



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
COMO FACTOR RELEVANTE DE EFICIENCIA DE
LOS COLABORADORES EN AFP INTEGRAL
IQUITOS AÑO 2014”**

DAYANA SHEYLA GONZALES ALAVA

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

IQUITOS - PERÚ

2015

DEDICATORIA

A mi madre, por el apoyo incondicional, moral y por sus consejos que me dio durante todos estos años.

A mis profesores que me brindaron sus sugerencias, en cada uno de los ciclos a lo largo de mis estudios de pregrado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida y las oportunidades en la vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	1
CAPÍTULO I – INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.3 Importancia y justificación.....	5
1.4 Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
CAPITULO II - MATERIAL Y MÉTODOS.....	7
2.1 Lugar de desarrollo de la investigación.....	7
2.2 Recursos utilizados.....	8
2.3 Tipo de investigación.....	9
2.4 Población y muestra.....	9
2.5 Técnicas.....	9
2.6 Instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	10
CAPITULO III – RESULTADOS.....	11
3.1 Cultura organizacional en relación con el desarrollo de las actividades de los trabajadores de la AFP INTEGRAL AFP INTEGRAL-Oficina Principal Iquitos.....	11
3.2 Desarrollo de las actividades de los trabajadores en la AFP INTEGRAL en relación a un buen Clima organizacional.....	12
3.3 Información que recibe el trabajador para desarrollar su trabajo en la organización....	13
3.4 Grado de satisfacción en el espacio donde trabaja.....	14
3.5 Medios materiales disponibles para desarrollar su trabajo.....	15
3.6 Grado de satisfacción con la formación que recibe para el manejo de los medios de trabajo de que dispone en su puesto.....	16
3.7 Conocimientos y experiencia disponibles para desempeñar adecuadamente las tareas profesionales.....	17
3.8 Clima organizacional en relación con las sugerencias otorgadas a los superiores.....	18
3.9 Grado de satisfacción de un cliente después de haber recibido un servicio.....	19
3.10 Desempeño laboral y profesional adecuado en relación con las capacitaciones realizadas en la organización.....	20
3.11 Reconocimiento al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo.....	21
CAPITULO IV - DISCUSIÓN.....	22
CAPITULO V - CONCLUSIONES.....	23-24
CAPITULO VI - RECOMENDACIONES.....	25-26
CAPITULO VII – BIBLIOGRAFÍA.....	27

INDICE DE CUADROS Y GRÁFICO

Pág.

- Cultura Organizacional en relación con el desarrollo de las actividades de los trabajadores de la AFP INTEGRAL Oficina Principal - Iquitos
CUADRO N° 1/GRÁFICO N° 1
- Desarrollo de las actividades de los trabajadores en la AFP INTEGRAL en relación a un buen Clima Organizacional.
CUADRO N° 2/GRÁFICO N° 2
- Información que recibe el trabajador para desarrollar su trabajo en la organización.
CUADRO N° 3/GRÁFICO N° 3 11
- Grado de satisfacción en el espacio donde trabaja
CUADRO N° 4/GRÁFICO N° 4 12
- Medios materiales disponibles para desarrollar su trabajo
CUADRO N° 5/GRÁFICO N° 5 13
- Grado de satisfacción con la formación que recibe para el manejo de los medios de trabajo de que dispone en su puesto
CUADRO N° 6/GRÁFICO N° 6 14
- Conocimientos y experiencia disponibles para desempeñar adecuadamente las tareas profesionales
CUADRO N° 7/GRÁFICO N° 7 15
- Clima organizacional en relación con las sugerencias otorgadas a los superiores
CUADRO N° 8/GRÁFICO N° 8 16
- Grado de satisfacción de un cliente después de haber recibido un servicio
CUADRO N° 9/GRÁFICO N° 9 17
- Desempeño laboral y profesional adecuado en relación con las capacitaciones realizadas en la organización
CUADRO N° 10/GRÁFICO N° 10 18
- Reconocimiento al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo
CUADRO N° 11/GRÁFICO N° 11 19

ABREVIATURAS

01	AFP	ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES
02	SAFP	SUPER INTENDENCIA DE AFP
03	RR.HH	Recursos Humanos
04	C.O.	Cultura Organizacional
05	PO	Procesos Operativos
06	RF	Representante Financiero
08	AP	Asesores de Presivisionales
09	JO	Jefe de Procesos Operativos
10	G.O.	Gerente de Operaciones
11	G.A	Gerente Asistente

RESUMEN

En la presente investigación, que se presenta como requisito para obtener el título profesional de Administrador de Empresa titulada “Análisis de la cultura y el clima organizacional como factores relevantes de eficiencia en AFP INTEGRAL-Oficina Principal Iquitos” donde utilizando el método DESCRIPTIVO SIMPLE hemos llegado a determinar la importancia de la cultura y el clima organizacional como factores determinantes en la eficiencia de los colaboradores en AFP INTEGRAL-Oficina Principal Iquitos.

El presente documento tiene por objetivo explicar y entregar una perspectiva acerca del concepto de Clima Organizacional, el cual se complementa con las investigaciones sobre comportamiento organizacional; que nos propicia indagar el tipo de liderazgo, comunicación y motivación que subsiste en el AFP INTEGRAL identificando los principales problemas laborales y su influencia en el nivel de satisfacción del cliente.

El Clima Organizacional es un tema de gravitante importancia, en la actualidad en la mayoría de las organizaciones, razón por la que buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, con el objeto de alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano, o con su acepción más moderna “potencial humano”. La importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un colaborador de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno de estos factores.

Una persona desempeña su trabajo diariamente, en un ambiente determinado, en el que el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la interacción entre los colaboradores de la empresa e incluso la tratativas o negociaciones con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos por tanto el Clima Organizacional, resulta ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de un grupo de personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por tanto, se constituye en la expresión personal de los "paradigmas" que los trabajadores y directivos se tienen de la organización de la cual son miembros y que implica directamente en el desempeño de la organización.

Las razones que generan un cierto ambiente y las consecuencias negativas y positivas del clima dentro de una determinada organización, son las que he analizado en el presente trabajo de investigación.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

En las AFPs en general, se percibe por parte del cliente, que la mayoría de trabajadores de las empresas de este sector, gozan de buenos niveles de remuneración, y por ende de un excelente clima laboral, o clima organizacional, es decir, en términos simples, se sienten bien en el ambiente donde desarrollan su trabajo, sin embargo no hay mucha difusión acerca de investigaciones que corroboren esta situación, o percepción que los clientes tienen los colaboradores que labora en una AFP, y desde luego, igualmente de AFP Integra.

De la recopilación de datos, encontramos las siguientes investigaciones al respecto:

- Símil (citado por Casas Cárdenas y Echevarría Barrera, 1999) realizó un estudio de los factores del trabajo que inciden en la satisfacción laboral. En dicho estudio se planteó como objetivo, el abordaje de los factores del trabajo a través de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg y sobre los factores higiénicos y motivadores, con el fin de obtener las actitudes de los empleados hacia esos factores.
- Casas Cárdenas y Echevarría Barrera, 1999 realizaron un estudio en el Centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao/Red Bonilla – La Punta) con el objetivo de determinar el clima organizacional en las unidades de dicho establecimiento, que permita recabar la información, sobre aquellos factores que pudieran estar influyendo en él. El estudio fue realizado en una población de 100 personas entre trabajadores y pacientes. el estudio concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en el clima organizacional del centro, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con los colaboradores por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados no se corresponden con el esfuerzo demostrado en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma.
- Capote (citado por Casas Cárdenas y Echevarría Barrera, 1999) realizó un diagnóstico organizacional en el Instituto Nacional de la Vivienda para precisar y/o detectar los problemas que aquejan a los integrantes de este Instituto y poder planear soluciones que contribuirán al bienestar de la organización. El estudio se aplicó a 516 empleados del Instituto y se concluyó que los colaboradores tenía un descontento generalizado, el Instituto no contaba con un plan de inducción que motivara al funcionario con respecto a las metas, programas y funcionamientos del Instituto, las comunicaciones eran deficientes, los sueldos no eran aceptables y no existía una planificación y coordinación de las actividades laborales del Instituto.

- Estela Aurora Roedor Carbo, 2000, Realizó un estudio sobre la Cultura, comunicación y salud materna en el Perú; en ésta investigación se elaboraron propuestas de comunicación pendientes a resolver la brecha entre 2 culturas, que se disputaban en dicha fecha, las decisiones privadas de las mujeres y su entorno, respecto a la maternidad y el nacimiento.
- Ramiro Pollack Celis, 2001, realizó un estudio de comunicación interna y clima organizacional en la empresa agroindustrial San Jacinto S.A., en el se realiza un análisis de la relación que tiene la política empresarial de recursos humanos y los contados medios de comunicación interna, con el clima organizacional en la empresa agroindustrial San Jacinto.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Descripción del Problema

En AFP INTEGRAL los colaboradores que laboran se ve afectado por diversos factores como son, las necesidades no cubiertas, enfermedades que causan ausentismo y otros, que inciden en su eficiencia, algunos de ellos son los diferentes estilos de liderazgo como son el estilo autoritario, democrático, por señalar los más conocidos, si consideramos los efectos, está el liderazgo transformador, de los directores ejecutivos que no necesariamente permanecen mucho tiempo en el cargo, el deficiente empleo de la comunicación, la alta rotación los colaboradores y administrativo sin previo aviso, el choque entre los valores de la institución y los valores individuales de los colaboradores; todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, y/o políticas de personal y conducta organizacional definida; que merman la eficiencia de los colaboradores en sus actividades, sin perder de vista el comportamiento de éste, que en el común de los casos se tornan restantes o apáticos ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda.

El desarrollo del clima organizacional en el AFP INTEGRAL Oficina Principal Iquitos, permitió que entre los mismos trabajadores se originara un resquebrajamiento, debido a que la mitad de estos forman parte los colaboradores nombrado que a pesar de gozar de todos los beneficios dados por la ley (vacaciones, seguro, bolsa de víveres, horas extras, etc.) no se encuentran totalmente identificados con su institución; y se ha observado que aun con las constantes capacitaciones dadas por la empresa se mantiene el arraigo al conformismo, posesión del puesto que ocupan creando ambientes hostiles por parte de los más antiguos de la empresa por otro lado el grupo de los jóvenes que en la actualidad tienen una amplia adaptación a los cambios formado por los contratados a plazo fijo, que por no contar con contratos indeterminados que si poseen los nombrados, interiorizan una actitud de malestar que no se manifiesta abiertamente y que además se respalda por las mismas cláusulas del contrato que

firman, que textualmente se menciona el hecho de que este personal no presentará vínculo alguno con la institución y que se prescindirá de sus servicios de acuerdo a los plazos que determine el contrato firmado, lo que definitivamente hace que este personal no se identifique con la organización para la cual trabaja.

Un verdadero cambio de clima organizacional, permitiría crear un punto de equilibrio entre ambos grupos de referencia, por lo que la brecha entre ellos quedaría cerrada y se desarrollaría climas de trabajo agradable que permitiría enlazar las necesidades de la organización con las necesidades del trabajador.

Por lo que el desempeño de estos sería satisfactorio y en donde los mayores beneficiarios serían los clientes que de una u otra forma están relacionados con las actividades que ejecuta AFP INTEGRRA.

Considerando el planteamiento anterior, surge la necesidad de considerar la importancia del clima organizacional como factores determinantes en la eficiencia los colaboradores que laboran en AFP INTEGRRA; a fin de elevar los niveles de productividad y excelencia de este último, propiciando además un clima de trabajo motivante y retador que permitan a los trabajadores nombrados y contratados, asistenciales y administrativos desarrollar un trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización en general

En función del planteamiento expuesto con anterioridad, surgen interrogantes como:

¿Qué factores del clima organizacional inciden en la eficiencia los colaboradores en general?, ¿Se estará impartiendo una debida inducción al personal que ingresa a trabajar en AFP INTEGRRA?, ¿Es importante el análisis del Clima Organizacional para los colaboradores en AFP INTEGRRA?, ¿Qué tanto influye el clima organizacional en la atención que se brinda a los clientes y los demás beneficiarios?, ¿Cómo está vinculada la satisfacción laboral (motivación) con la productividad en AFP INTEGRRA?, ¿Existe alguna relación entre el nivel jerárquico y la motivación intrínseca en el trabajo?, ¿Qué tan importante es para los integrantes del equipo de gestión el mantener un clima organizacional adecuado?, ¿Los supervisores serán conscientes que al mantener un clima organizacional inadecuado, éste también se refleja en la atención brindada y en cada una de las acciones realizadas, ya sea a nivel local o nacional?, ¿Qué tanto influye la inadecuada infraestructura en la formación del clima organizacional en AFP INTEGRRA?

1.2.2 Formulación del problema

➤ Problema general

¿Cuál es la importancia del clima organizacional como factor relevantes de eficiencia en AFP INTEGRAL –Oficina Principal Iquitos?

➤ Problemas específicos

- a. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los trabajadores con respecto a la información que reciben para realizar sus trabajos?
- b. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los trabajadores con respecto al espacio donde trabajan?
- c. ¿Cuál es el grado de satisfacción de un cliente con respecto al servicio brindado?
- d. ¿Cuál es el nivel de reconocimiento al desempeño de los trabajadores de AFP INTEGRAL oficina principal – Iquitos?

1.3 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN

Conocer el clima de la organización es relevante en el comportamiento de los colaboradores que labora en las organizaciones; ella potencia aspectos como el de la eficiencia, diferenciación, innovación y adaptación. Considerando la cita, se han evidenciado comportamientos que reflejan la falta de adaptación al medio laboral por parte de un grupo los colaboradores nombrado y contratado que se encuentran insatisfechos, lo que lógicamente ha repercutido en los climas de trabajo de cada una de las áreas que conforman la AFP INTEGRAL, creando problemas al personal encargado de gerenciar la organización.

El planteamiento realizado anteriormente pone de manifiesto la importancia del presente estudio por cuanto a través del mismo se pretende despertar la reflexión de la Gerencia de la organización, sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve los colaboradores nombrado y contratado, considerando que la cultura y el clima organizacional son factores determinantes en la eficiencia administrativa tomando en cuenta además que el comportamiento del grupo está condicionado por la percepción que tenga éste de la organización, por lo que la cultura deberá ser desarrollada para lograr un equilibrio entre los dos grupos de referencia y lógicamente mejorar los climas de trabajo.

El crear un punto de equilibrio entre los dos grupos de referencia citados con anterioridad, permitirá a la organización contar con un personal altamente

identificado, capaz de compartir los valores, ritos, creencias, mitos, lenguaje, estilos de comunicación y política propia de la organización. Todo esto permitirá crear y/o fortalecer en alto grado de compromiso de los colaboradores contratado y por consiguiente se desarrollaran climas de trabajo que permitirán la pro-actividad de los colaboradores en general.

Es de hacer notar que la apreciación que se tenga sobre la presente investigación, beneficiará al personal nombrado y contratado de la AFP INTEGRAL, ya que ambos sujetos se encuentran en una ubicación clave dentro de los procesos administrativos y operativos en la organización.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar la importancia del clima organizacional como factores relevantes de eficiencia en AFP INTEGRAL – Oficina Principal Iquitos.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Identificar el grado de satisfacción de los trabajadores con respecto a la información que reciben para realizar sus trabajos.
- b. Identificar el grado de satisfacción de los trabajadores con respecto al espacio donde trabajan.
- c. Conocer el grado de satisfacción de un cliente con respecto al servicio brindado.
- d. Identificar el nivel de reconocimiento al desempeño de los trabajadores de AFP INTEGRAL oficina principal – Iquitos.

CAPITULO II MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Lugar y desarrollo de la investigación

El presente estudio tendrá como lugar de desarrollo a la Oficina Central de la AFP INTEGRAL de la ciudad de Iquitos que se encuentra ubicada en la calle Arica 428 en La Región Loreto.

Iquitos, capital del departamento de Loreto, está ubicada en la región nor-oriental del Perú, en la margen izquierda del río Amazonas, a 106 msnm (347 pies). Es la ciudad más grande de toda la selva peruana, pero no tiene carreteras que la conecten con otras ciudades de la costa y sierra peruana la única forma de llegar a ella es por vía aérea y vía fluvial por los ríos de la selva. Sus límites son: por el norte con Ecuador y Colombia, por el este con Brasil, por el sur con Ucayali y por el oeste con Amazonas y San Martín.

El clima es muy tropical, caluroso y húmedo, con una temperatura promedio de 28° C (80.60°F), la temperatura de lluvias se extiende de noviembre a marzo.

El departamento de Loreto está cubierto de una densa vegetación, con colinas de poca elevación y superficies ligeramente onduladas recorridas por diversos ríos de la cuenca del río Amazonas. El departamento de Loreto representa aproximadamente el 29% del territorio nacional.

Los territorios amazónicos que conforman hoy la actualidad de Iquitos, fueron habitados por las tribus selváticas de los Yemeos e Iquitos, hasta la llegada de los españoles. Durante la república, estos territorios pasan a formar parte de la ciudad de Iquitos, establecida como capital del departamento de Loreto, el 5 de enero de 1864, en el gobierno de Mariscal Ramón Castilla. A fines del siglo pasado, hacia el año 1883, se inicia en el Perú, la fiebre del caucho”, cuya explotación y comercialización provocó el enriquecimiento de algunos de sus habitantes y el desarrollo y prosperidad de la ciudad. Su puerto se convirtió en el puerto fluvial más importante de embarque de materias primas de explotación.

2.3 Tipo de investigación

La investigación desarrollada se puede clasificar de acuerdo con el modelo de estudio prospectivo debido a que se realizó durante un lapso de cuatro meses y fue en el mismo período donde se fueron dando las intervenciones.

Esta investigación es del tipo básica o pura, por cuanto todos los aspectos son Teorizados, aunque sus alcances serán prácticos en la medida que sean aplicados a los trabajadores de la AFP INTEGRAL-Oficina Principal Iquitos.

Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación es del tipo no experimental-transversal; es decir, es no experimental, pues las variables de investigación, serán estudiadas en su estado natural; y transversal, pues la recolección de datos se realizará en un período.

2.4 Población y muestra

POBLACIÓN

La población está conformada por 215 trabajadores de la AFP INTEGRAL, que se encuentran distribuidos en las 04 agencias de la AFP INTEGRAL de la ciudad de Iquitos, de los cuales 90 son nombrados y 125 contratados.

MUESTRA

La muestra está conformada por 40 trabajadores de la oficina principal Iquitos de la AFP INTEGRAL, de los cuales 10 son nombrados y 30 contratados, estos trabajadores pertenecen al área de procesos operativos y asesoría de ventas.

2.5 Técnicas

La técnica de investigación empleada es la encuesta, ya que es la técnica más apropiada para la recolección de datos con características a los objetivos de estudio.

2.6 Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos.

2.6.1 Instrumentos

El instrumento que se empleó en la recolección de los datos fue: el cuestionario formado por preguntas organizadas en una escala de calificación, el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

2.6.2 Procedimientos

Para la realización de este proyecto seguimos los siguientes procedimientos:

Las fuentes que se emplearon fue la recolección de datos que obtuvimos de los trabajadores de las áreas de procesos operativos y asesoría de ventas de la AFP INTEGRAL, luego de eso se aplicó una ficha de registro en este caso; las encuestas que realizaron obteniendo los resultados de su rendimiento laboral y su influencia organizacional.

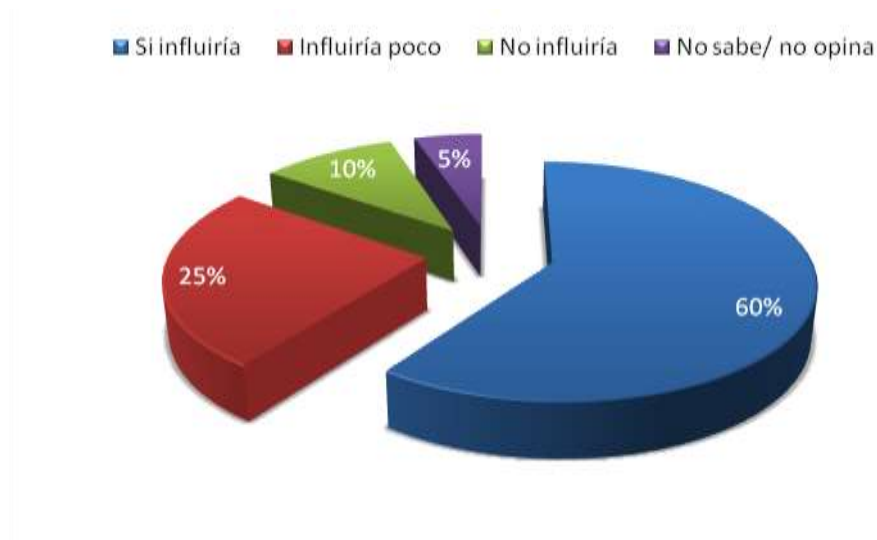
CAPITULO III RESULTADOS

Cuadro N° 1

Clima organizacional en respecto al desarrollo de las actividades de los trabajadores de la AFP INTEGRA – Oficina Principal Iquitos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Si influiría	24	60%	60%	60%
Influiría poco	10	25%	25%	85%
No influiría	4	10%	10%	95%
No sabe/ no opina	2	5%	5%	100%

Gráfico N° 1



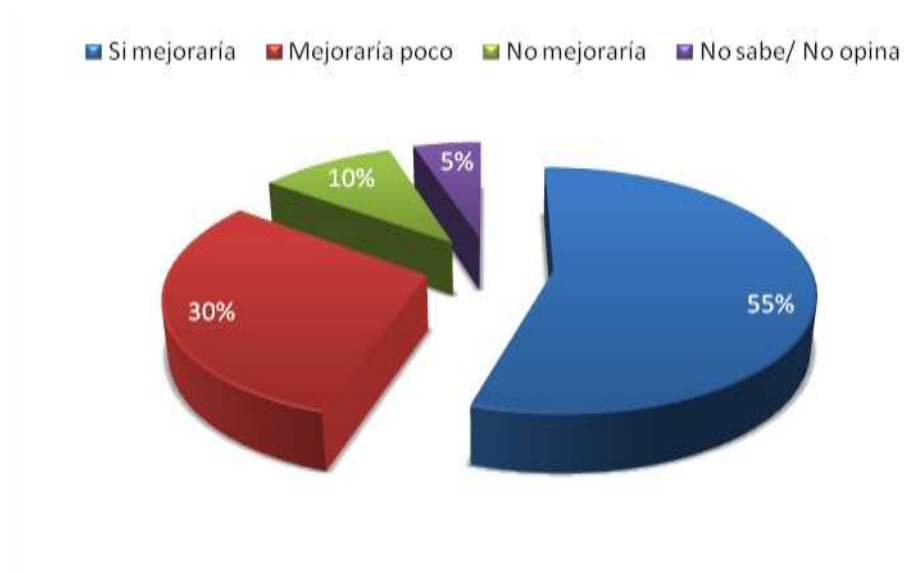
Al observar el gráfico podemos ver que la mayoría de los encuestados creen que un buen clima organizacional si influiría en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, porque el 60% de la encuesta realizada afirma lo expuesto. Mientras que el 25% respondió que influiría poco. Sin embargo el 10% considera que no influiría y el 5% no sabe o no quiere opinar al respecto.

Cuadro N° 2

Desarrollo de las actividades de los trabajadores en la AFP INTEGRAL - Oficina Principal Iquitos con respecto a un buen clima organizacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Si mejoraría	22	55%	55%	55%
Mejoraría poco	12	30%	30%	85%
No mejoraría	4	10%	10%	95%
No sabe/ No opina	2	5%	5%	100%

Gráfico N° 2



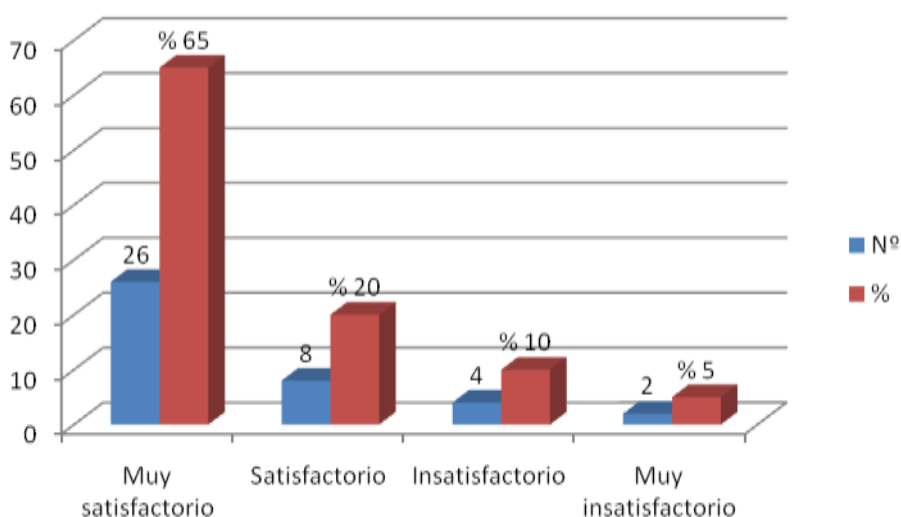
Al observar el gráfico podemos ver que, si existiría un buen clima organizacional en la AFP INTEGRAL - Oficina Principal Iquitos, se mejoraría el desarrollo de las actividades de los trabajadores porque el 55% de la encuesta realizada afirma lo expuesto. Mientras que el 30% respondió que mejoraría poco. Sin embargo el 10% considera que no influiría y 5% no sabe o no quiere opinar al respecto.

Cuadro N° 3

Grado de satisfacción con respecto a la información que recibe el trabajador para desarrollar su trabajo en la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy satisfactorio	26	65%	65%	65%
Satisfactorio	8	20%	20%	85%
Insatisfactorio	4	10%	10%	95%
Muy insatisfactorio	2	5%	5%	100%

Gráfico N° 3



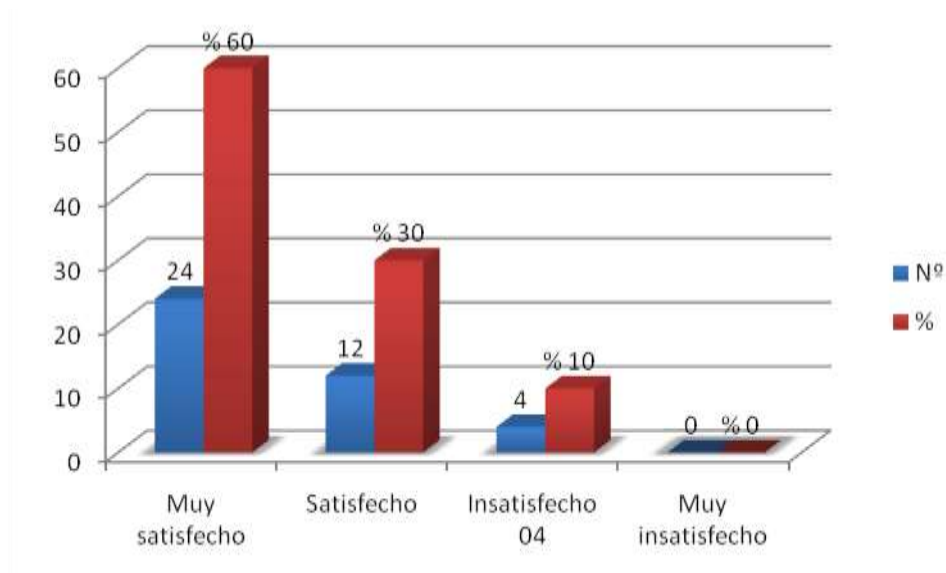
Al observar el gráfico podemos analizar que, el grado de satisfacción que muestran los trabajadores en la AFP INTEGRAL - Oficina Principal Iquitos con respecto a la información que reciben para realizar su trabajo, lo que en su mayoría, con un 65% define muy satisfactorio. Mientras que el 8% respondió solo satisfactorio. Sin embargo, existe un 4% que considera insatisfactorio la información que recibe y 2% que indica muy insatisfactorio.

Cuadro N° 4

Grado de satisfacción en el espacio donde trabaja.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy satisfecho	24	60%	60%	60%
Satisfecho	12	30%	30%	90%
Insatisfecho	4	10%	10%	100%
Muy insatisfecho	0	0%	0%	100%

Gráfico N° 4



Al observar el gráfico podemos analizar que, el grado de satisfacción que muestran los trabajadores en la AFP INTEGRAL - Oficina Principal Iquitos con respecto al espacio donde trabajan es excelente, ya que el 60% se encuentran muy satisfechos. Mientras que un 30% respondió que se encuentran satisfechos. Sin embargo, existe un 4% que se encuentran insatisfechos en su centro de trabajo por factores diversos.

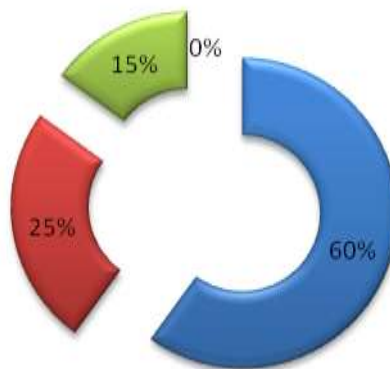
Cuadro N° 5

Medios materiales disponibles para desarrollar sus trabajos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Muy adecuados	24	60%	60%	60%
Adecuados	10	25%	25%	85%
Inadecuados	6	15%	15%	100%
Muy inadecuados	0	0%	0%	100%

Gráfico N° 5

■ Muy adecuados ■ Adecuados ■ Inadecuados ■ Muy inadecuados



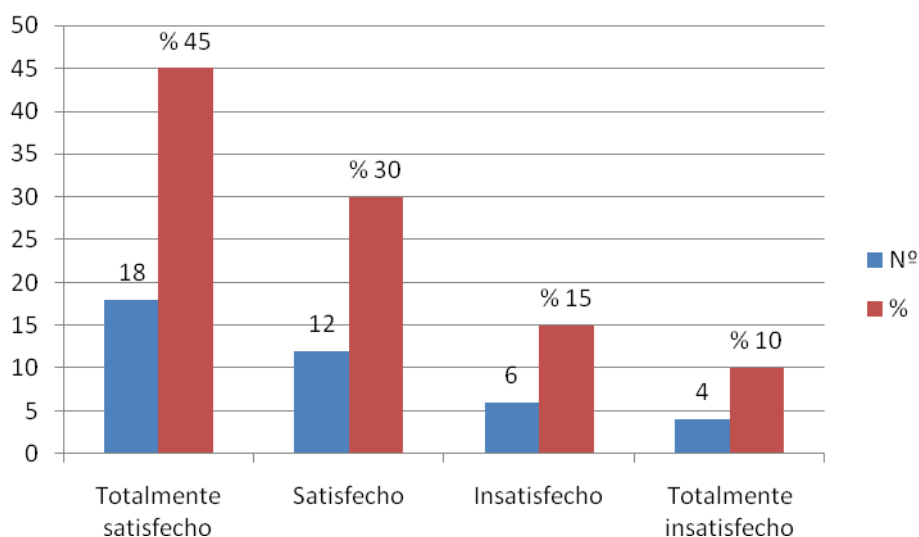
Al observar el gráfico podemos ver, que los medios materiales disponibles para desempeñar las tareas profesionales de los trabajadores en la AFP INTEGRAL, son muy adecuados, en su mayoría, un 60% respondieron que son muy adecuados. Mientras que un 25% respondió que son adecuados. Sin embargo, existe un 15% que considera que son inadecuados los conocimientos y experiencia que se dispone para desempeñar las tareas profesionales.

Cuadro N° 6

Grado de satisfacción con la formación que recibe para el manejo de los medios de trabajo de que dispone en su puesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Totalmente satisfecho	18	45%	45%	45%
Satisfecho	12	30%	30%	75%
Insatisfecho	6	15%	15%	90%
Totalmente insatisfecho	4	10%	10%	100%

Gráfico N° 6



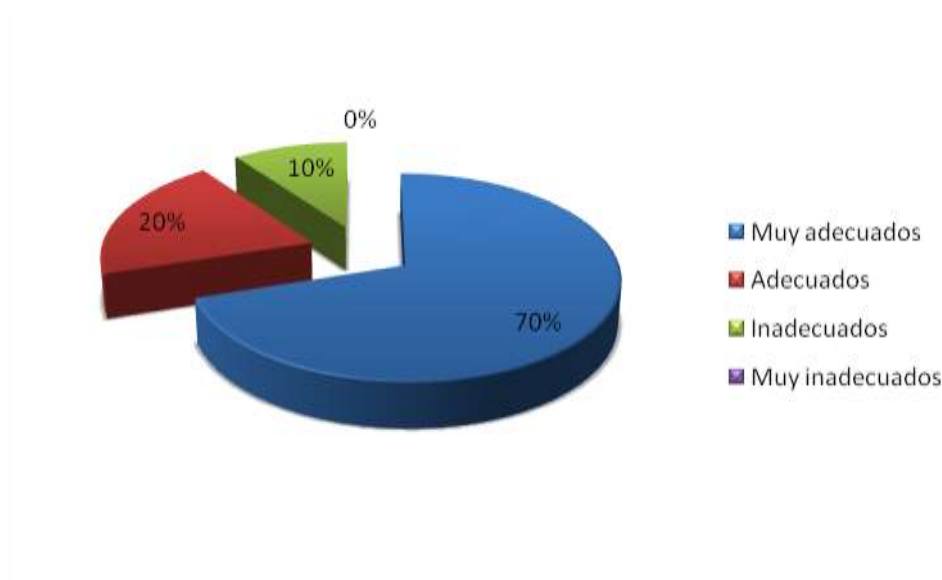
Al observar el gráfico podemos analizar que, el grado de satisfacción que muestran los trabajadores en la AFP INTEGRAL con respecto a la formación que reciben para el manejo de los medios de trabajo que dispone en su puesto, en su mayoría, con un 45%, se encuentran totalmente satisfechos. Mientras que un 30% se encuentran solo satisfechos. Sin embargo, existe un 6% que están insatisfechos con la formación que recibe y un 10% que están muy insatisfechos.

Cuadro N° 7

Conocimientos y experiencia disponibles para desempeñar adecuadamente las tareas profesionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Muy adecuados	28	70%	70%	70%
Adecuados	8	20%	20%	90%
Inadecuados	4	10%	10%	100%
Muy inadecuados	0	0%	0%	100%

Gráfico N° 7



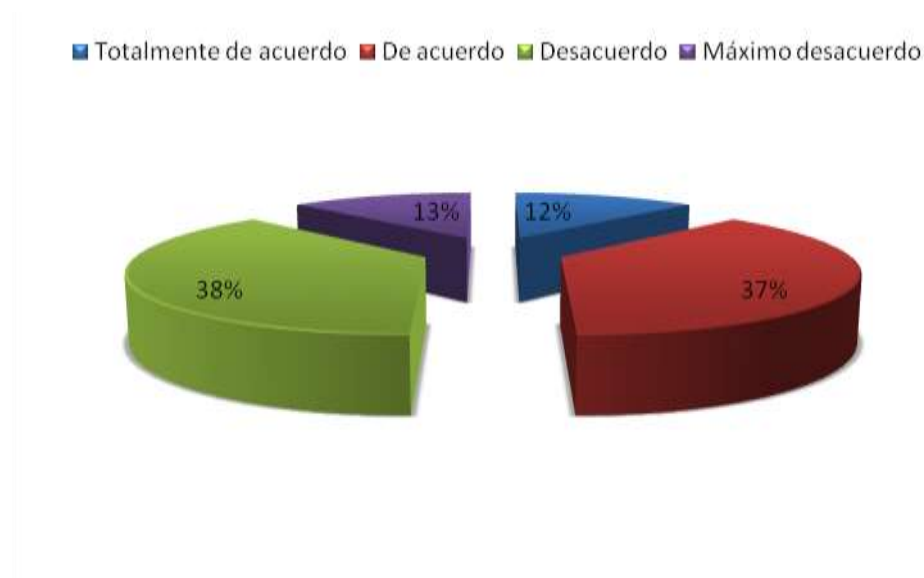
Al observar el gráfico podemos ver, que los conocimientos y experiencia disponibles para desempeñar las tareas profesionales de los trabajadores en la AFP INTEGRAL, son muy adecuados, en su mayoría, con un 70% de conformidad. Mientras que un 20% respondió que son adecuados. Sin embargo, existe un 10% que considera inadecuados los conocimientos y experiencia disponibles para desempeñar las tareas profesionales.

Cuadro N° 8

Clima organizacional en relación con las sugerencias otorgadas a los superiores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos				
Totalmente de acuerdo	5	12.5%	12.5%	12.5%
De acuerdo	15	37.5%	37.5%	50%
Desacuerdo	15	37.5%	37.5%	87.5%
Máximo desacuerdo	5	12.5%	12.5%	100%

Gráfico N° 8



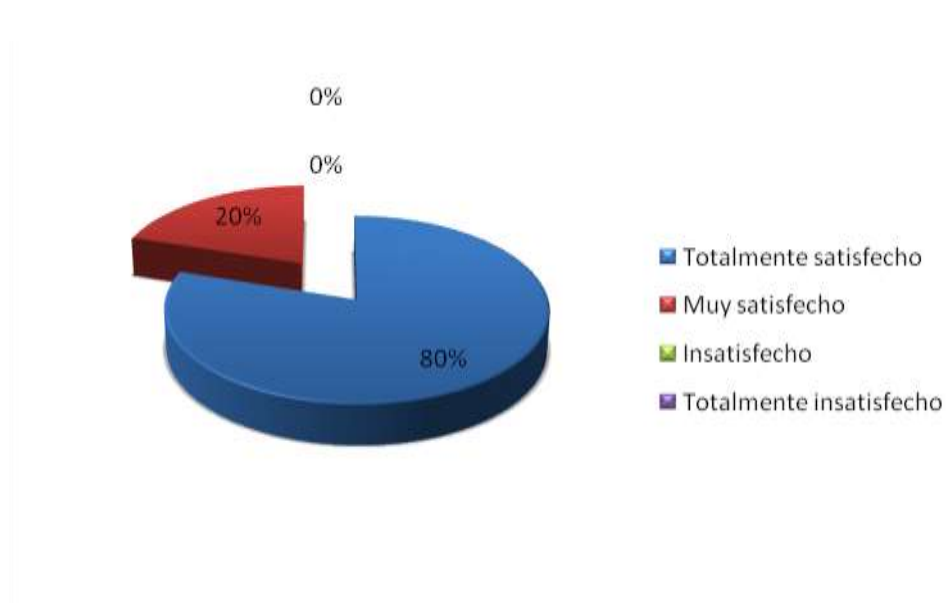
Al observar el gráfico podemos ver que, existe una igualdad de resultados en relación a los trabajadores, ya que un 37.5% indica estar de acuerdo y un 37.5% indica estar en desacuerdo que el clima organizacional que se vive en la AFP INTEGRAL - Oficina Principal Iquitos permite realizar sugerencias y discrepar con las decisiones de los superiores. Así mismo, existe un 5% que indica totalmente de acuerdo y un 5% máximo desacuerdo.

Cuadro N° 9

Grado de satisfacción de un cliente después de haber recibido un servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Totalmente satisfecho	32	80%	80%	80%
Muy satisfecho	8	20%	20%	100%
Insatisfecho	0	0%	0%	100%
Totalmente insatisfecho	0	0%	0%	100%

Gráfico N° 9



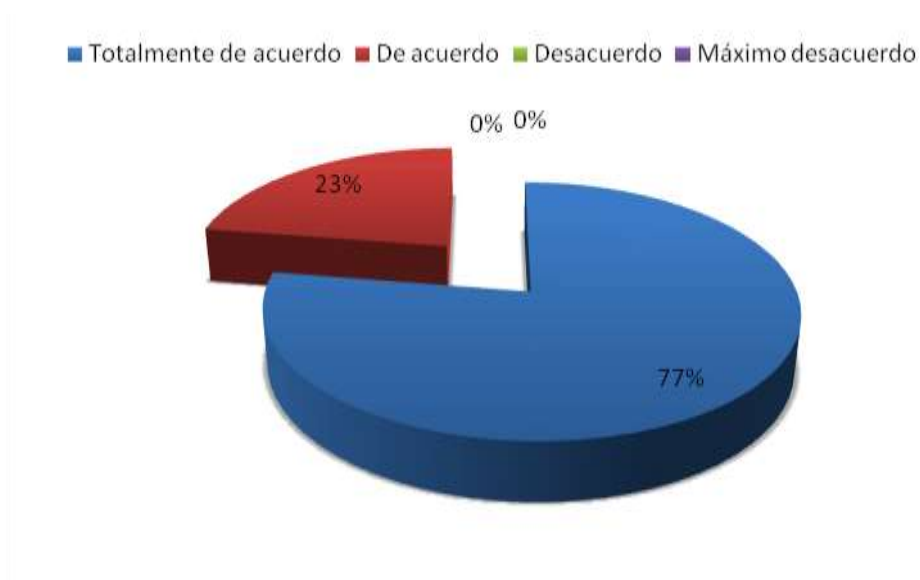
Al observar el gráfico podemos analizar que, el grado de satisfacción que muestran los clientes de la AFP INTEGRAL, después de haber recibido un servicio allí, es muy elevado, ya que el 80% se encuentran muy satisfechos. Cabe indicar que la atención al cliente está basada en la confianza, calidez y mucha transparencia. Mientras que un 20% respondió solo satisfactorio, lo cual no es nada despreciable.

Cuadro N° 10

Desempeño laboral y profesional adecuado en relación con las capacitaciones realizadas en la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Totalmente de acuerdo	31	77.5%	77%	77.5%
De acuerdo	9	22.5%	22.5%	100%
Desacuerdo	0	0%	0%	100%
Máximo desacuerdo	0	0%	0%	100%

Gráfico N° 10



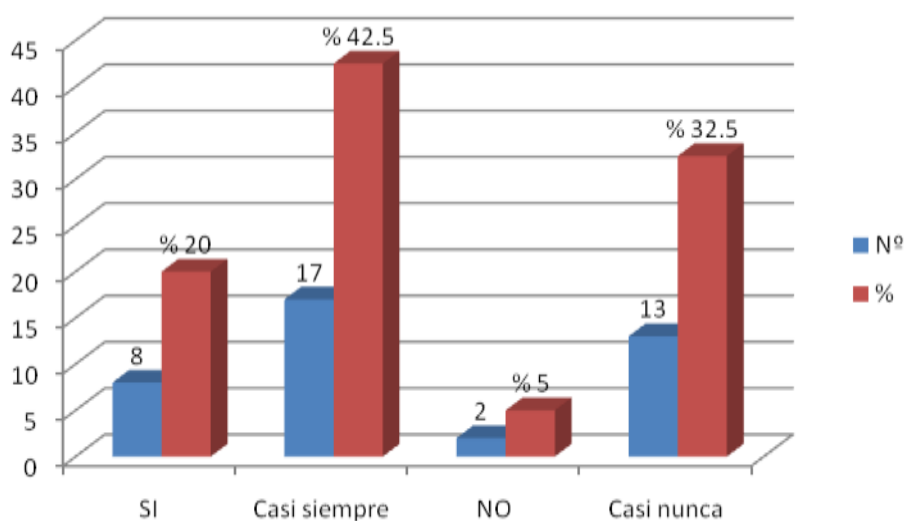
Al observar el gráfico podemos resaltar que, las capacitaciones otorgadas a los trabajadores de la AFP INTEGRAL, contribuyen a un mejor desempeño laboral y profesional, ya que en su mayoría, con un 77%, están totalmente de acuerdo. Mientras que solo un 20% consideran necesario las capacitaciones para algunas ocasiones y no de manera continua.

Cuadro N° 11

Reconocimiento al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
SI	8	20%	20%	20%
Casi siempre	17	42.5%	42.5%	62%
NO	2	5%	5%	67%
Casi nunca	13	32.5%	32.5%	100%

Gráfico N° 11



Al observar el gráfico, podemos apreciar que los superiores no están otorgando a los trabajadores el reconocimiento al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo, para así conseguir un elevado desarrollo personal y brindarle la posibilidad de mostrar su capacidad y habilidades profesionales; ya que un 42.5% indica que lo hacen CASI SIEMPRE, pero un 32.5% indica que CASI NUNCA se reconocen los meritos. Sin embargo, un 20% afirma que se otorga reconocimientos y un 5% indica que no se lleva a cabo.

CAPITULO IV DISCUSIÓN

1. Al realizar el análisis del clima organizacional como factor relevante de eficiencia, los trabajadores están de acuerdo que un buen clima organizacional influye de manera significativa para el desarrollo de sus actividades.
2. Los trabajadores están dispuestos a realizar actividades como el trabajo en equipo así mejorar su rendimiento laboral y obtener un buen clima organizacional, siendo el objetivo fundamental cumplir las metas trazadas por la AFP INTEGRAL.
3. La información que la empresa otorga a cada uno de sus trabajadores es calificada de manera satisfactoria para los mismos, ya que siempre se encuentran en continua actualización sobre los hechos financieros más resaltantes y conociendo nuevos temas.
4. Los motivos que conllevan a un mejor desempeño en sus tareas profesionales es la experiencia adquirida por parte de los trabajadores y gracias a los conocimientos que obtienen en el día a día.
5. En el área de procesos operativos existe una gran satisfacción, ya que se sienten contentos con el ámbito laboral y están conscientes de que la estabilidad en el trabajo también depende en gran parte de un buen clima organizacional.
6. La empresa siempre está atenta a cualquier situación que pueda afectar de manera directa a los trabajadores, por tal motivo, en la empresa se cuenta con los instrumentos, materiales y medios necesarios para que desarrollen su trabajo y obtengan buenos resultados.
7. La relación de trabajador-superior siempre debería estar basada en la confianza, pero cabe resaltar que en esta empresa para algunos trabajadores es difícil decir o hacer las cosas sin temor a represalias como también para otros no, es decir no hay facilidad para poder dar una sugerencia.
8. Con respecto a la atención al cliente, la empresa trabaja bajo una modalidad llamada PAUTAS DE CALIDAD, lo que agrupa una buena atención, amable, con personal altamente capacitado para absolver las dudas de los clientes y motivado para dar satisfacción al cliente.
9. Las percepciones concluyen que los trabajadores son conscientes de la capacidad que tienen para desempeñar sus puestos, debido a la formación y capacitación brindada antes de ingresar a la empresa y durante el periodo de trabajo.
10. La empresa cuenta con un sistema de actualización y capacitación de manera mensual, permitiendo a los promotores estar alertas ante cualquier nueva disposición o normativa del AFP INTEGRAL. Las capacitaciones brindadas suelen ser virtuales y/o presenciales, tomando luego el examen de conocimiento respectivo.
11. La manera de contribuir al logro de un elevado desarrollo personal y brindarle la posibilidad de mostrar su capacidad y habilidades profesionales, es otorgando a los

trabajadores el reconocimiento al esfuerzo que desempeñan en sus puesto de trabajo, y en la empresa se realiza eso mesuradamente.

12. CAPITULO V CONCLUSIONES

1. La influencia de un buen clima organizacional, influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores, al interior de la organización, más de la mitad de los trabajadores así lo considera.
2. Del Estudio se demuestra que si existe un buen clima organizacional las actividades de los trabajadores en general mejorarían, así lo consideran el 55% de los trabajadores.
3. El grado de satisfacción de los trabajadores con respecto a la información que reciben para realizar sus trabajos en la organización lo consideran muy satisfactorio y satisfactorio.
4. Al Identificar el grado de satisfacción de los trabajadores con respecto al espacio donde trabajan, los trabajadores de AFP Integra oficina principal en Iquitos consideran que están satisfechos y muy satisfechos, en un 90%.
5. Respecto a los materiales para desarrollar sus trabajos los trabajadores de AFP Integra consideran y así lo califican como adecuados y muy adecuados, para poder desarrollar sus trabajos
6. Respecto a la capacitación o formación para el manejo de los materiales, por los resultados se puede observar que están satisfechos, es decir, manejan sus materiales y están satisfechos gracias a la formación que reciben.
7. En cuanto al reconocimiento, del desempeño, no todos los trabajadores se encuentran satisfechos, las opiniones son divididas, lo cual no genera una opinión favorable de clima organizacional, en la AFP Integra.
8. Como Consecuencia de la evaluación podríamos indicar que la AFP Integra en la oficina principal de la ciudad de Iquitos goza de un buen clima organizacional, que propicia que exista satisfacción de los trabajadores en general.
9. El contar con un buen clima organizacional, permite que la AFP Integra oficina principal de Iquitos, tenga un posicionamiento en el mercado como una de las mejores empresas administradoras de pensiones,

CAPITULO VI RECOMENDACIONES

1. Difundir políticas que permitan al personal involucrarse y participar los procesos especialmente, en los que propicien que la interacción de los trabajadores y supervisores conlleve a las buenas relaciones laborales, creando un clima organizacional positivo.
2. Promover las sugerencias, aportes y crítica constructiva interna, organizando círculos de trabajo y espacios para que se pueda desarrollar y procesar. La alta dirección puede organizar mensualmente una reunión en donde se les comunique directamente a todos los trabajadores los avances y actividades que se realizan en la AFP INTEGRAL, evitando así la especulación y poder expresar así los trabajadores sus expectativas y disconformidades.
3. Implementar en lo posible y de acuerdo a las normas, una política de remuneración y beneficios equitativos, contratación transparente, de promoción incentivadora y de fiscalización objetiva, para tener a suprimir toda fuente de frustración y resentimiento por parte los colaboradores, y fundamentalmente en mérito a su desempeño.
4. La alta dirección debe considerar que la mayor motivación que puede recibir un trabajador se manifiesta en el momento en que es tomado en cuenta u opinión y recibe la oportunidad efectiva de liberar su potencial de creatividad, de autoformarse dentro de su ambiente, pero esta actitud se producirá solo si los canales de comunicación son claros y las relaciones interpersonales son francas, abiertas y amistosas.
5. El Reconocimiento constante y riguroso del esfuerzo debería ser la pauta, para poder lograr satisfacción en los trabajadores, con AFP Integral, ya que la motivación que reciba servirá para propiciar cumplimiento de objetivos y metas.

CAPITULO VII BIBLIOGRAFÍA

1. Brow W. y Moberg D (1990). Editorial Limusa. Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral. México.
2. Burke, W. Warner, (1988). Edic. Addison "Desarrollo organizacional"
3. Bustos Paulina. Administración y Gerencia. 2002
4. Campoverde Ayres, José.(1996). "Visión de Líder. Desarrollo Organizacional" . Ed. Apoyo.
5. Cossio de Vivanco, José Luis (1988); "La Cultura Organizacional" . Edic. SISFISA, Lima , 161 pp.
6. Davis, Keith & Newstrom John. (1997). "Comportamiento Humano en las Organizaciones, Comportamiento Organizacional". Editorial McGraw Hill.
7. Goncalves, Alexis. 2000. Fundamentos del clima organizacional.
8. Robbins, Stephen. 1999. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall.
9. Robbins, Stephen. 1998. Fundamentos del Comportamiento Organizacional.
10. [http://www.viabcp.com/zona_publica/04_AFP INTEGRA/index.asp?](http://www.viabcp.com/zona_publica/04_AFP_INTEGRA/index.asp?)
11. [http://www.viabcp.com/zona_publica/04_AFP INTEGRA/index.asp?SEC=4&JER=1455](http://www.viabcp.com/zona_publica/04_AFP_INTEGRA/index.asp?SEC=4&JER=1455)

CAPITULO VIII ANEXOS

Instrumentos de recolección de datos

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO PARA SER APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA AFP INTEGRAL EN EL DISTRITO DE IQUITOS

Presentación

Buenos días (tardes).

Nos encontramos realizando una encuesta a los trabajadores de la AFP INTEGRAL de la ciudad de Iquitos, con la finalidad de identificar algunas características de eficiencia en relación al clima organizacional. Para lo cual le solicitamos su gentil colaboración. Agradeceremos contestar con sinceridad y veracidad a las preguntas que se le formulará a continuación.

Muchas Gracias.

FECHA:..... CÓDIGO:

RAZÓN SOCIAL:

DIRECCIÓN:.....

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:.....

Marque con una “X” la alternativa que considere correcta

1. ¿Ud. cree que un buen clima Organizacional, podría influir en el Desarrollo de las actividades de los trabajadores?

Si influiría

☐

Influiría poco

☐

No influiría

☐

No sabe/ no opina

☐

2. ¿Ud. cree que un buen clima organizacional podría mejorar el Desarrollo de las actividades de los trabajadores?

Si mejoraría	☐
Mejoraría poco	☐
No mejoraría	☐
No sabe/ No opina	☐

3. ¿Podría decirnos el Grado de satisfacción de la información que recibe para desarrollar su trabajo?

Muy satisfactorio	☐
Satisfactorio	☐
Insatisfactorio	☐
Muy insatisfactorio	☐

4. ¿Podría decirnos cual es el Grado de satisfacción en el espacio donde trabaja?

Muy satisfecho	☐
Satisfecho	☐
Insatisfecho	☐
Muy insatisfecho	☐

5. ¿Los medios materiales disponibles para desarrollar su trabajo son los adecuados?

Muy adecuados	☐
Adecuados	☐
Inadecuados	☐
	☐

Muy inadecuados

6. ¿Cuál es el Grado de satisfacción con la formación que recibe para el manejo de los medios de trabajo de que dispone en su puesto?

Totalmente satisfecho

☐

Satisfecho

☐

Totalmente insatisfecho

☐

Insatisfecho

☐

7. ¿Son adecuados los conocimientos y experiencia de que se dispone para desempeñar adecuadamente sus tareas profesionales?

Muy adecuados

☐

Adecuados

☐

Inadecuados

☐

Muy inadecuados

☐

8. ¿Está de acuerdo con que existe un clima que permite realizar sugerencias y discrepar con las decisiones de los superiores y el modo de hacer las cosas sin temor a represalias?

Totalmente de acuerdo

☐

De acuerdo

☐

Desacuerdo

☐

Máximo desacuerdo

☐

9. ¿Ud. cómo cree que sale un cliente después de haber recibido un servicio aquí?

Totalmente satisfecho

☐

Muy satisfecho

☐

Totalmente insatisfecho

☐☐

Muy insatisfecho

10. ¿Ud. cree que las capacitaciones que realizan en su organización son las adecuadas para un mejor desempeño laboral y profesional?

Totalmente de acuerdo ☐

De acuerdo ☐

Desacuerdo ☐

Máximo desacuerdo ☐

11. ¿Ud. cree que sus superiores realizan el reconocimiento al esfuerzo que desempeña en su puesto de trabajo?

Si ☐

Casi siempre ☐

No ☐

Casi nunca ☐

