

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA
EFICACIA ORGANIZACIONAL DEL BANCO DE LA
NACIÓN DE HUACHO - 2018**

PRESENTADO POR:

LEVANO SALVADOR LISETT AZUCENA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
ESTRATÉGICA**

ASESOR:

Dra. VELLON FLORES VIVIANA INES

HUACHO - 2022

**LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA EFICACIA
ORGANIZACIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN DE HUACHO –
2018**

LEVANO SALVADOR LISETT AZUCENA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dra. VELLON FLORES, VIVIANA INES

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

HUACHO - PERU

2022



DEDICATORIA

A mis amados progenitores, ya que son excelentes guías y el pilar más importante; demostrándome cada día su dedicación, amor y apoyo incondicional.

A mi amado hijo Jesús Alejandro por ser mi mayor motivación e inspiración para superarme cada día y para ser su ejemplo a seguir, por un futuro mejor en nuestras vidas.

Lisett Azucena Levano Salvador

AGRADECIMIENTO

A mi amado Dios, por acompañarme en mi día a día dándome sabiduría iluminando mi mente, fortaleciendo mi corazón en cada prueba que se presentó a lo largo de mi etapa de estudiante.

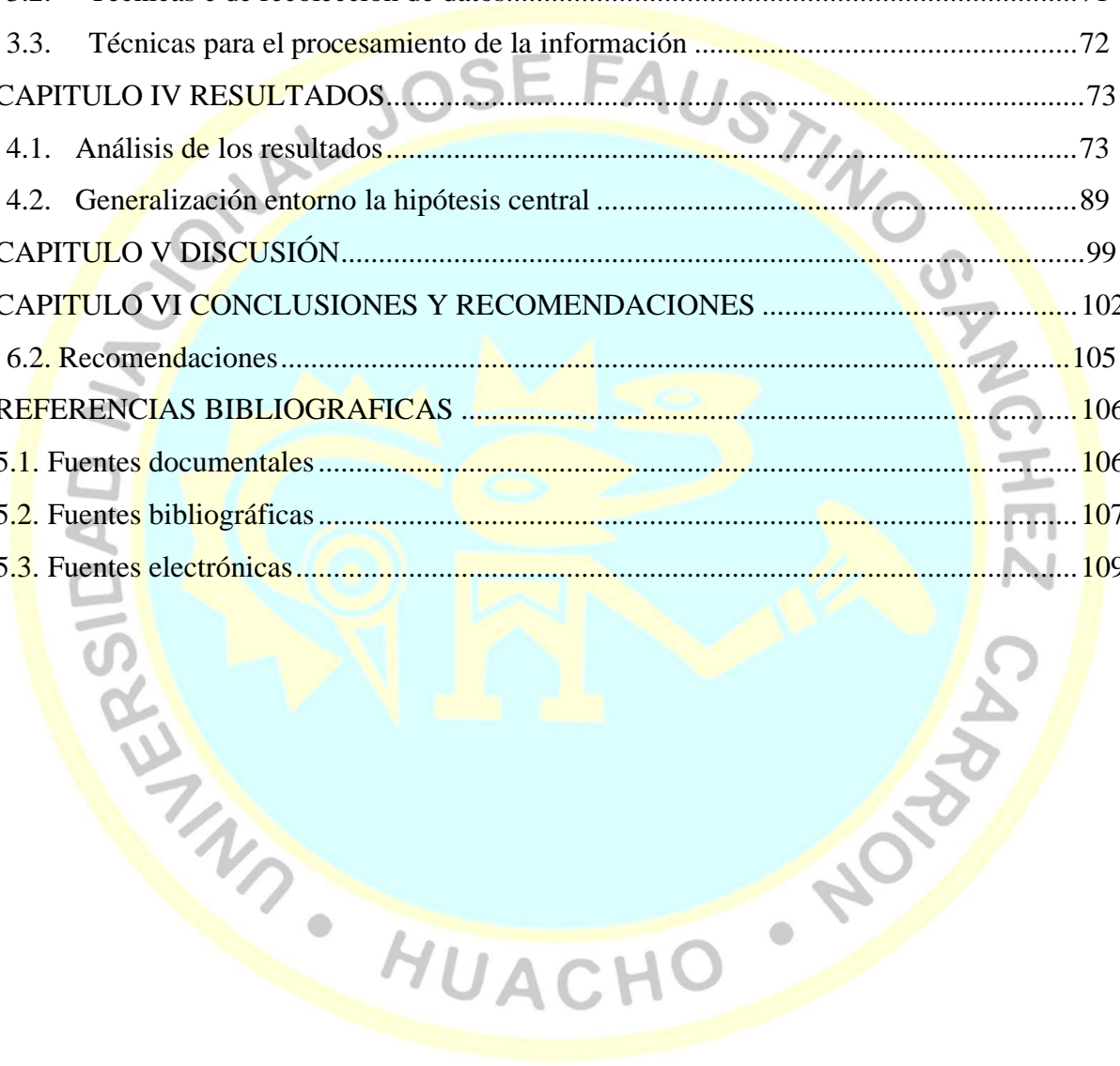
A mis progenitores por aconsejarme en todo momento y brindarme su paciencia.

Lisett Azucena Levano Salvador

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. Formulación de problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación de la investigación	19
1.5. Delimitaciones del estudio	21
1.6. Viabilidad del estudio	22
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes	23
2.1.1. A nivel Internacional	23
2.1.2. A nivel Nacional	25
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Relaciones humanas	26
2.2.2. Eficacia organizacional	44
2.3. Bases filosóficas	63
2.4. Definición de términos básicos	64
2.5. Hipótesis	67
2.5.1. Hipótesis general	67

2.5.2. Hipótesis específicas	67
2.6. Operacionalización de Variables	68
CAPITULO III METODOLOGIA	69
3.1. Población y muestra	69
3.1.1. Población.....	69
3.1.2. Muestra	70
3.2. Técnicas e de recolección de datos.....	71
3.3. Técnicas para el procesamiento de la información	72
CAPITULO IV RESULTADOS.....	73
4.1. Análisis de los resultados.....	73
4.2. Generalización entorno la hipótesis central	89
CAPITULO V DISCUSIÓN.....	99
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
6.2. Recomendaciones.....	105
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	106
5.1. Fuentes documentales	106
5.2. Fuentes bibliográficas	107
5.3. Fuentes electrónicas.....	109



INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables y dimensiones	68
Tabla 2: Relaciones humanas.....	73
Tabla 3: Clima laboral	74
Tabla 4: Relaciones humanas compartidas	75
Tabla 5: Actitud de los Recursos humanos.....	76
Tabla 6: Cultura organizacional.....	77
Tabla 7: Eficacia organizacional.....	78
Tabla 8: Desempeño laboral	79
Tabla 9: Satisfacción de los usuarios	80
Tabla 10: Calidad de los servicios financieros bancarios	81
Tabla 11: Imagen institucional.....	82
Tabla 12: Tabla cruzada de Relaciones humanas y Eficacia organizacional.....	83
Tabla 13: Tabla cruzada de Clima laboral y Eficacia organizacional.....	84
Tabla 14: Tabla cruzada de Relaciones humanas compartidas y Eficacia organizacional	85
Tabla 15: Tabla cruzada de la Actitud de los recursos humanos y Eficacia organizacional... ..	86
Tabla 16: Tabla cruzada de Cultura organizacional y Eficacia organizacional	87
Tabla 17: Correlación entre Relaciones humanas y Eficacia organizacional	89
Tabla 18: Correlación entre Clima laboral y Desempeño laboral.....	91
Tabla 19: Correlación entre Relaciones humanas compartidas y satisfacción de los usuarios	93

Tabla 20: Correlación entre la Actitud de los recursos humanos y la Calidad de los servicios financieros bancarios.....95

Tabla 21: Correlación entre Cultura organizacional y la Imagen institucional.....97



INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relaciones humanas	73
Figura 2: Clima laboral.....	74
Figura 3: Relaciones humanas compartidas	75
Figura 4: Actitud de los Recursos humanos	76
Figura 5: Cultura organizacional	77
Figura 6: Eficacia organizacional	78
Figura 7: Desempeño laboral.....	79
Figura 8: Satisfacción de los usuarios	80
Figura 9: Calidad de los servicios financieros bancarios.....	81
Figura 10: Imagen institucional.....	82
Figura 11: Relaciones humanas y Eficacia organizacional.....	83
Figura 12: Clima laboral y Eficacia organizacional	84
Figura 13: Relaciones humanas compartidas y Eficacia organizacional	85
Figura 14: Actitud de los recursos humanos y Eficacia organizacional	86
Figura 15: Cultura organizacional y Eficacia organizacional.....	88
Figura 16: Correlación entre Relaciones humanas y Eficacia organizacional.....	90
Figura 17: Correlación entre Clima organizacional y Desempeño laboral.....	92
Figura 18: Correlación entre Relaciones humanas compartidas y Satisfacción de los usuarios	94

Figura 19: Correlación entre la Actitud de los recursos humanos y la Calidad de los servicios financieros bancarios.....96

Figura 20: Correlación entre Cultura organizacional y la Imagen institucional.....98



RESUMEN

Este análisis fue realizado en el Banco de la Nación en Huacho, el 2018.

El actual análisis es de orientación cuantitativa, rango expresivo – de correlación y esbozo no empírico colateral. Su propósito es demostrar de qué manera las relaciones humanas influyen en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho, 2018.

A fin de conseguir los efectos del análisis se confeccionó una serie de interrogantes de 19 preguntas con escala Likert teniendo asumiendo las magnitudes e indicativos de las Relaciones humanas y la Eficacia organizacional. La herramienta mencionada se empleó a 321 personas, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación.

En conclusión, se arribó al subsiguiente desenlace:

La significación asintótica (p valía calculada es semejante a 0.000), lo cual es menos que el rango de significación (p valía semejante a 0.05). Por lo que, hay la necesaria certeza estadística en impugnar la teoría abolida y admitir la teoría alterna (teoría total del analista): los vínculos humanos tienen influencia de modo significativo en la eficiencia organizacional del Banco de la Nación de Huacho. Poseyendo una reciprocidad de Rho de Spearman de 0.706, estando una reciprocidad efectiva y regulada según al escalafón de Bisquerra. Es indicar que, el Banco de la Nación de Huacho presenta un buen clima laboral, se cuenta con relaciones humanas compartidas, una adecuada actitud de los recursos humanos, y cultura organizacional; es por ello que la entidad mencionada cuenta con una moderada eficacia organizacional.

La autora

Palabras clave: Relaciones humanas, Eficacia organizacional

ABSTRACT

This research carried out at the Banco de la Nation de Huacho, in 2018.

This research has a quantitative approach, descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design. Its objective is to demonstrate how human relations influence the organizational effectiveness of Banco de la Nation de Huacho, 2018.

To obtain the results of the research, a questionnaire of 19 questions with a Likert scale was elaborated, taking into account the dimensions and indicators of Human Relations and Organizational Efficacy. The aforementioned instrument applied to 321 people, including officials, workers and clients or users of the Banco de la Nation.

Finally, the following conclusion reached that:

The asymptotic significance (p value calculated is equal to 0.000), this being less than the level of significance (p value equal to 0.05). Therefore, there is enough statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis (general hypothesis of the researcher): human relations significantly influence the organizational effectiveness of Banco de la Nation de Huacho. Having a Spearman Rho correlation of 0.706, being a positive and high correlation according to the Bisquerra scale. In other words, the Banco de la Nation de Huacho has a good working environment, has shared human relations, an adequate attitude of human resources, and organizational culture; that is why the mentioned entity has a high organizational efficiency.

Keywords: values, ethics, tradition

INTRODUCCIÓN

La actual hipótesis con título “Las relaciones humanas y su influencia en la eficacia organizacional en el Banco de la Nación de Huacho - 2018”, posee el propósito de establecer de cual modo las relaciones humanas influyen en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho, 2018.

En esta investigación se fundamenta las Relaciones humanas y sus dimensiones tales como clima laboral, relaciones humanas compartidas, actitud de los recursos humanos, y cultura organizacional. También se explica detalladamente la eficacia organizacional, teniendo en cuenta el desempeño laboral, la complacencia de clientes o beneficiarios, la calidad de la atención financieros bancarios, y la imagen institucional del Banco de la Nación de Huacho.

Asimismo, los encargos que se mencionan en el actual análisis, darán apoyo a optimizar las relaciones humanas y la eficacia organizacional de dicha entidad bancaria.

El actual análisis queda organizado en 6 capítulos y de la subsiguiente forma:

Capítulo I: planteamiento del inconveniente, la cual abarca el planteamiento del contexto problemático, fórmula del inconveniente y propósitos del análisis total y concreto.

Capitulo II: cuadro hipotético, donde se instituye los datos del análisis, tesis de nociones, cimientos teóricos, teoría total y específica.

Capitulo III: Encierra la sistemática, el que encierra el esbozo sistemático, orientación y ejemplo de análisis, colectivo y modelo, técnicas de acopio de antecedentes y proceso de la pesquisa.

Capítulo IV: Contienen efectos de la labor en esquemas, formas e interpretación.

Capítulo V: Encierra el debate del actual análisis.

Capítulo VI: Desenlaces y recomendaciones.

En conclusión, se muestra cada referencia bibliográfica, y cada respectivo anexo



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La colectividad del Perú está formada por sistemas de cada institución y organización entre las cuales se encuentra el Banco de la Nación con sede en Huacho, Huaura, departamento de Lima y que pertenece al sistema financiero bancario peruano. Somos testigos y protagonistas de una época en que se produce grandes cambios culturales y morales de nuestra civilización y ello ocurre de un modo acelerado tal vez vertiginoso de muchos de sus planos especialmente en las variables determinantes para el desarrollo de la economía de nuestro país que son las fuentes de trabajo y del desarrollo socioeconómico.

En el Banco de la Nación de Huacho se observa que las relaciones humanas según parece podrían ser los componentes que intervienen de modo directo o indirecto en la eficacia organizacional incidiendo obviamente como una situación negativa en los servicios bancarios que brinda a los clientes.

Particularmente en la actualidad el tema de evaluación de opiniones de los clientes sobre las relaciones humanas entre funcionarios, trabajadores y clientes dentro del sistema financiero bancario en general viene siendo causante de discusiones de gran interés. Para ciertas personas esto es un tema delicado y variable de situaciones que no son susceptibles de especificación ni consideración y debiendo ser la evaluación realizada según elementos analizados individualmente. Por otro lado, otras personas en cambio llegan a considerar que podría ser ejecutada con enorme exactitud y detalle.

Las organizaciones de hoy en día, como el Banco de la Nación de Huacho, considera a las relaciones humanas en una pertenencia complicada la cual podría estar a sometimiento de estudios y evaluación sistemática, tal como se pretende con nuestra investigación la misma que, consideramos válida para propósitos de información.

Dentro del Banco de la Nación de Huacho al parecer no existe en la práctica una adecuada política de relaciones humanas; sin embargo, se aprecia sólo deseos de buenas intenciones en las comunicaciones interpersonales entre funcionarios, trabajadores y clientes afectando no solo el clima de trabajo y el desempeño laboral sino en lo que es más grave afecta la eficacia organizacional.

Este breve diagnóstico de la realidad problemática actual como resultado de la observación todavía no ha sido tomado en cuenta por los funcionarios de la entidad bancaria para indagar cuales son los factores determinantes que afectan las relaciones humanas. Aquí es donde entra a tallar nuestra investigación: “Las relaciones humanas y su influencia en la eficacia organizacional en el Banco de la Nación de Huacho 2018”.

Un método económico está constituido por cada institución financiera, bancarias y otras organizaciones e instituciones públicas o privadas, contando con la autorización de la SBS, la cual opera en las intermediaciones financieras, entre ellas: Sistemas Bancarios, sistemas no bancarios y mercados de valores. Dentro del sistema financiero, la participación del Estado en las inversiones que tienen dentro del COFIDE. Siendo un banco de desarrollo con usuales acciones desarrolladas por organizaciones e instituciones, están autorizadas a recoger fondos de las personas y destinándolos como créditos e inversiones. Asimismo, el sistema financiero estas instituciones están delegadas de aquella rotación del flujo económico, siendo su actividad primordial de encaminar el caudal de aquellos ahorristas hacia las personas que apetecen tener inversión productiva, ahorros, créditos, etc. Se presume que la eficacia organizacional según el

ámbito administrativo o de gestión que se realice será mayor cuando mayor sea el flujo de ahorros captados de la población hacia ese tipo de actividades.

Ingresos por préstamos personales, tarjetas de créditos, comisiones diversas, telegiros y otros.

Ingresos por servicio de corresponsalía a entidades financieras.

Recientemente, el tema de evaluación de las percepciones de usuarios influenciado por las relaciones humanas de los funcionarios y trabajadores del sector financiero ha sido motivo de interesantes discusiones. Una cantidad asegura que, esto es algo sutil y variable de alguna situación a otro resultando ser incapaz de especificación y teniendo en cuenta que debe ser elaborada por clínicos analizados individualmente. Otras personas piensan que puede ser ejecutada con precisión y especificación. Hoy en día se considera a la calidad de la comunicación como un dominio complejo que podría ser sometido a análisis sistemáticos y a evaluaciones aceptables tal como se pretende con la presente investigación siendo suficiente para generar información.

La investigación a realizarse en el Banco de la Nación de Huacho pondrá énfasis en la evaluación de los fundamentos, de la comunicación interna y externa, en aquellos que están vinculados directamente con la gestión administrativa, trabajadores y usuarios. Aquí entra a tallar las relaciones humanas como estrategia de cambio.

Durante una primera evaluación de los fundamentos de las RRHH de funcionarios y colaboradores del Banco de la Nación de Huacho se han podido detectar por grupos los siguientes aspectos que caracterizan nuestra percepción y podemos citar:

Los individuos que quedan a cargo de las gestiones bancarias al parecer no están dispuestas a realizar funciones en un mundo competente a base de calidad en las Relaciones Humanas.

Cuando existen reclamos, entre ellos por fallar en las comunicaciones, los argumentos y la verdad no son la base de las explicaciones.

Se improvisa la planificación, comunicación pese a ser considerada como factor básico en toda organización.

Dificultad para mantener la eficacia organizacional, debido a la merma de los propósitos para alcanzar las metas de desarrollo socio – económico local y regional desde la elaboración de capitales y servicio.

Este breve análisis como resultado de la observación, debería haber conducido a los funcionarios a la toma de decisiones para lograr en un tiempo prudencial una mejora importante en relación a los puntos críticos señalados anteriormente por las áreas de evaluación, pero no se hizo.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida las relaciones humanas influyen en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo determinar que el clima laboral del Banco de la Nación de Huacho influye en el desempeño laboral de sus trabajadores?

¿Cómo influyen las relaciones humanas compartidas del Banco de la Nación de Huacho en la satisfacción de sus usuarios?

¿Cómo demostrar que influye la actitud de los recursos humanos en la calidad de los servicios financieros del Banco de la Nación de Huacho?

¿Cómo establecer que la cultura organizacional de los trabajadores del banco de la Nación de Huacho influye en la imagen institucional?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Demostrar de qué manera las relaciones humanas influyen en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar que el clima laboral del Banco de la Nación de Huacho influye en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Demostrar que las relaciones humanas compartidas influyen en la percepción de los usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

Establecer que la actitud de los recursos humanos influye en la calidad de los servicios financieros bancarios del Banco de la Nación de Huacho.

Determinar que la cultura organizacional de los trabajadores del banco de la nación de Huacho influye en la imagen institucional.

1.4. Justificación de la investigación

En los tiempos últimos el tema de la calidad, en este caso específico de las relaciones humanas ha adquirido una considerable justificación en las instituciones del sistema financiero bancario a un nivel nacional y entre entes nacionales. Dentro de nuestro país, entre los elementos que rigen en la política sectorial está la eficacia de relaciones personales como derecho del ciudadano y adonde el foco céntrico de relaciones es aquella complacencia de funcionarios, trabajadores y beneficiarios.

Hoy en día, la satisfacción de trabajadores o usuarios es utilizada como indicador para la evaluación de las intervenciones dentro de las relaciones humanas, debido a que nos brinda información sobre la calidad obtenida entre los aspectos estructurales, procesos y resultados. La calidad como término es dificultoso de definir, deberíamos considerar que las dimensiones que tienen en cuenta para definirlos en éste los trabajadores del Sistema Financiero Bancario para definirlo son: la productividad, la motivación, la eficacia organizacional, el liderazgo, trabajo en equipo, etc.; nos estamos refiriendo sin lugar a dudas a la cultura organizacional y al comportamiento organizacional.

En las Instituciones Financieras Bancarias del sector público siendo así el Banco de la Nación de Huacho pasan por situaciones similares y a pesar del trabajo de brindar un servicio de relaciones públicas con calidad los trabajadores siguen manifestando su insatisfacción.

1.4.1. Conveniencia

La actual indagación vale a fin de conocer científicamente los factores que inciden en la prevalencia de un pobre nivel de las comunicaciones interpersonales. Con ello los funcionarios del BN de Huacho podrán formular estrategias de intervención para dar respuesta al problema de estudio.

1.4.2. Relevancia

Con los resultados de la investigación que permitieron conocer las causas del problema para enfrentarlo, beneficiándose tanto trabajadores como usuarios del Banco de la Nación de Huacho, pero finalmente se registró el incremento de la eficacia organizacional y del desarrollo socio económico local y regional.

1.4.3. Implicancia práctica

Un nuevo modelo de Relaciones Humanas es posible aplicarlo en el BN de Huacho porque beneficia el aumento de la productividad por parte de trabajadores y elevará el nivel de imagen institucional de la misma.

1.4.4. Valor teórico

El empleo de las teorías y nociones básicas de relaciones humanas, eficacia en la organización, sistema financiero bancario, cultura organizacional, etc. pretende encontrar explicaciones a situaciones que afecta el desarrollo socio – económico local y regional, la productividad de los funcionarios y trabajadores, así como también la satisfacción de los usuarios.

1.4.5. Justificación metodológica

Según los objetivos del presente estudio, la metodología es observacional descriptivo de tipo transversal y permitió obtener información sobre los problemas de comunicaciones interpersonales entre los funcionarios, trabajadores y usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

1.5. Delimitaciones del estudio

a. Disponibilidad de tiempo

El análisis se efectuó dentro del área de ventanillas de recibidor–pagador del BN de Huacho.

En cuando al período de tiempo del desarrollo de esta investigación, estuvo comprendido entre abril 2018 y marzo 2019.

b. Delimitación social

Las personas involucradas en el trabajo de investigación lo constituyen los funcionarios, trabajadores y usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

1.6. Viabilidad del estudio

Se tuvo el permiso de autoridades y cada funcionario del Banco de la Nación de Huacho para realizar la investigación con todas las facilidades requeridas.

El investigador dispuso del tiempo necesario para el desarrollo del estudio.

El investigador conoció el progreso de la sistemática utilizada.

El analista cubrió en 100% el costo económico que demandó la realización del estudio (tipeos, anillados, etc.).

Se impulsó la ejecución de análisis análogos en otras entidades financieras bancarias de la región y/o del país.

Es probable que los resultados de nuestra investigación sirvan de motivación para realizar trabajos similares en otras entidades financieras bancarias de la región o del país.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

Casillas (2018) “vínculos Humanos en el contorno profesional de un centro financiero”, laboro a fin de conseguir el nivel de Maestro en progreso Humano. En la investigación mencionada Casillas Gallardo (2018) resume en lo siguiente: Objetivo: Identificar cómo se realizan los vínculos humanos en el medio profesional de cada sucursal de un centro financiero. Metodología: Investigación – acción, caracterizada por ser interactiva, de colaboración, inducir a teorizar, poner en ensayo práctico, doctrinas y hipótesis. Implicando el registro, recopilación, análisis de los mismos juicios, resistencias y emociones en torno a lo que sucede. Desarrolla estudios y críticas de contextos; también de acarrear un transcurso el cual comienza con cada ciclo corto de proyección, acciones, examen y cavilación, a fin de progresar hacia dificultades de mayor dimensión. Se invitó vía mail a 33 encargados de sucursales ratificando el beneficio por ir a 12 individuos, no se mostraron contiguos, el conjunto jamás llevo a sobrepasar los 10 colaboradores, uno de salió de la institución y otro no retorno luego de la inicial reunión. Los 10 colaboradores poseen estudios mínimos de licenciaturas, la edad de cada uno es variadas a partir de 32 a 54 años, con práctica en la banca. Resultados: Los gerentes manifiestan al estar con atención a lo que les ocurre les consiente ser más sensitivos a las exigencias de los que les envuelven, logrando con ello aumentar su comprensión, realizar vínculos más sólidos y proporcionar contestaciones más afirmativas o motivacionales a sus trabajadores y con eso optimizar el vínculo interpersonal de cada uno. Conclusiones: Se constituyó que es un ensayo de lo cual logra realizar el progreso del ser humano en una ordenación adonde los gerentes

aseveraron recibir de sorpresa de que se les citara a talleres de formaciones humanas, ya que se acostumbraron a conseguir alguna capacitación financiera, de destrezas gerenciales, de liderazgo, de recientes propensiones de la banca, jamás fueron invitados a una escuela de mejorahumana, adonde sabe y mostrarse de acuerdo lo que cavilan y aprecian, sin abandonar el asimilar a responsabilizarse de sus actos.

Delgado (2016), “Prácticas de vínculos humanos y su suceso en las interrelaciones de los profesores del C.E. Básico Los Ángeles, del Cantón Buena Fe Jurisdicción Los Ríos”, teoría a fin de conseguir el título de Licenciada en Ciencias de la Educación, y mención en Administración y Supervisión formativa. En la tesis mencionada, Delgado Rivera (2016), resume de la siguiente manera: Objetivo: Investigar en relación el ejercicio de los vínculos humanos y su suceso en las interrelaciones de los profesores del C.E. Básico Los Ángeles, del Cantón Buena Fe Jurisdicción de Los Ríos. (p. 15). Metodología: Indagación de tipos documentales, descriptivas y explicativas. El colectivo es de 109 educandos de 5to, 7mo y 7mo año de enseñanza primordial como asimismo a 7 profesores. Resultado: Los análisis efectuados manifiestan que los vínculos humanos y cada interacción de los profesores y colectividad formativa en relación a su mismo ambiente organizacional son componentes los cuales establecen el excelente ambiente profesional. Se debe destacar que los profesores reconocieron al 100% es propicio que los vínculos humanos apoyen a las tareas del profesor. Conclusiones: En los centros Educativos debe dominar el acatamiento a fin de conseguir las interrelaciones y proceder de modo correcto a fin de optimizar los vínculos humanos. En forma general se concluye que los escasos de incitación es el efecto de cada acción agresiva, por lado del profesor estos rasgos no ayudan al progreso socio-inventor del método de educación. (p. 74)

Jaidar (2012), con su análisis nombrado “Diagnósticos en relación a la actividad organizacional y la eficacia en los servicios que atienden a beneficiarios de ventanillas y urgencia de un nosocomio estatal”, planteó con propósito examinar aquellos componentes los cuales tienen influencia directa en los transcurso del interior de la organización en la mejora de la actividad y así enaltecer la eficacia de los servicios a los clientes. Dicha indagación es de orientación cualitativa y cuantitativa. Además, es de tipo descriptivo colateral. Utilizando el instrumento en un modelo de 72 individuos, de ellos, 36 son del área de urgencia en los diversos resguardos y 36 más de las diferentes áreas de ventanilla, todos ellos del Hospital general Dr. Francisco Galindo C. “ISSSTE” de la urbe de Torreón Coahuila. Finalmente logró demostrar instituir que, la noción de realidad organizacional estuvo en presencia en varios análisis organizacionales lo cual, contrariamente de esto, se podría involucrar con la noción de eficacia.

2.1.2. A nivel Nacional

Campos y Castañeda (2014), en su teoría denominado “vínculos humanos y rendimiento profesional en profesionales de los centros educativos públicos de la jurisdicción de San Juan de M., 2013”. Cuyo objetivo de dicha investigación es establecer el vínculo que hay en cuanto a los vínculos humanos y el rendimiento profesional de los profesores del C.E. público de la jurisdicción de San Juan de M. 2013. Su enfoque es cuantitativo, nivel de investigación correlacional. Además, su muestra está representada por 222 docentes que laboran en dicha institución. Para obtener los resultados aplicaron una averiguación en el escalafón Likert. En conclusión, consiguió manifestar que hay vínculo directo y significativo en cuanto a los vínculos humanos y el rendimiento profesional de los profesores del C.E. público de la jurisdicción de San Juan de M., 2013. (p. 12)

Florentino (2017), en su investigación denominado “El dominio de la toma de disposiciones en la actividad organizacional de comodidad avícola S.A.C. Los Olivos, 2017”. Se plantea su propósito de establecer el dominio de la toma disposiciones en la actividad organizacional de Comodidad Avícola S.A.C. Los olivos, 2017. Su esbozo de la indagación es no empírico – colateral, el tipo de la indagación es empleada y rango es expresivo. La muestra de su investigación fue de 40 empleados a los que se les empleo el interrogatorio en el escalafón Likert. En conclusión, consiguió manifestar por medio del R de Pearson que hay dominio en cuanto a las inconstantes, teniendo además experimentando la teoría total adonde la significación hallada resalto ser menos que la significación de la indagación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Relaciones humanas

2.2.1.1. Teoría de las relaciones humanas

El conocimiento y las prácticas de las relaciones sociales es una clave importante para lograr los éxitos de las relaciones humanas lo afirma Wilbur Deack.

Entre las causas de aparición de la hipótesis de los vínculos humanos se tiene a las sucesivas:

a. Necesidad de humanizar y democratizar la administración, librándola de aquellas definiciones sólidas y mecanicista de la hipótesis conservadora y ajustándola a los recientes paradigmas de la sociedad de los EE.UU. Por ello, la hipótesis de vínculos humanos se transformó en un corriente comúnmente de los estadounidenses encaminado a las democratizaciones de cada término administrativo.

b. Desarrollo de las ciencias humanas, especialmente la psicología y sociología, al igual que sus progresivas influencias intelectuales y sus ensayos iniciales de empleo a las

organizaciones industriales. Las sabidurías de los seres humanos llegaron a probar gradualmente, lo inapropiado de aquellos elementos de la hipótesis conservadora.

c. Ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin, de gran importancia en el humanismo dentro de las administraciones. Elton Mayo estimado como el precursor de esta facultad; Dewey, de manera indirecta, y Lewin, de manera más directa, contribuyeron enormemente a su nacimiento. Asimismo, fue esencial la sociología de Pareto, pese que nadie de aquellos escritores de la tendencia primera tuvo relación directa con sus trabajos, con su más alto anunciador adentro de los EE.UU. durante aquel período.

d. Conclusiones del experimento de Hawthorne, realizado en los años de 1927 y 1932 en la relación de Elton Mayo, situaron en jaque las primordiales proposiciones de la hipótesis conservadora de las administraciones.

El movimiento de vínculos humanos en la administración rebatió los principios taylorianos que esgrimían el cientifismo y el énfasis del trabajo programado, la rigidez de los controles jerárquicos, del énfasis en la desmedida especialización, por encima de los factores psicológicos y afectivos determinantes para el aumento de producción y productividad de la satisfacción y optimización de resultados. Allí empiezan los criterios del factor humano, o los principios de las relaciones, que respaldan el concepto de la organización.

"Este principio general, proporciona una fórmula fundamental para obtener todo el potencial de la totalidad de motivos importantes que pueden aplicarse constructivamente a una situación de trabajo., el término de "respaldo"... es una expresión clave dentro de los nexos que operan en la organización. Las experiencias, las relaciones, etc., se consideran de respaldo cuando el individuo involucrado vea la experiencia como algo que contribuye o mantiene su sentimiento de importancia y valor personal" (Rensis, s/f) p. 468.

2.2.1.2. Teoría de la comunicación y las relaciones públicas

Las comunicaciones siempre, en todos los tiempos, fue y será objeto de estudio y de preocupación en términos holísticos para establecer relación con el desarrollo del hombre y la cultura y, como consecuencia, en otras específicas vertientes que se derivan o se bifurcan en tantas y diferentes direcciones, asuntos y contenidos científicos, tantas como existen actividades humanas. A partir de los últimos años, un par de décadas atrás, gran cantidad de personas intelectuales a nivel mundial se vienen interesando en el estudio del proceso y efectos de la comunicación.

Cuando Wilbur Schramm se refiere al proceso fundamental de comunicación lo hace teniendo en cuenta que abarca o compromete mejor a las diferentes disciplinas de la actividad humana, tanto en las ciencias puras como aplicadas. Así, se aprecia en el terreno de las matemáticas, disciplina en la que aparentemente no habría lugar para los estudios de la comunicación, sin embargo, es en ésta donde se gestó la teoría matemática de información, por Claude Shannon y Weaver, de tanta influencia en los estudios de la comunicación humana, y desde estos enunciados teóricos, la comunicación se ha convertido en estudios necesarios y/o complementarios, para la comprensión de los hechos sociales y la conducta humana. Si entendemos como hechos sociales todas las actividades organizadas del hombre entonces comprenderemos que sus alcances se observan en las interacciones tanto individuales como colectivas. Siguiendo a Schramm, cuatro investigadores "padres fundadores" de la comunicación destacan en esta parte del continente. Estos son: el sociólogo Paul Lazarsfeld, preocupado por la relación entre el auditorio y los efectos de la comunicación social de masas, donde se ubica el periodismo. Otro miembro nacido en Europa, Kurt Lewin, psicólogo vienes generó la dinámica de grupos, al tiempo que identificó los efectos de las presiones grupales, las normas y roles en los comportamientos y cualidades de los componentes de la colectividad.

Muy necesario para comprender las motivaciones del hombre en las organizaciones y en sus relaciones sociales.

Otro de los iniciadores de la comunicación en su vertiente de la propaganda y el análisis de contenido fue Harold Lasswell. Tal vez, la importancia de este investigador radique en su ya famoso modelo de análisis, bastante utilizado en las investigaciones de la comunicación. Otro de los cuatro grandes es el psicólogo Carl Hovland, quien se interesó en los cambios de actitud en los procesos de comunicación, igualmente utilizando en la interpretación y sus aplicaciones en las organizaciones.

Fueron estos estudiosos los que dieron las características de sistematización en los estudios relacionados con la comunicación tanto en sus formas interpersonales como grupales, propiciando una conceptualización y definiciones mucho más precisas y extrapolándose a las diversas áreas de las actividades humanas. De este modo ya no existe mucha duda acerca de la comunicación en tanto interrelación entre los comunicantes, o mejor aún, como lo define Abraham Moles, que para nuestro propósito es adecuado:

No cabe duda que si analizamos los elementos característicos en la definición de Moles encontraremos suficientes argumentos para interpretar los factores comunicacionales entre individuos y grupos dentro de organizaciones o sistemas abiertos donde interactúan componentes en una distribución funcional de actividades, sea que le llamemos tareas o específicamente funciones.

Los conceptos de eficiencia se esclarecen a partir del empleo de las hipótesis de las comunicaciones al campo específico de la administración y la organización. De allí se dice que existe eficiencia cuando las ideas o mensajes transmitidos también deben existir en las mentes de receptores, exactamente dentro de la misma manera que en la de emisores.

William Sexto (1987) afirma que, "es horrible que la mayoría de gerentes asuman que tienen que instruirse, con rudeza, que notificamos asiduamente lo cual expresamos o no expresamos y lo que realizamos o no realizamos" (p. 279)

Resulta interesante lo dicho con dureza porque la realidad nos demuestra que en la improvisación gerencial de las organizaciones o instituciones, sobre todo gubernamentales, este aprendizaje no se ha ejercitado, tanto que ha incidido en aquel factor importante para el desarrollo de las instituciones, cual es, la toma de decisiones. Sencillamente en la mayoría de los casos, ésta no fue o no es práctica racional en un enfoque cabal de la administración profesional. Entretanto, esto que afirmamos no sea corroborado como es debido, debemos tener claro que la teoría de la comunicación para los efectos administrativos ha incorporado conceptos como la información, que en el mejor sentido cibernético significa organización, opuesto a la entropía, como unidad de desarmonía o de desorganización.

El otro concepto es la retroalimentación, como indicativo de los controles o las medidas que deben tomarse para reducir al mínimo o eliminar las distorsiones". A este respecto Bavelas dice:

"Jhon Dorsey, en su fino examen del proceso de comunicación dentro de las organizaciones, explica lo apropiado de reducir al mínimo las diferencias jerárquicas y funcionales. La conclusión libre a que llegan los investigadores que analizan la eficiencia y la satisfacción de los participantes en una variedad de redes de comunicación es que, de éstas, las que permiten la interacción más libre, son las que mejores resultados dan"

Las organizaciones mantienen relaciones con sus empleados caracterizados por contar con varios niveles de integración de objetivos. Del mismo modo, hay una gran integración de objetivos, cada vez que una organización crea cláusulas que autorice a sus integrantes descubrir objetivos que existen en dos niveles de estar persuadidos, de lo que se quiere y se hace, de los

que se planifica y de lo que se actúa. Primero, el nivel de la organización en tanto objetivos concretos; y segundo, el personal, el profesional, sea este comunicador, administrador o relacionista. Ambos están o deben estarlo, persuadidos de la función que cumplen en la generación de opinión pública y del valor, que esto implica porque existe de por medio el propósito del cambio, el desarrollo y el acceso de nuestra colectividad al bienestar. Esa es la preferencia que afana tanto al comunicador, administrador como al relacionista en su afán de servir a la sociedad que los sustenta. "... hemos justificado este apartado porque toda persuasión parte de y produce una preferencia, una elección. Y sin la noción de valor quedaría incompleto nuestro proyecto de información como intento de lo razonable y de lo verosímil a partir del argumento de movernos en el terreno de la opinión" Sánchez (1949, p. 165)

2.2.1.3. Teoría de las organizaciones

Las crisis que vienen sufriendo los países en los últimos tiempos han traído como consecuencia una diferente manera de pensar respecto a las obligaciones sociales de las organizaciones tal que no se puede soslayar la incidencia que tiene en la existencia colectiva y economía de las comunidades. Las instituciones, así como las empresas, no pueden eludir sus responsabilidades para con la comunidad y más bien buscan predecir impactos positivos promoviendo llegar a las necesidades de la comunidad a través de programas específicos que sus relacionistas programan. Esta es la norma actual. Uno de los rubros del mayor activo económico de una organización es la promoción de una buena comunidad donde actuar; donde las relaciones sociales se conviertan en la constante promoción del desarrollo. Por ello recalamos que una buena práctica de las relaciones sociales es clave importante para el éxito de las relaciones públicas.

2.2.1.4. Teoría del enfoque de las relaciones públicas

Trataremos de hurgar en el llamado pensamiento de la afamada administración moderna en las organizaciones. Sigamos paso a paso. Antes de entrar al tratamiento de las relaciones públicas es conveniente hacer un desagregado conceptual a fin de tener una idea cabal del movimiento de las relaciones humanas en la administración. La escuela humanista nos descubrió al hombre, al trabajador y las instituciones describiendo sus comportamientos en la estructura burocrática; la naturaleza de participación de colaboradores, sus motivaciones y aquella jerarquización de necesidades, los fenómenos de cambio en las personas, el liderazgo y la salud institucionales. Pero eso no es todo, las investigaciones por encontrar respuestas consistentes a la gran problemática del desarrollo en las organizaciones se han encontrado en el pensamiento y la orientación sistémica de las administraciones en las organizaciones, postulados y fundamentos que definen mejor el entendimiento acerca de las relaciones públicas.

(Tilles, s/f) señala: El trabajo de las gerencias se enfoca sistemáticamente en lo que se ha determinado gerencias modernas, operando en un conjunto de sistemas o artes interrelacionados, recibiendo insumos y produciendo resultados, en permanentes controles y retroalimentación. Es toda una redefinición de los conceptos administrativos, "estableciendo objetivos (normas), creando subsistemas (procesos) y su integración (control)" como dice Seymour Tilles. (p. 245)

Desde este punto de vista, nuestra concepción acerca de las relaciones públicas, igualmente se consideran y se explican convincentemente en el marco sistémico, que nos dice, que no existe organización aislada, y que todo está interrelacionado en una estructura parasistémica conformando el gran contexto (C) organizacional. Allí surgen los insumos (I) o productos de entrada con los cuales funciones la institución y se generan los procesos (P) de

transformación o de salida. Esos son los productos (p) acabados, o los resultados el afán por buscar eficiencia. Bienes, en el asunto de las ordenaciones de elaboración y servicios en las entidades, o instituciones estatales de bien social.

En este entendido, las relaciones públicas dependen de los sistemas de planeamiento, y éstos a su vez de asumir fallos dentro de niveles jerárquicos de la empresa. Herbert S., quien afirma que "los elementos de la estructura organizacional y sus funciones emanan de las características de los procesos humanos de resoluciones de problemas y las elecciones humanas racionales". Aquí aparece la definición de las resoluciones de problemas como enunciados guías para definir los objetivos de las organizaciones. Todo lo que se hace está en función de la solución de problemas que confronta no solo la organización como tal, sino la del contexto en el que la institución está involucrada. Entonces, se hace necesario direccionar los objetivos a esos derroteros para reducir los problemas en una planificada toma de decisiones y una capacidad comunicativa. Sexton (1987), menciona que para la utilización práctico de esta teoría se hace énfasis en el reconocimiento de centros de tomas de decisiones y aquellos medios comunicativos por los que pasa la información dentro del sistema de la empresa.

Quiere esto decir, que las relaciones públicas están supeditadas a una correcta división del trabajo y a la racional distribución de tareas; que propicie la participación y la delegación de funciones, en la seguridad de hacer recaer responsabilidad en los especialistas y no en los improvisados. En los relacionistas, comunicadores y no en los intrusos acomodados por prevendas circunstanciales. La función del mando en asumir fallos en correspondencia a requerimientos de la comunidad que exige, en el mejor sentido humanista, el establecimiento de un sistema de comunicaciones a adecuados y operados por las funciones de la oficina de relaciones públicas. Esto, en una planificación racional significa coordinación interna y parasistémica.

2.2.1.5. Teoría de la fusión teórica de las relaciones públicas

En recientes estudios formulados, se hace notar la preocupación acerca del conflicto en las organizaciones. Este, según Litterer, al igual que las "batallas" son comunes en las instituciones. Peor hay que distinguirlos: El conflicto se origina cada vez que los integrantes o grupos comparten algún altercado con sus ideales sobre algún asunto o tema común, por ello la disputa comienza cuando el individuo o grupo decide ser el amo y señor del área, defendiendo sus ideales contra todos aquellos que se les interpongan en su camino, dejando vencido a todo aquel que siga oponiéndose o estando en contra de ello.

Pero, ¿Cuál es la fuente de esos "conflictos y batallas" y, ¿cómo resolverlos para evitar que se reflejen en conductas negativas de la ordenación? Litterer congrega los cimientos del compromiso en 3 áreas de la empresa: primero, ocurren por la violación de las expectativas, deteriorando las relaciones entre superiores y subordinados. En segundo lugar, existen conflictos por problemas de interdependencia suscitados por la especialización, produciendo desequilibrio entre la autoridad y la habilidad o las capacidades melladas, ascensos truncados o asignación de responsabilidades equivocadas. Finalmente, los conflictos ocurren por el bloqueo de la comunicación, negando premeditadamente la información.

Las consecuencias inevitablemente, producen grandes desequilibrios y tensiones funciones en las organizaciones, mermando la producción y la productividad. Es por ello que la fusión de las teorías propone la solución de los conflictos a partir del trabajo en "equipos" bajo un sistema normativo y la administración de proyectos, basados en una organización por grupos y funciones de reciprocidad. Esto exige un desempeño de las actividades relacionadas, bajo el imperio del principio de la integración, propuesto y auspiciado por Rensis Likert. (Likert, s/f)

Nuestra pregunta es ¿cómo operar aquel desempeño de actividades relacionadas que propone la fusión teórica de las organizaciones? Surge una sola respuesta. Encontrar el regulador o coordinador capaz de armonizar los intereses en función de los objetivos institucionales, reduciendo los personales, y aquellos que producen egoísmo y el nefasto personalismo, para en su lugar, generar la efectiva integración.

En realidad, esas son las funciones de las oficinas de relaciones públicas, en cuyos coordinadores se cifra la responsabilidad de imbricar los heterogéneos intereses en el único propósito de buscar el consenso interno en la organización y la imagen pública en el contexto externo de la misma.

Sobre las relaciones públicas, se sabe que en primer lugar y fundamentalmente, una filosofía de administración de las empresas, una expresión de inteligencia de los conductores de las instituciones económicas, sociales y políticas, colocando primeramente los intereses del público respecto de los factores correspondientes a la dirección de una empresa mercantil, bancaria, de servicios, o alguna organización de bienestar social, comercial o profesional, dentro de esta filosofía fundamental del servicio público animando la concepción moderna de relaciones públicas en las direcciones institucionales (Bavelas, 1951).

2.2.1.6. Teoría administrativa de las relaciones humanas

El marco general en el que operan los vínculos públicos son los vínculos humanos; y éstas en organizaciones adquieren vital importancia en la administración. De allí que sea interesante tratar la teoría humanística de la administración., la misma que surgió como respuesta a la teoría clásica con las ideas de Haethorne y desarrollada por Elton Mayo y Rothlisberger. Esta teoría surge para la corrección de la tendencia dominante a la

deshumanización del trabajo y aquella mecanización aislante de los patrones netamente socializantes de la comunicación.

Las ideas de Hawthorne que recusan a la administración clásica, con los siguientes enunciados:

El rango de producciones resulta de la composición colectiva, constando que este nivel no depende de la facultad física de todo trabajador, sino que depende de aquellas reglas colectivas y expectativas conllevadas.

La conducta colectiva de los colaboradores, apoyado totalmente en el grupo, que descubre el carácter social del trabajo organizado.

Las recompensas y sanciones sociales, condicionado a normas y estándares sociales.

Los grupos informales, como especiales factores el comportamiento de la organización conformados por las creencias, actitudes y expectativas.

Las relaciones humanas, que permiten que los individuos en la organización participen en grupos sociales en unas invariables interacciones.

La categoría del comprendido en el compromiso, con la recomendación de permitir la mayor especialización tal que se logre la mejor eficiencia en la división del trabajo y por tanto el cumplimiento de las funciones con características de eficiencia.

El realce en cada aspecto emocional, es otra de las condiciones para lograr resultados satisfactorios en la organización.

Como resultado de la aplicación de los postulados teóricos de esta corriente administrativa se estableció que el progreso industrializado tendía a la desintegración de los vínculos humanos propiciando el conflicto que Elton Mayo denomina en una llaga social...

“afirma premonitoriamente, anticipándose a las consecuencias que se observa en los países como el nuestro que se debata en la crisis de la intolerancia.

Nosotros queremos plantear la necesidad de compatibilizar ambas funciones para su aplicación en cada organización pública la cual, en la mayor parte de los asuntos, está conformada por las instituciones del Estado cuyas funciones son esencialmente de servicios y no de producción de bienes, como si ocurre en las empresas productivas del Estado.

Finalmente, la organización está conformada por instancias distinguibles: una organización técnica y otra humana, las mismas que se conjugan para encontrar en sus operaciones funciones las eficiencias de producción y de productividad.

a) Repercusiones de la teoría de las relaciones humanas

Las primeras e inmediatas aplicaciones son los estudios acerca de la motivación humana. Teorías como las de Lewin y las de Maslow descubren aquellas relaciones entre necesidades y motivación, los conceptos de satisfacción, de frustración y compensaciones.

Por otro lado, esta teoría nos permite analizar los comportamientos de liderazgo en la conducción de las organizaciones para establecer competencia y características de conducción y dirección organizacional.

Aún a pesar de haber recibido tantas críticas la teoría de las relaciones humanas dejó huellas efectivas dentro de la interpretación y aplicación del quehacer administrativo de las organizaciones, pasando por reelaboraciones y búsquedas de consistencia teórica a partir de la teoría del comportamiento.

2.2.1.7. Teoría de la cultura organizacional

Toda organización presenta finalidades, objetivos, encaminadas por períodos de existencia y afrontan inconvenientes para su desarrollo. Cuentan con un temperamento, exigencia, caracteres y se las denominan en pequeñas colectividades con los propios transcurso de sociabilización, con normativas, y un gran historial. La cultura tiene que ver con todo lo mencionado. Robbins (1991) plantea que la iniciativa de crear organizaciones con culturas, es decir, con un sistema significativo y común entre todos, forma una situación dominante en la actualidad. Las empresas de la década pasada eran, normalmente, denominadas sencillamente como algún medio racional, donde se presentan coordinaciones y controles de personas agrupadas. Presentaban rangos verticales, áreas, vínculos de mando, etc., aspectos. Sin embargo, al igual que las personas humanas, las empresas pueden ser rígidas o flexibles, anticuadas o dispuesto al servicio, innovadoras o conservadoras, contando así, con un ambiente determinado y que le caracterizará de las demás. Durante los últimos años, muchos autores han coincidido con la importancia de contar con una cultura organizacional y como esta influye o genera cierto conocimiento entre los trabajadores de la empresa.

Por otro lado, si se habla de la definición conceptual de la cultura y su aplicación en la gestión financiera, esta consiste en un nuevo enfoque que permite a los funcionarios que dirigen las instituciones bancarias, los centros de salud, abarcar y perfeccionar estas empresas.

Con la revisión de todo lo concerniente a la cultura, se relacionan a las ciencias sociales al igual que con aquellas ciencias conductuales, por eso la cultura es comportamiento usual de una sociedad, influyente dentro de cada una de las actividades pese a que raramente ésta realidad entra en los pensamientos referentes, las tesis de cultura permanecen reconocidas con cada sistema dinámico de la empresa, debido a que los valores tienen la posibilidad de ser modificados, como impacto del aprendizaje constante de las personas; y también le otorgan el

valor en los procedimientos de sensibilizar a los cambios como porción específica de las culturas organizacionales.

Por medio del grupo de dogmas y valías compartidas por los integrantes de cada una de las empresas, las culturas existen a un elevado rango de ensimismamiento, caracterizándose por el condicionamiento del comportamiento dentro de la empresa, haciendo racional muchas reacciones que incorporan a la población, teniendo como condicionamiento su modo de cavilar, sentir y proceder. A partir de otro criterio más total, la sabiduría se apoya en las virtudes, dogmas y los elementos los cuales vienen constituyendo a las bases del método gerencial de alguna entidad, además al grupo de métodos y comportamiento gerencial el cual sirve de molde y robustecen aquellos fundamentos primordiales.

a) Implicaciones para los gerentes

Todo colaborador se forma con una apreciación panorámica subjetiva de su empresa como cimientos en componentes, entre ellas, el nivel de paciencia al peligro, hincapié en los equipos de ayuda de la organización. Dicha apreciación se transforma, efectivamente, en las culturas o personalidades de la entidad. Aquellas apreciaciones propicias o perjudiciales inquietan el rendimiento y complacencia de todo colaborador, resultando ser mayoría en cada cultura fuerte.

Al igual que los temperamentos de toda persona, que llegan a ser estables en un cierto periodo, las culturas fuertes también llegan a serlo, siendo un asunto difícil para los altos mandos y su querer modificarlo. Cada vez que una cultura no se ajusta con su ambiente, el alto mando tiende a querer modificarlo. Sin embargo, como se ha ido demostrando con los años, la modificación de una cultura organizacional es un proceso duradero y dificultoso. En

consecuencia, los resultados en un periodo corto, será que la alta dirección o alto mando, tengan en cuenta a la cultura organizacional como un aspecto concernientemente fijo.

Entre las repercusiones de la cultura organizacional, está su relación con aquellas decisiones en la selección de personal. Si se contrata un personal que no tiene compatibilidad con los valores de la empresa, entonces su actuar y desempeño serán sin motivaciones y compromisos, generando una labor insatisfecha. Por ello, no es nada nuevo si un colaborador que no cuenta con las condiciones que busca la empresa, esté en constantes rotaciones dentro de su centro de trabajo (Robins, 2009).

No se debe de olvidar también, que la socialización influye en gran manera dentro del colaborador y su desempeño. Esto le dará a conocer al trabajador de lo que le está permitido o no desarrollar entre sus funciones de trabajo. Y cuando el trabajador sepa la manera adecuada de realizar sus funciones, entonces habrá conocido la socialización correcta. Todo dirigente de alto mando, puede otorgar o aportar algo en la cultura de su ambiente laboral, todos estos gerentes pueden desarrollar algo para la creación de una cultura con ética, del mismo modo que, buscar por contar con una cultura de espíritu de trabajo y adecuada. Normalmente, todo trabajador tiene consigo la cultura de su centro laboral, y viceversa.

2.2.1.8. Teoría del clima organizacional

Esta comprende la agrupación de cualidades, atributos o propiedades propias de un ambiente laboral, las cuales llegan a ser percibidas, sentidas o experimentadas por colaboradores que forman parte de la empresa, las cuales influirán en su comportamiento dentro de ella.

Tomándose como un grupo de cambiantes que radican dentro de las percepciones que poseen los individuos del sitio donde ejecutan sus funciones laborales, los individuos toman presente una situación de integridad, con ausencia de claridad los puntos parciales.

Todo clima en el cual se realizan las funciones laborales, día tras día, la manera en cómo el gerente trata a sus colaboradores, las relaciones dadas entre trabajadores, así como las relaciones entre proveedores y consumidores, dichos recursos van formando el denominado y acreditado como ambientes organizacionales, pudiendo ser un apoyo o dificultad en el desarrollo de las labores en la empresa, ya sea por la totalidad o cierta parte del cuerpo laboral, pudiendo ser componente de excepción y predominación en la conducta del personal. Por tanto, de acuerdo a la percepción se logran tener todo individuo de la empresa, ya sea subordinado o de alto mando, se podrá obtener como resultado un cierto desempeño dentro de las actividades laborales.

2.2.1.9. Teoría del enfoque humanístico

Esta teoría humanística concede realmente un cambio dentro de la teoría de la administración, es decir, sí en periodos antepasados se hacía hincapié en las labores y en la composición de la organización, en la actualidad el mayor asunto y eje fundamental de toda empresa es y será el trabajador o cuerpo laboral. Dentro de este nuevo enfoque, la organización centrará su atención en los individuos de la organización, sin embargo, no descuida de los procesos y procedimientos de la misma, o de los recursos de bienes y materiales, así como otros criterios propios de las entidades, de tal modo que se considere ahora criterios de la psicología y sociología.

En paralelo del nacimiento de la teoría sobre relaciones humanas, sumerge consigo este nuevo enfoque, en tierras estadounidenses. Agregando a ello, el surgimiento de este enfoque parte también de la ejecución de la psicología, en un alrededor del siglo xx, entre sus ramas y

principal ciencia social, la psicología del trabajo, aquella que optó por dirigirse en dos criterios que básicamente lograron ocupar entre otras muchas de las etapas de su ejecución:

Análisis del trabajo y la adaptabilidad del individuo en su trabajo: aquí se centra principalmente aspectos relacionados con la productividad. Para aquellos tiempos era concordante que la psicología del trabajo se centrara en verificar los rasgos humanos exigidos durante cada labor que lograba desarrollar, y sobre todo en la elección de los mismo basándose en aquellos rasgos. De tal forma que se basaban en pruebas.

Los temas que más relevancia tenían en esta etapa, fueron asuntos como la elección de trabajadores, la orientación profesional, la metodología de aprendizajes y de actividades, las propiedades de la actividad, así como el centrarse en accidentes y la reducción de fatiga.

Adaptabilidad del trabajo en el individuo: a diferencia de la primera, en esta etapa predomina el centrarse en los temas propios personales y colectivos de trabajo, con una ligera atención en la productividad que se presenta en la empresa. Entre los puntos que se trataban y tenían mayor preocupación en esta etapa, son el conocer y estudiar la personalidad del colaborador y del gerente, estudios tanto de la motivación, como de la incentivación otorgada, del liderazgo, comunicación, relación interpersonal y social, entre otros.

2.2.1.10. Teoría sobre liderazgo

James MC Gregor Burns afirma que, si una persona que ejerce liderazgo no toma importancia los aspectos morales, entonces no merecen ser llamados o reconocidos como líderes. Es por ello que, un líder debe de contar con un comportamiento y pensamiento moral, la cual ofrezca cierta información a sus subordinados, proponiendo resoluciones adecuadas e inteligentes ante posibles problemas.

Idalberto Chiavenato menciona que una persona líder busca influencias a las personas mediante un contexto determinado, procediendo por medio de las relaciones interpersonales, y orientando hacia una misma dirección.

Si bien es cierto, cuando se habla del liderazgo automáticamente se le relaciona con la parte administrativa de toda empresa, sin embargo, ambos términos no comparten la misma definición.

Warren Bennis afirma que muchas empresas tienen una administración excedida y con liderazgo por encima de lo normal. No siempre un gerente tiende a presentar los rasgos natos de un verdadero líder, quien aparte de buscar beneficios para la empresa, buscará motivar a su cuerpo laboral. Por otro lado, existen también personas que cumplen aquellos rasgos de un líder, pero presentan ausencia de conocimientos y saberes administrativos propios de la empresa. Es por ello, que las empresas de hoy en día, optan por aquellas personas que cuenten con los rasgos de un verdadero líder, de tal modo que su incorporación resulte de gran conveniencia para la empresa.

Si el individuo que afronta la gerencia es un líder, entonces trabajará para lograr su aceptación, destacándose por su carisma y demás rasgos que ayudarán en el desempeño de los objetivos y propósitos proyectados.

En consecuencia, la persona con liderazgo respaldará al equipo de trabajo, de tal forma que potenciará la creatividad, promoverá el compromiso, las ganas de trabajar en equipos, el desarrollo personal, así como también propiciará el surgimiento de un solo motivo u objetivo común entre los trabajadores y sus decisiones en las tareas o actividades a realizar.

El comprender los beneficios que otorga el liderazgo, hará que se produzca una mayor rentabilidad, producción efectiva, con calidad y un clima laboral positivo

a) Importancia del liderazgo.

Podemos establecer que el liderazgo encierra la importancia siguiente:

Porque parte de ser un rasgo fundamental en la persona que desear ser el guía y dirigente de la organización.

Si una empresa tiene una adecuada planeación, control y procedimiento organizacional, pero sin un liderazgo, entonces los resultados no serán los esperados.

Su existencia es esencial para la continuidad de toda empresa.

Se han evidenciado casos de varias empresas que han contado con una planificación inadecuada y con metodologías organizacionales desfasadas, que logrado sobrevivir gracias a la existencia de un liderazgo con dinamismo.

2.2.2. Eficacia organizacional

2.2.2.1. Definición de eficacia organizacional

De acuerdo a varios autores, la definición de eficacia organizacional mantiene un aspecto multidimensional, asimismo, de acuerdo a los objetivos de investigación, se llevaron a cabo su entendimiento y evaluación, entre los contextos geográficos, económicos y entre otros.

Varias investigaciones sobre la eficacia organizacional, plantea entre ellas, algunos enfoques, por ejemplo (Fernandez Ríos, 2007) presenta las siguientes definiciones sobre actividades organizacionales:

“Cummins (1983)	“las organizaciones eficaces son aquellas en las cuales la alta proporción de colaboradores se observan a sí mismo como independientes para usar las organizaciones y sus exigencias. Cuanto más es el nivel de instrumentalización organizacional descubierta por el colaborador, más fuerte es la organización.”
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tamames (1989)	“Acción a fin de efectuar los propósitos advertidos. Es la expresión administrativa de eficacia, por lo que asimismo se le sabe cómo eficacia en administración.”
Morin et al. (1989)	“Las eficiencias organizativas se definen en juicios pronunciados por los componentes variados sobre los efectos, las consecuencias o cada efecto de las organizaciones o sus procedimientos.”
Daft y Steers (1992)	“La eficiencia se reseña al rendimiento conseguido por las organizaciones en el beneficio de sus objetivos.”

Con la investigación conceptualizada se logra percibir que, se presenta un leve acuerdo referente al concepto de eficacia organizacional. Algunos estudios, revelan que aquella es similar a lo que resulta siendo la definición de eficiencia.

Las investigaciones de Quijano y Navarro señalan que la eficacia es similar a la efectividad, siendo su definición, el lograr objetivos y metas de la organización. Para algunos autores, la eficacia conlleva a supervivir y obtener recursos. Mientras que otros investigadores, afirman que estas definiciones, concuerdan con las satisfacciones que logran tener aquellas agrupaciones de interés. No obstante, aún se mantiene la semejanza con el buscar resultados en la organización

Añadiendo, Morin (1989) señala que es normal que muchas veces se confunda las definiciones de la eficacia con algunos otros términos, entre ellos está la productividad, competencia, rentabilidad, logros y optimización en la organización, conteniendo una relación entre ellos, pero manteniendo a su vez, definiciones distintas (Monografías, s.f.).

Todo lo señalado, parte de las diferentes maneras de entendimiento de una empresa y todo lo referente a ello, a ello se debe la gran variedad de definiciones términos, y de criterios usados para la evaluación dentro del periodo histórico de la teoría de las organizaciones. En

cierto modo, si se logra entender la eficacia de las empresas, será factible la descripción de perspectivas similares, de tal forma que se logre entender la eficacia de la organización.

2.2.2.2. La eficacia dentro de las teorías organizacionales

Una de los asuntos más llevado a cabo dentro de la literatura de entidades, es la eficacia de las organizaciones.

La gran mayoría de teorías establecidas señalan que las empresas buscan, directa o indirectamente, alcanzar una eficacia notable. Aunque, no siempre llega ser optimo los resultados obtenidos, siendo por ello, que aún no exista alguna significación sobre su conceptualización.

Ivancevich (1991) refiere “dentro de las teorías organizacionales, se comprenden tres aspectos analíticos que ayudan a obtener la definición y evaluación de la implicancia de contar con una eficacia organizacional: persona, los grupos, y empresa”. (pp. 23-24)

Es por ello que, al hablar de eficacia se logra relacionar de manera directa con el rendimientos personal de los colaboradores adentro de los distintos cargos laborales, en coordinación con los desempeños grupales y de aquellas agrupaciones que se forman indirectamente, siendo por ello, la perspectiva colectiva de la eficacia, como resultado de una sinergia obtenida por las coordinaciones elaboradas por los trabajadores, intercambiando sus esfuerzo, poniendo voluntad, concretando nuevos conocimientos, y desarrollándolos en equipos de trabajo.

Fernández, Ríos y Sánchez, aseguran que la perspectiva de la eficiencia se encuadra de manera total, dentro de la teoría clásica y la de sistemas, con la búsqueda de lograr tener la identificación de la conclusión de la eficacia en la organización.

Teoría Clásica: aquí se cuenta con una mirada racionalista y financiera. Esta teoría es la que afirma que, si la organización camina guiándose de los principios de rentabilidad y valor, entonces se logrará desarrollar las tareas eficazmente. Resultando ser que la eficacia de toda organización se valore según la utilización de criterios financieros, y la búsqueda por obtener una eficiencia, al igual que obtener una reducción entre los costos. (Fernández y Sanchez, 2007, p.41)

Teoría de las Relaciones Humanas. En esta teoría, se puede notar las aportaciones de autores como Elton Mayo, Maslow, McGregor, Likert etc., siendo impulsados por aportaciones las cuales brindaría el autor Hawthorne por los años 1924.

Gracias a los estudios elaborados por los autores señalados, se llevaron a cabo la iniciación de emplear aquellas técnicas científicas que ayudarían en la examinación de la conducta dentro del trabajo.

Varias ramas constan con este acometimiento, resultando su hincapié estar en el comportamiento de los individuos y su intervención adentro de cada organización.

Se tiene conocido que, tras el nacimiento de teorías sistémicas, las organizaciones pasaron a ser consideradas como conjuntos de pequeños sistemas que se relacionan y se someten a las influencias de su entorno. Por ello, que las consideraciones que plantea la hipótesis de vínculos humanos en cuanto a satisfacciones y desarrollos de los trabajadores, crecen con dirección de un crecimiento y permanencia en la empresa.

De esta manera, la eficacia es comprendida de acuerdo a distintos enfoques, como, por ejemplo: desde la parte del negociador, según la capacidad estructuralista de ajuste en la coyuntura del medio ambiente, calidad humana organizacional, entre otros. Las cuales se vinculan con la eficacia organizacional y su representación tras las ejecuciones de los objetivos

trazados. Esta teoría con su desarrollo, logró aportar al estudio de las organizaciones, contar con una percepción diferente de eficacia, donde se considera el entorno, para luego, partir de la idea de contingencia, por la cual, se considera contar con distintas interpretaciones de la realidad de acuerdo a las circunstancias.

Del mismo modo, se señala que toda empresa puede presentar eficacia en alguna parte de su desarrollo. Por otro lado, no siempre lo que será eficaz para una empresa, será para otras. De tal forma que, la eficacia no se basa en resultados monetarios económicos, o que es similar a la eficiencia, siendo su interpretación de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, en cuanto a su entorno y las limitaciones de su desarrollo.

2.2.2.3. Enfoque actual de la eficacia organizacional

A través de los años, han existido distintos modelos explicativos sobre este enfoque, pero no se ha podido concretar un consenso total de lo que implica la definición de eficacia de las organizaciones.

El tener una definición de eficacia organizacional ha conllevado a tenerse diversas discusiones que mostraban un desacuerdo entre ellos. Las cuales se verán reflejadas en las diferencias conceptualizaciones, paradigmas, y medidas para su evaluación. (Fernández, 2007, p. 43)

La variedad sistemática y efectos contrarios destapados por la averiguación experimental en relación a las efectividades organizacionales, desató una enorme disputa en cuanto a estudiosos. Un conjunto amparaba el alivio de los análisis de las efectividades organizacionales. Un 2do conjunto ha sido más extremista sugiriendo el desamparo general de

los mencionados análisis y hay un 3er conjunto el cual se puso en posición de favorecer a continuar analizando el asunto.

Dentro del conjunto de defensores, quienes incentivaban con seguir los estudios de eficacia organizacional, están autores como: Cameron (1986), Morin et al. (1994); Fernández R. y Sánchez (1997); Savoie y Morin (2001). Estos autores aseguran que pese que existe confusiones en la definición conceptual y operacional, se enfatizan los estudios de la eficacia de organizaciones, dentro de todas las clases de empresas.

Con la presencia de una mayor competitividad entre las empresas, actualmente estas organizaciones tienen que tener resultados eficaces. Por ello, se entabla dentro de las empresas tener la presencia de la eficacia en sus distintos procesos con el fin de alcanzar sus objetivos.

Resultando ser de gran importancia, la consideración que tiene contar con una eficacia laboral para llegar hacia los objetivos.

Las empresas tienen que alcanzar un grado superior de eficiencia, resultando así de gran importancia continuar sus funciones en un ambiente con motivación, participación e identificación por parte del cuerpo laboral, debiendo a ello, la esencialidad que consta el recurso humano para la empresa, poniendo en juego una mayor concentración de los altos mandos en cada decisión tomada, de manera que se puedan lograr tener resultados favorables y eficaces.

Entre los aspectos a tener para el logro de una eficacia en las actividades de la empresa, tenemos los siguientes:

facultad administrativa del alto mando para contar con un personal calificado.

Colaboradores con su moralidad y satisfacción laboral.

Rotación de trabajadores y ausentismo.

Relaciones interpersonales adecuadas.

Relaciones departamentales óptimas.

Impresión de acuerdo a organización y sus objetivos.

Empleo adecuado de la fuerza laboral.

Eficacia empresarial en la adaptación en el ambiente externo.

2.2.2.4. Modelos y criterios para evaluar la eficacia organizacional

Debido a la variedad de definiciones que existe sobre la eficacia organizacional, se otorga una cierta porción de paradigmas de acuerdo a diversas dimensiones y criterios empleados para su evaluación.

No obstante, una cantidad de investigadores afirma que estos modelos no representan la diversidad que implica la eficacia en las organizaciones, teniendo una percepción ajustada de la misma.

Por ello, los estudios sobre las semejanzas o superposiciones que contaban aquellos criterios en los distintos paradigmas, dieron a cabo que, investigadores como Fernández R. y Sánchez (1997) los que tenían la finalidad de otorgar un modelo con percepción general de la eficacia en las organizaciones, realizando esfuerzos dentro de la síntesis entre las distintas propuestas de otros autores. Proponiendo así, muestras multidimensionales, modelo de propósitos y muestra de métodos. Morin et al. (1994), manifiesta lo siguiente:

a) Modelo Multidimensional.

Este modelo fue propuesto por los autores Fernández, Ríos, y Sánchez, tras un exhausto análisis en el modelo, proponiendo consigo sus respectivas dimensiones, entre ellas tenemos las siguientes, de acuerdo a la eficacia:

Dimensión Sistémica

Aquí se ejecutará la evaluación de la eficacia en las organizacionales de acuerdo a los procesamientos de la empresa y de acuerdo a los objetivos esperados. Reflejando consigo el grado de tareas que la empresa desea continuar en un periodo, generando estabilidad y desarrollo. Resultando de suma importancia, tener criterios esenciales entre el personal laboral: la mejora continua de calidad en producto y servicio, manteniendo la capacidad y complacencia de aquellos integrantes de intereses como, consumidor, proveedor, accionista y acreedor. (Fernández y Sánchez, 2007, p. 54)

Dimensión Económica

De acuerdo a los autores mencionados con anterioridad, en esta dimensión se centra por las personas que generan una inversión en ella, de tal modo que se mide por aquellos objetivos formales, que tienen relación con aquellas que logran ser identificados, distribuidos y ajustado a una eficiencia económica. Con esta dimensión, se busca obtener y tener de manera constante una economía en crecimiento, las cuales constituyen fragmento de los propósitos de las mismas empresas. Sin embargo, si se requiere lograr el aumento de eficiencia de aquellas tareas. El alto mando debe permanecer con cautela, sobre todo cuando ahorre recursos, mejore la productividad y mejore la rentabilidad total.

Dimensión Psicosocial

Aquí, lo que se busca es perseguir el conocer aquellos aspectos no explorados de los individuos y con el fin de satisfacer sus necesidades. Al igual que las dimensiones anteriores, con esta dimensión también se busca lograr desempeñar con los propósitos proyectados por las empresas. Entre sus criterios se tiene a la responsabilidad, ambiente de laboral, desempeño, capacidades, salud y seguro laboral.

Dimensión Ecológica

Para que una empresa presente resultados favorables, es necesario el cambio de su ambiente con su estructura. Por ejemplo, aquellas organizaciones que parten de sus actividades de extracción de recursos naturales para su proceso de puesta en marcha, de tal forma que, con ello, la misma empresa ofrezca nuevos artículos que servirán para el bienestar del mismo ambiente y sus cuidados.

Si las organizaciones buscan ampliar y mejorar su procesos y actividades laborales, entonces tienen que tener en cuenta el exterior y contexto donde están implicándose los retos que día a día tienen por superar. Entre los criterios que implica esta dimensión se tiene a los siguientes: el querer regular tanto la responsabilidad social y medioambiental (Fernández y Sanchez, 2007, p. 55)

Dimensión Política.

Para este punto, los integrantes de una empresa presentan sus ideales con la organización y los demás miembros, haciendo que se genere una llamativa utilidad de las mismas. Entonces, así es como se genera una orientación entre los criterios o indicadores que contiene la eficacia de la organización, logrando mantener una evaluación de la misma, con valores del cuerpo laboral.

Savoie y Morin (2001) recomienda algunos criterios, entre ellos complacencia de la asociación absoluta, satisfacciones del constituyente de acuerdo a su dominio referente, reducción de daños y acomodamiento de la empresa con su exterior.

b) Modelo de Objetivos.

Dentro de este modelo, se considera que toda entidad se rige bajo un sistema racional, en la cual, como mayor función y rol de la misma, será obtener el cumplimiento de metas

trazadas, de tal forma que se pueda medir la eficacia. Presenta como eje principal, contar con objetivos relacionados con el desarrollo de sus actividades laborales.

Fernández, Ríos y Sánchez (1997), comparten la idea que, contar con objetivos claros y adecuados, se podrá realizar los análisis de la empresa y su eficacia resultante. Sin embargo, aquella condición no solo será suficiente, se necesitará que estos objetivos deben dominar aquellas debilidades que pueda presentar la empresa, manejándose como una limitante, con el fin de desarrollarse tanto en periodos cortos y largos, de acuerdo a las definiciones acordadas por la organización. al igual que los anteriores modelos, esta presentó ciertas discrepancias que resultaron traer consigo un nuevo, denominado como el modelo sistemático.

c) Modelo de Sistemas.

Toda empresa debe de mostrar y evidenciar su capacidad de plantear objetivos y así permanecer en el mercado competitivo. Esto quiere decir que, la empresa sepa afrontar los problemas con un adecuado ambiente, recursos óptimos, personal capacitado, y sobre todo el mantener un sistema del proceso en buen funcionamiento. Dentro de la base de este modelo se tiene la definición del sistema elaborado por los autores Kast y Rosenzweig (1980), entre otros.

De esta manera, las empresas buscaran tener una eficacia en su organización con objetivos trazados, con sus rasgos propios que buscan tener adaptabilidad, mantener, transformar y crecer sus procedimientos en un periodo amplio, y de valorado de manera integral (Alonso, 2007).

Esta percepción al igual que los modelos anteriores estudiado, presenta limitantes relacionados con sus eficacias laborales, y con la visión panorámica de desarrollar las funciones de la empresa sin la evaluación referente a valores y solamente guiándose en las obtenciones de recursos.

Fernández, Ríos y Sánchez, indican también que, si la empresa desea mantenerse vigente en el mercado, deben tener la capacidad de satisfacción en sus necesidades primordiales, como:

Responder a las necesidades de su ambiente exterior;

Emplear recursos para la producción de rendimientos, mantenimiento y restablecimiento de los sistemas;

Perfeccionamiento del uso en sus recursos dentro de su entorno con distintas decisiones.

Si una empresa lograr comprender las situaciones externas que son conllevadas en el procedimiento de sus funciones, entonces podrá afrontar a las dificultades que esta puede pasar.

Los recursos asignados para la resolución de problemas, se plantearán si se logró la anticipación de las mismas. Asimismo, si el alto mando de toda empresa, logra demostrar tener la capacidad de afrontar problemas, relacionados con su exterior y de tal forma que se conllevarían tener una organización sólida, que hace frente a los obstáculos presentados.

Es por ello, que este modelo se centrará en visualizar si se cuenta con una capacidad empresarial, donde se mantenga como una gente social que interactúa efectivamente con su exterior.

2.2.2.5. Modelos y criterios para evaluar la eficacia organizacional

en la evaluación de la eficacia organizacional

Fernández R. y Sánchez proponen algunos aspectos que deben ser considerados antes de escoger algún criterio de la evaluación de la eficacia dentro de la empresa.

a) Aspectos de la organización: toda empresa cuenta con aspectos propios que logran distinguirla entre la competencia. Siendo por ello, que sus objetivos se realicen de manera adecuada, y con propuestas de soluciones variadas.

b) Universalidad y especificidad de criterios: algunos autores estudian a la eficacia a través de criterios como la flexibilidad, permanencia, entre otros, teniendo consigo ciertos criterios generales adecuados. Por otro lado, varios autores indican que las empresas requieren de grupos únicos y diferentes de criterios. Y, con ello, se afirma que las pequeñas unidades de las empresas deben ser puestas a evaluación por distintos criterios, puesto que no se podrá especificar un criterio como patrón, donde todas las empresas puedan guardar sus diversidades.

c) Criterios normativos contra criterios descriptivos: aquí, se tiene compatibilidad con el nivel el cual escogen o disponen los criterios para evaluar la efectividad, y emplear algunas de los siguientes criterios: producción, eficiencia, satisfacción, adaptabilidad y progresión y supervivencia.

d) Criterios estáticos contra criterios dinámicos: varias investigaciones han resaltado sobre el control del desempeño, la inclusión de percepciones estáticas de los procedimientos o resultados. Pocos son las investigaciones que han utilizado aquellos criterios dinámicos, con modificaciones de periodos, y poniendo en evidencia lo tedioso que conlleva su ejecución.

e) Nivel de análisis empleado: teniendo a la organización, el grupo, y el trabajador como unidad de análisis, será posible la determinación de la evaluación del desempeño.

f) Criterios objetivos contra criterios subjetivos: cuando se habla de criterios objetivos, se señalan aquellos aspectos de la organización que demuestran información de la eficiencia, que indirectamente fueron elaborados o encargados por el personal. En cambio, los

criterios subjetivos, son aquellos que contienen información de los propios integrantes de la empresa. Hoy en día, las organizaciones tienen en conocimiento que el segundo criterio es la que debe concentrarse mayor importancia, a pesar de ser muy común.

g) Encargado de la definición de criterios: las organizaciones cuentan con investigadores que realizan supuestos de la propia empresa y sobre aquellos aspectos que son convenientes para la misma. De modo que, la importancia de contar con participantes idóneos que demuestren un papel principal y relevante en la organización, conllevará a la permanencia de la misma, entre estos agentes, tenemos a proveedores, usuarios, entre otros.

El contar con un paradigma diverso, con criterios que permitan realizar participaciones efectivas de los trabajadores individualmente y colectivamente, así como de la propia entidad.

La búsqueda por la perfección de las realizaciones de las empresas, son normalmente considerados asuntos llamativos para investigadores. Muchas veces se suelen relacionar a la efectividad con eficiencia o eficacia, del mismo modo que contar con una rentabilidad o productividad es sinónimo de éxito, entre otros. Puesto que lo más relevante para la empresa, será la búsqueda por conseguir aquello que fue trazado en un inicio.

De ahí radica la versatilidad que conlleva tener éxito en una empresa, porque no será la misma definición y percepción en las organizaciones.

Muchas veces se suele emplear el término de eficiencia cuando se habla o se señala algún aspecto de los procesos de la empresa, así como del término de eficacia cuando está ha sido ejecutada, y entre otros. Estos problemas de no poder distinguir y detectar el significado de aquellos términos, no siempre solo es un aspecto teórico, sino que, durante las actividades se han presentado dificultades en el control y evaluación.

Así como los objetivos de la empresa conlleva a plantear medidas eficaces con la utilidad de los recursos obtenidos, una gestión de calidad, y herramientas propias de la organización, también será pertinente el contar con una evaluación de percepciones elaboradas por los propios trabajadores para con su empresa, de tal modo que se tracen criterios valorativos de la misma. Conllevando así, una problemática sobre el conocer y saber con qué criterios o selección de variables se requiere para emplear dentro del procedimiento de comparación antes de conocer el nivel de eficacia actual.

Durante años, se ha demostrado que la utilización adecuada de los todos los recursos de la empresa, conllevarán a un buen desempeño de la misma, por ello que la búsqueda de eficacia y mostrar competitividad siempre ha sido de suma importancia para un progreso económico, social y personal. Por ende, se trata de partir de nuevos conocimientos diversos sobre las actividades laborales, el individuo, y la organización.

2.2.2.6. Teorías contemporáneas de la motivación

a) Teoría del establecimiento de metas

para lograr un rendimiento superior y óptimo se necesita de metas establecidas que no sean fáciles de cumplirse.

Estudios sobre esta teoría manifiestan que toda meta conlleva a cuestiones y su identificación de las consecuencias que esta radicará sobre el rendimiento en la organización. (Robbins & Judge, 2009)

Entre los años de 1960, Edwin Locke determino que, si el colaborador cuenta con una meta en su trabajo, entonces tendrá una motivación para su ejecución.

Se sabe además que, las metas específicas generan un nivel superior de esfuerzo en los trabajadores, a diferencia de la meta global. Esto se debe a que las metas específicas actúan como un estímulo interno.

Contar con metas que resultan constantes y que a su vez genera una difícil ejecución de la misma, entonces se puede decir que el desempeño tendrá un nivel superior. Aun que se conoce también, que, si estas metas son fáciles de cumplirse, entonces su aceptación será de inmediato y no se presentarán abstinencias. En cambio, si la meta conlleva un grado de dificultad superior, se esperará que el trabajador presente un mayor esfuerzo para su alcance.

Normalmente, a las personas les motiva contar con metas que no sean fáciles de alcanzar. Esto se debe a que se ha generado una concentración particular en el desarrollo de la misma. Asimismo, estas permiten contar con una mayor destreza en el trabajo, demostrando, además, tener persistencia en el desarrollo. Finalmente, estas metas nos permitirán descubrir tácticas nuevas que ayudarán a hacer frente ante problemas dificultosos.

El empleo de la retroalimentación en los trabajadores funcionara como un apoyo de guía en la identificación de diferencias entre lo elaborado y aquello que verdaderamente se desea hacer.

En ocasiones cuando se participan las metas, se generan un mayor desempeño laboral, y otras veces, se tienen resultados favorables cuando el alto mando les asignó determinadas metas. Lo que radica como ventaja, será la aceptación de las metas a encaminar.

Esta teoría comprende que un trabajador está comprometido con una meta, en otras palabras, que esta persona no abandonará aquello que tanto le motiva a realizar su trabajo. Su conducta se basa en que lo puede lograr y el querer alcanzarlo.

A todo ello, el contar con metas difíciles de alcanzar y específicas, serán un aspecto motivador para que el trabajador se desempeñe en sus actividades. Es por ello que, se recomienda a los líderes de hoy en día a plantear, metas difíciles y específicas en las organizaciones.

b) Teoría de la eficacia personal

Esta teoría, llamada además hipótesis cognoscitiva colectiva o de la asimilación colectiva, se centra en la creencia del trabajador si podrá realizar alguna actividad encomendada (Robbins & Judge, 2009).

Todo colaborador con eficacia personal, tiene la facultad de enfrentar los problemas con un esfuerzo considerable y motivación, a diferencia de los que carecen de ella, pues simplemente disminuyen su esfuerzo y no son capaces de hacer frente a estos obstáculos. A la unión de las hipótesis del establecimiento de objetivos y de la eficiencia particular, el alto mando directivo podrá ayudar a sus trabajadores contar con eficacia personal.

El dominio de aprobación, será aquella fuente esencial para mejorar la eficacia personal, consistiendo en tener experiencia importante en la actividad o trabajo. Esto se refiere cuando el trabajador se siente aliviado al saber que anteriormente ya ha pasado por la misma labor.

El modelo indirecto, será de gran ayuda, tras obtener una guía en la elaboración de las actividades. Esto implica, el guiarse si otra persona más ha elaborado y ha pasado por el mismo proceso.

En cuanto a la persuasión verbal, está radicado cuando se cuenta con una orientación alentadora y motivadora, que ayudará a poder realizar las actividades con determinada confianza.

c) Teoría del reforzamiento

Esta teoría basa su enfoque de acuerdo a la conducta originado por el entorno. En esta no se consideran aquellos sucesos cognitivos internos; de tal forma que aquellos que controlan la conducta son los reforzadores, de tal forma que, si una acción se repite con constancia, esta generará un reforzamiento (Robbins & Judge, 2009, p. 191).

Esta teoría no toma en cuenta el interior del trabajador, sino que se basa en su conducta al realizar las actividades. Es por ello que, no se orienta de la teoría de la motivación, al obviar la parte interna de la persona. Sin embargo, permite que los individuos analicen lo que controla su conducta, razón por la cual esta teoría se involucra con los estudios motivacionales.

Así como se sabe que esta teoría de reforzamiento es clave en la conducta de las personas, hay otros estudios similares a esta. Las conductas que uno tiene en su centro laboral y la cantidad de esfuerzo dedicado a cada una de las actividades se verán afectados por las consecuencias obtenidas. Una situación similar, se dará cuando se amoneste a un trabajador por exceder la productividad de sus colegas, entonces la probabilidad que minimice su productividad será mayor. Por ello, dicha mengua además se aclararía en métodos de objetivos, inequidades o expectativas.

2.2.2.7. Desempeño en la relación con la continuidad de la relevancia

Todo desempeño de empresas se vincula con la facultad de la empresa de conservar su misión, metas, programas y funciones de forma armoniosa con aquella necesidad en evolución de sus integrantes e interesados directos clave. Para las organizaciones públicas y privadas se tiene considerado como interesados directos a todos los usuarios o clientes que determinarán una evaluación del desempeño de la empresa.

Sin embargo, muchas de las empresas presentan variedad de interesados directos contando con una ayuda fundamental para que la empresa se mantenga siendo relevante. Aquellas empresas deben de concretar ciertas prioridades, abordando compromisos, y incongruencias entre sus conjuntos de interesado inmediatos.

Conocer a los que directamente le interesa a quienes se deberían de compensar, y saber conducir estas expectativas dentro de ellas, será todo un desafío para la organización. en el rubro de salud, las organizaciones se centrarán más en la atención a los usuarios o pacientes y familiares a que se reduzcan los costos de mantenimiento, planta, entre otros sus. Aquí se emplearía la frase de hacer menos es hacer más, sin embargo, esto no siempre lleva a la satisfacción de los trabajadores en su desarrollo de funciones, puesto que su horario de trabajo radica en sesenta horas por semana, y sin mencionar que su vivienda muchas veces suele estar en lejanía con relación a su centro de trabajo.

a) Dimensiones

Para la evaluación de la continuidad relevante de las empresas se emplea dos dimensiones. Como primera dimensión está la capacidad de mantener bajo satisfacción a los interesados directos. Si se quiere lograr mantener satisfechos a los interesados directos, se debe hacer sentir sus expectativas. Para empresas estatales y sin fines de lucro, el lograr pesquisa relacionada a los discernimientos de la complacencia de los que tienen interés directo será determinante para conseguir cumplir con las expectativas de contribuyentes, usuarios, entre otros.

Referente a la 2da magnitud de la continuación de la preeminencia, que es la función de renovar y generar contextos novedosos y más eficientes y en consecuencia de ideales y recientes sapiencias. La creación y la habituación a exigencias variables son horarios claves del manejo en el planeta presente, el cual se agita a un compás con gran velocidad.

b) Evaluación de la relevancia

Organizaciones del sector privado, identifican el papel fundamental que tiene el gobierno como un agente directo en sus acuerdos e inversiones, de tal forma que se forman asociaciones y grupos influyentes que en estos de manera directa.

Con la complacencia de sus exigencias y expectativas de los interesados directos, se podrá presencia la prolongación de la preeminencia. Las empresas demandan adelantarse al porvenir, tener recientes mecanismos que ayuden a la creación de productos nuevos y servicios. Si se cuenta con una evaluación de las capacidades de innovación y adaptación, habrá una importante continuidad de las actividades.

c) Indicadores relevantes

Puesto que varias empresas no tienen en cuenta aquellos indicadores relevantes, probablemente se necesite desarrollar ciertos indicadores preliminares, a fin de guiar una valoración, entre ellas:

Complacencia de los que tienen interés directo (cliente, institución financiera internacional, donante, etc.)

Modificaciones de roles;

Modificaciones dentro de las entidades financieras (calidad y cantidad);

Aprobación de planificaciones y atenciones por lado de quienes tienen interés directo;

Ayuda direccionado dentro del desarrollo profesional;

Modificaciones en innovación y adaptación organizacional (según la necesidad y metodología);

Modificaciones en atenciones y planificaciones concurrentes con la permutación de métodos de interesados.

2.3. Bases filosóficas

Relaciones humanas

La reconocida autora Mary Parker Follet aportó grandes conocimientos sobre el pensamiento administrativo, exactamente ubicada dentro de la facultad de vínculos humanos, luego de enfocarse en la intervención de los colaboradores en la empresa y en aquellas metas similares con el alto mando o lo que comúnmente conocemos como Gerencia participativa. Entre los logros de Follet, tenemos la reducción de la fisura entre la orientación mecanicista de Taylor y la orientación contemporánea la cual destaca la conducta humana. Aquella es la que responsable de juntar las administraciones científicas a la percepción de agrupaciones o de métodos a las soluciones de conflictos o inconvenientes propios de la administración. Entre sus afirmaciones está aquella que, nadie podría sentirse completo a no ser que formase parte de algún equipo colectivo o agregado y en la cual cada persona crecía gracias a esas vínculos con los diferentes integrantes de las empresas. La autora, manifestaba además que, la administración comprendía realizar actividades o tareas por medio de las personas pertenecientes a la organización, siendo los trabajadores y sus respectivos jefes quienes distribuían una finalidad frecuente a los integrantes de la propia empresa, pensando que la semejanza compuesta entre directores y dependientes ensombrecía su agrupación y asociaciones naturales. Definitivamente, su modelo fue el punto clave como antecedente en la realización del concepto de la administración organizacional, luego de la introducción específica del ambiente de la empresa en su sucesión más extensa de vínculos, siendo la mayoría adentro y terceras más allá de la organización (GestioPolis.com Experto, 2001).

Eficacia organizacional

Las empresas como entidades abiertas demandan interesar una cierta cuantía mayor de energías a la cuales se restituye al medio, convertido en producto. La organización recibe energía por medio de sus trabajadores siendo éstos fuente de energías y recursos. Los trabajadores directos, presentan aquella energía que traspasa en los materiales pertenecientes a la empresa, de tal manera que los trabajadores indirectos son la energía la cual procede sobre los otros componentes de la organización que no necesariamente forman parte de la transformación empresarial. Algunos autores entre ellos Likert, Mahoney, Bennis etc., insinuaron pautas de eficiencia en la administración en funciones de los trabajadores. Por ejemplo, Likert considera que la eficiencia en la administración se logra por medio de las formas de la ordenación, el rango de familiaridad e intereses de las personas, la motivación, la lealtad, el desempeño, la comunicación interna y la toma adecuada de decisiones. Siendo de esta manera que, la eficiencia en la administración conlleva a la eficiencia en la organización, cuando se reúne el logro de propósitos en las empresas, el sostenimiento del método en el interior, y el acomodo al medio exterior. Finalmente, a fin de que la eficacia organizacional se desarrolle se considera la implicancia de muchos factores, como la complacencia de la colectividad, de cada gerente, proveedores, acreedores, empleado, y consumidores (LosRecursosHumanos.com, 2010).

2.4. Definición de términos básicos.

Antipatía. Los órdenes de un jefe antipático, aunque juntos provocan movimientos de rebeldía y dificultades entre los subordinados.

Banca Comercial. Institución financiera cuyo manejo esencial consiste en la recepción del dinero público en depósitos o bajo alguna otra particularidad convenida y en utilizar este

efectivo, su mismo capital y el que consiga de terceras cuentas de financiamiento en otorgar crédito en las diferentes particularidades.

Banco Central de Reserva del Perú. Aquella que consta de autoridad monetaria, con la función de circular moneda nacional, dirigir la reserva internacional del estado y buscar la regulación de ordenamientos del procedimiento financiero del país.

Banco de la Nación. Es el agente de tipo monetario del país, teniendo en su función principal, el manejo de cada operación bancaria del parte estatal.

Burocracia. Forma racional, sistemática y precisa de organización en el que se definen con precisión las reglas, disposiciones y técnicas.

Calidad. Conjunto de características específicas y funcionales que puedan ser objeto de evaluación para determinar si un producto o servicio satisface los propósitos en relación de efecto social.

Capacitación. Proceso educativo de conocimientos y desarrollo de comportamiento.

Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores. Centro estatal del área económica y financiera con el fin de procurar los mercados de valores, custodiar por la buena conducción de organizaciones y normas de balance de las propias.

Competencia. Poder y derecho de ejercer una capacidad reconocida.

Complejidad. Número de diferentes puestos y unidades de trabajo en una organización.

Comunicación. Atender a los beneficiarios y conservarlos enterados utilizando una expresión la cual logren entender.

Cultura Organizacional. Sistema de valores creencias compartidas que influye en el comportamiento del personal.

Eficacia. Cumplimiento de las políticas y metas fijadas.

Eficacia Organizacional. Calculo en que una empresa es fructífera y logra satisfacer los requerimientos de los interesados directos.

Eficiencia. Relación óptima entre los recursos que se emplean y los productos que se alcanzan

Entropía. Medida del grado de desorden de la comunicación de elementos dispares contenidos en un mensaje.

Ética profesional. Reglas de comportamiento y conductas de los profesionales para el correcto desempeño de su profesión.

Incentivos. Es una incitación la cual posee como fin estimular a los colaboradores, aumentar la elaboración y optimizar el desempeño.

Motivación. Es el efecto de las interacciones de los sujetos con el contexto; como los transcurso que incurren en la magnitud, orientación y perseverancia de los esfuerzos lo cual hace un sujeto para el logro de un propósito.

Percepción. Es el hecho de tomar, descifrar y entender por medio de la psiquis las indicaciones sensorias que proceden de los 5 sentidos del organismo; el sujeto hace de esa estimulación, señales o sensaciones algo consecuente y cambiante.

Procesos. Conjunto de fases sucesivas racionalmente establecidas.

Productividad. Medida de volumen de producción satisfactoria por empleado.

Satisfacción en el trabajo. Grado de placer o gusto relacionado con el trabajo.

Simpatía. Proceso de integración afectiva de una persona a otras.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Se demostrará que las relaciones humanas influyen significativamente en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho.

2.5.2. Hipótesis específicas

Se determinará que el clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral del Banco de la Nación de Huacho.

Las relaciones humanas compartidas influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

La actitud de los recursos humanos influye directamente en la calidad de los servicios financieros bancarios en el Banco de la Nación de Huacho.

Se debe establecer que la cultura organizacional influye significativamente en la imagen institucional del banco de la nación de Huacho.

2.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de variables y dimensiones

Variable	Definición conceptual	Definición operacional			
		Dimensión	Indicador	Tipo	Escala
VARIABLE X: Relación humana	Los vínculos humanos son los encaminados a formar y conservar entre las personas vínculos cordiales y relaciones amistosas basadas en algunas pautas admitidas por todos esencialmente en los reconocimientos y respeto del temperamento.	Clima laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Ambiente laboral 	Variable Categórica cuantitativa y policotómica	Nominal Ordinal (Likert)
		Relaciones humanas compartidas	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de relaciones humanas • Grado de confianza 		
		Actitud de los Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud del personal • Satisfacción laboral 		
		Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de Cultura organizacional 		
VARIABLE Y: Eficacia organizacional	Es el cálculo en cual la organización es fructífera y compensa a cada parte interesada.	Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de eficacia 	Variable Categórica cuantitativa y policotómica	
		Satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Trato recibido 		
		Calidad de los servicios financieros bancarios	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de atención de servicio 		
		Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario 		

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

El esbozo es no empírico colateral y nivel correlativo con la finalidad de indagar el vínculo en cuanto a las inconstantes que entran en el inconveniente trazado.

Dichas variables especialmente relaciones humanas y el incremento de la eficacia organizacional se midieron en un solo momento del estudio por lo que también se utilizó el método COLATERAL.

El análisis es del tipo básico y aplicado. Aplicado ya que en relación al cimiento de las contribuciones de la indagación básica se buscó analizar las relaciones humanas del BN. de Huacho para incrementar la eficacia organizacional en esa entidad bancaria.

3.1. Población y muestra

3.1.1. Población

El colectivo considerado en el actual análisis lo componen cada funcionario y trabajador del Banco de la nación de Huacho, así como también los residentes en la Ciudad de Huacho que en determinadas circunstancias se convierten en clientes o usuarios (efectivos o potenciales) al concurrir a solicitar algunos de las atenciones que ofrece el Banco.

Determinándose el cuadro siguiente:

POBLACIÓN	N° PERSONAS
Funcionarios	3
Trabajadores estables	12
Trabajadores Part time	3
Clientes o usuarios (promedio mensual de operaciones)	77000

Seguridad	3
Limpieza	2
TOTAL	77023

A. Características General de la Población

Por el tipo de análisis fue excluida la población menor de 18 años.

B. Ubicación temporal

Corresponde al hecho en que se aplicó el cuestionario estructurado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la nación de Huacho entre abril 2018 y marzo del 2019.

3.1.2. Muestra

La muestra a tomarse fue probabilística es decir todos los funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la nación en Huacho tendrán la misma probabilidad de ser medidos.

$$n = \frac{Z^2(p)(q)(W)}{E^2(N-1) + Z^2(p)(q)} = \frac{(1.96)^2(0.30)(0.70)(77023)}{(0.05)^2(77023) + (1.96)^2(0.30)(0.70)}$$

$$n = \frac{62137.23}{192.56 + 0.80} = \frac{62137.23}{193.36} = 321$$

Dónde:

N = Colectivo total (77,023)

Z² = Rango de confianza (95%)

p – q = posibilidad propicia y perjudicial

E² = Error permitido (0.05%)

n = Modelo (321)

Siendo mi modelo representativo de 321

3.2. Técnicas e de recolección de datos

Método de acopio a usar fue el de las encuestas.

El Instrumento a usar fue el cuestionario de encuesta que permitió aplicar a cada participante en el estudio. En el anexo 2 se adjunta los cuestionarios como instrumentos para el acopio de antecedentes.

Los procedimientos de acopio de planteará así:

Autorización: De la gerencia del Banco de la nación de Huacho, permitido en el análisis.

Tiempo de recojo, de acuerdo al cronograma de acciones previstos en abril 2018 y marzo 2019.

Procesos seguidos a lo largo del análisis:

A cada participante se le aplicó los cuestionarios a fin de acopiar informaciones en relación a:

Antecedentes sobre el trato recibido.

Datos con relación con el comportamiento organizacional.

Datos en relación con el grado de interés mostrado por cada funcionario y trabajador del Banco de la de Huacho y procesos para su atención.

Capacitación del personas expertas y no expertas las cuales intervienen en el análisis.

Supervisión del recurso humano a fin de afirmar el proyecto de acopio y en garantizar la eficacia y confidencialidad del instrumento.

Coordinación interna:

Con los funcionarios.

Con las personas que intervienen en la investigación.

3.3. Técnicas para el procesamiento de la información

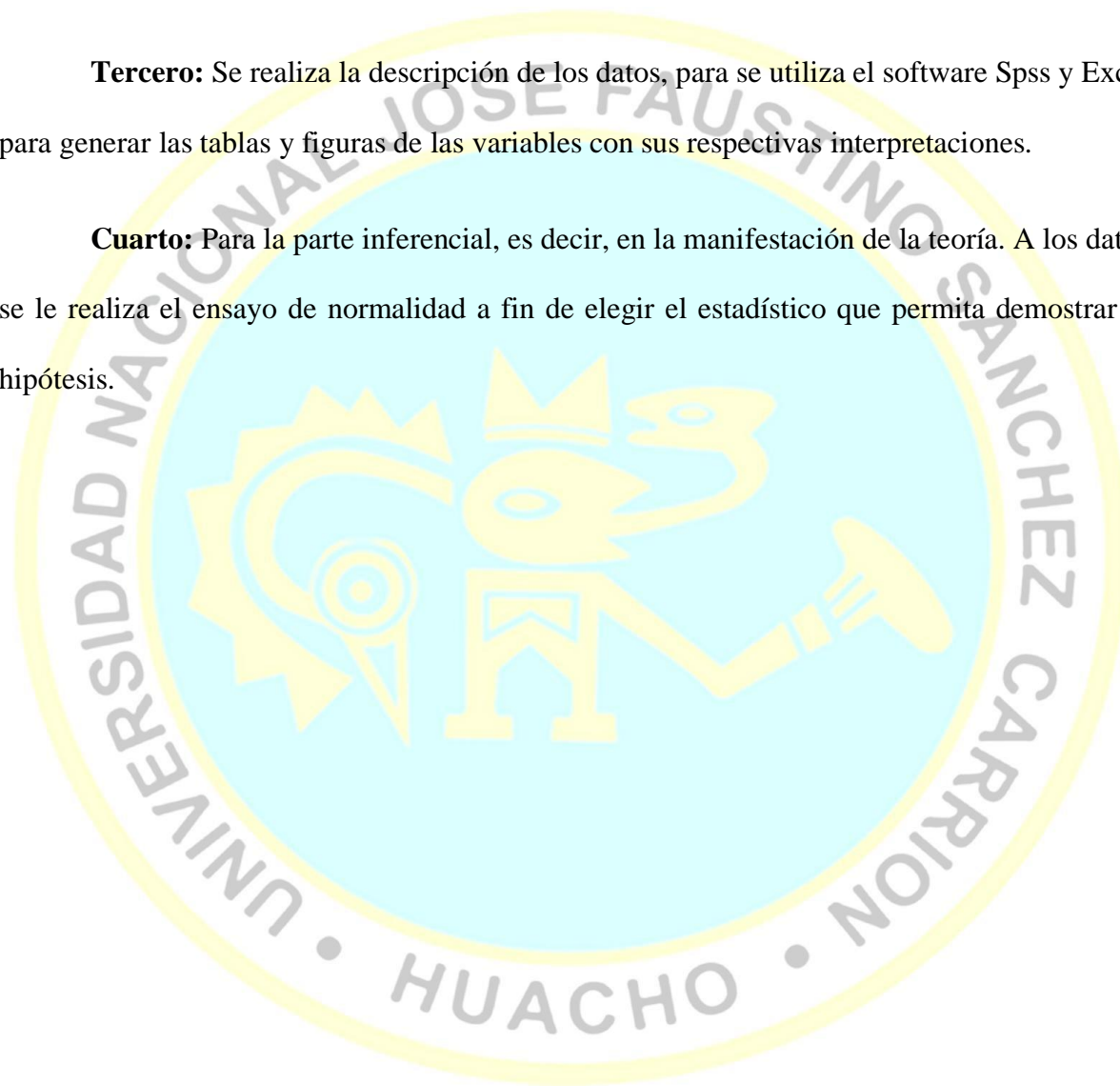
Se considera estas siguientes fases:

Primero: Se verifica los antecedentes obtenidos para evitar el sesgo

Segundo: Como la variable en investigación es cualitativa nominal en la escala Likert se procede a realizar la Baremación correspondiente para generar las tablas y figuras.

Tercero: Se realiza la descripción de los datos, para se utiliza el software Spss y Excel para generar las tablas y figuras de las variables con sus respectivas interpretaciones.

Cuarto: Para la parte inferencial, es decir, en la manifestación de la teoría. A los datos se le realiza el ensayo de normalidad a fin de elegir el estadístico que permita demostrar la hipótesis.



CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

Resultados de la variable relaciones humanas y sus dimensiones

Tabla 2: Relaciones humanas

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	270	84%
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	51	16%
TOTAL	321	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o beneficiarios del Banco de la Nación de Huacho.

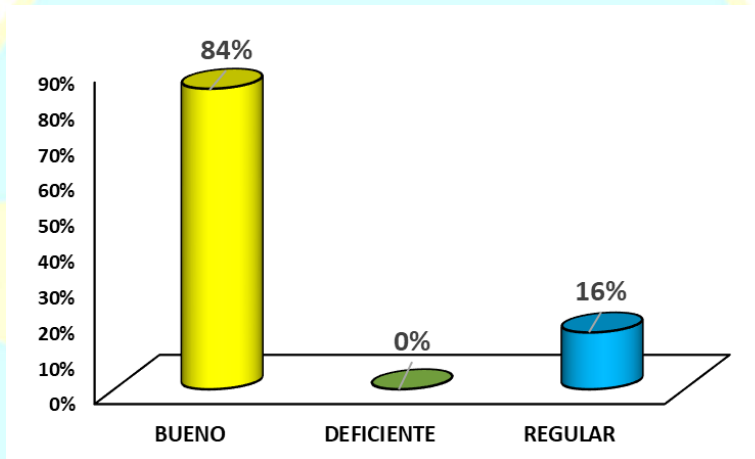


Figura 1: Relaciones humanas

Se aplicó un test a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, sobre los vínculos humanos en la entidad mencionada. El 84% de los encuestados manifiestan que las relaciones humanas en la entidad mencionada son buenas, es decir, en el Banco de la Nación en Huacho presenta un buen clima laboral, se cuenta con relaciones humanas compartidas, una adecuada actitud de los trabajadores, y culturas organizacionales. Finalmente, el 16% de funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del

Banco de la Nación de Huacho, expresa que las relaciones humanas en la entidad mencionada son regulares.

Tabla 3: *Clima laboral*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	276	86%
DEFICIENTE	3	1%
REGULAR	42	13%
TOTAL	321	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

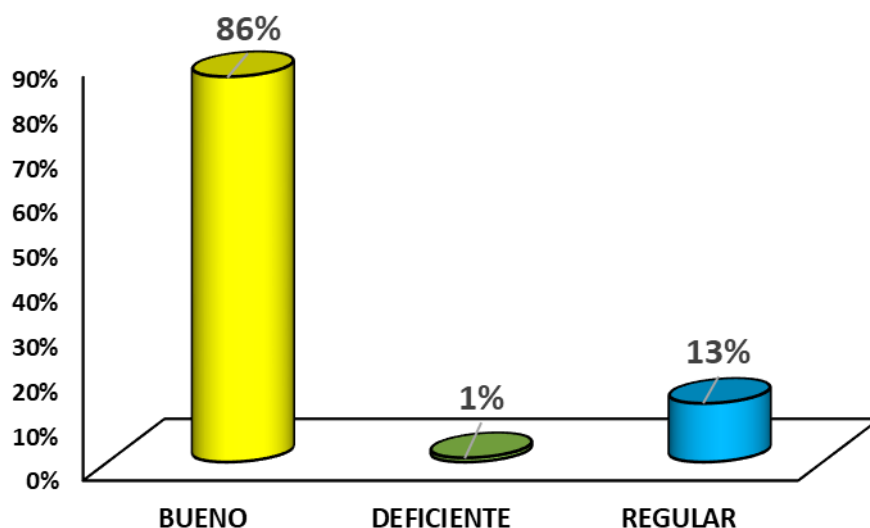


Figura 2: *Clima laboral*

En la figura 2 y esquema 3, se presenta un 86% de los funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, manifiesta que el clima laboral en la entidad mencionada es bueno, es decir, el Banco de la Nación de Huacho cuenta con un personal motivado, permitiendo que se puedan desarrollar efectivamente, y a su vez, logrando tener una buena percepción de sus clientes o usuarios. Además, el 13% de los encuestados señala que el clima laboral en la entidad mencionada es regular. Por último, solo el 1% de los encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del BN. de Huacho, expresa que el ambiente laboral en la entidad mencionada es deficiente.

Tabla 4: Relaciones humanas compartidas

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	297	92.5%
DEFICIENTE	1	0.3%
REGULAR	23	7.2%
TOTAL	321	100.0%

Nota: Test empleado en funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

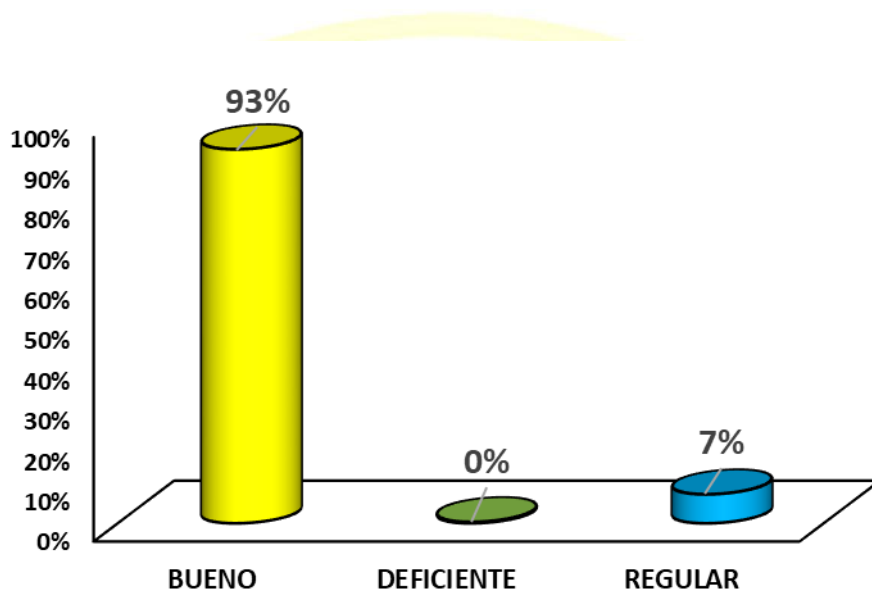


Figura 3: Relaciones humanas compartidas

Se aplicó un test a los funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, sobre los vínculos humanos compartidos en la entidad mencionada. El 93% a los que se les realizó la encuesta manifiesta que el rango de los vínculos humanos compartidos en la entidad mencionada es bueno, es decir, el Banco de la Nación de Huacho cuenta con una buena comunicación, grado de confianza, y modelo de vínculos humanos en cuanto a los funcionarios y colaboradores. Finalmente, el 7% de encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, expresa que el nivel de las relaciones humanas compartidas en dicha entidad es regular.

Tabla 5: Actitud de los Recursos humanos

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	285	89%
DEFICIENTE	2	1%
REGULAR	34	10%
TOTAL	321	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

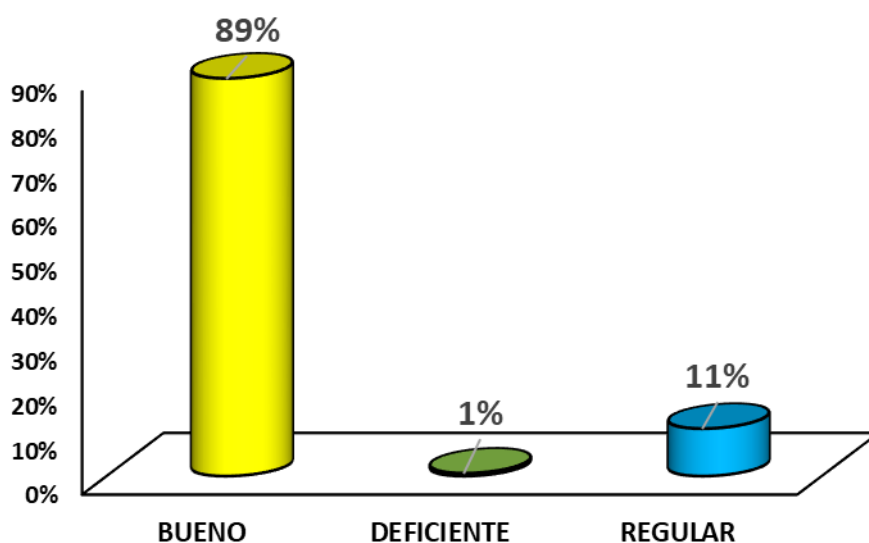


Figura 4: Actitud de los Recursos humanos

De la figura 4 y esquema 5 indico que un 89% de los funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, manifiesta que la actitud de los recursos humanos en la entidad mencionada es buena, es decir, el Banco de la Nación de Huacho cuenta con un personal satisfecho con sus labores de trabajo, demostrando también una actitud amable con los jefes, funcionarios, y clientes o usuarios. Además, el 11% a los que se les realizó la encuesta señala a la actitud de los trabajadores en la entidad mencionada es regular. Por último, solo el 1% de los encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, afirma que la actitud de los recursos humanos en la entidad mencionada es deficiente.

Tabla 6: *Cultura organizacional*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	279	87%
DEFICIENTE	3	1%
REGULAR	39	12%
TOTAL	321	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

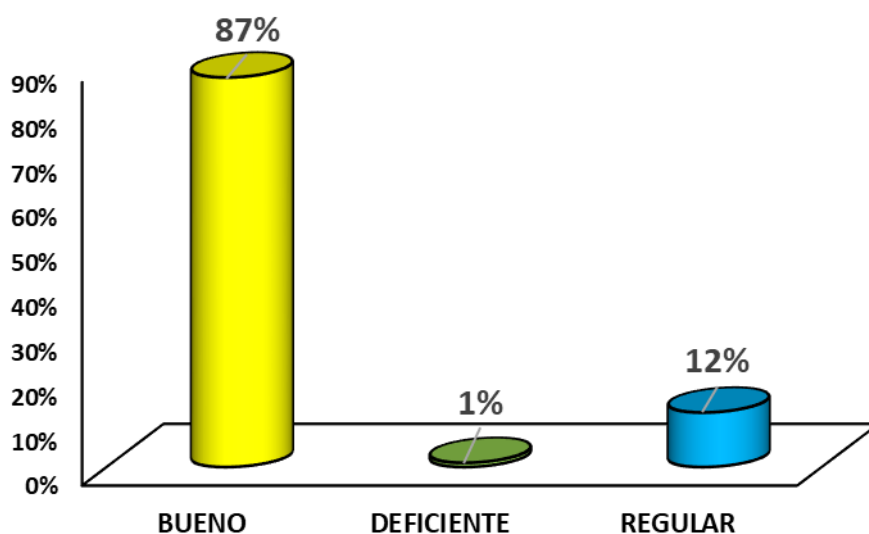


Figura 5: *Cultura organizacional*

Se aplicó un test a los funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, sobre la cultura organizacional. El 87% de los encuestados manifiesta que la cultura organizacional en la entidad mencionada es buena, es decir, el Banco de la Nación de Huacho no requiere cambio urgente en su cultura organizacional, y su personal de trabajo considera que la aplicación de un nuevo modelo de relaciones humanas para tratar de cambiar la cultura de los trabajadores lo hará más democrática y humanista. Además, el 12% de los encuestados señala que el rango de sabiduría organizacional en la entidad mencionada es regular. Finalmente, solo el 1% de los encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, expresa, el nivel de cultura organizacional en la entidad mencionada es deficiente.

Resultados de la variable Eficacia organizacional y sus dimensiones.

Tabla 7: Eficacia organizacional

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	254	79%
BAJO	0	0%
MEDIO	67	21%
TOTAL	321	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

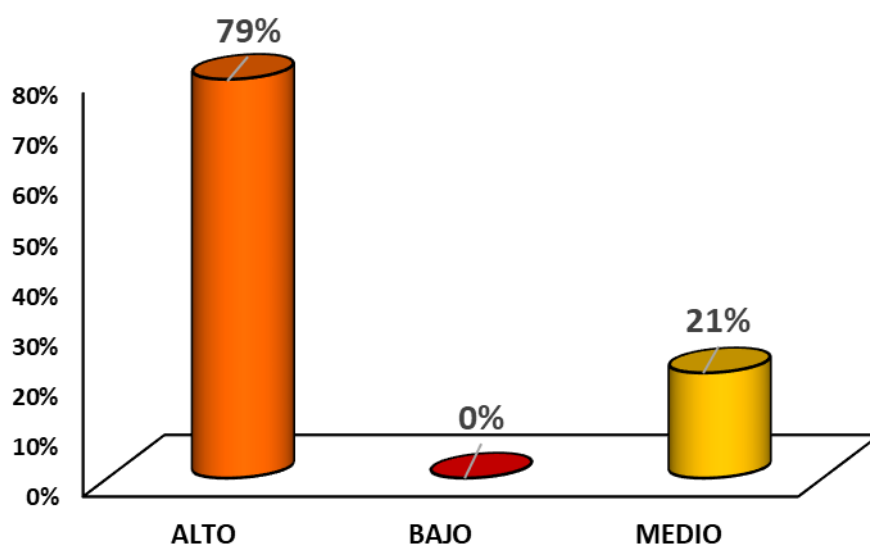


Figura 6: Eficacia organizacional

Se aplicó un test a 321 personas, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, sobre la eficacia organizacional en la entidad mencionada. El 79% de los encuestados afirma que el nivel de la eficacia organizacional en la entidad mencionada es alto, es decir, en el Banco de la Nación de Huacho cuenta con buen desempeño laboral por parte de sus funcionarios, jefes y trabajadores, existe una satisfacción en sus usuarios, la calidad de los servicios financieros bancarios y la imagen institucional proyectada es adecuada. Finalmente, el 21% de los encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o beneficiarios del Banco de la Nación de Huacho, manifiesta a la eficacia organizacional en la entidad mencionada es medio.

Tabla 8: *Desempeño laboral*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	281	88%
BAJO	10	3%
MEDIO	30	9%
TOTAL	321	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, personales y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

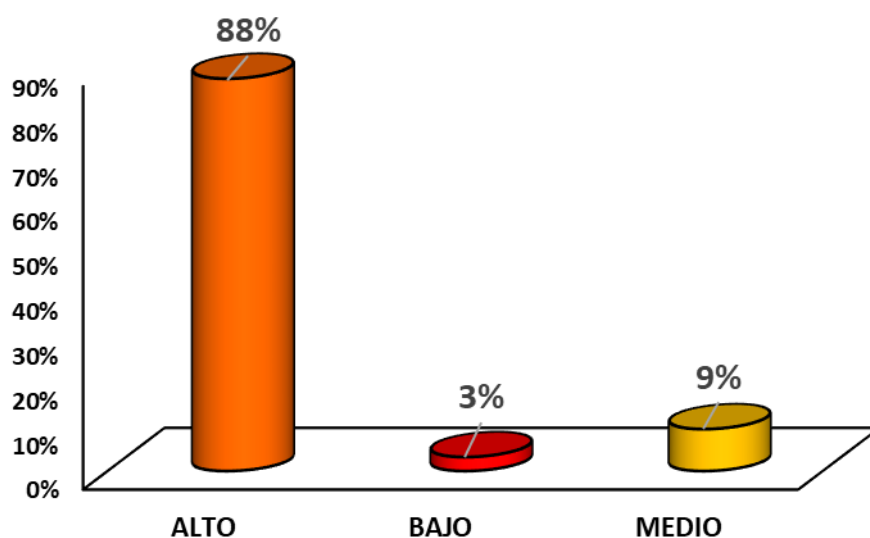


Figura 7: *Desempeño laboral*

En la figura 7 y esquema 8 se considera al 88% de funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, señala que el desempeño laboral en la entidad mencionada es alto, es decir, el Banco de la Nación de Huacho cuenta con colaboradores que se desarrollan eficientemente en sus puestos de trabajo. Además, el 9% a lo que se les realizó la encuesta expresa que el rendimiento profesional en la entidad mencionada es medio. Finalmente, el 3% de los encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, manifiesta que el desempeño laboral en la entidad mencionada es bajo.

Tabla 9: Satisfacción de los usuarios

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	264	82%
BAJO	22	7%
MEDIO	35	11%
TOTAL	321	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o beneficiarios del Banco de la Nación de Huacho.

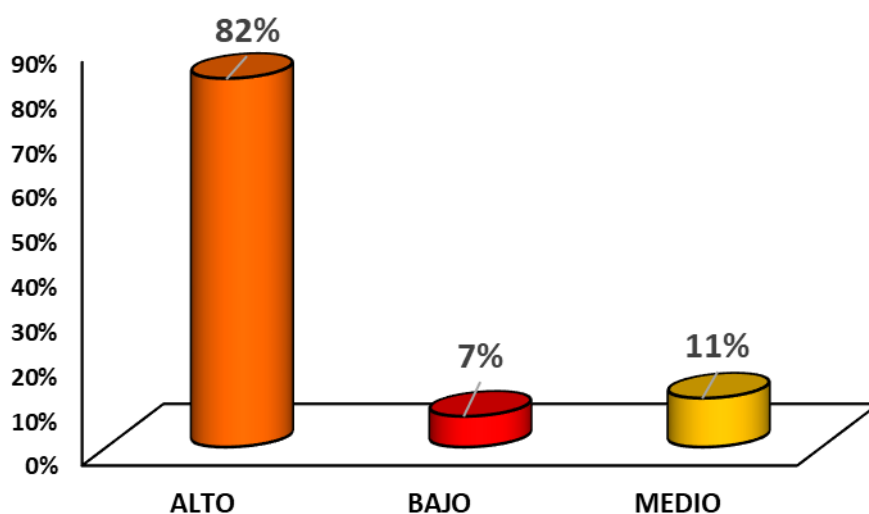


Figura 8: Satisfacción de los usuarios

En la figura 8 y esquema 9 se considera al 82% de funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, señala que el rango de la complacencia de los beneficiarios en la entidad mencionada es alto, es decir, el Banco de la Nación de Huacho cuenta con un personal que dan un buen trato a los clientes o usuarios del banco, haciendo que éstos queden satisfechos. Además, el 11% de los encuestados expresa que el rango de la complacencia de beneficiarios en la entidad señalada es medio. Finalmente, el 7% de los encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, manifiesta el rango de la complacencia en los usuarios en la entidad mencionada es bajo.

Tabla 10: *Calidad de los servicios financieros bancarios*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	255	79%
BAJO	22	7%
MEDIO	44	14%
TOTAL	321	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

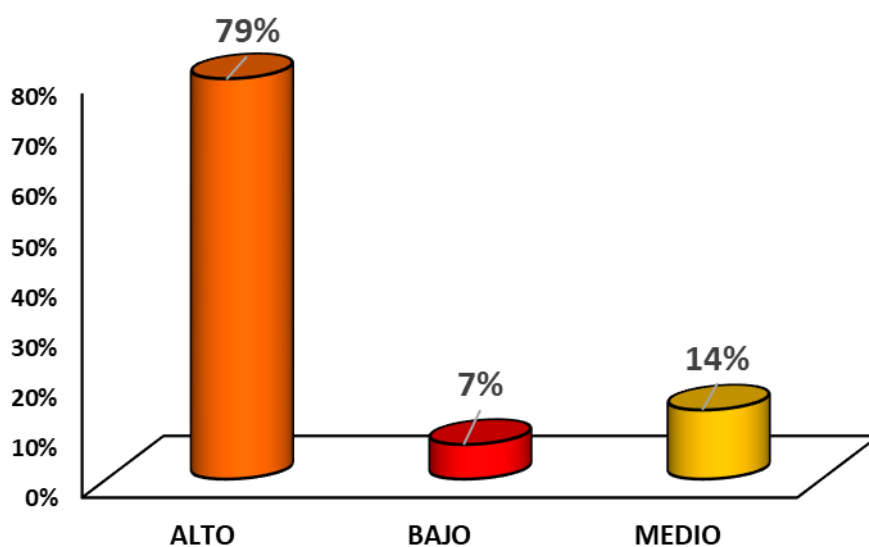


Figura 9: *Calidad de los servicios financieros bancarios*

En la figura 9 y esquema 10 se considera al 79% de funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, considera que el rango de eficacia de las atenciones financieras bancarias en la entidad mencionada es alto, es decir, el Banco de la Nación de Huacho cuenta con una buena atención de servicio en la actualidad. Además, el 14% de los encuestados expresa que el nivel de calidad de los servicios financieros bancarios en la entidad mencionada es medio. Finalmente, el 7% de los encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, manifiesta que el rango de eficacia de las atenciones financieras bancarias en la entidad mencionada es bajo.

Tabla 11: *Imagen institucional*

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	278	86%
BAJO	15	5%
MEDIO	28	9%
TOTAL	321	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

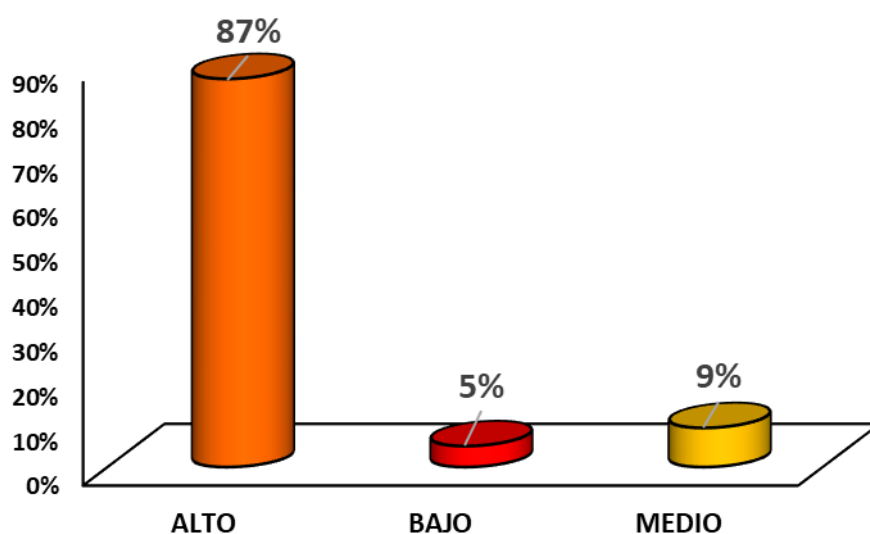


Figura 10: *Imagen institucional*

En la figura 10 y esquema 11 se considera al 87% de funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, considera al nivel de la imagen institucional en el banco mencionado es alto, es decir, el Banco de la Nación de Huacho mantiene ese buen trato que tanto se requiere en la atención de servicio, logrando proyectar una buena imagen institucional. Además, el 9% de los encuestados expresa que el nivel de la imagen institucional en la entidad mencionada es medio. Finalmente, el 5% de los encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, manifiesta que el nivel de la imagen institucional en el banco mencionado es bajo.

Tablas de Contingencia y figuras

Tabla 12: *Tabla cruzada de Relaciones humanas y Eficacia organizacional*

		Eficacia organizacional			Total
		Alto	Bajo	Medio	
Relaciones humanas	Bueno	75%	0%	9%	84%
	Deficiente	0%	0%	0%	0%
	Regular	4%	0%	12%	16%
Total		79%	0%	21%	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

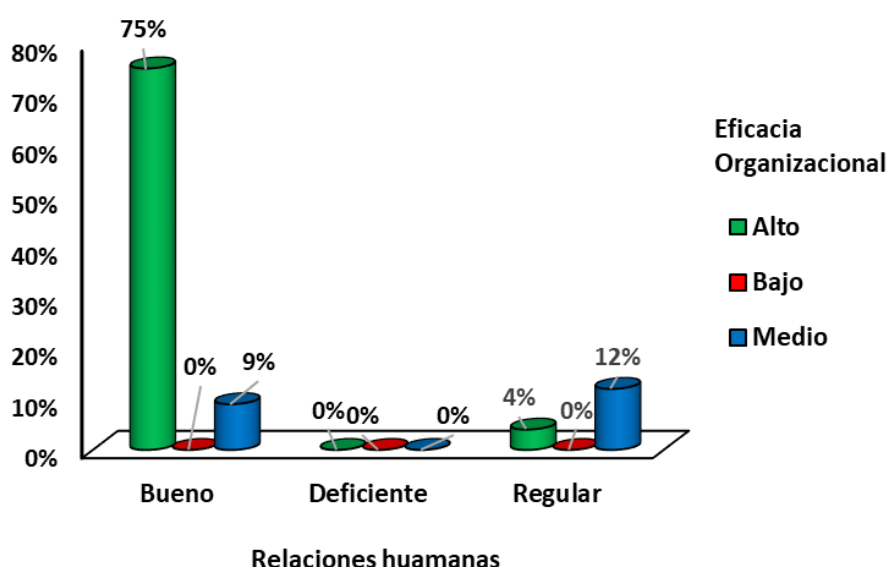


Figura 11: *Relaciones humanas y Eficacia organizacional*

En la figura 11 y el esquema 12 se considera al 75% de funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, asegura que el rango de los vínculos humanos en la entidad mencionada es bueno y al mismo tiempo asegura que el nivel de la eficacia organizacional es alto. Además, un 12% a los que se les realizo la encuesta considera que el rango de los vínculos humanos en la entidad mencionada es regular y al mismo tiempo considera que el rango de la eficiencia organizacional es medio. El 9% a los que se les realizo la encuesta, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, revela que el nivel de las relaciones humanas es bueno y al mismo tiempo revela

que el nivel de la eficacia organizacional es medio. El 4% a los que se les hizo la encuesta afirma el rango de los vínculos humanos es normal y al mismo tiempo afirma que el nivel de la eficacia organizacional es alto.

Tabla 13: *Tabla cruzada de Clima laboral y Eficacia organizacional*

		Eficacia organizacional			Total
		Alto	Bajo	Medio	
Clima laboral	Bueno	76%	0%	10%	86%
	Deficiente	0%	0%	1%	1%
	Regular	3%	0%	10%	13%
Total		79%	0%	21%	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

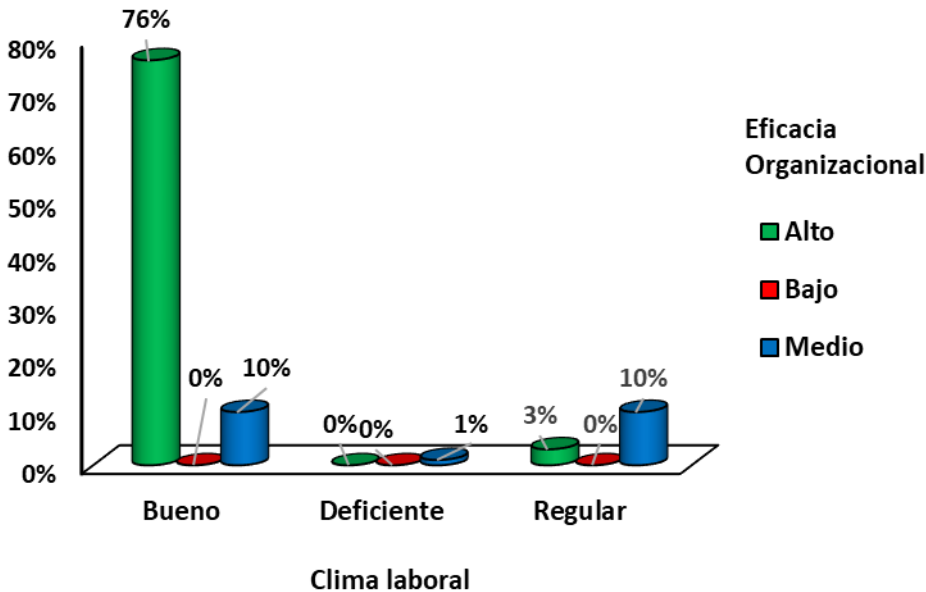


Figura 12: *Clima laboral y Eficacia organizacional*

En la figura 12 y el esquema 13 se considera al 76% de los funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, asegura el rango del ambiente de trabajo en el banco mencionado es bueno y al mismo tiempo asegura que el nivel de la eficacia organizacional es alto. Además, un 10% de los encuestados considera que el rango del ambiente laboral en el banco mencionado es bueno y al mismo tiempo considera que el nivel de la eficacia

organizacional es medio. Otro 10% de los encuestados, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, revela al nivel del ambiente laboral en la entidad mencionada es regular y al mismo tiempo revela que el nivel de la eficacia de organización es regular. El 3% a los que se les realizó la encuesta afirma que el rango del clima laboral en la entidad mencionada es regular y al mismo tiempo afirma que el nivel de la eficacia organizacional es alto.

Tabla 14: *Tabla cruzada de Relaciones humanas compartidas y Eficacia organizacional*

		Eficacia organizacional			Total
		Alto	Bajo	Medio	
Relaciones humanas compartidas	Bueno	78%	0%	15%	93%
	Deficiente	0%	0%	0%	0%
	Regular	1%	0%	6%	7%
Total		79%	0%	21%	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

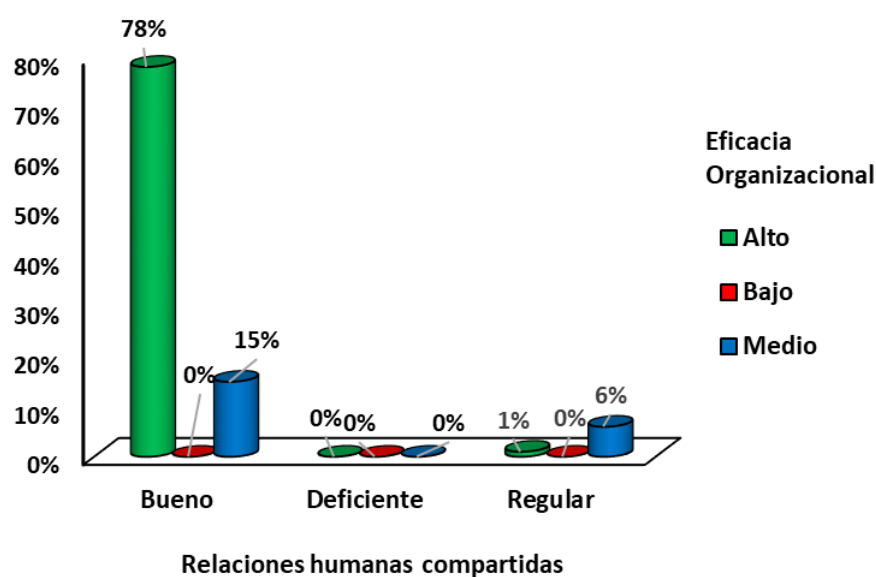


Figura 13: *Relaciones humanas compartidas y Eficacia organizacional*

En la figura 13 y el esquema 14 se considera al 78% de funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, asegura que el rango de los vínculos humanos compartidos en la entidad mencionada es bueno y al mismo tiempo asegura que el

nivel de la eficacia organizacional es alto. Además, el 15% a los que se les hizo la encuesta considera que el rango de los vínculos humanos compartidas en la entidad mencionada es bueno y al mismo tiempo considera al rango de la eficiencia organizacional es medio. El 6% a los que se les realizo la encuesta, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, revela al rango de los vínculos humanos compartidos en la entidad menciona es regular y al mismo tiempo revela que el nivel de la eficacia organizacional es medio. El 1% a los que se les realizo la encuesta afirma que el rango de los vínculos humanos compartidos en la entidad mencionada es regular y mismo tiempo afirma que el nivel de la eficacia organizacional es alto.

Tabla 15: *Tabla cruzada de la Actitud de los recursos humanos y Eficacia organizacional*

		Eficacia organizacional			Total
		Alto	Bajo	Medio	
Actitud de los recursos humanos	Buena	77%	0%	12%	89%
	Deficiente	0%	0%	1%	1%
	Regular	2%	0%	8%	10%
Total		79%	0%	21%	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

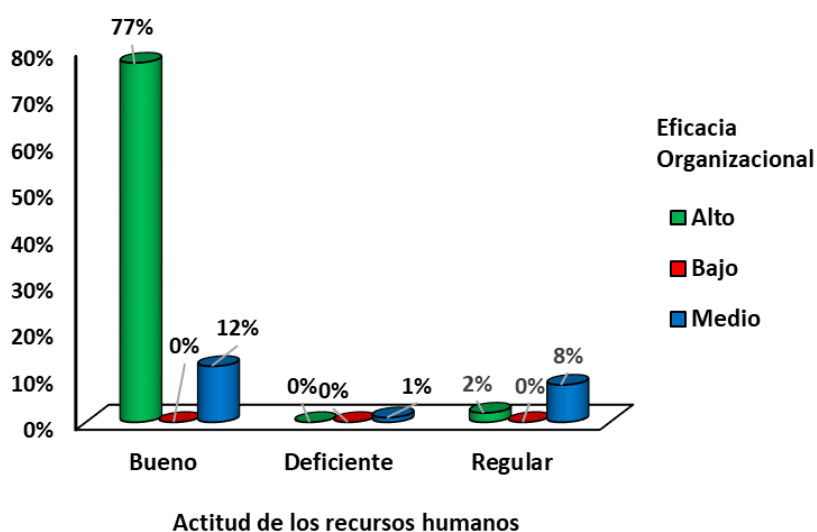


Figura 14: *Actitud de los recursos humanos y Eficacia organizacional*

En la figura 14 el esquema 15 se considera al 77% de funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, asegura que el rango de actitud de los trabajadores en la entidad mencionada es bueno y al mismo tiempo asegura que el nivel de la eficacia organizacional es elevado. Además, un 12% a los que se les hizo la encuesta considera que el rango de actitud de los recursos humanos en la entidad mencionada es bueno y al mismo tiempo considera que el rango de la eficiencia organizacional es medio. El 8% a los que se les hizo la encuesta, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, afirma que el rango de actitud de los trabajadores en la entidad mencionada es regular y al mismo tiempo afirma que el rango de la eficacia en la organización en el banco es medio. El 2% de los encuestados señala que el rango de actitud de los trabajadores en la entidad mencionada es regular y al mismo tiempo señala que el rango de la eficiencia organizacional es alto. El 1% a los que se les hizo la encuesta, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, afirma que el rango de actitud de los trabajadores en la entidad mencionada es deficiente y al mismo tiempo afirma que el nivel de la eficacia organizacional es medio.

Tabla 16: *Tabla cruzada de Cultura organizacional y Eficacia organizacional*

		Eficacia organizacional			Total
		Alto	Bajo	Medio	
Cultura organizacional	Bueno	76%	0%	11%	87%
	Deficiente	0%	0%	1%	1%
	Regular	3%	0%	9%	12%
Total		79%	0%	21%	100%

Nota: Test aplicado a funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

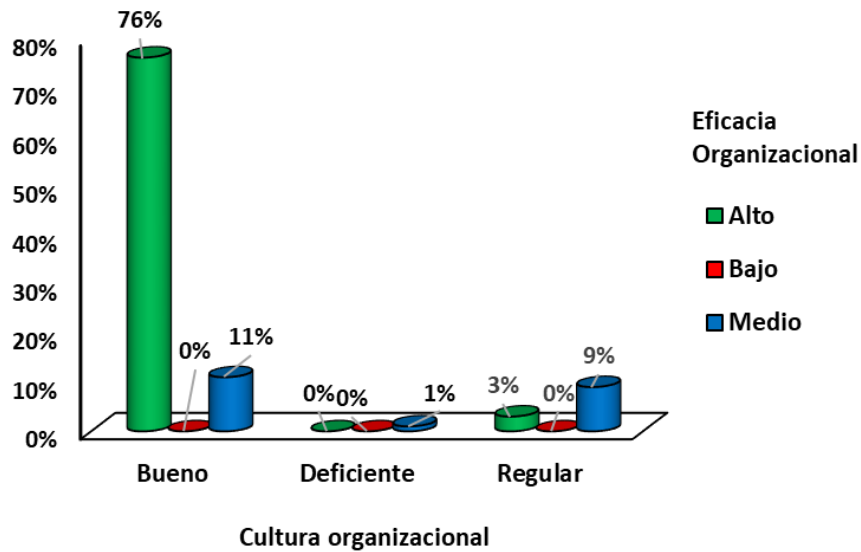


Figura 15: Cultura organizacional y Eficacia organizacional

En la figura 15 y el esquema 16 se aprecia que el 76% de funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, asegura al nivel de cultura de organización en la entidad mencionada es bueno y al mismo tiempo asegura que el nivel de la eficacia organizacional es elevado. Además, un 11% a los que se les hizo la encuesta considera que el rango de cultura organizacional en la entidad mencionada es bueno y al mismo tiempo considera que el rango de la eficiencia organizacional es medio. El 9% a los que se les hizo la encuesta, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, afirma que el rango de cultura de organización en la entidad mencionada es regular y al mismo tiempo afirma que el nivel de la eficacia de organización es regular. El 3% a los que se les hizo la encuesta señala que el rango de cultura organizacional en la entidad mencionada es regular y al mismo tiempo señala que el rango de la eficiencia organizacional es alto. El 1% a los que se les hizo la encuesta, entre ellos, funcionarios, trabajadores y clientes o usuarios del Banco de la Nación de Huacho, afirma que el nivel de cultura de organización en la entidad mencionada es deficiente y al mismo tiempo afirma que el nivel de la eficacia organizacional es medio.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis General

Ho: Se demostrará que las relaciones humanas no influyen significativamente en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho.

Ha: Se demostrará que las relaciones humanas influyen significativamente en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho.

Los datos de la encuesta no cumplen el supuesto de normalidad, las variables de mi investigación son cualitativas ordinales y el objetivo de mi investigación es demostrar de qué modo las relaciones humanas influyen en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho 2018. Es por ello que se dio uso al descriptivo nombrado Rho de Spearman.

Tabla 17: *Correlación entre Relaciones humanas y Eficacia organizacional*

			Relaciones humanas	Eficacia organizacional
Rho de Spearman	Relaciones humanas	Factor de reciprocidad	1.000	0.706
		Sig. (bilateralmente)		0.000
		N	321	321
	Eficacia organizacional	Factor de reciprocidad	0.706	1.000
		Sig. (bilateralmente)	0.000	
		N	321	321

Nota. Fuente: realización particular

Si p valor medido es más que 0.05, no se impugna la teoría abolida.

Si p valor medido es menos a 0.05, se impugna la teoría abolida.

En el esquema 18 se advierte que el $p=0.000$ menor a 0.05, se impugna la teoría abolida y se admite la teoría alterna (suposición total del autor), es indicar que, se demuestra que los

vínculos humanos tienen influencia de manera significativa en la eficacia de organización del Banco de la Nación de Huacho. Asimismo, la reciprocidad de Rho de Spearman es 0.706 y según a la escala de Bisquerra, la mencionada reciprocidad es efectiva y regular.

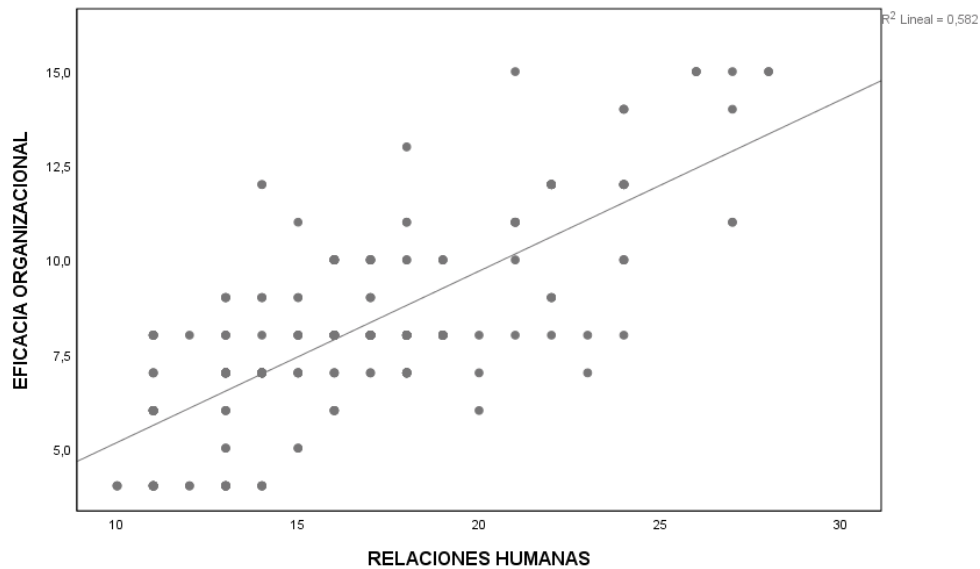


Figura 16: *Correlación entre Relaciones humanas y Eficacia organizacional*

En la figura 17, se logra ver a los puntos se acercan a la recta, lo cual muestra que la reciprocidad que hay en cuanto a las relaciones humanas y la eficacia organizacional es positiva y alta.

Hipótesis específica 1

H_a: Se determinará que el clima laboral no influye significativamente en el desempeño laboral del Banco de la Nación de Huacho.

H₀: Se determinará que el clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral del Banco de la Nación de Huacho.

Los datos de la encuesta no cumplen el supuesto de normalidad, las variables y dimensiones de mi investigación son cualitativas ordinales y el primer objetivo específico de mi investigación es determinar que el clima laboral del Banco de la Nación de Huacho influye en el desempeño laboral de sus trabajadores. Por ello, se utiliza el estadístico denominado Rho de Spearman.

Tabla 18: *Correlación entre Clima laboral y Desempeño laboral*

			Clima laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Factor de reciprocidad	1.000	0.633
		Sig. (bilateralmente)		0.000
		N	321	321
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Factor de reciprocidad	0.633	1.000
		Sig. (bilateralmente)	0.000	
		N	321	321

Nota. Fuente: realización particular

Si p valor medido es más que 0.05, no se impugna la teoría abolida.

Si p valor medido es menos a 0.05, se impugna la teoría abolida.

En el esquema 19 se estima al $p=0.000$ menor a 0.05 , se impugna la teoría abolida y se admite la teoría alterna (primera teoría concreta del autor), es indicar que, el clima de trabajo tiene influencia de manera significativa en el rendimiento de trabajo del Banco de la Nación de Huacho. Asimismo, la reciprocidad de Rho de Spearman es 0.633 según al escalafón de Bisquerra, la mencionada reciprocidad es efectiva y regular.

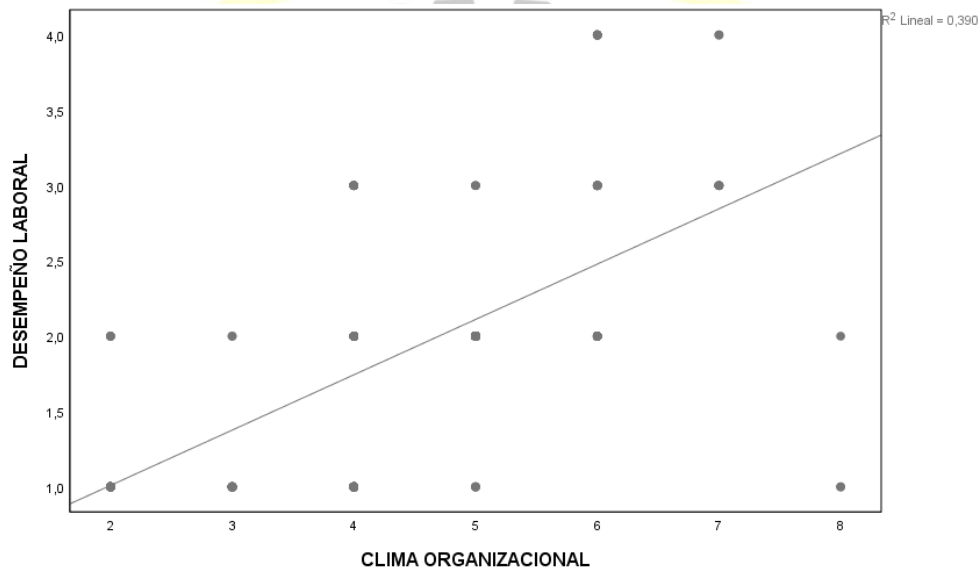


Figura 17: *Correlación entre Clima organizacional y Desempeño laboral*

En la figura 18, se logra ver que cada punto se acerca moderadamente a la recta, lo cual muestra que la reciprocidad que hay en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral es positiva y moderada.

Hipótesis específica 2

H_a: Las relaciones humanas compartidas no influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

H₀: Las relaciones humanas compartidas influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación de Huacho.

Los antecedentes de las encuestas no efectúan la suposición de regularidad, las inconstantes y magnitudes de mi indagación son de orden cualitativo ordinales y el 2do propósito concreto de mi indagación es manifestar que los vínculos humanos compartidos tienen influencia en la percepción de usuarios del Banco de la Nación de Huacho. Es por motivo por el que se usa el descriptivo llamado Rho de Spearman.

Tabla 19: *Correlación entre Relaciones humanas compartidas y satisfacción de los usuarios*

			Relaciones humanas compartidas	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Relaciones humanas compartidas	Factor de reciprocidad	1.000	0.269
		Sig. (bilateralmente)		0.000
		N	321	321
	Satisfacción de los usuarios	Factor de reciprocidad	0.269	1.000
		Sig. (bilateralmente)	0.000	
		N	321	321

Nota. Fuente: realización particular

Si p valor medido es más que 0.05, no se impugna la teoría nula.

Si p valor medido es menos a 0.05, se impugna la teoría nula.

En el esquema 20 se observa a $p=0.000$ menor a 0.05, se impugna la teoría nula y se admite la teoría alterna (2da teoría concreta del autor), es indicar que, las relaciones humanas

compartidas influyen positivamente en la complacencia de usuarios del Banco de la Nación de Huacho. Asimismo, la reciprocidad de Rho de Spearman es 0.269 según a la escala de Bisquerra, la mencionada reciprocidad es efectiva y baja.

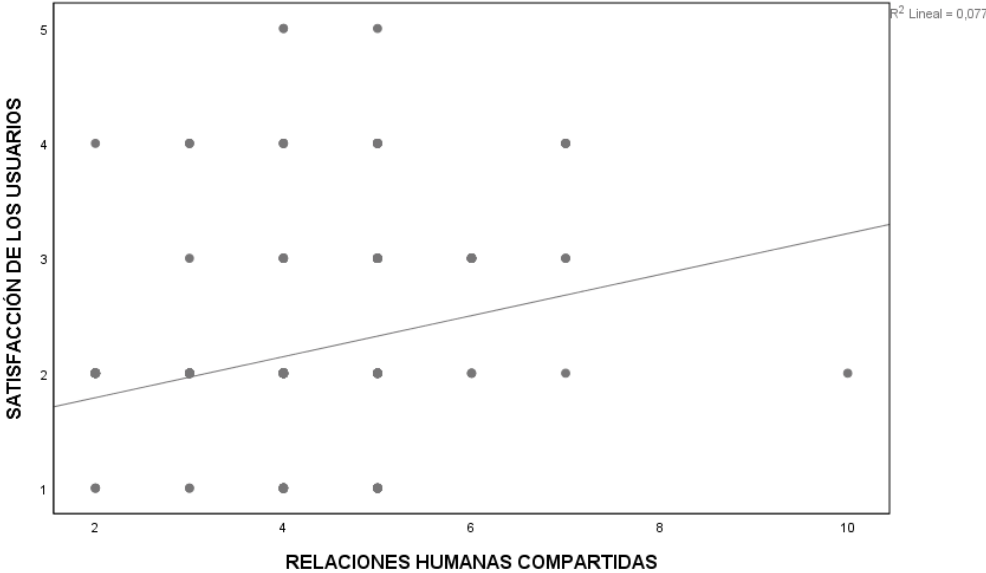


Figura 18: Correlación entre Relaciones humanas compartidas y Satisfacción de los usuarios

En la figura 19, se logra advertir a los puntos poco se acercan a la recta, lo cual muestra a la reciprocidad que hay en cuanto a las relaciones humanas compartidas y la satisfacción de los usuarios es efectiva y escasa.

Hipótesis específica 3

H_a: La actitud de los recursos humanos no influye directamente en la calidad de los servicios financieros bancarios en el Banco de la Nación de Huacho.

H₀: La actitud de los recursos humanos influye directamente en la calidad de los servicios financieros bancarios en el Banco de la Nación de Huacho.

Los antecedentes de las encuestas no efectúan el aparente de regularidad, las inconstantes y magnitudes de mi indagación son atributivas ordinales y el propósito de mi indagación es establecer a la actitud de los trabajadores tiene influencia en la eficacia de los servicios financieros bancarios del Banco de la Nación de Huacho. Es por lo cual se usa el descriptivo llamado Rho de Spearman.

Cálculo del coeficiente de correlación y el nivel de significancia

Tabla 20: *Correlación entre la Actitud de los recursos humanos y la Calidad de los servicios financieros bancarios*

			Actitud de los recursos humanos	Calidad de los servicios financieros bancarios
Rho de Spearman	Actitud de los recursos humanos	Factor de reciprocidad	1.000	0.614
		Sig. (bilateralmente)		0.000
		N	321	321
	Calidad de los servicios financieros bancarios	Factor de reciprocidad	0.614	1.000
		Sig. (bilateralmente)	0.000	
		N	321	321

Nota. Fuente: realización particular

Si p valor medido es más que 0.05, no se impugna la teoría nula.

Si p valor medido es menos a 0.05, se impugna la teoría nula.

En el esquema 21 se observa a $p=0.000$ menor a 0.05 , se impugna la teoría abolida y se admite la teoría alterna (3ra teoría concreta del autor), es indicar que, la actitud en recursos humanos tiene influencia directamente en la calidad de servicios financieros bancarios en el Banco de la Nación de Huacho. Asimismo, la reciprocidad de Rho de Spearman es 0.614 y según al escalafón de Bisquerra, la mencionada reciprocidad es efectiva y regular.

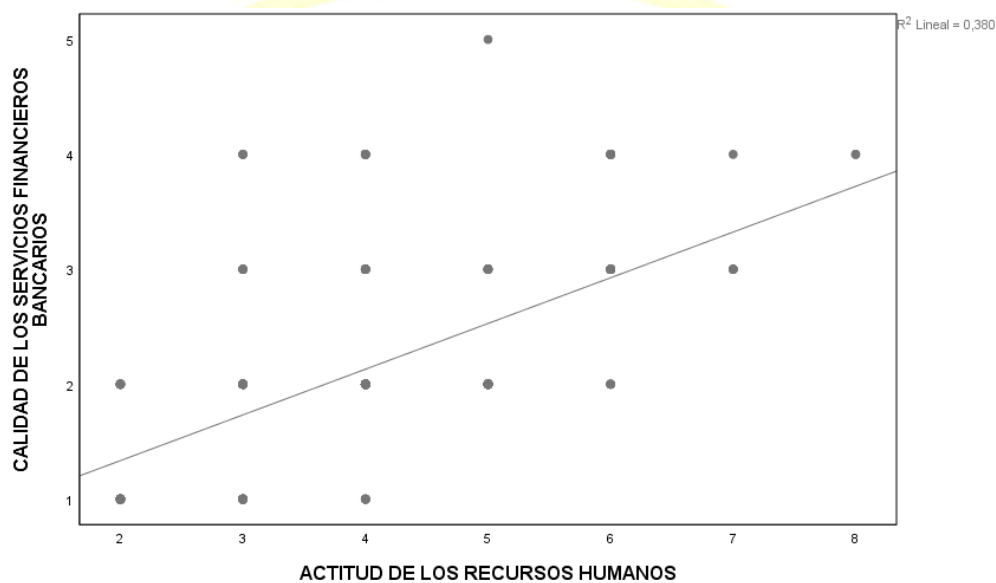


Figura 19: *Correlación entre la Actitud de los recursos humanos y la Calidad de los servicios financieros bancarios*

En la figura 20, se logra ver a los puntos se acercan regularmente a la recta, lo cual muestra a la reciprocidad que hay en cuanto a la actitud de los recursos humanos y la eficacia de los servicios financieros bancarios es efectiva y regular.

Hipótesis específica 4

H_a: Se debe establecer que la cultura organizacional no influye significativamente en la imagen institucional del banco de la nación de Huacho..

H₀: Se debe establecer que la cultura organizacional influye significativamente en la imagen institucional del banco de la nación de Huacho.

Los antecedentes de las encuestas no efectúan el aparente de regularidad, las inconstantes y magnitudes de mi indagación son atributivas ordinales y el propósito de mi indagación es establecer a la cultura de organización de los recursos humanos del banco de la nación de Huacho influye en la imagen institucional. Es por lo cual que se usa el descriptivo llamado Rho de Spearman

Tabla 21: *Correlación entre Cultura organizacional y la Imagen institucional*

			Cultura organizacional	Imagen institucional
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Factor de reciprocidad	1.000	0.429
		Sig. (bilateralmente)		0.000
	N		321	321
	Imagen institucional	Factor de reciprocidad	0.429	1.000
Sig. (bilateralmente)		0.000		
N			321	321

Nota. Fuente: realización particular

Si p valor medido es más que 0.05, no se impugna la teoría nula.

Si p valor medido es menos a 0.05, se impugna la teoría nula.

En el esquema 22 se observa a $p=0.000$ menor a 0.05, se impugna la teoría nula y se admite la teoría alterna (3ra teoría concreta del autor), es indicar que, se debe establecer que la sabiduría de organización tiene influencia de modo significativo en la imagen institucional del

banco de la nación de Huacho. También, la reciprocidad de Rho de Spearman es 0.429 según al escalafón de Bisquerra, la mencionada reciprocidad es efectiva y regular.

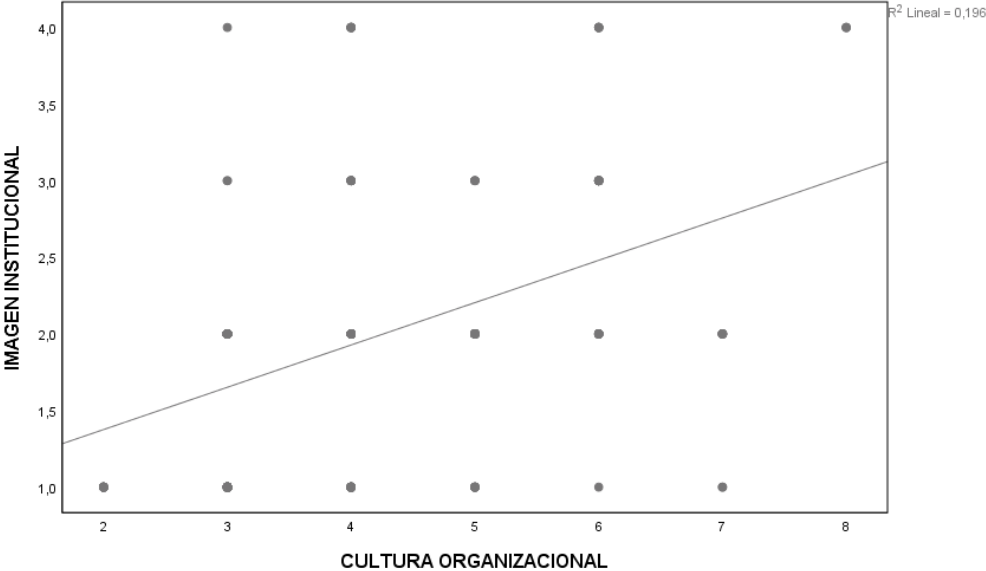


Figura 20: *Correlación entre Cultura organizacional y la Imagen institucional*

En la figura 21, se logra ver a los puntos se acercan de manera moderada a la recta, lo cual muestra que la reciprocidad que hay en cuanto a la cultura organizacional y la imagen institucional es efectiva y regular.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

En el actual análisis, se logró identificar que los vínculos humanos tienen influencia de modo significativo en la eficacia de organización del Banco de la Nación de Huacho. Con una reciprocidad de Rho de Spearman de 0.706 según al escalafón de Bisquerra, la mencionada reciprocidad es efectiva y regular. dicho efecto posee semejanza con lo mencionado por Casillas (2018) en su teoría con título “vínculos humanos en el contorno profesional de una entidad financiera”, labor para la elaboración del nivel de Maestría en Desarrollo Humano. Donde concluyó que, es una ensayo de lo cual logra hacer el progreso humano en una ordenación adonde los encargados aseveraron quedar asombrados de que se les citara a talleres de educación humana, pues quedan habituados a conseguir aprendizajes financieros, de destrezas gerenciales, de liderazgos, de recientes propensiones de la banca, jamás reciben invitación a talleres sobre progreso humano, adonde saber y examinar lo que cavilan y aprecian, sin abandonar el instruirse a responsabilizarse de sus labores.

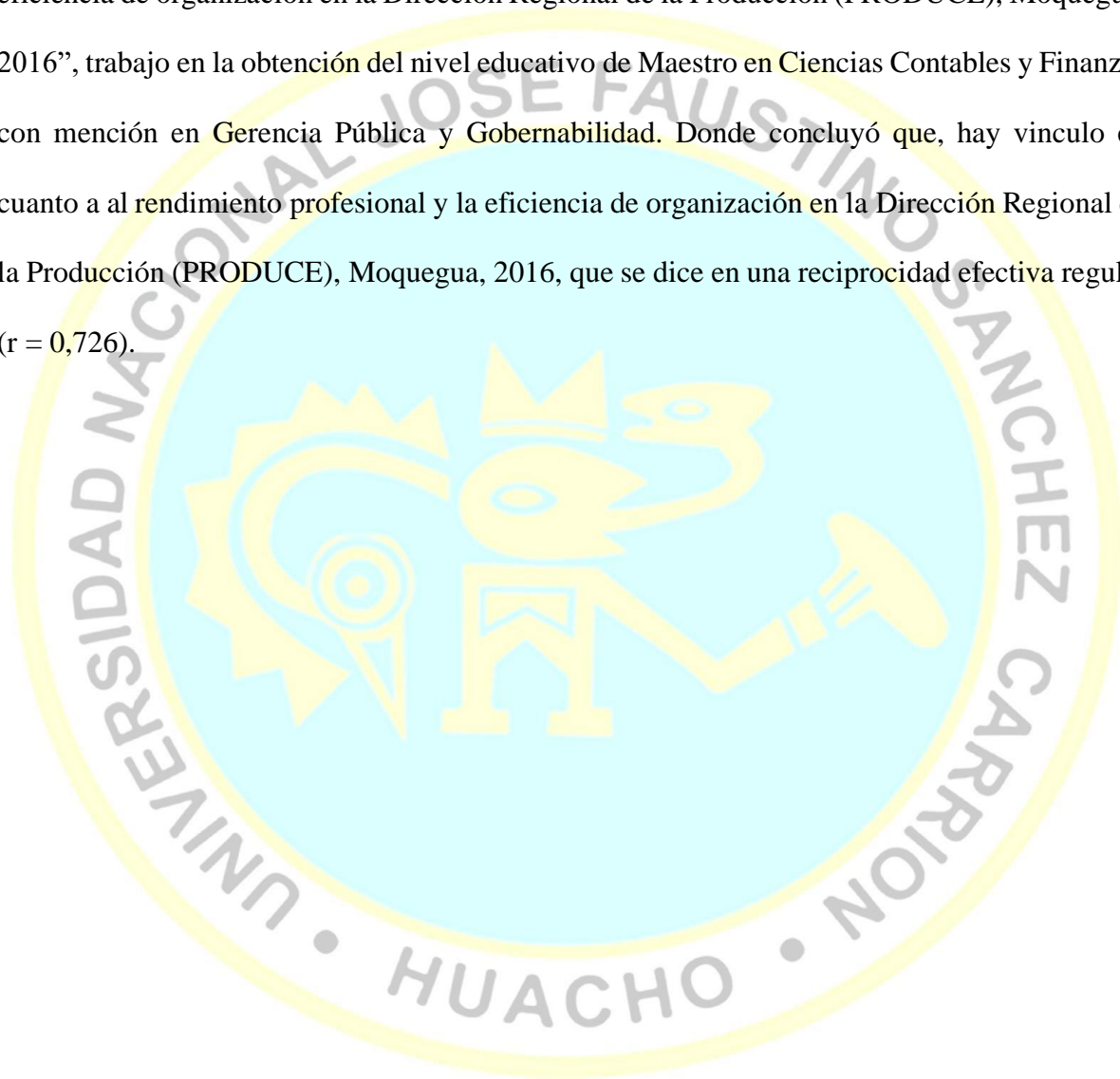
Delgado (2016) en su tesis de investigación “Práctica de vínculos humanos y su acontecimiento en las interrelaciones de los profesores del C.E. Básico Los Ángeles, del Cartón Buena Fe, Jurisdicción Los Ríos”, laboro para la obtener la licencia en Ciencias de la Educación con mención en Administración y Supervisión Educativa. Concluyendo que en la II. EE, debe dominar el acatamiento a fin de conseguir las interrelaciones y proceder de modo correcto a fin de optimizar los vínculos humanos. En forma general concluyó que la escasa de incitación es el efecto de los actos agresivos, por lado del estudiante dichos componentes no ayudan al progreso socio-creador del método de educación. Dicho resultado guarda semejanza con lo encontrado en este análisis, donde el clima laboral tiene influencia de modo significativo en el

desempeño profesional del Banco de la Nación de Huacho. Con la reciprocidad de Rho de Spearman de 0.633 siendo una reciprocidad efectiva y regular según al escalafón de Bisquerra.

Asimismo, en el actual análisis, se consiguió descubrir que las relaciones humanas compartidas influyen positivamente en la complacencia de los usuarios del Banco de la Nación de Huacho. Con una reciprocidad de Rho de Spearman de 0.269, siendo una reciprocidad efectiva y baja según al escalafón de Bisquerra. El mencionado efecto, guarda semejanza con lo expresado por los autores Campos y Castañeda (2014) en su tesis titulada “vínculos humanos y rendimiento profesional en profesores de las I.I.EE. de la jurisdicción de San Juan de M., 2013”, trabajo en la obtención del título de Magister en Administración de la Educación. Donde concluyeron que, hay vinculo directo y significativo en cuanto a los vínculos humanos y el rendimiento profesional de los profesores de las I.I.EE. de la jurisdicción de San Juan de M. 2013.

Florentino (2017) realizó la investigación sobre “El dominio de la toma de disposiciones en la eficiencia de organización de confort avícola S.A.C. Los Olivos, 2017”, teoría en la obtención del título de Licenciado en Administración. Llegando a la conclusión que, con los efectos que consiguieron, alcanzaron manifestar por medio del R de Pearson el cual hay dominio en cuanto a las inconstantes de análisis, teniendo asimismo experimentando la teoría total adonde la significación hallada resulta ser menos que la significación del análisis. Siendo dicho efecto compatible por lo hallado en la actual indagación, donde la actitud de los trabajadores tiene influencia directa en la eficacia de los servicios financieros bancarios en el Banco de la Nación de Huacho. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.614, siendo una reciprocidad efectiva y regular según al escalafón de Bisquerra.

Además, en el actual análisis se consiguió ver que se debe establecer que la cultura de organización tiene influencia significativa en la imagen institucional del banco de la nación de Huacho. Con una reciprocidad de Rho de Spearman de 0.429, siendo una reciprocidad efectiva y regular según al escalafón de Bisquerra. El mencionado efecto, guarda semejanza con lo mencionado por Huamán (2018) en su teoría que lleva el título “rendimiento profesional y eficiencia de organización en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Moquegua, 2016”, trabajo en la obtención del nivel educativo de Maestro en Ciencias Contables y Finanzas con mención en Gerencia Pública y Gobernabilidad. Donde concluyó que, hay vinculo en cuanto a al rendimiento profesional y la eficiencia de organización en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Moquegua, 2016, que se dice en una reciprocidad efectiva regular ($r = 0,726$).



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De los ensayos estadísticos se concluye en:

La significación asintótica (p valor medido es semejante a 0.000), estando este menos que el nivel de significación (p valor semejante a 0.05). Por lo que, hay bastante certidumbre estadística a fin de impugnar la teoría nula y admitir la teoría alterna (teoría total del analista): los vínculos humanos tienen influencia significativa en la eficiencia de organización del Banco de la Nación de Huacho. Poseyendo una reciprocidad de Rho de Spearman de 0.706, siendo una reciprocidad real y regular según al escalafón de Bisquerra. Es indicar que, el Banco de la Nación de Huacho presenta un buen clima laboral, se cuenta con relaciones humanas compartidas, una adecuada actitud de los recursos humanos, y cultura organizacional; es por ello que la entidad mencionada cuenta con una alta eficacia organizacional.

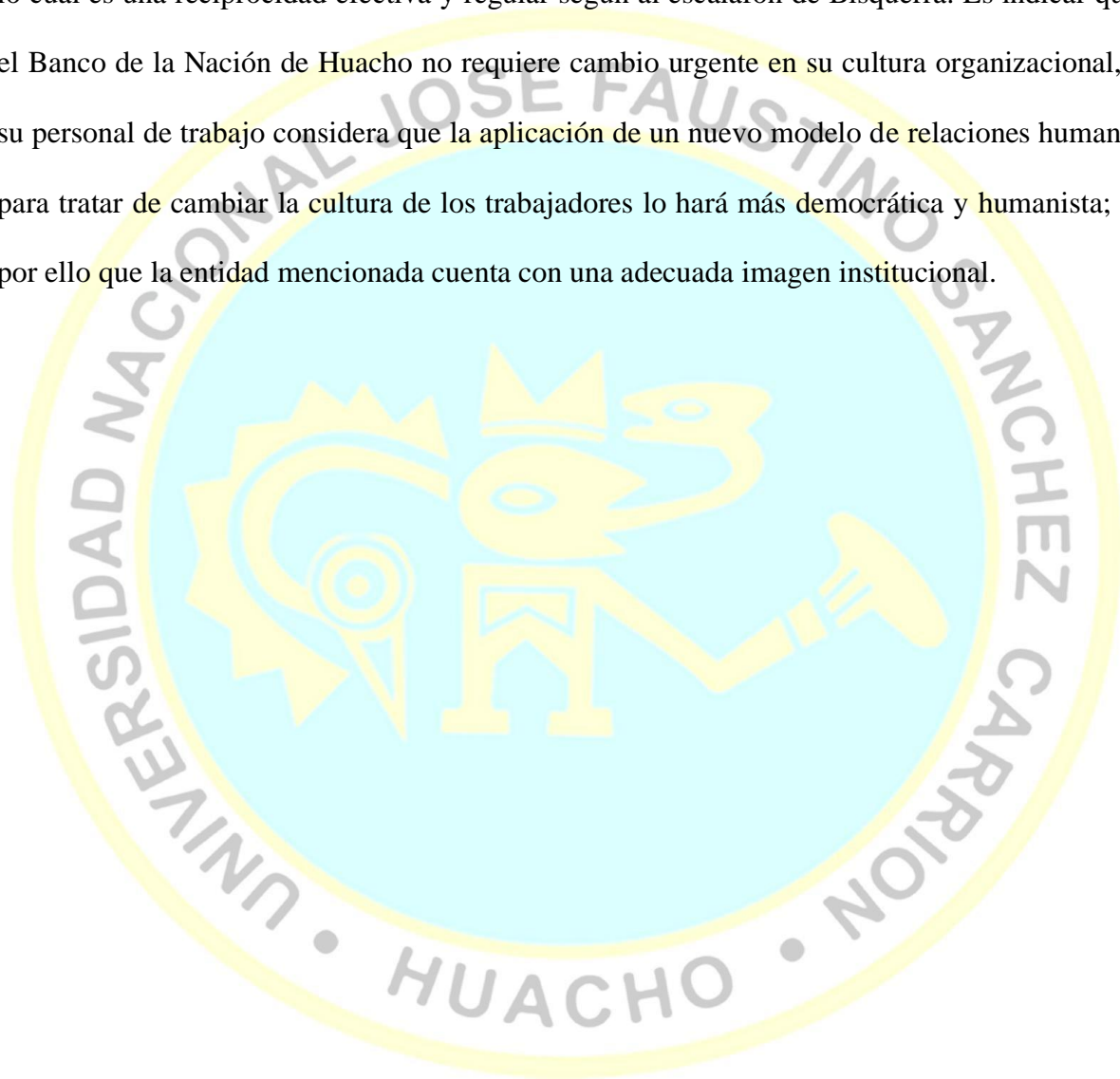
La significación asintótica (p valía calculada es semejante a 0.000), lo cual es menos que el rango de significación (p valor semejante a 0.05). Por lo que, hay la necesaria certidumbre descriptiva para impugnar la teoría abolida y admitir la teoría alterna (inicial teoría concreta del analista): el clima laboral tiene influencia de manera significativa en el desempeño profesional del Banco de la Nación de Huacho. Poseyendo una reciprocidad de Rho de Spearman de 0.633, siendo una reciprocidad efectiva y regular según al escalafón de Bisquerra. Es indicar que, el Banco de la Nación en Huacho cuenta con un personal motivado, permitiendo que se puedan

desarrollar efectivamente, y a su vez, logrando tener una buena percepción de sus clientes o usuarios; es por ello que la entidad mencionada cuenta con un alto desempeño laboral.

La significación asintótica (p valía calculada es semejante a 0.000), siendo este menos que el rango de significación (p valía semejante a 0.05). Por lo que, hay la necesaria certeza descriptiva para impugnar la teoría abolida y admitir la teoría alterna (2da teoría concreta del analista): las relaciones humanas compartidas influyen positivamente en la complacencia de usuarios del Banco de la Nación de Huacho. Asumiendo una reciprocidad de Rho de Spearman de 0.269, lo cual es reciprocidad efectiva y baja según al escalafón de Bisquerra. Es indicar que, el Banco de la Nación de Huacho cuenta con una buena comunicación, grado de confianza, y modelo de relaciones humanas entre los funcionarios y trabajadores; es por ello que la entidad mencionada cuenta con una alta satisfacción de los usuarios.

La significación asintótica (p valía calculada es semejante a 0.000), lo cual es menos que el rango de significación (p valía semejante a 0.05). Por lo que, hay la necesaria certeza descriptiva para impugnar la teoría abolida y admitir la teoría alterna (3ra teoría concreta del analista): la actitud de recursos humanos tiene influencia directa en la calidad de servicios financieros bancarios en el Banco de la Nación de Huacho. Asumiendo una reciprocidad de Rho de Spearman de 0.614, lo que posee una reciprocidad real y regular según al escalafón de Bisquerra. Es indicar que, el Banco de la Nación de Huacho cuenta con un personal satisfecho con sus labores de trabajo, demostrando también una actitud amable con los jefes, funcionarios, y clientes o usuarios; es por ello que la entidad mencionada cuenta con una adecuada calidad de los servicios financieros bancarios.

La significación asintótica (p valía calculada es semejante a 0.000), lo cual es menos que el rango de significación (p valía semejante a 0.05). Por lo que, hay la necesaria certeza descriptiva para impugnar la teoría abolida y admitir la teoría alterna (4ta teoría concreta del analista): la cultura de organización tiene influencia significativa en la imagen institucional en el banco de la nación de Huacho. Asumiendo una reciprocidad de Rho de Spearman de 0.429, lo cual es una reciprocidad efectiva y regular según al escalafón de Bisquerra. Es indicar que, el Banco de la Nación de Huacho no requiere cambio urgente en su cultura organizacional, y su personal de trabajo considera que la aplicación de un nuevo modelo de relaciones humanas para tratar de cambiar la cultura de los trabajadores lo hará más democrática y humanista; es por ello que la entidad mencionada cuenta con una adecuada imagen institucional.



6.2. Recomendaciones

A continuación, formulo las siguientes recomendaciones:

Recomiendo al encargado de la gerencia del Banco de la Nación de Huacho siga manteniendo aquellas buenas relaciones humanas, manteniendo un buen clima laboral, contando con actitudes positivas por parte de sus recursos humanos, y continuando con el modelo de cultura organizacional con la que actualmente presenta, esto conllevará a la continua eficacia organizacional.

Recomiendo al encargado de la gerencia del Banco de la Nación de Huacho realice controles y seguimientos en el desarrollo de las funciones de su personal laboral, con el propósito de incrementar el rendimiento profesional de la entidad mencionada.

Recomiendo al encargado de la gerencia del Banco de la Nación de Huacho continúe con la atención que brinda en la actualidad a sus clientes o usuarios, implementando un buen trato y confortamiento a todas las inquietudes que estos puedan tener.

Recomiendo al encargado de la gerencia del Banco de la Nación de Huacho fortalezca la calidad de los servicios brindados, dando mayor motivación, incentivos, recompensas, e implante un programa de capacitación a su personal, para que puedan reflejar una atención de calidad a sus clientes o usuarios.

Recomiendo al encargado de la gerencia del Banco de la Nación de Huacho continúe con los objetivos trazados, mejorando aquellas dificultades que por alguna u otra razón pueden presentar incertidumbre en la entidad, y a su vez implementando nuevas mejoras en su imagen institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

5.1. Fuentes documentales

Campos, Acosta Maximo Alfonso y Castañeda Ciprian Vike Avilio. (2014).

Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan de Miraflores, 2013. Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Casillas Gallardo, R. E. (2018). *Relaciones Humanas en el ámbito laboral de una institución financiera.* Tlaquepaque - Jalisco - México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.

Delgado Rivera, A. (2016). *Práctica de relaciones humanas y su incidencia en la interrelación de los docentes del Centro de Educación Básica Los Ángeles, del Cantón Buena Fe Provincia Los Ríos.* Quevedo - Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.

Florentino Paredes, S. G. (2017). *La influencia de la toma de decisiones en la eficacia organizacional de confort avícola S.A.C. Los Olivos, año 2017.* Lima - Perú: Universidad César Vallejo.

Huamán Guzmán, G. J. (2018). *Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Moquegua, 2016.* Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín Arequipa.

Jaidar Lara, J. J. (2012). *Diagnóstico sobre la eficacia organizacional y la calidad en el servicio en atención a clientes de ventanilla y urgencias de un hospital público.* Monterrey - Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León.

- Campos, Acosta Maximo Alfonso y Castañeda Ciprian Vike Avilio. (2014). *Relaciones humanas y desempeño laboral en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de San Juan de Miraflores, 2013*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Casillas Gallardo, R. E. (2018). *Relaciones Humanas en el ámbito laboral de una institución financiera*. Tlaquepaque - Jalisco - México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
- Delgado Rivera, A. (2016). *Práctica de relaciones humanas y su incidencia en la interrelación de los docentes del Centro de Educación Básica Los Ángeles, del Cantón Buena Fe Provincia Los Ríos*. Quevedo - Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Florentino Paredes, S. G. (2017). *La influencia de la toma de decisiones en la eficacia organizacional de confort avícola S.A.C. Los Olivos, año 2017*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Huamán Guzmán, G. J. (2018). *Desempeño laboral y eficacia organizacional en la Dirección Regional de la Producción (PRODUCE), Moquegua, 2016*. Arequipa - Perú: Universidad Nacional de San Agustín Arequipa.
- Jaidar Lara, J. J. (2012). *Diagnóstico sobre la eficacia organizacional y la calidad en el servicio en atención a clientes de ventanilla y urgencias de un hospital público*. Monterrey - Nuevo León: Universidad Autónoma de Nuevo León.

5.2. Fuentes bibliográficas

- Avellaneda, J. (1983). *Relaciones Públicas*. Lima: Ed. El Hombre y el Trabajo.
- Bavelas, A. (1951). *Una experiencia de comunicaciones organizacionales*. Vol. 2. .
- Crosby, P. (1991). *Liderazgo*. España: McGraw Hill.
- Easton, A. (1978). *Decisiones Administrativas con Objetivos Múltiple*. México: Ed. Limusa.
- Fernandez Ríos, Manuel y Sanchez García José. (2007). *Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Editorial: Dias de Santos.

- Finn, D. (1963). *La empresa y las relaciones públicas*. Barcelona: Ed. Sagitario.
- Fox, E. (1982). *Comunicación y Democracia en América Latina*. Lima: DECO.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia Social: La nueva ciencia para mejorar las relaciones humanas*.
- Ivancevich, G. (1991). *Teorías de la eficacia*. Cuarta edición.
- J., P. W. (1983). *Relaciones Sociales. En Manual de Relaciones Públicas*. Chicago: Knox College .
- Likert, R. (s/f). *Principios de integración y revisión*. En Sexton, William.
- Lusthaus, C. A. (2002). *Evaluación organizacional – Marco para mejorar el desempeño BID* . Canadá: Centro Internacional de Investigación para el desarrollo Ottawa.
- Mc Quall, D. (1985). *Introducción a la teoría de la comunicación de masas*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Moles, A. (1982). *Mass Media*. Bilbao: Ed. Asuri.
- Nielander, W. M. (1958). *Relaciones Públicas*. Barcelona: Ed. Hispano Europea.
- Perry, J. (1986). *Relaciones Públicas en la pequeña industria*. México: Mc. Graw Hill.
- Philip, L. (1981). *Nuevo Manual de Relaciones Públicas*. Barcelona: Ed. Martínez Roca.
- Portales, D. (1982). *Comunicación Transnacional* . Lima : Comunicación Transnacional DESCO .
- Reardon, K. K. (1983). *La persuasión en la comunicación* . Barcelona: Ed. Paidós.
- Rensis, L. (s/f). *Principios de integración y revisión*. Cit. en Sexton. P. 468.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* . Mexico: Editorial Pearson Educación.
- Rogers, E. (1974). *La Comunicación de innovaciones*. . México. : Centro Regional de Ayuda Técnica.
- Saavedra Sanchez, C. (1990). *Teoría de la Administración*. Lima : Ed. ALDER E.I.R.L. .

Sanchez Yábar, G. (1994). *Como construir una empresa y gestionarla con éxito*. Lima : Ed. Isa Inversiones y Finanzas.

Sanchez, B. –C. (1949). *Periodistas mensajeros, Escritas y retóricas*. Madrid: Ed. Pirámide.

Satir, V. (2006). *Nuevas relaciones humanas*. México.

Schramm, W. (1982). *La ciencia de la comunicación Humana*. Mexico: Ed. Corijalvo.

Sexton, W. (1987). *Teorías de la organización*. Ed. Trillas.

Silvertein, A. (2006). *Comunicación Humana*. México: Ed. Trillas.

Soria Murillo, V. (2006). *Relaciones Humanas*.

Stephen P.R. & Timothy, A. (2009). *Comportamiento Organizacional Decimotercera. Ed.*

Stephenson, H. (1960). *Relaciones Públicas*. Lima : Ed. Universo S.A.

Terry, G. F. (1991). *Principios de administración*. México : Ed. CECSA .

Thurow, Lester. (1993). *La guerra del siglo XXI*. Buenos Aires: Ed. Javier Vergara S.A.

Tilles, S. (s/f). *El trabajo del gerente, Un enfoque de sistemas*. En sexton, Ed. Trillas, Op. Cit.

Watzlawick, P. (2003). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona.

5.3. Fuentes electrónicas

Monografías. (s.f.). Obtenido de www.monografias.com



ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de Las relaciones humanas y su influencia en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho – 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿En qué magnitud los vínculos humanos influyen en la eficiencia organizacional del Banco de la Nación de Huacho 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cómo determinar que el clima laboral del Banco de la Nación de Huacho posee influencia en el rendimiento profesional de sus colaboradores?</p> <p>b) ¿Cómo influyen las relaciones humanas del Banco de la Nación de Huacho en la satisfacción de sus usuarios?</p> <p>c) ¿Cómo demostrar que influye la actitud de los trabajadores en la eficacia de las atenciones financieras del Banco de la Nación de Huacho?</p> <p>d) ¿Cómo establecer que la cultura de organización de los colaboradores del banco de la Nación de Huacho influye en la imagen institucional?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Demostrar de qué manera las relaciones humanas influye en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar que el clima laboral del Banco de la Nación de Huacho posee influencia en el rendimiento profesional de sus colaboradores.</p> <p>b) Demostrar que los vínculos humanos influyen en la percepción de usuarios del Banco de la Nación de Huacho.</p> <p>c) Establecer que la actitud de los trabajadores tiene influencia en la eficacia de los servicios financieros bancarios del Banco de la Nación de Huacho.</p> <p>d) Establecer que la cultura de organización de colaboradores del banco de la nación de Huacho influye en la imagen institucional.</p>	<p>CONVENIENCIA La presente investigación sirve para conocer científicamente los factores que inciden en la prevalencia de un pobre nivel de las comunicaciones interpersonales. Con ello los funcionarios del Banco de la Nación de Huacho podrían formular estrategias de intervención a fin de proporcionar contestación al inconveniente de estudio.</p> <p>RELEVANCIA Con los efectos de la investigación que permitirá conocer las causas del problema para enfrentarlo, beneficiándose los recursos humanos y usuarios del Banco de la Nación de Huacho, pero finalmente se registrará el incremento de la eficacia organizacional y del desarrollo socio – económico local y regional.</p> <p>IMPLICANCIA PRÁCTICA Un nuevo modelo de Relaciones Públicas es posible aplicarlo en el Banco de la Nación de Huacho porque beneficiará el aumento de la producción por lado de los colaboradores y elevará el nivel de imagen institucional de la misma.</p> <p>VALOR TEÓRICO El empleo de las teorías y nociones básicas de relaciones humanas, eficacia organizacional, sistema financiero bancario, cultura organizacional, etc. pretende encontrar explicaciones a situaciones que afecta el desarrollo socio – económico local y regional, la productividad de los funcionarios y trabajadores, así como también la satisfacción de los usuarios.</p> <p>JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA Según los objetivos de la investigación la metodología para este estudio es de observación descriptiva de tipo colateral y consentirá obtener información sobre los problemas de comunicaciones interpersonales entre los funcionarios, trabajadores y usuarios del Banco de la Nación de Huacho.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Se demostrará que las relaciones humanas influyen positivamente en la eficacia organizacional del Banco de la Nación de Huacho.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) Se determinará que el clima laboral influye positivamente en el desempeño laboral del Banco de la Nación de Huacho.</p> <p>b) Las relaciones humanas compartidas influyen positivamente en la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación de Huacho.</p> <p>c) La actitud de los recursos humanos influye directamente en la calidad de los servicios financieros bancarios en el Banco de la Nación de Huacho.</p> <p>d) Se debe establecer que la cultura organizacional influye positivamente en la imagen institucional del banco de la nación de Huacho.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE. Las Relaciones Humanas</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Organizaciones. - Clima laboral. - Liderazgo. - Proceso de la comunicación. - Fiabilidad de la comunicación. <p>VARIABLE DEPENDIENTE Eficacia Organizacional.</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Productividad. - Desempeño laboral. - Imagen institucional. - Calidad del servicio. - Motivación. - Incentivos. 	<p>-Diseño de la investigación</p> <p>a) De Observación b) Descriptivo c) Transversal</p> <p>Tipo de estudio a) Aplicada</p> <p>Población Funcionarios, trabajadores y clientes del Banco de la nación de Huacho</p> <p>Muestra Necesaria Es de 321 muestras</p> <p>Instrumento de estudio Hojas de recolección de datos</p>

Anexo 02: Instrumento para la recolección de datos

ESTUDIO: “LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN DE HUACHO 2018”

Nos alegra entrevistarnos y agradecerle de manera anticipada su significativa ayuda en este análisis de investigaciones. La indagación es incógnita, lo cual avala la autenticidad y franqueza de sus contestaciones las cuales estimamos y correspondemos. Esto nos permitirá proponer a los funcionarios competentes las acciones correctoras que se necesitan.

I. IDENTIFICACIÓN DE LA ENCUESTA

1. Encuesta No.....

2. Géneros

Femenino	<input type="checkbox"/>	1
Masculino	<input type="checkbox"/>	2

II. DATOS GENERALES DE LOS CLIENTES (Marque con un (X) donde corresponda)

3. ¿Cuál es su empleo actual?

Agricultor	<input type="checkbox"/>	1
Ama de casa	<input type="checkbox"/>	2
Comerciante	<input type="checkbox"/>	3
Obrero	<input type="checkbox"/>	4
Empleado	<input type="checkbox"/>	5

4. ¿Cuál es el motivo de su visita al banco?

Consulta	<input type="checkbox"/>	1
Préstamo	<input type="checkbox"/>	2
Pago de tributos	<input type="checkbox"/>	3
Retiro de dinero	<input type="checkbox"/>	4
Otros	<input type="checkbox"/>	5

III. DATOS GENERALES DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO

5. Tipo de personal

Administrador	1
Funcionario	2
Recibidor- Pagador	3
Técnico Operativo	4
Seguridad	5

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

	1
	2
	3
	4
	5

6. Experiencia laboral en el banco

1 a 5 años	1
6 a 10 años	2
11 a 15 años	3
16 a 20 años	4
21 a más años	5

10. Nivel del clima organizacional percibido en el banco

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

	1
	2
	3
	4
	5

7. Nivel de satisfacción en la labor que realiza.

Muy complacido	1
complacido	2
Poco complacido	3
Descontento	4
Muy descontento	5

8. Nivel de motivación

Muy motivado	1
Motivado	2
Poco motivado	3
Desmotivado	4
Muy desmotivado	5

IV. DATOS GENERALES DE LOS FUNCIONARIOS Y JEFES DEL BANCO.

11. Modalidad de designación como administrador del banco.

De carácter político	1
Propuesta	2
Concurso interno	3
Concurso externo	4
Cargo de confianza	5

12. ¿Considera necesario un cambio en el modelo de relaciones humanas del banco?

Muy necesario	1
Necesario	2
Poco necesario	3
Innecesario	4
Muy innecesario	5

13. ¿Considera posible incrementar la eficacia organizacional en el banco?

Muy posible	1
Posible	2
Poco posible	3
Imposible	4
Muy imposible	5

14. ¿Cómo percibe la cultura organizacional en el banco?

Requiere cambio urgente	1
Requiere cambio	2
Requiere poco cambio	3
No requiere cambio	4
No requiere cambio urgente	5

15. ¿Cómo considera la actitud del personal?

Muy amable	1
Amable	2
Poco amable	3
Indiferente	4
Agresivo	5

16. ¿Cómo califica el grado de confianza en los trabajadores del banco?

Bastante confianza	1
Confianza	2
Escasa confianza	3
Desconfianza	4
Bastante desconfianza	5

17. ¿Cómo califica el trato recibido por los trabajadores del banco durante la atención?

Muy bueno	1
Bueno	2
Regular	3
Malo	4
Muy malo	5

18. ¿Cómo califica la calidad de atención de los servicios que brinda el banco en la actualidad?

Muy buenas	1
Buenas	2
Regular	3
Malas	4
Muy malas	5

19. ¿La aplicación de un nuevo modelo de relaciones humanas en el Banco de la nación de Huacho para tratar de cambiar la cultura de los trabajadores lo hará más democrática y humanista?

Plenamente conforme	1
Conforme	2
No tengo seguridad	3
estoy disconforme	4
Muy en desacuerdo	5

Anexo 03: Formato de Validez del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATEGICA

Huacho, abril del 2018

Señor:

Presente. -

De mi mayor respeto:

Me dirijo a Ud., a fin de expresarle mis cordiales saludos y así mismo hacerle de saber que como parte de la Tesis de Investigación la cual titula: **“LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN DE HUACHO - 2018”**, es preciso la realización de una herramienta, la que debe ser sometida a la eficacia de comprendido y constructo por medio de juicio de peritos.

En esta senda entendido de su práctica y preparativo en el análisis en Administración Estrategia, pido su valiosa ayuda como perito en la confirmación de la herramienta de acopio de antecedentes.

Para lo que se anexa Sinopsis del proyecto y el Escalafón de apreciación de la encuesta, Matriz de consistencia el que corresponde ser comunicado con las indicaciones oportunas para optimizar la proposición de la herramienta.

Le Agradezco su deferencia a la presente reitero mis respetos y aprecio personal.

Atte,

Lisett Azucena Lévano Salvador

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN PARA JUECES

INSTRUMENTO OBJETO DE EVALUACIÓN

Sr. Juez:

- 1) ¿Considera Ud. que empleando el FORMULARIO AD HOC del estudio “LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN DE HUACHO - 2018” que se anexa admitirá conseguir los propósitos y las teorías del análisis?

SI 1 NO 0

SUGERENCIAS.....

OBSERVACION.....

- 2) ¿Estima Usted si los datos generales de los funcionarios, trabajadores y clientes del banco son necesarios?

SI 1 NO 0

SUGERENCIAS.....

OBSERVACIONES.....

- 3) ¿Considera Usted imprescindible precisar la frecuencia de fallas en las relaciones humanas observadas entre funcionarios y trabajadores del banco?

SI 1 NO 0

SUGERENCIAS.....

OBSERVACIONES.....

- 4) ¿Considera Usted que el diseño metodológico usando en el actual estudio de análisis es el indicado?

1 0

SI

NO

SUGERENCIAS.....

OBSERVACIONES.....

- 5) ¿Juzga Usted pertinente aprovechar la información sobre éste estudio para sugerir trabajos similares en bancos de otras regiones del país?

SI

NO

SUGERENCIAS.....

OBSERVACIONES.....



.....
Firma del Experto

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ESTUDIO: “LAS RELACIONES HUMANAS Y SU INFLUENCIA EN LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN DE HUACHO - 2018”

PREGUNTAS	JUECES					TOTAL
	A	B	C	D	E	
1	1	1	1	1	0	4
2	1	1	1	1	1	5
3	1	1	1	1	1	5
4	1	1	1	1	0	4
5	1	1	1	1	1	5
TOTAL	5	5	5	3	5	23

En el estudio de la eficacia se ha utilizado la sucesiva técnica:

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

Adónde:

b = Prueba binomial la cual indaga el nivel de correspondencia reveladora.

Ta = Número total de acuerdo de jueces.

Td = Número total de desacuerdo de jueces.

$$b = \frac{23}{23 + 2} \times 100$$

b = 92.00%

Anexo 04: Proceso de Baremación

PROCESO DE BAREMACIÓN

1. Proceso de Baremación de la Primera Variable y sus dimensiones:

A. Baremación de la Variable X: Relaciones humanas

- Máxima: $8(5) = 40$
- Mínima: $8(1) = 8$
- nivel: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=40-8= 32$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 32/3= 10.67$

B. Baremación de la Dimensión X1: Clima laboral

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.67$

C. Baremación de la Dimensión X2: Relaciones humanas compartidas

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.67$

D. Baremación de la Dimensión X3: Actitud de los Recursos Humanos

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.67$

E. Baremación de la Dimensión X4: Cultura organizacional

- Máximo: $2(5) = 10$
- Mínimo: $2(1) = 2$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=10-2= 8$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 8/3= 2.67$

2. Proceso de Baremación de la Segunda Variable y sus dimensiones:

A. Baremación de la Variable Y: Eficacia organizacional

- Máximo: $4(5) = 20$
- Mínimo: $4(1) = 4$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=20-4= 16$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 16/3= 5.33 = 5$

B. Baremación de la Dimensión Y1: Desempeño laboral

- Máximo: $1(5) = 5$
- Mínimo: $1(1) = 1$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=5-1= 4$
- Numero de intervalos: 3

- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 4/3 = 1.33 = 1$

C. Baremación de la Dimensión Y2: Satisfacción de los usuarios

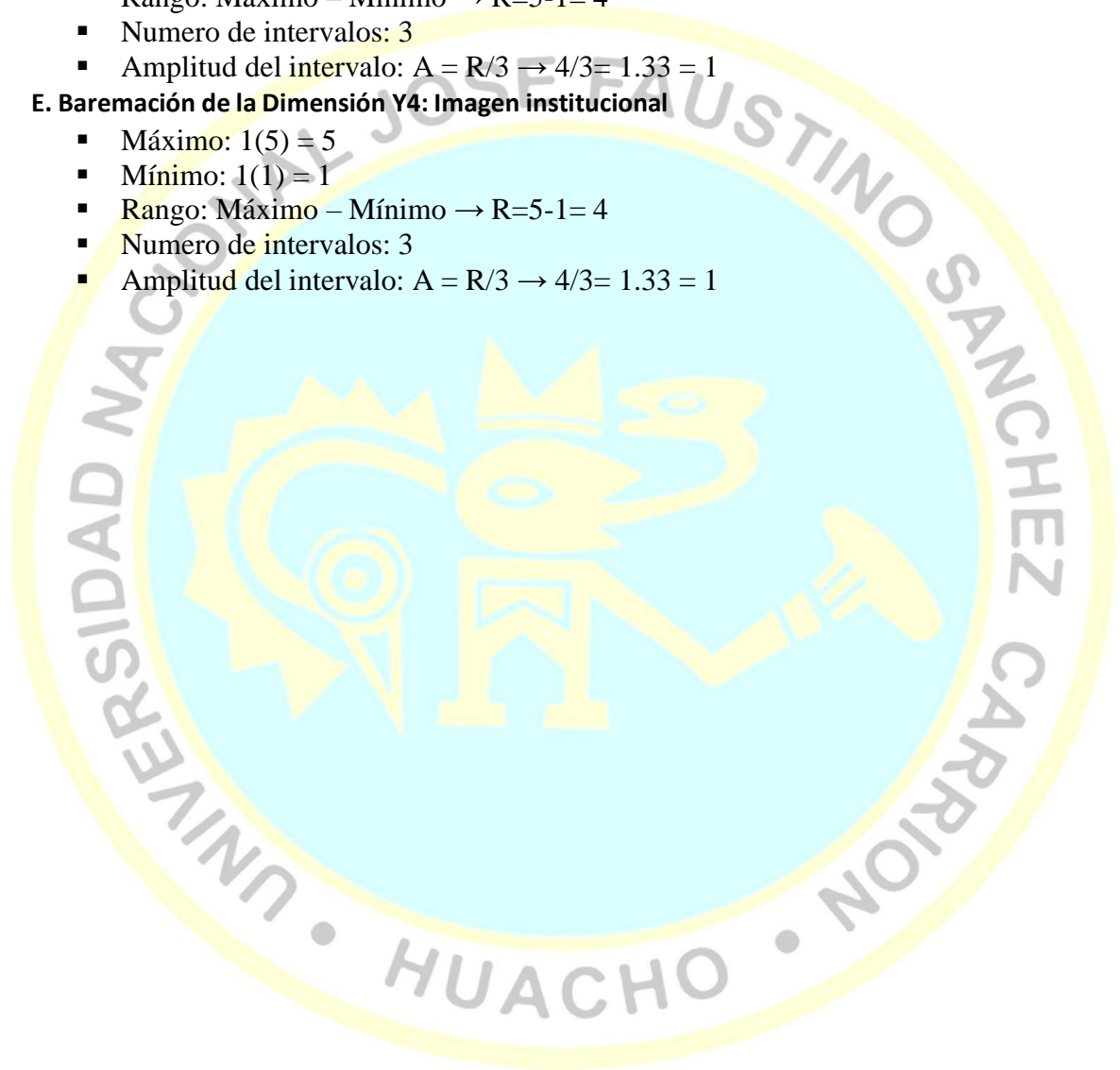
- Máximo: $1(5) = 5$
- Mínimo: $1(1) = 1$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=5-1=4$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 4/3 = 1.33 = 1$

D. Baremación de la Dimensión Y3: Calidad de los servicios financieros bancarios

- Máximo: $1(5) = 5$
- Mínimo: $1(1) = 1$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=5-1=4$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 4/3 = 1.33 = 1$

E. Baremación de la Dimensión Y4: Imagen institucional

- Máximo: $1(5) = 5$
- Mínimo: $1(1) = 1$
- Rango: Máximo – Mínimo $\rightarrow R=5-1=4$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo: $A = R/3 \rightarrow 4/3 = 1.33 = 1$



Anexo 05: Base de Datos

V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
15	8	4	4	4	3	2	2	2	2
10	4	2	2	3	3	1	1	1	1
17	10	6	4	3	4	2	3	3	2
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
22	12	7	5	5	5	3	4	3	2
17	9	5	5	4	3	3	3	2	1
28	15	6	6	8	8	4	3	4	4
26	15	7	7	6	6	3	4	4	4
13	6	4	3	3	3	2	2	1	1
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
24	12	6	6	6	6	3	3	3	3
19	10	5	4	4	6	2	2	4	2
19	8	6	5	4	4	2	2	2	2
27	11	7	7	6	7	4	3	3	1
22	12	4	6	6	6	3	3	3	3
13	4	3	5	2	3	1	1	1	1
21	11	6	5	5	5	3	3	3	2
24	10	8	4	6	6	1	1	4	4
15	5	4	3	4	4	1	2	1	1
12	4	3	3	3	3	1	1	1	1
17	7	4	4	5	4	1	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
13	5	4	3	2	4	1	2	1	1
19	8	7	4	4	4	2	2	2	2
18	8	4	4	6	4	2	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
20	8	7	4	4	5	2	2	3	1
18	10	4	6	4	4	2	2	3	3
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
21	11	6	5	5	5	3	2	3	3
19	8	4	6	5	4	2	2	2	2
24	8	6	8	5	5	2	2	2	2
16	10	4	4	4	4	2	2	2	4
19	8	4	6	4	5	2	2	2	2
15	7	5	3	3	4	1	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
17	8	4	5	4	4	2	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
22	9	6	5	6	5	2	3	3	1
14	7	4	5	2	3	1	2	2	2
24	12	6	5	7	6	3	3	3	3
27	14	6	8	6	7	4	4	4	2
12	8	5	2	2	3	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
20	6	6	6	4	4	1	1	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
14	4	4	5	2	3	1	1	1	1

11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	7	2	2	4	3	2	2	1	2
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
11	8	4	2	2	3	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
13	7	2	4	4	3	1	2	2	2
14	7	4	3	3	4	1	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
19	8	5	5	5	4	2	2	2	2
17	8	4	4	4	5	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
20	7	5	7	4	4	2	2	2	1
13	4	3	5	2	3	1	1	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
13	4	3	5	2	3	1	1	1	1
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
13	6	4	2	2	5	2	2	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
13	4	3	5	2	3	1	1	1	1
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
13	8	4	3	3	3	2	2	2	2
15	8	4	3	3	5	2	2	2	2
13	7	3	3	4	3	1	2	2	2
14	8	4	4	3	3	2	2	2	2
14	7	3	4	3	4	1	2	2	2
13	7	4	2	3	4	1	2	2	2
15	7	3	4	4	4	2	2	2	1
13	6	4	3	3	3	1	2	1	2
15	7	4	2	4	5	1	2	2	2

15	11	4	3	5	3	3	4	2	2
14	12	4	4	3	3	2	5	2	3
13	7	3	3	3	4	1	2	2	2
13	9	4	3	3	3	1	4	2	2
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
17	10	6	4	3	4	2	3	3	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
22	12	4	6	6	6	3	3	3	3
16	10	4	4	4	4	2	2	3	3
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
22	12	4	6	6	6	3	3	3	3
16	10	4	4	4	4	2	2	3	3
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
16	10	4	4	4	4	2	2	3	3
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
17	10	6	4	3	4	2	3	3	2
16	10	4	4	4	4	2	2	3	3
16	10	4	4	4	4	2	2	3	3
22	12	4	6	6	6	3	3	3	3
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
22	12	4	6	6	6	3	3	3	3
16	10	4	4	4	4	2	2	3	3
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
22	12	4	6	6	6	3	3	3	3
15	8	4	4	4	3	2	2	2	2
10	4	2	2	3	3	1	1	1	1
17	10	6	4	3	4	2	3	3	2
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
22	12	7	5	5	5	3	4	3	2
17	9	5	5	4	3	3	3	2	1
28	15	6	6	8	8	4	3	4	4
26	15	7	7	6	6	3	4	4	4
13	6	4	3	3	3	2	2	1	1
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
24	12	6	6	6	6	3	3	3	3
19	10	5	4	4	6	2	2	4	2
19	8	6	5	4	4	2	2	2	2
27	11	7	7	6	7	4	3	3	1
22	12	4	6	6	6	3	3	3	3
13	4	3	5	2	3	1	1	1	1
21	11	6	5	5	5	3	3	3	2
24	10	8	4	6	6	1	1	4	4
15	5	4	3	4	4	1	2	1	1
12	4	3	3	3	3	1	1	1	1
17	7	4	4	5	4	1	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
13	5	4	3	2	4	1	2	1	1
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
18	8	4	4	6	4	2	2	2	2
21	8	5	4	5	7	2	2	2	2
18	10	5	4	4	5	2	4	3	1

16	10	4	4	4	4	2	2	3	3
19	8	4	4	4	7	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
21	15	6	5	5	5	4	5	3	3
19	8	4	4	5	6	2	2	2	2
22	8	6	6	5	5	2	2	2	2
16	10	4	4	4	4	2	2	2	4
17	8	4	4	4	5	2	2	2	2
16	7	5	3	3	5	1	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
19	8	4	5	4	6	2	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
22	9	6	5	6	5	2	3	3	1
14	7	4	5	2	3	1	2	2	2
24	12	6	5	7	6	3	3	3	3
24	14	6	5	6	7	4	4	4	2
11	8	4	2	2	3	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
16	6	4	4	4	4	1	1	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
14	4	4	5	2	3	1	1	1	1
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	7	2	2	4	3	2	2	1	2
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
11	8	4	2	2	3	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
15	7	4	3	3	5	1	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
13	7	2	4	4	3	1	2	2	2
23	7	4	10	5	4	1	2	2	2
19	8	5	6	4	4	2	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
17	8	4	4	4	5	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
13	4	3	5	2	3	1	1	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2

18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
13	4	3	5	2	3	1	1	1	1
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
13	7	2	4	3	4	1	1	1	4
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
13	4	3	5	2	3	1	1	1	1
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
13	8	4	3	3	3	2	2	2	2
15	8	4	3	3	5	2	2	2	2
17	7	3	7	4	3	1	2	2	2
14	12	4	4	3	3	2	2	4	4
14	9	3	4	3	4	1	2	4	2
13	9	4	2	3	4	1	2	4	2
15	9	3	4	4	4	2	4	2	1
13	8	4	3	3	3	1	4	1	2
13	9	4	2	4	3	1	4	2	2
15	9	4	3	5	3	3	2	2	2
14	9	4	4	3	3	2	2	2	3
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	7	2	2	4	3	2	2	1	2
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
11	8	4	2	2	3	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
15	7	4	3	3	5	1	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
18	11	5	4	5	4	2	5	2	2
14	9	2	4	4	4	1	2	4	2
13	9	2	4	4	3	1	4	2	2
14	7	4	3	3	4	1	2	2	2
17	10	5	4	4	4	2	2	4	2
18	13	5	4	5	4	2	4	5	2
17	8	4	4	4	5	2	2	2	2
16	10	4	4	4	4	2	2	2	4
17	8	4	4	4	5	2	2	2	2
16	7	5	3	3	5	1	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
19	8	4	5	4	6	2	2	2	2

17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
22	9	6	5	6	5	2	3	3	1
14	7	4	5	2	3	1	2	2	2
26	12	6	7	7	6	3	3	3	3
24	14	6	5	6	7	4	4	4	2
11	8	4	2	2	3	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
16	6	4	4	4	4	1	1	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
14	4	4	5	2	3	1	1	1	1
14	4	2	4	3	5	1	1	1	1
14	7	2	2	4	6	2	2	1	2
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
19	8	4	2	6	7	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
15	7	4	3	3	5	1	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
11	4	2	4	3	2	1	1	1	1
11	6	4	2	2	3	2	2	1	1
13	7	4	3	3	3	1	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
13	7	2	4	4	3	1	2	2	2
14	7	4	3	3	4	1	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
18	8	5	4	5	4	2	2	2	2
17	8	4	4	4	5	2	2	2	2
16	10	4	4	4	4	2	2	2	4
17	8	4	4	4	5	2	2	2	2
16	7	5	3	3	5	1	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
19	8	4	5	4	6	2	2	2	2
17	8	5	4	4	4	2	2	2	2
22	9	6	5	6	5	2	3	3	1
14	7	4	5	2	3	1	2	2	2
24	12	6	5	7	6	3	3	3	3
24	14	6	5	6	7	4	4	4	2
11	8	4	2	2	3	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
16	6	4	4	4	4	1	1	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
10	4	2	2	3	3	1	1	1	1
17	10	6	4	3	4	2	3	3	2
18	7	5	5	4	4	2	2	2	1
22	12	7	5	5	5	3	4	3	2
17	9	5	5	4	3	3	3	2	1
27	15	6	6	7	8	4	3	4	4
28	15	7	9	6	6	3	4	4	4
16	6	4	3	3	6	2	2	1	1
14	7	2	4	4	4	1	2	2	2
24	12	6	6	6	6	3	3	3	3

19	10	5	4	4	6	2	2	4	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
21	11	6	5	5	5	3	2	3	3
17	8	4	4	5	4	2	2	2	2
21	10	6	7	5	3	2	4	2	2
21	10	4	7	6	4	2	2	2	4
18	11	4	4	4	6	2	3	4	2
17	8	4	3	5	5	1	3	2	2
23	8	8	5	5	5	2	2	2	2
16	8	4	4	4	4	2	2	2	2
21	11	6	5	5	5	3	2	3	3
17	8	4	4	5	4	2	2	2	2



[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]
ASESOR

[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]
PRESIDENTE

[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]
SECRETARIO

[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]
VOCAL