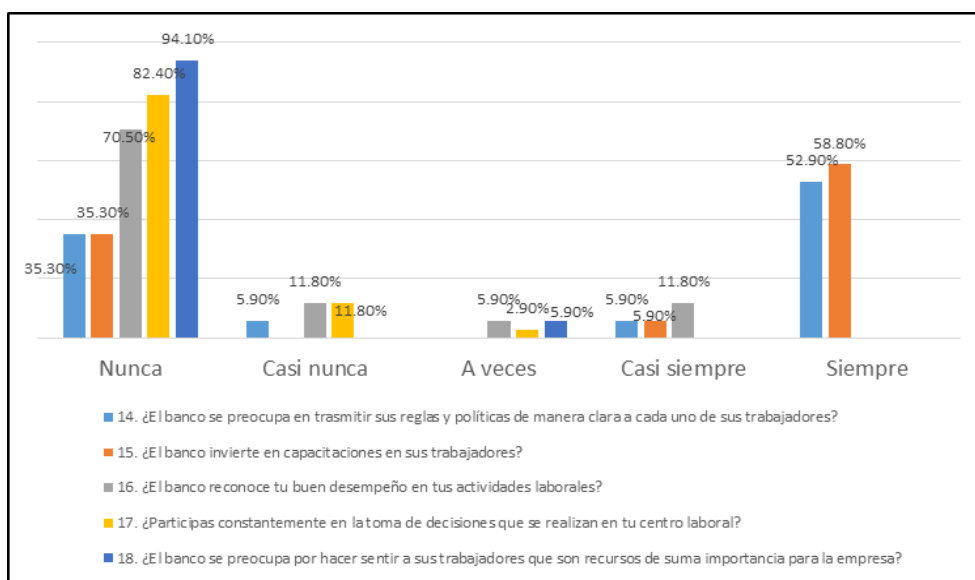


Figura 8. Compromiso organizacional en la dimensión de Factores estimulantes.

Se observa en la Tabla 8 que dentro de los factores estimulantes el 82,4% manifestó que no participan constantemente en la toma de decisiones que se realizan en su centro laboral, y el 94,1% determino que el banco no se preocupa por hacer sentir a sus trabajadores que son recursos de suma importancia para la empresa. En el caso del 35,3% emitieron que el banco no se preocupa en

trasmitir sus reglas y políticas de manera clara a cada uno de sus trabajadores o tampoco invierte en capacitarlos. En el caso final de un 70,5% manifestó que el banco no reconoce el buen desempeño en durante las actividades laborales.

D. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

Ho: El clima organizacional no influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Ha: El clima organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Tabla 9
Correlación Pearson entre el clima organizacional y el compromiso organizacional

		Clima organizacional	Compromiso organizacional
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,661**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	17	17
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,661**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	17	17

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 9 que con un nivel de significancia $p = 0,004$ y una correlación positiva fuerte $r = 0,661$, determinamos que el clima organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Hipótesis Específica 01

Ho: El sistema individual no influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Ha: El sistema individual influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Tabla 10

Correlación Pearson entre el clima organizacional en el sistema individual y el compromiso organizacional

		Sistema individual	Compromiso organizacional
Sistema individual	Correlación de Pearson	1	,572*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	17	17
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,572*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	17	17

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

Se observa en la Tabla 10 que con un nivel de significancia $p = 0,016$ y una correlación positiva moderada $r = 0,572$, determinamos que el sistema individual influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Hipótesis Específica 02

Ho: El sistema interpersonal no influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Ha: El sistema interpersonal influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Tabla 11

Correlación Pearson entre el clima organizacional en el sistema interpersonal y el compromiso organizacional

		Sistema interpersonal	Compromiso organizacional
Sistema interpersonal	Correlación de Pearson	1	,599*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	17	17
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,599*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	17	17

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

Se observa en la Tabla 11 que con un nivel de significancia $p = 0,011$ y una correlación positiva moderada $r = 0,599$, determinamos que el sistema interpersonal influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Hipótesis Específica 03

Ho: El sistema organizacional no influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Ha: El sistema organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

Tabla 12

Correlación Pearson entre el clima organizacional en el sistema organizacional y el compromiso organizacional

		Sistema organizacional	Compromiso organizacional
Sistema organizacional	Correlación de Pearson	1	,578*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	17	17
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,578*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	17	17

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

Se observa en la Tabla 12 que con un nivel de significancia $p = 0,015$ y una correlación positiva moderada $r = 0,578$, determinamos que el sistema organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En la actualidad cuando se habla del clima organizacional dentro de la organización se debe tener en cuenta que tiene una relación significativa con el conjunto de factores que conforman el ambiente de su trabajo dentro de la organización. El que exista un clima organizacional positivo se ha vuelto indispensable para todas las organizaciones que buscan ser competitivas y así mismo buscan el poder influenciar para que su personal pueda adquirir un compromiso organizacional y con ello poder mejorar el servicio que ofrecen, logrando esto con la ayuda de diversas estrategias internas que trabajen tanto el clima organizacional como el compromiso organizacional. El ambiente donde los trabajadores desenvuelven sus diversas actividades o funciones dentro de la organización influye en la relación entre los miembros del personal de la organización, y hasta la relación que tiene el jefe con cada uno de sus subordinados, a esto se le denomina básicamente clima organizacional, esto a su vez influye en el compromiso organizacional de cada uno de los miembros del personal y su buen desempeño dentro de la organización. El compromiso organizacional de los trabajadores son los acuerdos que deben establecerse entre el trabajador y la organización, los cuales se refieren básicamente a que el trabajador se sienta contento realizando su trabajo ayudando así a lograr los resultados esperados y la

forma como estos alcanzarse. Por otro lado, se menciona que como el grado en el que un empleado se identifica con una organización determinada, con sus metas y objetivos. En esta misma medida manifiesta el deseo de mantener su permanencia en ella, lo cual se califica como una relación positiva.

En la actualidad se hace mención que el potencial humano es el punto donde parte la estrategia competitiva más importante de cada organización, es por este motivo que se hace de suma importancia valorar los recursos humanos que cuenta cada organización y prestarle la debida atención. Un clima positivo propicia una mayor motivación y por tanto una mejor productividad por parte de los trabajadores. Asimismo, Baltazar & Chirinos (2014) en su tesis titulada "Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013", expuso que la percepción del clima puede ser descrita en términos de un conjunto de valores o atributos del ambiente, confirmando así la adopción de los mismos por parte de los colaboradores.

En la investigación encontramos dentro del Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, se han podido observar algunas inconveniencias que están afectando el clima organizacional, algunos de estos problemas son por ejemplo que en el caso del 82,4% los trabajadores no sienten que se les reconoce por su buen trabajo realizado; además se pudo observar según la percepción del 64,7% sentirse no independiente en su trabajo y con la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en los diversos escenarios que se les presenta; otro problema que se observo fue que el 64,7% de los trabajadores no sienten el trabajo

con sus compañeros bajo una atmosfera cálida y de amistad; además se observó en el 58,8% de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, no se comunican, comprometen e integran de una manera eficiente con la finalidad de cumplir con los diferente objetivos organizacionales.

Por otro lado, Aldana (2013) realizó la tesis que tiene por título “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, señalo que, para competir dentro de un entorno globalizado, de transformaciones profundas, aceleradas y dinámicas, se exige un cambio radical en las creencias, costumbres y valores de la empresa, donde las personas deben asumir roles diferentes y adoptar una visión de mayor flexibilidad.

Sin embargo, el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, muestra algunas debilidades que hacen que no todos los miembros sientan un compromiso organizacional adecuadamente alto lo cual hacen que no estén enfocados con los objetivos de la organización. Las debilidades que están afectando el compromiso organizacional dentro del Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, se pueden evidenciar en dos grupos los cuales son los factores inhibidores y factores estimulantes, con respecto al primer factor en lo que está fallando la organización es que el 52,9% de los trabajadores sienten una gratitud fingida hacia el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, a su vez se observó en ese mismo porcentaje que existen fallas en el seguimiento, inconsistencias e incongruencias, egos inflados y trato abusivo. Por otro lado, los problemas que se reflejan en el otro factor es que según a criterio del 35,3% de los trabajadores mencionaron que no existe claridad de reglas y políticas, no existe inversión en empleados con respecto a

capacitaciones, así como también según el 94,1% mencionaron que no existe respeto alguno y reconocimiento de los esfuerzos de los trabajadores del Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral.

5.2. Conclusiones

- Con un nivel de significancia $p = 0,016$ y una correlación positiva moderada $r = 0,572$, determinamos que el sistema individual influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017. A medida que el personal al sentirse no independiente en su trabajo y con la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en los diversos escenarios que se les presenta, tendrán un bajo compromiso al no estar profundamente conectados con el trabajo que realizan.
- Con un nivel de significancia $p = 0,011$ y una correlación positiva moderada $r = 0,599$, determinamos que el sistema interpersonal influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017. A medida que el personal no se sienta en el trabajo con sus compañeros bajo una atmosfera cálida y de amistad, tendrán un bajo compromiso al no estar profundamente conectados con el trabajo que realizan.
- Con un nivel de significancia $p = 0,015$ y una correlación positiva moderada $r = 0,578$, determinamos que el sistema organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017. A medida que el personal no sienta que se les reconoce por su buen trabajo realizado, tendrán un

bajo compromiso al no estar profundamente conectados con el trabajo que realizan.

Por lo expuesto anteriormente:

- Con un nivel de significancia $p = 0,004$ y una correlación positiva fuerte $r=0,661$, determinamos que el clima organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, período 2017.

5.3. Recomendaciones

- Proponer programas para que sus trabajadores conozcan los principios, políticas y valores propios de la empresa, y así se logre un entendimiento por parte de ellos sobre lo que realmente espera conseguir la organización bancaria, definiendo claramente las metas y objetivos organizacionales que se quieren alcanzar, así como también sus funciones dentro de los procesos operativos mediante diversas estrategias internas que los trabajadores perciban que son reconocidos por su trabajo de esta manera se podrá influenciar para que el personal pueda adquirir un compromiso organizacional.
- Los jefes de la organización bancaria deben fortalecer su liderazgo frente a los trabajadores, mejorando la manera de influir en ellos, específicamente identificar las actitudes y comportamientos que son percibidos positivamente por sus trabajadores, para que así tengan la capacidad de motivarlos adecuadamente que permitan en el personal sentirse independiente en su trabajo y con la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar sus actividades en los diversos

escenarios que se les presenta, de esta manera se podrá influenciar para que el personal pueda adquirir un compromiso organizacional.

- Preocuparse un poco más por el aspecto de integración del personal con la finalidad de hacer que se sientan bien en el lugar donde trabajan, ya que esto ayudará al banco a que sus trabajadores eleven su rendimiento en las diversas actividades que cumplen, así también al verse valorados se sentirán comprometidos con el Banco y así se verán estimulados a lograr metas con el propósito de generar un buen ambiente laboral que permitan desarrollar en el trabajo una atmosfera de amistad y una buena comunicación sobre todo en los trabajos en equipo. Es así que se podrá influenciar para que el personal pueda adquirir un compromiso organizacional.
- Para lograr una mejor relación entre la gerencia y el personal, realizar estrategias internas para que los jefes les muestren su apoyo, así como también una comunicación con respeto y amabilidad. De esta manera se podrá influenciar para que el personal pueda adquirir un compromiso organizacional.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8° Ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Daft, R. & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6ª Ed.). México: Cengage Learning.

Domínguez, L., Ramírez, A. & García, A. (2013). *El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional*. Revista Nacional de Administración.

Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. (9ª Ed.). México: Cengage learning.

Griffin, R. (2011). *Administración* (10ª Ed.). México: Cengage Learning.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.) México: Mc Graw Hill.

Lerma, A. & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales*. México: Alfaomega.

Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano* (2ª Ed.). Buenos Aires. Argentina: Cengage Learning.

- Mazabel, C. (2011). Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización. De lo cualitativo a lo cuantitativo. Lima, Perú: Cirh Perú.
- Mejía, M. (2010). Manual para realizar Diagnostico del Clima Laboral. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala.
- Newstrom, J. (2007). Comportamiento humano en el trabajo (20 Ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ª Ed.). México: Pearson
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª Ed.). México: PEARSON.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2ª Ed.). México: Limusa.
- Ucrós, M. & Cáceres, T. (2010). *Clima Organizacional: discusión de Odiferentes enfoques teóricos*. Visión Gerencial.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.

6.2. Fuentes electrónicas

- Aldana, J, (2013). Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el 15 de Julio del 2016, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Baltazar, D. & Chirinos, J. (2014). Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.

Recuperado el 15 de Julio del 2016, de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/306/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf

Eslava, E. (2014). Management y Gerencia. Recuperado el 15 de Julio del 2016, de http://www.degerencia.com/tema/clima_organizacional

Mejía, M. (2014). Principales factores del clima laboral y su relación con el compromiso en el trabajo, en una institución educativa. Universidad Autónoma de Querétaro. México. Recuperado el 15 de Julio del 2016, de ri.uaq.mx/xmlui/handle/123456789/2170

Menéndez, N. (2014). Clima Organizacional en la Municipalidad del Progreso, Jutiapa. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el 15 de Julio del 2016, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Menendez-Nery.pdf>

Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado el 15 de Julio del 2016, de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581494/1/TESIS+FINAL_Elizabeth+Montoya.pdf

Pereira, C. (2014). Clima Laboral y servicio al cliente (estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el 15 de Julio del 2016, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Pereira-Catherine.pdf>

Reyes, M. (2014) Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado el 15 de Julio del 2016, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>

ANEXO N°1
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el clima organizacional y el compromiso organizacional de las personas que laboran en el Banco de la Nación, agencia 2 Huaral. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CLIMA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: SISTEMA INDIVIDUAL					
1. ¿Te sientes satisfecho con los labores que realizas en tu centro laboral?					
2. ¿Tienes la autonomía de tomar tus propias decisiones en tu centro laboral?					
DIMENSIÓN: SISTEMA INTERPERSONAL					
3. ¿Maneja buenas relaciones sociales con los miembros de su centro laboral?					
4. ¿Existe unión y apoyo entre todos los trabajadores de su centro laboral?					
DIMENSIÓN: SISTEMA ORGANIZACIONAL					
5. ¿Tus jefes demuestran tener importancia hacia tu persona en lo laboral?					
6. ¿Te sientes satisfecho con los beneficios y recompensas que recibes por tu desempeño al realizar tu trabajo?					
7. ¿Te sientes motivado a realizar tus actividades laborales?					
8. ¿Tus jefes desempeñan su rol de líder de manera eficiente?					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: FACTORES INHIBIDORES					
9. ¿Tus jefes te apoyan y comprenden cada vez que cometes algún tipo de falta o error en tu trabajo?					
10. ¿Sientes que tus colegas de trabajo te agradecen sinceramente cualquier apoyo que les realizas?					
11. ¿Las supervisiones que te realizan en tu centro					

laboral, se realizan de manera correcta?					
12. ¿Las actividades que se realizan en tu centro laboral con consistentes a las actividades que se realizan normalmente en un centro bancario?					
13. ¿Los trabajadores de tu centro laboral demuestran tener humildad al no tener egos inflados y tratos abusivos con los demás?					
DIMENSIÓN: FACTORES ESTIMULANTES					
14. ¿El banco se preocupa en transmitir sus reglas y políticas de manera clara a cada uno de sus trabajadores?					
15. ¿El banco invierte en capacitaciones en sus trabajadores?					
16. ¿El banco reconoce tu buen desempeño en tus actividades laborales?					
17. ¿Participas constantemente en la toma de decisiones que se realizan en tu centro laboral?					
18. ¿El banco se preocupa por hacer sentir a sus trabajadores que son recursos de suma importancia para la empresa?					

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dra. VIVIANA INÉS VE LLON FLORES
Presidente

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Lic. DELMAN YOPLACK ZUMAETA
Secretario

Mg. OSCAR OTAZU MONTES
Vocal

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN
Asesor