

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Habilidades gerenciales y influencia en el clima
organizacional de la Financiera Crediscotia - agencia
Huacho, 2016.**

**Tesis para para optar el título profesional de licenciado en
administración**

Autora:

Pamela Marisol Romero Mauricio

Asesor:

Mg. Donato Amador Maguiña Ruiz

Huacho – Perú

2020

1. Palabras clave

Tema	Habilidades gerenciales y Clima organizacional.
Línea de investigación	Gestión del Talento Humano.

Theme	Management skills and organizational climate.
Line of research	Human Talent Management.

2. Título

HABILIDADES GERENCIALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA
FINANCIERA CREDISCOTIA - AGENCIA HUACHO, 2016.

MANAGEMENT SKILLS AND THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF
THE FINANCIAL CREDISCOTIA - AGENCIA HUACHO, 2016.

3. Resumen

Objetivo: Establecer de que manera las habilidades gerenciales influye en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Métodos: La población de estudio fueron 20 trabajadores de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,904). Se utilizó la Correlación de Pearson.

Resultados: Respecto a las habilidades gerenciales el 50% siempre ha desarrollado la habilidad para pensar analíticamente bajo cualquier escenario, 65% manifestó siempre desarrollar la habilidad para trabajar bien en colaboración con otras personas y 70% cuenta con la habilidad para desempeñar una tarea en especial con destreza; y con respecto al clima organizacional el 55% manifestó que siempre existe un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo, 65% determinó que existe siempre unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.

Conclusión: Los resultados obtenidos se concluye que las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, con un índice de significación de 0,000.

4. Abstract

Objective: To establish in which way management skills influence the organizational climate of the Financiera CrediScotia - Huacho agency, 2016 period. Methods: The study population was 20 workers of the Financiera CrediScotia - Huacho agency. The survey technique and a questionnaire instrument were used. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient (0,904). The Pearson Correlation was used. Results: Regarding managerial skills, 50% have always developed the ability to think analytically under any scenario, 65% said they always develop the ability to work well in collaboration with other people and 70% have the ability to perform a particular task. skilfully; and with respect to the organizational climate, 55% said that there is always a pleasant atmosphere of satisfaction for work, 65% determined that there is always union and support among co-workers. Conclusion: The results obtained conclude that management skills significantly influence the organizational climate of the Financiera CrediScotia - Huacho agency, with a significance index of 0,000.

Índice

Tema	Página N°
Palabras clave	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
Introducción	1
Metodología	32
Resultados	37
Análisis y discusión	52
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Referencias bibliográficas	56
Anexos y apéndice	59
A. Matriz de consistencia	59
B. Cuestionario	61

5. Introducción

A. Antecedentes y fundamentación científica

Peñaloza (2014) realizó la tesis titulada “Habilidades gerenciales del director que fortalecen las relaciones interpersonales del docente en educación primaria”, la cual fue aprobada por la Universidad del Zulia. La investigación se realizó con el objetivo general de analizar las habilidades gerenciales del director que fortalecen las relaciones interpersonales en el docente. En cuanto a la metodología, es de tipo descriptivo; además el diseño es no experimental, transeccional o transversal y de campo. La población fue 05 directivos y 46 docentes. Como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario. El estudio permitió llegar a la conclusión que en referencia a dar respuesta al primer objetivo de la presente investigación referida a describir los tipos de habilidades gerenciales del director de educación primaria pertenecientes al municipio escolar Maracaibo 1, se evidenció que los directivos y docentes consultados, manifestaron que siempre se identifican los indicadores de la dimensión, mostrando algunas debilidades los docentes en los indicadores habilidades técnicas y conceptuales de la dimensión.

Díaz & Delgado (2014) realizaron la tesis titulada “Competencias gerenciales para los directivos de las instituciones educativas de Chiclayo: Una propuesta desde la socio formación”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo general de la investigación fue el diseñar un modelo de competencias gerenciales que contribuya la mejora de la calidad educativa. Esta investigación es de tipo descriptiva- propositiva, así mismo es descriptiva. La población fue 262 personas. Se utilizó la encuesta a través de un cuestionario. Como principales conclusiones se obtuvo que las competencias gerenciales en los directivos de las organizaciones, empresas, instituciones educativas es un tema de vigente actualidad; la sociedad del conocimiento determina la necesidad de tener instituciones y personas competentes capaces de generar cambios positivos al interior de éstas y a favor de los demás, sobre todo cuando se ofrece un servicio.

Mino (2014) realizó la investigación titulada “correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”, la cual aprobada por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como objetivo general el determinar si existe la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores. La investigación es de tipo y nivel descriptivo, utilizando un enfoque cualitativo. La población fue 21 personas. Además, la población de los clientes fue 1133. La investigación tiene como principales conclusiones que se determinó que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores.

Baltazar & Chirinos (2014) realizaron la tesis titulada “Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad. La población fue 92 trabajadores. La investigación tuvo como conclusión que existe correlación positiva moderada, altamente significativa entre clima laboral y la dimensión afabilidad; así como, relación positiva débil, altamente significativa entre clima laboral y las dimensiones de energía y tesón; sin embargo, no existe relación entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental.

Aburto (2011) realizó la tesis titulada “Las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional”, la cual fue aprobada por el Instituto Politécnico Nacional. La tesis se realizó con el objetivo general de determinar si las habilidades directivas son las causales de un clima organizacional insatisfactorio. La investigación concluye que se tiene un clima organizacional insatisfactorio, debido a que las variables que fueron consideradas en la presente investigación son las que se mencionan con mayor frecuencia en el marco

teórico (liderazgo, comunicación, motivación, manejo del conflicto y formación de equipos).

B. Justificación de la investigación

La ajetreada regularidad de labores en las empresas actuales, los recientes sistemas de administración y los desafíos a los que hacen frente las empresas, a diario, requieren que los puestos de gerencia los ocupen por individuos instruídas y expertas, en la capacidad de dedicar su conocimiento y que pueda asegurar frutos eficaces en los procedimientos que dirigen, en afán de alcanzar los logros de la empresa. La ejecución de las aptitudes de gerencia consiente el incremento de la facultad de relacionarse con las personas del ambiente de trabajo, para de esa manera desenvolver razonamientos variados y sentimentales, los cuales contribuirán para direccionar a los individuos y planes para su orientación eficiente en relación a los propósitos de la empresa o procedimiento del que forma parte. Así mismo las habilidades de gerencia son el aspecto de distinción entre la gerencia que tan solo “ordena”, y quienes desarrollan los procedimientos de administración y aquellos que, debido sus conductas, actividades e impulsos favorables con respecto a la labor y al ambiente de la organización. Resulta imprescindible tomar interés al ambiente laboral que se posee en la organización, debido a que esto puede cooperar en el aumento o disminución de la productividad del personal que laboran en esta. Si los trabajadores sienten identidad e integración con la organización, es bastante posible que sean mayormente eficientes al momento de laborar.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, deducimos que la actual investigación se basa por su beneficio debido a que es importante para la Financiera CrediScotia el saber si sus gerentes de su agencia ubicada en la ciudad de Huacho cuentan con las habilidades necesarias para gerencia y como esto influye en el clima organizacional.

C. Problema

La Financiera CrediScotia empieza de manera formal sus actividades en el Perú en febrero de 2009 concertando el conocimiento extenso del Banco del Trabajo dentro de las microfinanzas y la banca de consumo. CrediScotia surge para otorgar bienes y servicios básicos a las personas peruanas, esos microempresarios autónomos que cuentan con actividades por realizar y planes que realizar. La Financiera CrediScotia – agencia de Huacho cuenta con un personal de 16 trabajadores a parte de sus tres gerentes los cuales son el gerente de agencia, el gerente de operaciones y el gerente zonal el cual cubre la zona del norte chico (Huacho, Huaral y Barranca). La Financiera CrediScotia tiene como responsabilidad, tener apto para toda su clientela la vivencia, información y medios que tiene para la realización de sus planes. CrediScotia tiene como misión el otorgar el paso a respuestas básicas y a tiempo, de finanzas y en el momento adecuado, que posibilite los planes de las personas y familias emprendedoras en el país. Además, su visión es liderar las respuestas de requerimientos de compra y emprendimiento en el país. CrediScotia manifiesta constantemente que su clientela es su prioridad, los cuales cada día ponen su confianza en ellos a través de sus objetivos y planes, sean de empresa, familiar o propio. Debido a ello, su responsabilidad es actuar a la par con aquellos realizadores peruanos para concretar conjuntamente sus propósitos. CrediScotia tiene como eslogan la frase “Hagamos que sea posible”, el cual significa la responsabilidad que asume con las personas de emprendimiento, una incitación a accionar y hacer posible sus planes; actuando conjuntamente, CrediScotia y su clientela.

En la actualidad resulta imprescindible para tomar decisiones en las empresas que la directiva ejecute de manera correcta sus talentos, que posean los instrumentos necesarios para la aplicación de su poder ante los ayudantes, con el objetivo de incentivarlos de manera profesional con la misión de animarlos en un sentido profesional y personal en la ejecución de sus tareas y por lo tanto, en

el logro de los propósitos conjuntos en la organización. El vínculo de un integrante de la dirección con un trabajador de menor nivel, es fundamental debido a que lleva consigo el tratamiento digno y respetuoso, ser coherente con el accionar y el decir, el tener la capacidad de escuchar y poseer empatía. Estas habilidades se alcanzan en una persona con la conformación de una dirección estable y una conducta favorable, además de formar en una organización un clima que maximice el desempeño de los trabajadores que laboran dentro de ella. Esto ya que es necesario que el personal de la Financiera CrediScotia trabaje en un ambiente de satisfacción, que mantenga tranquilidad y motivación para poder impulsar completamente su poder de profesionalismo en sus actividades.

El clima organizacional ha venido siendo uno de los elementos fundamentales para las operaciones de cualquier organización en todas sus áreas, sea esta de producción, administración, estructura y de evolución. Llega a ser un factor imprescindible para manifestar la conducta del individuo en las labores. Las empresas que poseen un clima laboral con deficiencia puede difícilmente a mejorar, debido a que su medio de mayor valor no posee una buena integración, comunicación, satisfacción y motivación. Es una condición anticipada ante todo intento de variación.

En un entorno de competencia y exigencia como el que actualmente se desarrolla, es muy importante para un gerente el desarrollo y potenciamiento de las capacidades de la gerencia. Ello le consentirá dirigir a su organización a lograr el éxito y permanecer en constante crecimiento para enfrentar las variaciones continuas. Por otra parte también le brindarán instrumentos importantes para hacer frente a una exigencia que se manifiesta en cualquier área de la empresa o labores. Sin embargo dentro de la Financiera CrediScotia se ha percibido deficiencias que revela la gerencia en cuanto a las habilidades de los gerentes en distintos contextos, una de estas dificultades pueden ser: la escasez de una habilidad adecuada para reflexionar analíticamente ante todo suceso y bajo cualquier contexto, tampoco se percibió que desarrollen eficientemente su habilidad de para trabajar bien en colaboración con otras personas, así como tampoco la capacidad para emplear sus saberes técnicos en el tiempo que se

necesite por diversas razones; otro gran conflicto que manifiesta la gerencia de la Financiera CrediScotia en cuanto a sus habilidades de gerencia es que no poseen una eficiente habilidad para conseguir respuestas integrales para los diversos conflictos que se muestran cada día.

Es fundamental poner interés al clima organizacional que se posee en la organización, debido a que ello puede apoyar a incrementar o aminorar la productividad de esta. Si los trabajadores poseen identificación e integración a la organización, es bastante posible que resulten con mayor eficiencia al momento de laborar. Sin embargo la Financiera CrediScotia muestra algunos inconvenientes que están generando que exista un clima organizacional negativo, algunos de estos inconvenientes son por ejemplo la falta de satisfacción de sus trabajadores, así mismo la falta de autonomía que tiene cada trabajador en el trabajo, otro gran problema que está afectando negativamente en el clima organizacional es que existe malos vínculos sociales entre los participantes de la Financiera, como también se observó que la integración y asistencias entre los compañeros de trabajo de la financiera no es el mejor.

Teniendo en cuenta los problemas mencionados anteriormente que están afectando negativamente tanto en las habilidades de la gerencia de los gerentes como en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia se hace importante el darles solución lo antes posible ya que al persistir dichos problemas se reflejara en la productividad de algunos de los trabajadores de la Financiera CrediScotia al no poder llegar eficientemente a sus objetivos afectando así a la financiera en global. Es por esto que se le recomienda a la Financiera CrediScotia el entrenar de manera constante a la gerencia con el fin de poder impulsar y maximizar sus habilidades gerenciales.

En ese sentido se ha considerado formular los siguientes problemas que han dado inicio al proceso de investigación:

Problema general

¿De qué manera las habilidades gerenciales influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016?

Problemas específicos

- ¿De qué manera las habilidades conceptuales influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016?
- ¿De qué manera las habilidades humanas influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016?
- ¿De qué manera las habilidades técnicas influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016?

D. Conceptuación y operacionalización de variables

Habilidades gerenciales

a) Definiciones

Martínez (2013) Señala que las aptitudes directivas como una intersección de los saberes, destrezas, posturas y conductas que requiere la gerencia para su efectividad en un elevado conjunto de labores de gerencia y en distintas tareas.

Griffin & Moorhead (2010) Señalan a las capacidades directivas como la asignación de trabajar con personas para distinguir, analizar y elaborar los propósitos de la empresa efectuando las funciones de planeación, coordinación contrato, dirección y supervisión.

Schermerhon (2010) Nos hace destacar la capacidad del directivo que viene a ser la capacidad para transformar los conocimientos en acción que da inicio a la realización estimada.

b) Dimensiones de las habilidades gerenciales

Schermerhon (2010) señala que el gerente debe contar con estas habilidades fundamentales para poder triunfar:

a. *Habilidad técnica:*

Es aquella habilidad de hacer uso de un conocimiento o destrezas para hacer labores. Los contadores, ingenieros, estudiosos de mercado, planificadores financieros y analistas de sistema de cómputo, como en estos casos, poseen habilidades técnicas. Dichas habilidades se van adquiriendo en formación en el laboral. Sus indicadores se describen a continuación:

- Habilidad para pensar analíticamente.
- Habilidad para conseguir resoluciones integrales para los problemas.

b. *Habilidad humana:*

Es aquella facultad para laborar correctamente en colaboración con otros individuos. En el centro de labores se manifiesta como el compromiso en los vínculos entre uno y otras personas. Un administrador con adecuadas habilidades tendrá una capacidad elevarse para reconocerse por sí mismo, sentir empatía. Un componente importante de las habilidades humanas es la inteligencia emocional. Sus indicadores se describen a continuación:

- Habilidad para laborar adecuadamente conjuntamente con otros individuos.
- Habilidad para gestionar la inteligencia emocional.

c. *Habilidad conceptual:*

Es la habilidad para razonar analíticamente y en forma crítica. Asimismo, comprende la capacidad para esparcir partes diminutas de los problemas con la finalidad de ver los vínculos que hay entre estas e identificar los aspectos que implican los problemas en otros individuos. En el salón de clases frecuentemente se llama “pensamiento crítico”. Conforme los individuos son responsables de las organizaciones más grandes, deben

afrontar problemas inciertos con diferentes dificultades y resultados a futuro. Sus indicadores se describen a continuación:

- Habilidad para emplear sus saberes técnicos.
- Habilidad para desempeñar una actividad especial con destreza.

c) *Evaluación de habilidades y resultados*

Schermerhon (2010) señala que el pensamiento de Katz de las capacidades directivas fundamentales se juntas con las diversas observaciones que hace notar Pink, que señala que estamos pasando por una era del conocimiento a un reciente tiempo conceptual.

Dentro de este punto de vista, las demandas que se nos exigen tienden hacia las capacidades del hemisferio cerebral derecho, que son elevadamente conceptuales: habilidades para ver el panorama completo, detectar modelos y mezclar nociones; y elevadamente perceptibles: habilidades para crear empatía con otros y disfrutar con ellos en la persecución de un motivo

Estos pensamientos nos plantean a todos unos grandes retos de instrucción, incluyendo a los gerentes. Y los encargados de enseñar negocios y administración se interesan en ayudar a las personas.

Una habilidad directiva es una capacidad basada en habilidades que contribuye al alto desempeño en un puesto de administración. Algunas de estas aptitudes se han sugerido en la discusión anterior sobre el proceso administrativo, como las que se relacionan con la planeación, organización, dirección y control. Asimismo, están implícita, las exigencias de datos entre cada individuo, y de la toma de decisiones, en los roles gestionables, como también la determinación de agendas y normas laborales como acciones administrativas.

Mientras considera que tan preparado esta para la práctica profesional, se enumeran aquí ciertas habilidades y cualidades individuales que los institutos de negocios recalcan como vales para el crecimiento profesional constante y

el logro en su planeación profesional

- Comunicación: la habilidad para coincidir opiniones claras y hallazgos ya sea de forma oral o escrita; abarca composición, exposición verbal, brindar y admitir retroalimentación, utilización de la tecnología.
- Trabajo en equipo: la habilidad para trabajar de modo efectivo como integrante y parte del liderazgo de grupo; abarca contribución al grupo, liderar el equipo, administración del conflicto, negociación, desarrollo de consenso.
- Autodirección: la habilidad para evaluarse a uno mismo, modificar la conducta y lograr con las condiciones del desempeño; incluye análisis y conducta moral, variación individual, paciencia ante la confusión, compromiso por la ejecución.
- Liderazgo: la habilidad para influenciar y respaldar a los demás para que ejecuten actividades complicadas y confusas; abarca conciencia de la multiplicidad, entendimiento global, administración de proyecto, movimiento estratégico.
- Pensamiento crítico: la habilidad para recabar y evaluar datos para la solución ingeniosa de conflictos; abarca resolución de los datos, singularidad e inventiva.
- Profesionalismo: la habilidad para conservar un impacto favorable, infundir seguridad y perseverar en el desarrollo profesional, incluye descripción propia, determinación propia y administración del crecimiento profesional.

d) El perfil del gerente

Martínez (2013) menciona que hay distintas clases de factores:

a. Intelectuales

- Criterio estratégico: enfoque extenso por encima de los pormenores, generalista, tiene en consideración dominio y sucesos al exterior e interior.
- Análisis y juicio: identifica conflictos, razones, y trabaja de forma metódica.
- Creatividad e innovación: creatividad es contar con opiniones e innovación y llevarlas a la realización.
- Generador de activos: efectúa aportaciones esenciales en su ámbito de compromiso con la organización.
- Planificación y organización: Prioriza, asigna medios, los organiza, delega.

b. Interpersonales

- Liderazgo: liderazgo ético e integrador, se adquiere y se consigue mediante el compromiso, la honradez, el bien hacer, la profesionalidad.
- Dirección: manifiesta visión e impulso.
- Suficiencia de persuasión: influye y convence a los otros para conseguir su acuerdo y compromiso; tiene ascendente.
- Capacidad de decisión: decidir correctamente implica: programas de estudios adecuados, criterios obvios para seleccionar distintas posibilidades, control y corregirlos, aceptar responsabilidades, aceptar distintos riesgos, etc.
- Perceptibilidad interpersonal: manifiesta consideración hacia algunas exigencias, también emociones que les suceden a las demás las otras personas. Presta oídos sin recelo. Tiene en consideración aportaciones de los demás.
- Comunicación: fluido, se muestra de manera clara, nítida y con buena dicción.

- Cooperación: orientado a la sincronía y correlación.

c. De adaptabilidad

- Condición de adaptación: adapta su conducta a nuevos sucesos, soporta la tensión, se amolda a las variaciones.
- Acomodación a las nuevas tecnologías

d. Orientados a los resultados

- Determinación.
- Energía: cuenta con poder y seguridad; influye de manera activa en los acontecimientos.
- Rendimiento y favorecimientos.
- Impulso de éxito: establece metas estrictas para sí mismo y para los otros; no se conforma con efectos regulares; prevalece bien su tiempo y sus medios.
- Marcha del negocio: identifica situaciones oportunas que incrementaran las rentabilidades; carácter de empresa.

e) Habilidades necesarias

Martínez (2013) manifiesta que las necesarias con las que debe contar con las siguientes:

a. Técnicas

Competencia de utilizar los saberes, los sistemas, los procedimientos, los equipos para llevar a cabo las actividades propias del puesto de trabajo.

b. Humanas

Trabajar eficientemente con y por medio de otros. Es fundamental conocer algo acerca de las nociones de la psicología. Pensar y actuar en términos de sistemas. Tienen que ver con las actividades de planificar, organizar,

ejecutar, delegar y controlar el trabajo.

f) Habilidades gerenciales claves

Griffin & Moorhead (2010) otro elemento fundamental del trabajo gerencial es contar con las habilidades requeridas para efectuar funciones y lograr con los papeles fundamentales.

En general, los gerentes de mayor éxito poseen una sólida agrupación de capacidades: diagnóstico, conceptuales, técnicas e interpersonales

a. Habilidades técnicas

Son las necesarias para realizar actividades determinadas en la empresa. Por ende, estas usualmente están asociadas con las operaciones que se emplean por la empresa en sus procedimientos productivos.

b. Habilidades interpersonales

El gerente utiliza estas habilidades para relacionarse, entender e incentivar a las personas y equipos. Como hemos señalado los integrantes de la gerencia pasan gran parte de su tiempo en interacción con las otras personas, así que es claramente esencial que se lleven bien con estas.

c. Habilidades conceptuales

Son la facultad del gerente para reflexionar sobre lo indeterminado. Una persona que desempeña el cargo de gerencia, con estas habilidades tiene la capacidad de ver “imagen completa”. Mejor dicho, que este o esta puedan observar situaciones oportunas donde los demás observan inconvenientes o dificultades.

d. Habilidades de diagnóstico

Los directivos con gran éxito además llevan destrezas de diagnóstico a la empresa. Dichas habilidades ayudan a los superiores a entender mejor los vínculos de causa y efecto e identificar las soluciones óptimas a las

deficiencias.

e. Factores de adaptabilidad

- Facultad de adaptabilidad: adapta su conducta a distintas circunstancias, soporta la exigencia, entre otros.
- Adaptación a las nuevas tecnologías.

f. Enfocados en los frutos

- Iniciativa
- Energía: posee mando y confiabilidad; influye de forma activa en los acontecimientos.
- Rendimiento y ganancias
- Motivación de logro: establece metas rigurosas para sí mismo y los otros; no se conforma con frutos regulares; aprovecha bien su tiempo y sus medios.
- Sentido del negocio: identifica oportunidades que incrementaran las rentabilidades; espíritu empresarial.

g) Características de las competencias gerenciales

Martínez (2013) menciona cinco tipos características que de competencia gerenciales:

a. Motivación

Es aquel interés con que un individuo posee y lleva a cabo por medio de conductas dirigidas a ciertos fines. Por ejemplo, aquellos individuos que anhelan el éxito, continuamente se trazan objetivos, muestran compromiso para alcanzarlos y se perfeccionan de manera constante para que sus esfuerzos sean óptimos.

b. Características de personalidad

Son aquellas cualidades tangibles y contestaciones en circunstancias. Como, el manejo del estrés o las contestaciones para una circunstancia en particular.

c. Definición particular o concepto de uno mismo

Hacen referencia a las conductas, valores y apariencia de uno mismo. Como tener seguridad en uno mismo.

d. Conocimiento

Son las informaciones que se posee acerca de determinadas áreas.

e. Habilidades

Son aquellas destrezas que tiene un individuo para hacer una determinada actividad es tangible o intangible. Como en el caso de la capacidad que tiene los doctores para operar sin perjudicar órganos.

Hay mayor facilidad en desarrollar destrezas y saberes, por el contrario, las cualidades hondas de los personales, tienen mayor dificultad en evaluar y desarrollar.

h) Las habilidades de la gerencia como centro de la estrategia competitiva

Ferrer & Clemenza (2006) señalan que actualmente la gerencia espera que la persona tenga la capacidad de dar sus saberes y habilidad en los procesos hechos por la organización, en donde desea saber sobre las destrezas y saberes que posee la persona, que lo llevan a lograr lo propuesto. Las características de los directivos de éxito no puede ser generalidades, ya que muchas de estas no se pueden aplicar depende de los momentos que se enfrente. Por otro lado se determina la mezcla oportuna de destrezas que cambia de persona en persona conforme avanza en la compañía. En tanto los grados inferiores de la directiva se requiere saberes técnicos en los niveles jerárquicos superiores. Mejor dicho,

la necesidad de tener saberes teóricos incrementará a medida que este vaya asciendo en la organización. Se presentan 3 clases de capacidades

a. Habilidades Técnicas

Son las capacidades para usar los instrumentos, procesos y metodologías de una determina disciplina. Comprende la habilidad de emplear el saber teórico, metodologías y recursos requeridos para realizar la labor que puede ser obtenidos por medio de la experiencia u otro factor. Estas capacidades, están hechas para emplearlas en el saber y metodologías particulares en una labor en específico.

b. Las Habilidades Humanas o Sociales

Son las capacidades que se vinculan con las conductas requeridas para los vínculos sociales. Dichas capacidades hacen referencia a la aptitud de trabajar con individuos en nivel personal o grupal. Dicha capacidad también es conocida como las habilidades de conocer el directivo para laborar efectivamente en rol como miembro de un equipo y alcanzar lo propuesto.

c. Habilidades Conceptuales

Estas son las capacidades que poseen un directivo para ver a la organización en su totalidad, capacidad de organizar e incorporar su intención en la compañía y sus acciones. Captar a la compañía sistemáticamente, con la finalidad de identificar sus factores, interacciones y los cambio que inciden o pueden inciden favorable o desfavorablemente en la compañía.

Por otro lado, en igual ordenación de pensamientos, otros autores elaboran un modelo igual al determinar destrezas técnicas, definidas o toma de decisión en la comunicación, son la clave para el rendimiento en la gerencia. Además, señalan que las capacidades propias son a consecuencia de los saberes, informaciones y la experiencia. En el caso que los directivos disponen de la función de administración esenciales, se alcanzar un clima laboral en un

rendimiento alto.

Cuando se opina acerca de directivas con destreza de líderes se señala que tienen en determinadas capacidades sobresalientes y trata las habilidades interpersonales con la finalidad que la empresa como las que se considera tiene una comprensión son de confianza de la esencia de la compañía, mejor dicho, la capacidad hace posible que la intervención de los integrantes de la compañía. Quiere decir que se debe analizar la magnitud del peligro de las relaciones sociales en el manejo de una compañía y que la cúspide debe tener lógica particular de control de su facultad individual para impulsar distintos sucesos y habilidades, y el decidir opciones; algo que involucra que el gerente posee saberes que puede hacer uso para la solución de conflictos decisivos. Los saberes pueden constar de pensamientos, actos, nociones, bases y métodos generados a través de la experiencia de estructura profesional. Hace hincapié en que los saberes pueden ser dispuestos de manera directa para brindar una resolución a un conflicto que consienta la toma de decisión respecto a los sucesos y no solamente a las que se podrían brindar de manera intuitiva en casos previos.

De esta manera se comprueba que la capacidad de la gerencia para realizar una gestión efectiva en cuanto a los efectos deseados; es su aptitud en el trabajo, lo que demuestra la prueba de los saberes, habilidades y conductas deseadas para llevar a cabo una labor. Este término, según el autor, enlaza la organización de tres clases de capacidades objetivas: la de traspasar los saberes, tácticas o esfuerzos relacionados a la ejecución de una función productivas, a ámbitos recientes o áreas laborales; la facultad de solucionar conflictos relacionados a alguna función productiva. La solución de conflictos no solamente abarca el cumplimiento con los efectos deseados en la función productiva, sino más bien que es más que solo eso, debido a que manifiesta la posesión de saberes, aptitudes o destrezas requeridas para llegar al resultado, aún ante situaciones extraordinarias. O capacidades necesarias para poder conseguir una buena respuesta, aun ante momentos extremas.

Clima organizacional

a) Definiciones

Uribe (2015) Señala al clima laboral como la correlación de características notorias de una institución, que establecen el comportamiento de los que laboran y que se puede dar el caso de ser inducidos de manera que la empresa y sus subsistemas, tengan una relación con sus trabajadores y el lugar de trabajo.

Chiavenato (2015), Señala que es la suma de atributos ambientales percibidos por los integrantes del trabajo. Señala que es la suma de atributos ambientales percibidos por los integrantes.

Según Eslava (2014) El clima empresarial hace referencia a diferentes características de un clima laboral donde a su vez son medibles, conforme son descubiertas por los diversos trabajadores de la organización. Es por esto que para las diversas organizaciones les resulta de suma importancia conocer, calcular y medir el clima organizacional, ya que este puede influir de manera amplia y significativa en las consecuencias además de ocasionar una disyuntiva entre la empresa de otra con consecuencias con poca eficiencia menos eficientes.

Para Domínguez, Ramírez & García (2013) el clima organizacional se basa fundamentalmente en las distintas percepciones solitarias de los laboradores , patrones consecuentes de comportamientos, emociones, valores y comportamiento que determinan la estadía dentro de la organización, así como también los lazos existentes entre los grupos de trabajadores formados dentro de la organización.

Louffat (2012) señala que es la representación del grado de felicidad del colaborador.

Lerma & Bárcena (2012) mencionan que el clima organizacional tiende a ser

prácticamente el estado de comparaciones personales que desarrollan los laboradores dentro de la organización que radica fundamentalmente en el conjunto de percepciones y relaciones de los mismos respecto a los demás integrantes que conforman la organización, a los procesos de trabajo y a las estructuras organizacionales.

Griffin & Moorhead (2010) definen al clima laboral como señales concurrentes de las conductas, actitudes y sentimientos que dan caracterización a la vida de la institución y se refiere a las experiencias del momento en el trabajo.

Ucrós & Gamboa (2010) relacionan al clima organizacional como las percepciones de los trabajadores personal sobre los factores grupales, organizacionales individuales y psicológicos que expresan su grado de satisfacción.

b) Dimensiones del clima organizacional

Uribe (2015) Señala que el clima laboral se entiende de tres niveles los cuales son los siguientes:

a. Sistema individual

- Satisfacción de los trabajadores

Es el nivel en donde el personal capta cuando se reconoce su labor y como efectos de satisfacción que sienten por conseguir lo propuesto en su labor, a causa de un clima laboral a favor y de agrado laboral.

- Autonomía en el trabajo

Es el nivel que el personal capta al sentir independencia en su labor y poseen la autonomía para escoger y tomar decisiones correctas al momento de ejecutar su labor.

b. Sistema interpersonal

- Relaciones interpersonales entre las personas de la institución

Es el nivel en el cual el colaborador y sus colegas captan de la labor por medio de un clima de la amistad y compañerismo en donde hay una adecuada comunicación al trabajar con un grupo de personas.

- Agrupación de ayuda entre las personas que laboran

Es el grado de interacción de comunicación, unificación y responsabilidad que se da entre los participantes de una compañía. Como también la impresión que tiene de sus colegas con respecto a su apoyo y colaboración, a través de ello beneficia trabajar con un grupo de personas.

c. Sistema organizacional

- Consideración de los directivos

Es el grado donde el personal siente que su jefe brinda ayuda a los colaboradores, muestra actos como acercarse y comunicar respetuosamente y con cortesía al personal.

- Beneficios y recompensas

Es el nivel donde el personal siente que la empresa procura recompensar la labor a través de incentivos como, por ejemplo, aumento de remuneraciones, vacaciones, entre otros y también reconocimiento por su labor.

- Motivación y esfuerzo

Es el dónde el personal está animado por la propia compañía y la situación que hace que este labore de modo intenso. Dichos elementos se muestran que la persona perciba compromiso a hacer su labor y tenga preocupación por la calidad en la que realiza sus labores motivo por el busca desea hacer esfuerzos dentro de la institución.

- Liderazgo de directivos

Es el nivel donde el personal siente que sus superiores realizan una excelente labor, como la manera correcta que toman decisiones y la autoridad incide en la realización de las acciones del personal.

c) *Tipos de clima organizacional*

Pineda & Bonales (2011) indican que la teoría de los sistemas menciona dos de estos tipos, desarrollados a continuación:

a. *Autoritario Coercitivo*

Es un procedimiento administrativo déspota, arbitrario, restrictivo y fuerte que maneja rigurosamente lo acontecido dentro de la empresa. Este procedimiento tiene como característica el recelo, dado que los cambios y las decisiones son dadas por los altos miembros, siendo comunicadas mediante líneas administrativas. Asimismo, los procedimientos de supervisión están determinados y concentrados. Es así que este tipo de clima es inseguro, receloso y genera incertidumbre.

b. *Autoritario Benevolente*

Es un proceso sometido imperioso, una variedad tan solo mitigada de la previa. Es un método menos rígido y más flexible que el otro. Sus características fundamentales son: consiente una pequeña comisión de decisiones menos relevantes, suspensión decisiva, a pesar de que predomina la condición central en la elevada gestión, repetitivas y rutinarias, resididas en hábitos y mandatos propenso a un posterior consentimiento, un proceso comunicativo; predominan las comunicaciones de tipo vertical y descendente, comunicación relativamente precaria, de esta forma la elevada gestión se ubica con comunicaciones de tipo ascendente que provienen de los grados bajos de la empresa, como información de perfeccionamiento respecto a sus decisiones.

Al revisar diversas características del clima organizacional se necesita investigar los criterios evaluados por la entidad considerando el

comportamiento dentro de la organización como determinantes en el trabajo.

Giner & Gil (2013) señalan que Likert ha caracterizado 4 sistemas, todos con un clima diferenciado, que detallamos a continuación:

a. Sistema 1

Autoritario. Su particularidad es el recelo. La cúspide de la entidad toma todas las resoluciones y desde ese punto son difundidas en forma burocrática de conducto regular a toda la institución.

b. Sistema 2

Paternalista. Al igual que en el anterior sistema las resoluciones también son tomadas por la cúspide de la institución, donde se centra el control, pero a diferencia del Sistema I, en éste hay una mayor delegación.

c. Sistema 3

Consultivo. En este tipo de organización está la existencia de la delegación de decisiones y por ende es más descentralizado. La jerarquía se mantiene, pero algunas decisiones las toman en el nivel menor.

d. Sistema 4

Participativo. Aquí la característica principal es que las resoluciones se encuentran descentralizadas, es decir se dan en los diferentes rangos de la institución.

d) Teorías del clima organizacional

Chiavenato (2013) afirma que:

a. Teoría de las relaciones humanas

Esto conlleva a un reciente lenguaje a la recopilación administrativa: se

habla de dinámica de grupos, comunicación, motivación, organización informal, liderazgo, etc., dándole la espalda a viejas ideas de departamentalización, racionalización del trabajo, autoridad, jerarquía, etc. Pronto se inicia con la exploración del otro lado de la moneda: el sociólogo y el psicólogo anteceden al técnico y al ingeniero. La dinámica de grupo alcanza superioridad ante la máquina y el método; la felicidad humana se crea a partir de perspectivas, debido a que el homo economicus da lugar al ciudadano. A principios de la segunda guerra mundial, se acentuó el carácter democrático de la revolución de la administración. El énfasis de las personas reemplaza el énfasis en la estructura y en las tareas. Después nació otro pensamiento sobre la naturaleza humana: el hombre social.

- Influencia del impulso humano

Esta teoría nos habla sobre el comportamiento humano. La gestión científica está basada en la conceptualización del homo economicus, que dice que la conducta del ser humano es originada únicamente por las retribuciones económicas, herramientas laborales y por la búsqueda de dinero; con lo que se concluye, la teoría de la motivación da fundamento a su enfoque clásico. El ensayo en Hawthorne indicó que el estímulo sueldo (incluso generándose sobre cimiento integro o dadivoso) solo no puede generar el bienestar del empleado en el centro de trabajo. Elton Mayo y grupo plantearon otra teoría acerca de la motivación, contraria a la teoría anterior del homo economicus: los estímulos salariales y económicos no son los únicos que motivan al hombre, las recompensas simbólicas y sociales también son estímulos.

- Moral y clima organizacional

La motivación es la que impulsa a esforzarse para alcanzar las metas trazadas por las organizaciones tomando en cuenta que se deberá satisfacer al menos una exigencia personal; de aquí surge el concepto de moral. Su bibliografía se inicia con la teoría de las relaciones

humanas. Esta es una noción intangible y abstracta, pero palpable. Es resultado del estado de motivación inducido por la satisfacción o no satisfacción de las necesidades de los sujetos. La ética se incrementa cuando la organización logra el bienestar de las personas, y se reduce en el momento que la organización no complace las carencias de lo mismo. Por ende, la ética disminuye en el momento que las necesidades se hallan con barreras internas o externas que imposibilitan el bienestar e incitan a la frustración, pero se incrementa en el momento que las carencias personales hallan medios y condiciones de alegría el clima es el entorno social y psicológico de una organización, y determina la conducta de sus integrantes. Un nivel alto de moral crea un clima agradable, amistoso, cálido y receptivo, pero bajo nivel de la moral conlleva a un clima desagradable, inamistoso y frío.

b. Teoría del desarrollo organizacional

La tendencia del desarrollo organizacional aparece como la unión de ideas acerca de la organización, el ambiente y el hombre, con la intención de proveer el incremento y el progreso de las organizaciones. Es así como, el desarrollo organizacional es un fraccionamiento operacional y práctico de la teoría del comportamiento orientado al enfoque sistémico. Todo eso no tiene como fin ser una hipótesis administrativa, sino que se considera una escuela que congrega a diferentes escritores con el intento de usar las ciencias del comportamiento (en especial la teoría de los comportamientos).

- Los cambios y la organización

El conocimiento de desarrollo en la entidad está vinculado a las percepciones de aptitudes de adaptación y cambio de la entidad con respecto a las variaciones que se puedan dar en el ambiente. Con lo que se da nacimiento a un concepto nuevo de clima organizacional, cultura organizacional y organización. Clima organizacional, establece

como particularidad de cada organización la atmosfera psicológica o el medio interno. La complacencia de las exigencias de los miembros y la moral tienen relación con el clima organizacional y cual se considera satisfactorio o insatisfactorio, positivo o negativo, lo que depende del vínculo que hay entre la organización y los integrantes. El conocimiento de ambiente laboral implica factores estructurales, tales como metas operacionales, tecnología utilizada, tipo de organización, reglamentos internos, políticas de la entidad, asimismo de condiciones de conducta social que son sancionados o motivados mediante las circunstancias sociales.

- Cambio de la cultura y del clima organizacional

La institución es método complicado y personas que tiene particularidades propias distintivas de su cultura y clima organizacional. Se deberá perfeccionar constantemente, observar y analizar para lograr que se refleje en la productividad y motivación. Para poder variar el clima organizacional y la cultura, la organización deberá obtener una capacidad innovadora, es decir:

- Adaptabilidad. Es la disposición que se tiene para la solución de problemas y el modo maleable de cómo se reacciona a los requerimientos cambiantes e inseguros del entorno ambiental. la empresa tendrá que ser cambiante para poder adoptarle y así poder adoptarlo y juntar recientes tareas asimismo deberá ser notable a nuevas ideas y receptivas, ya sea que estas ideas provengan de fuera o dentro de la organización.
- Sentido de identidad. Es la comprensión y noción del presente y pasado de la organización, así como el compartir de las metas y la comprensión por parte de todos los integrantes. En el desarrollo organizacional no hay lugar para el éxtasis del trabajador, pero deberá haber compromiso por parte del integrante.

- Visión estricta del ambiente. Se refiere a la capacidad de diagnosticar, comprender y percibir la realidad del medio que rodea al participante.

e) Personalidades dentro de un clima organizacional

Ibáñez (2002) menciona que el gusto en un organismo es una resultante de los distintos comportamientos humanos de quienes la integran. Evidentemente, naciente actividad complica, empero a la misma asamblea da cariz a cualquier explicación de los climas laborales.

Las personalidades que se pueden dar dentro de la organización pueden ser las siguientes:

- Fuerzas vivas: Aquellas que absorben el mayor informativo de las recompensas que la orden ofrece en rudimentos de mando, haberes y aserción de la personalidad. Se rigen por directores y disposiciones con frecuencia, contempla a los demás con displicente distorsión, antepone la promoción partidista al compromiso colectivo, no es partidario de conflictos y se preocupan por los caudales de la estructuración.
- Los indiferentes: los empleados y los obreros están en esta categoría. No dan todo de sí dentro del trabajo para poder obtener recompensas, prestando un sistema voluntario al sistema cuando se ve obligado a hacerlo.
- Los ambivalentes: en esta distinción los individuos son definidos como imaginativos y ávidos, esto se considera generalmente aislado con escasas o limitadas posibilidades de originar carrera. No pueden recusar las promesas de boom por noticias de la organización.

f) Clasificación de clima organizacional

Louffat (2012), a continuación, se mencionan las diferentes tipologías de los climas:

a. Clima humanitario

- Siempre tener intensidad en el desarrollo de los talentos.
- Apoyarse siempre en los éxitos como en los fracasos.
- Aumento en la colaboración.
- Se presta atención a las personas y se les estimula.
- Tomar decisiones grupales.
- Elevada transferencia de mensaje en múltiples direcciones.

b. Clima de equidad

- Reparación a los distintos sistemas que fueron establecidos.
- Contemplar los detalles y ejecutar de manera eficiente las tareas.
- Confianza para que funcione los métodos, poca creatividad.
- Hincapié en el orden, reglas y todos los procedimientos que se harán.

c. Clima de desafío

- Hincapié para lograr conseguir los objetivos y planes.
- Elevada coordinación, esfuerzo colectivo.
- Compromiso con los propósitos de la organización.
- Hincapié en el equilibrio entre las personas y el trabajo.

d. Clima productivo

- Elevado hincapié en la cantidad, calidad y el tiempo.
- Orientación al éxito.
- Elevado nivel de energía.
- Elevado hincapié en todas las comunicaciones.

e. Clima de sumisión

- Se elimina todo lo que no se acordó.

- Ambiente con un resaltante tono de amabilidad, calidez y gentilidad.
- Excesiva importancia a las relaciones sociales.
- La empresa hace notar sus inquietudes de un modo fácil.
- Escasas ganas de iniciar.
- Mínima orientación.
- Falta de interés por las consecuencias.
- Escasa actividad en las relaciones sociales.
- El director de la empresa esta visto como alguien agradable, cálido y gentil.

f. Clima estancado

- Laborando bajo las reglas en todos los niveles.
- Pocos resultados que se pueden aceptar.
- Esto se puede evitar en forma general el involucramiento y la responsabilidad.
- Escasas sugerencias u opiniones voluntarias.
- Muchos gerentes con escasa creatividad, poca creatividad, con mentalidad estrecha.
- Soportar cambios.
- El director común es visto como poco metido, baja cooperación.

g. Clima autoritario

- Comunicación vertical de manera inferior.
- Mas mandato y menos democracia.
- Los que presentan un alto rango se ven como juzgadores y amenazadores.
- Hincapié la producción de corto plazo no de largo plazo.

- Eliminación de desacuerdos.

Marco conceptual

Habilidades gerenciales

La habilidad gerencial es la aptitud para descifrar sus saberes en actos que forman parte de su desempeño, que es lo que se espera del gerente. (Schermerhon, 2010).

Habilidades conceptuales

Habilidad para razonar analíticamente y en forma crítica (Schermerhon, 2010).

Habilidades humanas

Aptitud para laborar eficientemente en colaboración con otros individuos (Schermerhon, 2010).

Habilidades técnicas

Capacidad para utilizar un conocimiento o destreza en la obtención de trabajos determinados. (Schermerhon, 2010).

Clima organizacional

Agrupación de cualidades dentro de una institución o sus variaciones que definen las conductas de los empleados y que a veces son incitados de tal manera que estas influyen en ellos y su ambiente. (Uribe, 2015).

Satisfacción de los trabajadores

Estado de plenitud que alcanza el empleado cuando siente que es realizado por sus labores en la entidad y acorde a los objetivos y fines de su empleo, gracias a un entorno amigable y pleno. (Uribe, 2015).

Autonomía en el trabajo

Estado del empleado en el que se siente emancipado y libre de tomar decisiones idóneas para la obtención más favorable de sus metas laborales. (Uribe, 2015).

Relaciones sociales entre los miembros de la organización

Estado laboral idóneo en el cual los empleados trabajan armoniosamente entre ellos, poniendo en práctica la empatía y comunicación para obtener óptimos resultados. (Uribe, 2015).

Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo

Estado de plática, deber conjunto entre los participantes de la entidad, es así que existe un sentimiento de los empleados para favorecer y apoyar a sus compañeros, generando así una excelente labor grupal. (Uribe, 2015).

Consideración de los directivos

Estado por el cual los empleados reciben de su superior ayuda y apoyo, éste es empático respetuoso y los trata muy bien. (Uribe, 2015).

Beneficios y recompensas

Estado en que el empleado recibe por parte de la entidad por haber realizado un trabajo de calidad, incentivos de diversos tipos y aunado a ello, el reconocimiento a su eficiencia laboral (Uribe, 2015).

Operacionalización de variables

Variable	Significado Nominal	Dimensiones	Indicadores
Habilidades gerenciales	La habilidad gerencial es la capacidad para traducir el conocimiento en una acción que dé lugar al desempeño esperado por parte del gerente.	<i>Habilidades conceptuales</i> <i>Habilidades humanas</i>	- Habilidad para pensar analíticamente. - Habilidad para obtener soluciones integrales para los problemas. - Habilidad para trabajar bien en colaboración con otras personas. - Habilidad de manejar la inteligencia emocional.

		<i>Habilidades técnicas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad para aplicar sus conocimientos técnicos. - Habilidad para desempeñar una tarea especial con destreza.
Clima organizacional	Son patrones recurrentes de comportamientos, conductas, actitudes y emociones que caracterizan la vida de la organización, y se refiere a los acontecimientos actuales en la Financiera CrediScotia.	<i>Sistema individual</i> <i>Sistema interpersonal</i> <i>Sistema organizacional</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de los trabajadores. - Autonomía en el trabajo. - Relaciones sociales entre los miembros de la organización. - Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo. - Consideración de los directivos. - Beneficios y recompensas. - Motivación y esfuerzo. - Liderazgo de directivos.

E. Hipótesis

Hipótesis general

Las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.

Hipótesis específicas

- Las habilidades conceptuales influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.
- Las habilidades humanas influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.
- Las habilidades técnicas influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.

F. Objetivos

Objetivo general

Establecer de que manera las habilidades gerenciales influye en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Objetivos específicos

- Establecer de que manera las habilidades conceptuales influye en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.
- Establecer de que manera las habilidades humanas influye en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.
- Establecer de que manera las habilidades técnicas influye en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.

6. Metodología

A. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación es de tipo correlacional causal (explicativo), porque mide la incidencia de las dimensiones de la variable independiente sobre la variable dependiente, mediante procedimientos estadísticos.

El diseño de Investigación es no experimental y de corte transversal.

La investigación de diseño no experimental es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Hernández, Hernández, Fernández &

Baptista (2014) señalan que los diseños no experimentales se pueden clasificar en transversal y longitudinal.

De acuerdo, a la base teórica la presente investigación es transversal ya que los datos se recolectan en un solo momento, en un período de tiempo determinado.

B. Población y muestra

El estudio se va realizar dentro de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho. La población está conformada por 17 personas que laboran dentro de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, además de 3 gerentes los cuales ocupan específicamente el cargo de gerente zonal, gerente de agencia y gerente de operaciones. Haciendo así un total de 20 personas que forman la población para el estudio.

Para el estudio se tomó en cuenta toda la población al ser un número razonable, por lo tanto, no es necesario utilizar la formula estadística de poblaciones finitas para hallar la muestra.

C. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica de la investigación es la encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario. El cuestionario midió las habilidades gerenciales de los gerentes y el clima organizacional en la Financiera CrediScotia – agencia Huacho.

D. Validación y confiabilidad

Validación del cuestionario

La validez del Cuestionario se realiza con los resultados de la aplicación piloto con 20 personas que tienen las mismas características de la Financiera CrediScotia.

1. Se observa que el valor es de 0,871 por lo tanto es válido el cuestionario.

Validez del instrumento a través del KMO y Barlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,871
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	5591.127
	gl	1596
	Sig.	,000

2. Aplicando las comunalidades por el Análisis del componente principal se observa que cada ítem supera el 0,3 por lo tanto ningún ítem deberá retirarse.

N°	Componente	Inicial	Extracción
1	¿Los gerentes cuentan con la habilidad para pensar analíticamente bajo cualquier escenario?	1,000	,703
2	¿Los gerentes cuentan con la habilidad para solucionar problemas que se puedan presentar en tu entorno laboral?	1,000	,748
3	¿Los gerentes cuentan con la habilidad para trabajar bien en colaboración con otras personas?	1,000	,859
4	¿Los gerentes cuentan con la capacidad para conocer y orientar tus propias emociones y la de los demás hacia un mismo objetivo a favor de la Financiera CrediScotia?	1,000	,719
5	¿Los gerentes cuentan con la habilidad para aplicar tus conocimientos técnicos en el momento que sea necesario dentro de la Financiera CrediScotia?	1,000	,683
6	¿Los gerentes cuentan con la habilidad para desempeñar una tarea en especial con destreza?	1,000	,749
7	¿Sientes un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo en la Financiera CrediScotia?	1,000	,656
8	¿Te sientes independiente en tu trabajo y con la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar tus actividades en la Financiera CrediScotia?	1,000	,835
9	¿Mantienes buenas relaciones sociales con tus compañeros de trabajo en la Financiera CrediScotia?	1,000	,700
10	¿Existe unión y apoyo entre tu persona y tus compañeros de trabajo en la Financiera CrediScotia?	1,000	,695
11	¿Tu superior te brinda el apoyo que necesitas para desempeñarte adecuadamente dentro del trabajo?	1,000	,647
12	¿Tu superior se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible?	1,000	,678
13	¿La Financiera CrediScotia busca retribuirte el trabajo que realizas mediante estímulos y recompensas talos como salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios, así como obtener reconocimiento por la calidad de tu trabajo realizado?	1,000	,787

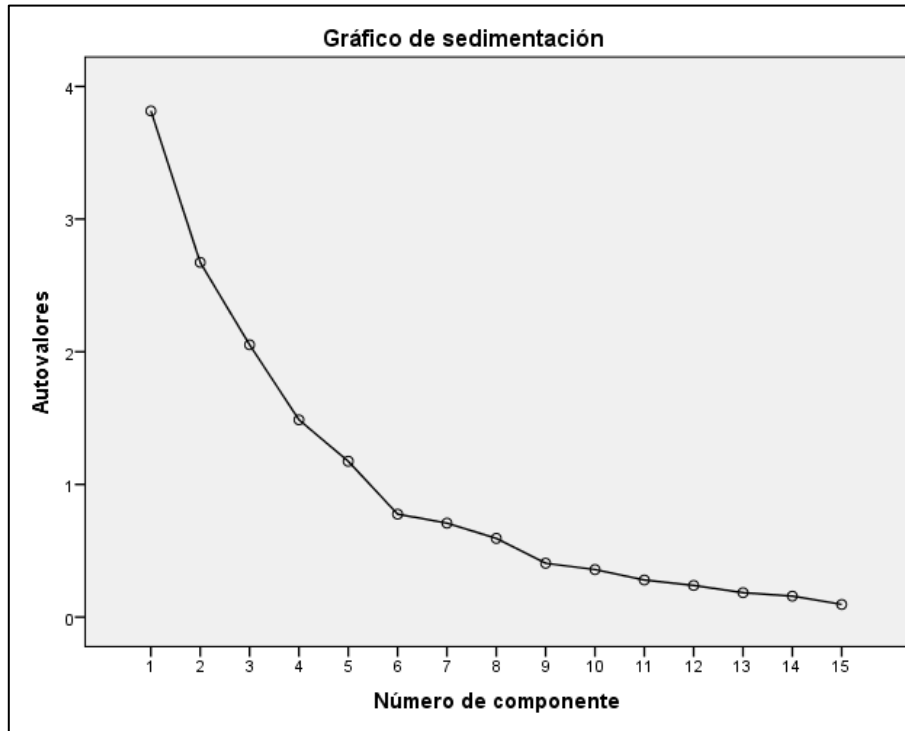
14	¿La Financiera CrediScotia te brinda la motivación y las condiciones necesarias para poder desempeñar un trabajo de manera eficiente?	1,000	,902
15	¿Percibes un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de tu superior, para poder influir positivamente en el desarrollo de las actividades de sus subordinados en la Financiera CrediScotia?	1,000	,843

3. A través de la matriz varianza explicada (rotada) podemos observar que arrojó un valor del 74,685%, de esta manera comprobamos la validez de constructo del instrumento, al establecer una estrecha relación entre las dimensiones teóricas con los elementos medidos en los distintos ítems que componen la prueba, asegurando la fiabilidad de los resultados que pudiésemos obtener a partir de ella.

Varianza total explicada									
Com- ponente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,815	25,434	25,434	3,815	25,434	25,434	2,880	19,200	19,200
2	2,673	17,822	43,256	2,673	17,822	43,256	2,758	18,387	37,587
3	2,053	13,685	56,941	2,053	13,685	56,941	2,215	14,769	52,356
4	1,487	9,914	66,855	1,487	9,914	66,855	2,066	13,774	66,129
5	1,174	7,829	74,685	1,174	7,829	74,685	1,283	8,555	74,685
6	,776	5,173	79,858						
7	,708	4,722	84,580						
8	,593	3,955	88,535						
9	,406	2,707	91,242						
10	,358	2,389	93,630						
11	,280	1,865	95,495						
12	,238	1,589	97,084						
13	,184	1,226	98,310						
14	,158	1,054	99,364						

15	,095	,636	100,000						
----	------	------	---------	--	--	--	--	--	--

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.



Confiabilidad del cuestionario

La confiabilidad del Cuestionario se realiza con los mismos resultados de la aplicación piloto para su evaluación se emplea el coeficiente alfa de Cronbach, cuya expresión es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Donde:

K = número total de ítems que conforman la prueba,

$\sum St^2$ = la sumatoria de la varianza de cada uno de los ítems y

St^2 = la varianza total del instrumento, (Garret, 1976).

El método de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,904 siendo el resultado confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,904	15

E. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó la distribución de frecuencias, la prueba de Rho de Spearman y el SPSS versión 26.

7. Resultados

En el capítulo presente se analizarán los resultados que fueron obtenidos por el medio de instrumentos que fueron aplicados hacia la población, y que esto permitió lograr todos los objetivos propuestos. Importante es el capítulo presente, los datos que fueron recolectados a 17 personas laboran dentro de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, además de 3 gerentes los cuales ocupan específicamente el cargo de gerente zonal, gerente de agencia y gerente de operaciones, a quienes se les aplicó los instrumentos, en la cual la información se utilizó para llegar a todas las conclusiones y recomendaciones útiles de los estudios que se hicieron.

A. Datos Generales

Como se mencionó el total de encuestados es de 20 personas que laboran en la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, las mismas personas que fueron clasificados por el género, edad y grado de instrucción.

De esta forma se nos entregara con mayor nitidez sobre las condiciones de toda la muestra y su especial separación que asegure la validez de todos los datos que se obtuvieron. En la siguiente parte se presentas tablas de esta clasificación.

Tabla 1
Género de los trabajadores de la Financiera CrediScotia

	F	%
Masculino	10	50,0
Válidos Femenino	10	50,0
Total	20	100,0

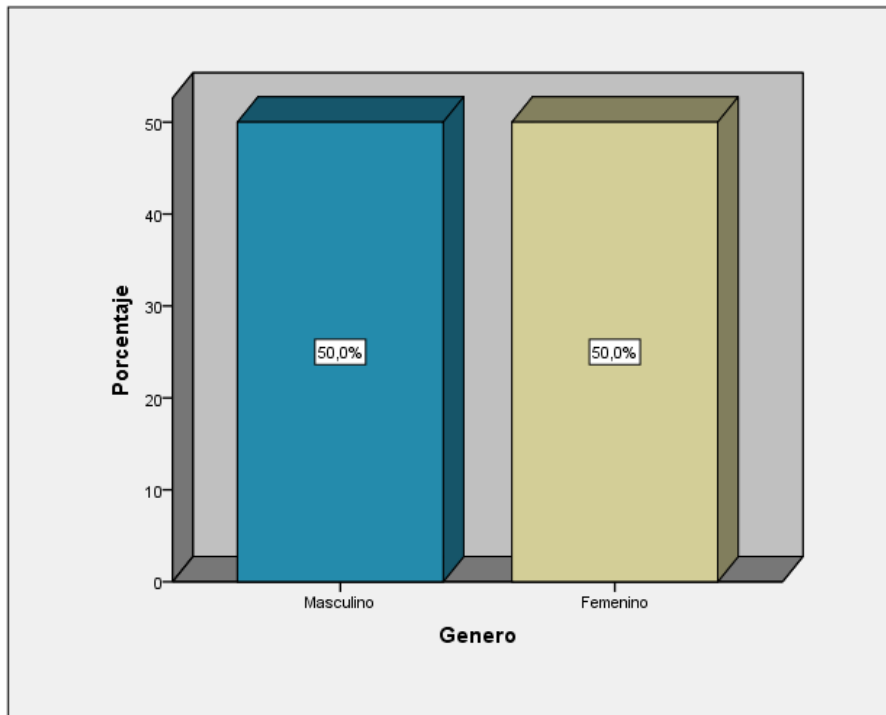


Figura 1. Género de los trabajadores de la Financiera Crediscotia.

Se observa en la Tabla 1 que el 50% corresponde al género masculino y el otro 50% al género femenino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores de la Financiera Crediscotia

	F	%
Válidos		
Entre 18 años a 24 años	5	25,0
Entre 25 años a 31 años	11	55,0
Entre 32 años a 45 años	3	15,0
Más de 45 años	1	5,0

Total	20	100,0
-------	----	-------

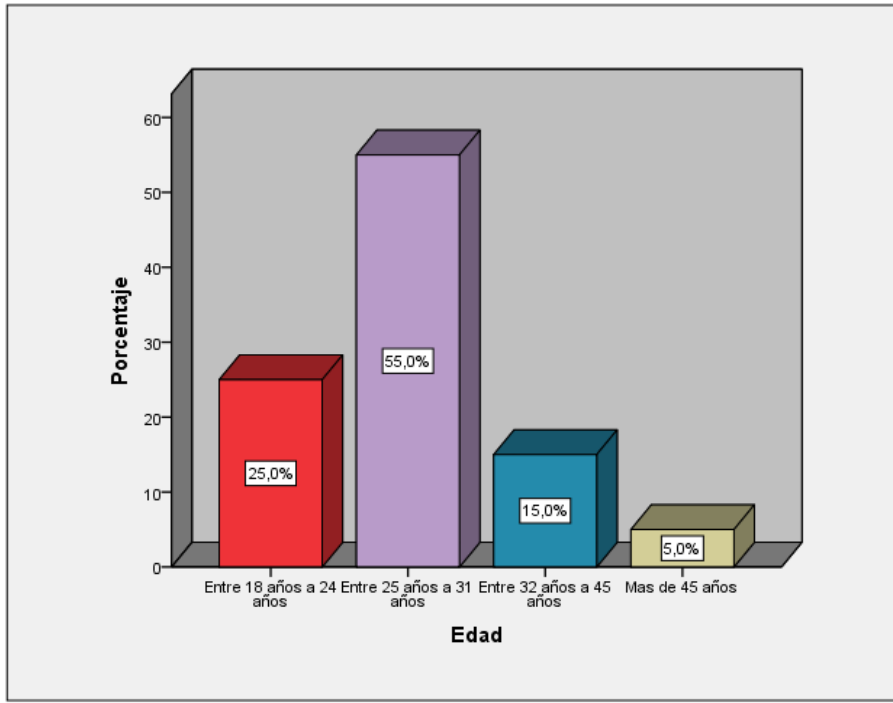


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Financiera CrediScotia.

Se observa en la Tabla 2 que el 25% de los encuestados tienen entre 18 años a 24 años, el 55% se encuentra entre 25 años a 31 años, el 15% está entre 32 años a 45 años y solo el 5% tiene más de 45 años.

Tabla 3
Grado académico de los trabajadores de la Financiera CrediScotia

	F	%
Válidos		
Grado de bachiller	10	50,0
Título Profesional	3	15,0
Grado de Magister o Maestro	2	10,0
Otros	5	25,0

Total

20

100,0

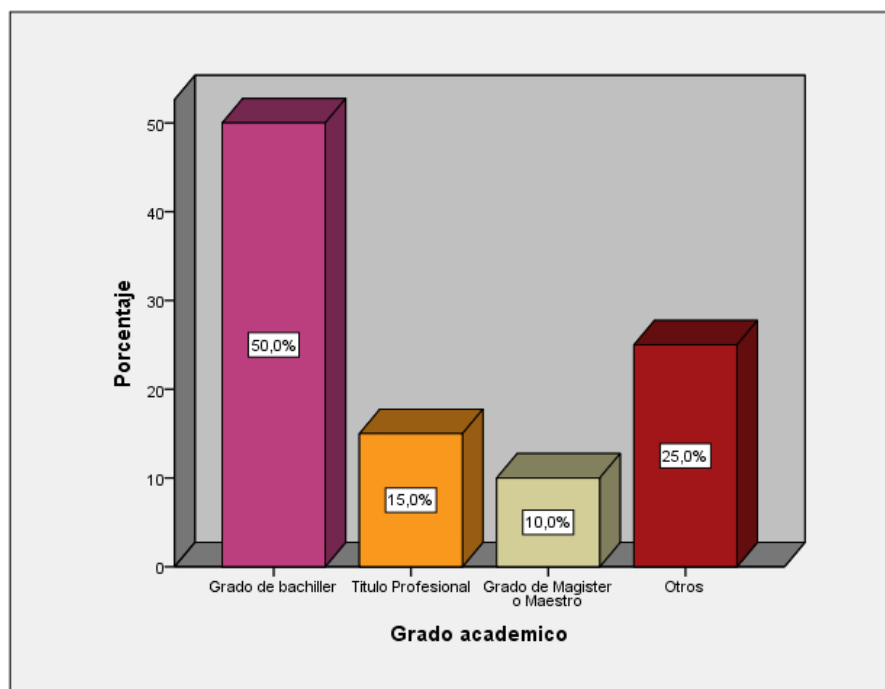


Figura 3. Grado académico de los trabajadores de la Financiera CrediScotia.

Se observa en la Tabla 3 que el 50% de los encuestados tiene grado de bachiller, el 15% tiene título profesional, el 10% grado de magister o maestro y el 25% otro tipo de estudios.

B. Análisis estadístico e interpretación de cuadros sobre la variable Habilidades Gerenciales

Tabla 4

Porcentaje de las Habilidades gerenciales en los ítems de la dimensión Habilidades Conceptuales

Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	-------	------------	---------	--------------	---------

	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cuentas con la habilidad para pensar analíticamente bajo cualquier escenario?	0	0,0	0	0,0	5	25,0	5	25,0	10	50,0
2. ¿Cuentas con la habilidad para solucionar problemas que se puedan presentar en tu entorno laboral?	0	0,0	0	0,0	7	35,0	4	20,0	9	45,0

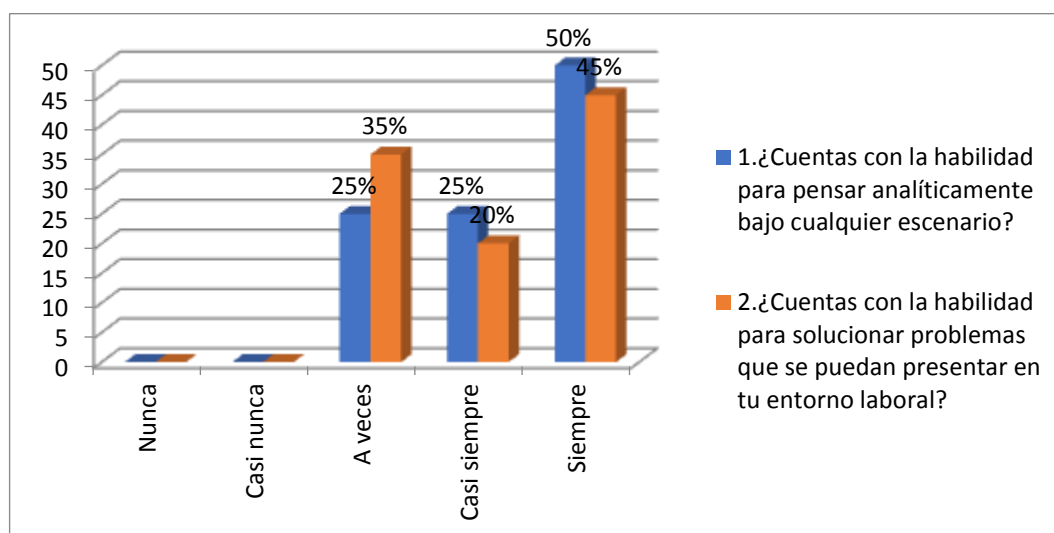


Figura 4. Porcentaje de las Habilidades gerenciales en los ítems de la dimensión Habilidades Conceptuales.

Se observa en la Tabla 4 que según la percepción de los encuestados el 50% siempre ha desarrollado la habilidad para pensar analíticamente bajo cualquier escenario y el 45% manifestó que también siempre ha desarrollado la habilidad para solucionar problemas que se puedan presentar en tu entorno laboral.

Tabla 5

Porcentaje de Habilidades gerenciales en los ítems de la dimensión Habilidades Humanas

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3. ¿Cuentas con la habilidad para trabajar bien en colaboración con otras personas?	0	0,0	0	0,0	5	25,0	2	10,0	13	65,0
4. ¿Cuentas con la capacidad para conocer y orientar tus propias	0	0,0	0	0,0	5	25,0	7	35,0	8	40,0

emociones y la de los demás hacia un mismo objetivo a favor de la Financiera CrediScotia?

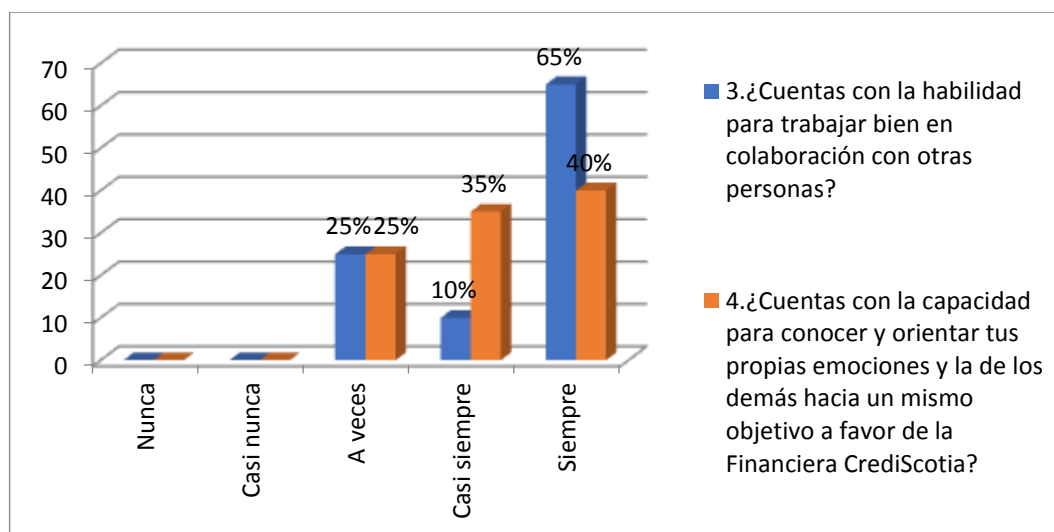


Figura 5. Porcentaje de Habilidades gerenciales en los ítems de la dimensión Habilidades Humanas.

Se observa en la Tabla 5 que en el área de habilidades humanas el 65% manifestó siempre desarrollar la habilidad para trabajar bien en colaboración con otras personas y el 40% manifestó que siempre desarrolla la capacidad para conocer y orientar sus propias emociones y la de los demás hacia un mismo objetivo a favor de la Financiera CrediScotia.

Tabla 6

Porcentaje de Habilidades gerenciales en los ítems de la dimensión Habilidades Técnicas

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5. ¿Cuentas con la habilidad para aplicar tus conocimientos técnicos en el momento que sea necesario dentro de la Financiera CrediScotia?	0	0,0	0	0,0	3	15,0	5	25,0	12	60,0
6. ¿Cuentas con la habilidad para	0	0,0	0	0,0	5	25,0	1	5,0	14	70,0

desempeñar una tarea en especial con destreza?

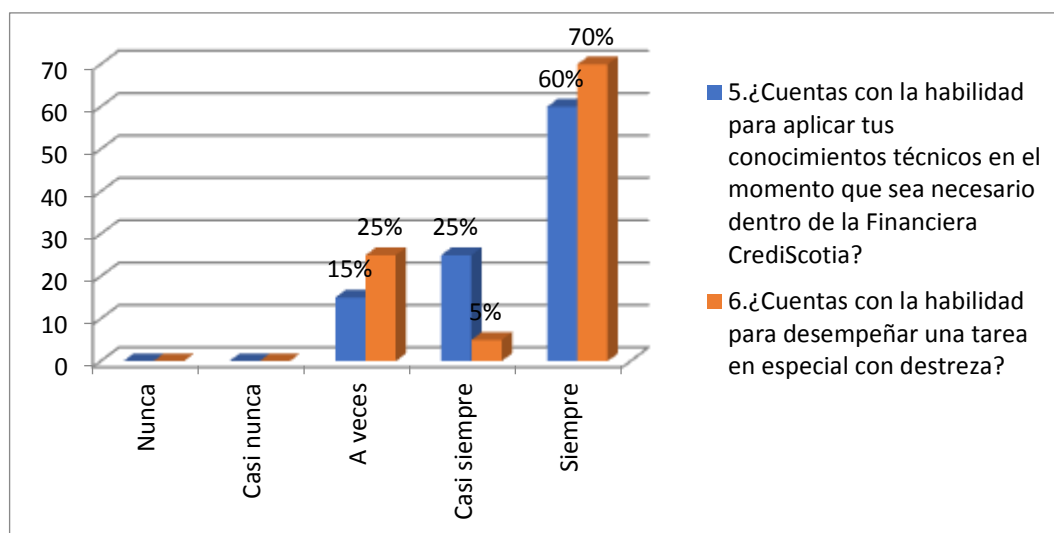


Figura 6. Porcentaje de Habilidades gerenciales en los ítems de la dimensión Habilidades Técnicas.

Se observa en la Tabla 6 que dentro de los aspectos de las habilidades técnicas el 60% manifestó haber desarrollado siempre la habilidad para aplicar sus conocimientos técnicos en el momento que sea necesario dentro de la Financiera CrediScotia y el 70% cuenta con la habilidad para desempeñar una tarea en especial con destreza.

C. Análisis estadístico e interpretación de cuadros sobre la variable Clima Organizacional

Tabla 7

Porcentaje Clima organizacional de los ítems en la dimensión Sistemas individuales

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7. ¿Sientes un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo en la	0	0,0	2	10,0	3	15,0	4	20,0	11	55,0

Financiera CrediScotia?

8. ¿Te sientes independiente en tu trabajo y con la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar tus actividades en la Financiera CrediScotia?

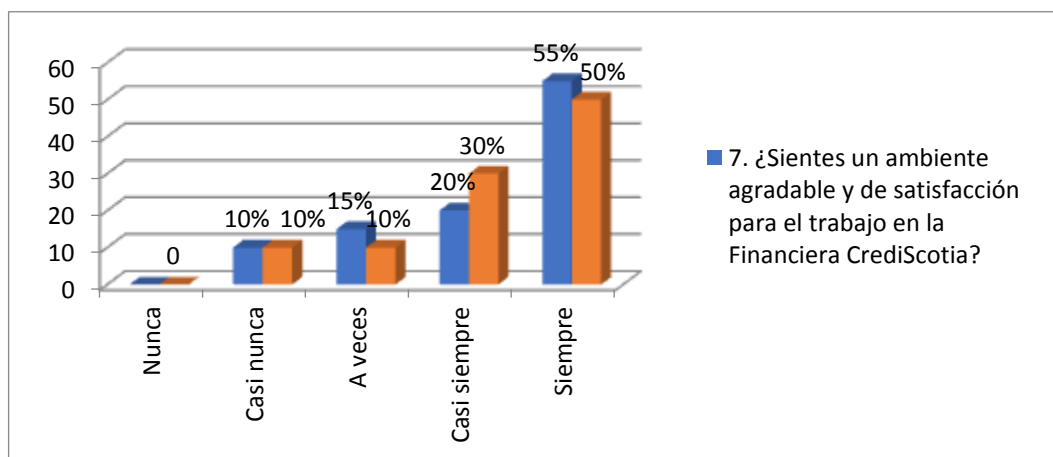


Figura 7. Porcentaje Clima organizacional de los ítems en la dimensión Sistemas individuales.

Se observa en la Tabla 7 que según los aspectos de sistemas individuales el 55% manifestó que siempre existe un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo en la Financiera CrediScotia y el 50% manifiesta sentirse siempre independiente en tu trabajo y con la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar tus actividades en la Financiera CrediScotia.

Tabla 8

Porcentaje Clima organizacional de los ítems en la dimensión Sistemas interpersonal

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9. ¿Mantienes buenas relaciones sociales con tus compañeros de	0	0,0	2	10,0	2	10,0	4	20,0	12	60,0

trabajo en la Financiera CrediScotia?

10. ¿Existe unión y apoyo entre tu persona y tus compañeros de trabajo en la Financiera CrediScotia?

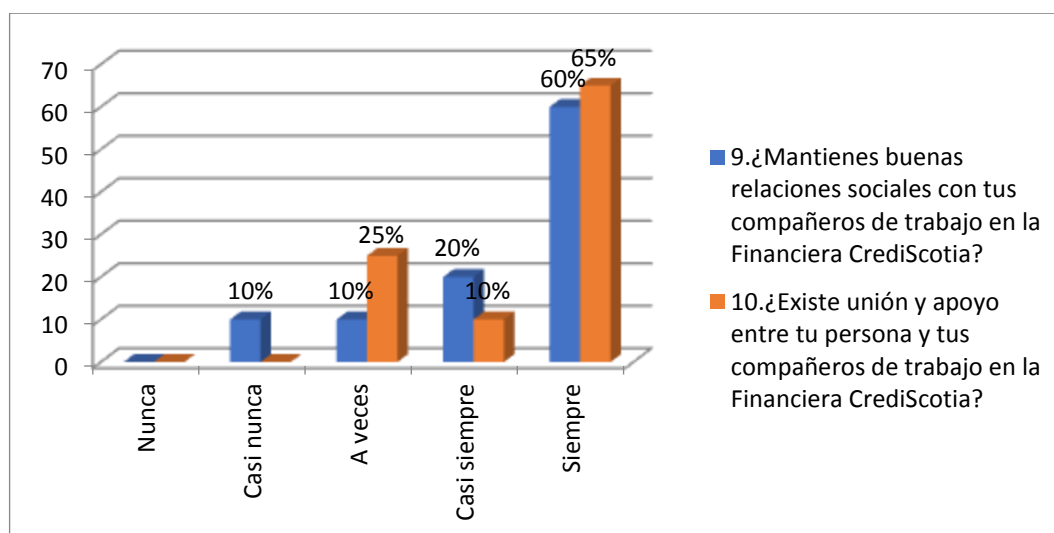


Figura 8. Porcentaje Clima organizacional de los ítems en la dimensión Sistemas interpersonal.

Se observa en la Tabla 8 que según los aspectos de los sistemas interpersonales el 60% de los encuestados manifestaron que siempre mantienen buenas relaciones sociales con tus compañeros de trabajo en la Financiera CrediScotia y el 65% determinó que existe siempre unión y apoyo entre tu persona y tus compañeros de trabajo en la Financiera CrediScotia.

Tabla 9

Porcentaje Clima organizacional en los ítems en la dimensión Sistema organizacional

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11. ¿Tu superior te brinda el apoyo que necesitas para desempeñarte	0	0,0	0	0,0	5	25,0	0	0,0	15	75,0

adecuadamente dentro del trabajo?

12. ¿Tu superior se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible?

0	0,0	0	0,0	3	15,0	4	20,0	13	65,0
---	-----	---	-----	---	------	---	------	----	------

13. ¿La Financiera CrediScotia busca retribuirte el trabajo que realizas mediante estímulos y recompensas talos como salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios, así como obtener reconocimiento por la calidad de tu trabajo realizado?

0	0,0	3	15,0	0	0,0	7	35,0	10	50,0
---	-----	---	------	---	-----	---	------	----	------

14. ¿La Financiera CrediScotia te brinda la motivación y las condiciones necesarias para poder desempeñar un trabajo de manera eficiente?

0	0,0	5	25,0	0	0,0	3	15,0	12	60,0
---	-----	---	------	---	-----	---	------	----	------

15. ¿Percibes un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de tu superior, para poder influir positivamente en el desarrollo de las actividades de sus subordinados en la Financiera CrediScotia?

0	0,0	5	25,0	0	0,0	3	15,0	12	60,0
---	-----	---	------	---	-----	---	------	----	------

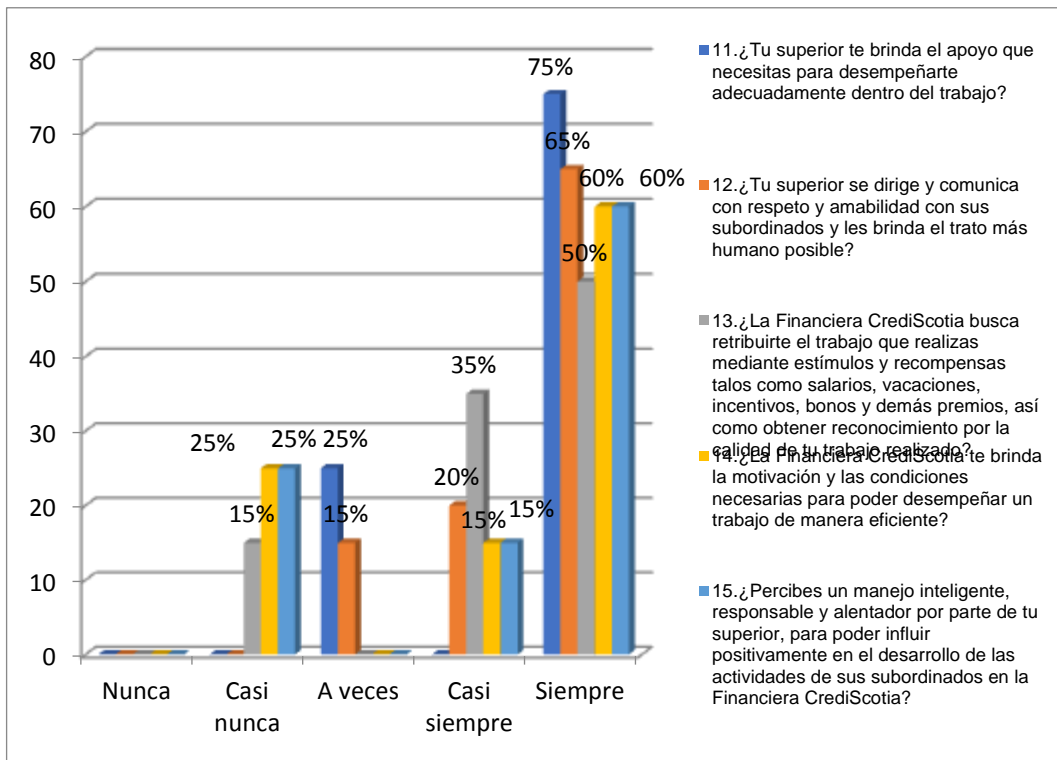


Figura 9. Porcentaje Clima organizacional en los ítems en la dimensión Sistema organizacional.

Se observa en la Tabla 9 que, en los aspectos de sistemas organizacionales, el 75% manifestó que su superior les brinda siempre el apoyo que necesitan para desempeñarse adecuadamente dentro del trabajo, además que el 65% determinó que siempre su superior se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible.

D. Comprobación de Hipótesis

Con la información estadística presentada anteriormente de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, oficina Huacho en la cual se efectuará a la comprobación de las hipótesis planteadas.

Hipótesis Especifica 01

Ho: Las habilidades conceptuales no influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Ha: Las habilidades conceptuales influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Tabla 10

Correlación de Spearman entre las Habilidades Gerenciales en la dimensión conceptual y el clima organizacional

		Habilidades conceptuales	Clima organizacional	
Rho de Spearman	Habilidades conceptuales	Coeficiente de correlación	1,000	,596**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	20	20
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,596**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	20	20

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

La correlación de los puntos fue moderada positiva, encontrándose con el 0,596 y un índice de significación de 0,006, aceptando la hipótesis nula, es decir las habilidades conceptuales influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Hipótesis Específica 02

Ho: Las habilidades humanas no influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Ha: Las habilidades humanas influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Tabla 11

Correlación de Spearman entre las Habilidades Gerenciales en la dimensión Humana y el clima organizacional

		Habilidades Humanas	Clima organizacional
Rho de Spearman	Habilidades Humanas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,807**
		N	20
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,807**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	20

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

La correlación de los puntos fue moderada positiva, encontrándose con el 0,807 y un índice de significación de 0,000, aceptando la hipótesis nula, es decir las habilidades humanas influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Hipótesis Específica 03

Ho: Las habilidades técnicas no influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Ha: Las habilidades técnicas influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Tabla 12

Correlación de Spearman entre las Habilidades Gerenciales en la dimensión técnica y el clima organizacional

		Habilidades Técnicas	Clima organizacional
Rho de Spearman	Habilidades Técnicas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,821**
		N	,000
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	20
		Sig. (bilateral)	,821**
		N	,000

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

La correlación de los puntos fue moderada positiva, encontrándose con el 0,821 y un índice de significación de 0,00, aceptando la hipótesis nula, es decir las habilidades técnicas influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Hipótesis General

Ho: Las habilidades gerenciales no influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Ha: Las habilidades gerenciales influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

Tabla 13

Correlación de Spearman entre las Habilidades Gerenciales y el clima organizacional

		Habilidades gerenciales	Clima organizacional
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,772**
		N	20
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,772**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	20

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

La correlación de los puntos fue moderada positiva, encontrándose con el 0,772 y un índice de significación de 0,00, aceptando la hipótesis nula, es decir las habilidades gerenciales influye significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

8. Análisis y discusión

Las habilidades de gerencia son el aspecto que hace la diferencia entre aquellos que tan solo “ordenan”, y otros que realizan los procedimientos de administración y aquellos, que debido a sus comportamientos, posturas e impulsos favorables en cuanto al trabajo y a sus subalternos, aportan en beneficio de la organización y su entorno.

Díaz & Delgado (2014) realizaron la tesis titulada “Competencias gerenciales para los directivos de las instituciones educativas de Chiclayo: Una propuesta desde la socio formación” expuso Si una empresa muestra competitividad es debido a que sus integrantes lo son, dentro del concepto de las habilidades conceptuales menciona que deben tener la destreza de formular de pensamientos, comprender vínculos abstractos, ejecutar distintas concepciones, solucionar conflictos creativamente, evaluar los procedimientos, gestionar la calidad, invención, imaginación, planeación, por lo que dicho argumento se puede fundamentar con los resultados arrojados en el trabajo de campo, en el que se establece que el 50% de los encuestados manifestaron que siempre cuentan con la habilidad para pensar analíticamente bajo cualquier escenario y además que cuenta siempre con la habilidad para solucionar conflictos que se puedan presentar en tu ambiente organizacional. En la dimensión de habilidades humanas al cual hace referencia a la facultad de relacionarse de manera efectiva con tus empleados. Mejor dicho, vincularte de manera humana y valores. Hacer uso de la empatía, motivación, guía y entrenamiento de individuos y grupos laborales para desempeñar a gran magnitud su habilidad, capacidades, esfuerzos, saberes y de esa manera, lograr los propósitos trazados. Liderazgo, inteligencia emocional, manejo del estrés, gestión de problemas y comunicación eficaz esto se puede fundamentar con los resultados arrojados en el trabajo de campo, en el que se establece que el 65% de las encuestas manifestaron que siempre cuentan con la habilidad para trabajar bien en colaboración con otras personas además de que un 40% manifestaron tener la capacidad de conocer y orientar tus propias emociones. En cuanto a la dimensión de habilidades técnicas que se refiere a abarca los saberes en procesos específicos, sistemáticos o instrumentos propios del puesto o lugar

específico al que corresponde en la organización, esto se puede fundamentar con los resultados arrojados en el trabajo de campo, en el que se establece que el 60% de los encuestados manifestó que cuentan con la habilidad para aplicar tus conocimientos técnicos en el momento que sea necesario dentro de la Financiera CrediScotia, así como el 70% que manifestó contar siempre con la habilidad para desempeñar una tarea en especial con destreza.

Mino (2014) hizo el estudio denominado “correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”, expuso el entorno que hay entre los integrantes de la empresa se denomina clima organizacional y tiene una relación estrecha de nivel de motivación de los individuos, por consiguiente, se fundamenta en las actitudes emocionales del personal, estos son el resultados de la manera que captan diferentes elementos en el interior de la organización, es aspectos como comunicación, liderazgo de la dirección, puntos de vista de desarrollo, identificación que el dan o el sistema de compensaciones. En la dimensión de sistemas individuales el grupo predominante conformado por el 55% determino que, en relación al ambiente físico conformados por el espacio, la temperatura y la iluminación, les permiten desempeñar su trabajo con comodidad agradable y tiene lo necesario para realizar su trabajo, lo que facilita el apoyo de cada uno en velar que todo esté limpio y ordenado. En cuanto a la dimensión interpersonal el 65% mantienen buenas relaciones sociales con tus compañeros de trabajo en la Financiera CrediScotia, así como que existe unión y apoyo entre sus colegas la cual ayudará a alcanzar los objetivos de la empresa de una manera mucho más eficiente. En referencia a los sistemas organizacionales el 60% considero que la empresa financiera les brinda la motivación y las condiciones necesarias para poder desempeñar un trabajo de manera eficiente y percibe un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de su superior.

9. Conclusiones y recomendaciones

A. Conclusiones

- Existe una relación significativa y moderado ($r=0,596$; $p=0,006$) entre las habilidades conceptuales y el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016. Es decir que las 17 personas que laboran dentro de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, además de 3 gerentes los cuales ocupan específicamente el cargo de gerente zonal, gerente de agencia y gerente de operaciones desarrollan eficientemente la habilidad para pensar analíticamente ante cualquier circunstancia por ende en la Financiera CrediScotia se labora en un clima organizacional satisfactorio, que se encuentre tranquilo y motivado para poder desarrollar por completo su potencial profesional en sus tareas.
- Existe una relación significativa y fuerte ($r=0,807$; $p=0,00$) entre las habilidades humanas y el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016. Es decir que las 17 personas que laboran dentro de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, además de 3 gerentes los cuales ocupan específicamente el cargo de gerente zonal, gerente de agencia y gerente de operaciones desarrollan eficientemente la habilidad de trabajar bien en colaboración con otras personas como de manera individual predominando la comunicación, la motivación, entusiasmo y confianza por ende en la Financiera CrediScotia se labora en un clima organizacional satisfactorio, que se encuentre tranquilo y motivado para poder desarrollar por completo su potencial profesional en sus tareas.
- Existe una relación significativa y fuerte ($r=0,821$; $p=0,00$) entre las habilidades técnicas y el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016. Es decir que las 17 personas que laboran dentro de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, además de 3 gerentes

los cuales ocupan específicamente el cargo de gerente zonal, gerente de agencia y gerente de operaciones desarrollan eficientemente la habilidad para aplicar sus conocimientos especializados o por experiencia en los momentos que se requiere por diferentes motivos por ende en la Financiera CrediScotia se labora en un clima organizacional satisfactorio, que se encuentre tranquilo y motivado para poder desarrollar por completo su potencial profesional en sus tareas.

Por lo expuesto anteriormente:

- Las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, periodo 2016.

B. Recomendaciones

- Las 17 personas que laboran dentro de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, además de 3 gerentes los cuales ocupan específicamente el cargo de gerente zonal, gerente de agencia y gerente de operaciones deben de desarrollar y potencializar su capacidad de pensamiento estratégico, planificación, análisis para hacer tomas de decisiones acertadas en beneficio de la organización financiera integral.
- Las 17 personas que laboran dentro de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, además de 3 gerentes los cuales ocupan específicamente el cargo de gerente zonal, gerente de agencia y gerente de operaciones deben de desarrollar y potencializar la capacidad de determinar el estado de ánimo de cada estas personas, ya que existen diferentes tipos de personalidades y comportamientos para trabajar bien en colaboración con otras personas.
- Las 17 personas que laboran dentro de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, además de 3 gerentes los cuales ocupan específicamente el cargo de gerente zonal, gerente de agencia y gerente de operaciones deben de

desarrollar y potencializar su capacidad técnica para planificar, organizar, realizar y controlar proyectos con eficiencia, ya que trabajan con procesos y tiempos para cumplir sus metas.

10. Referencias bibliográficas

- Aburto, H. (2011). Las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional. Instituto Politécnico Nacional. Recuperado el 05 de Julio del 2016, de <http://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/11674/habilidirec.pdf?sequence=1>
- Baltazar, D. & Chirinos, J. (2014). Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado el 05 de Julio del 2016, de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/306/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf
- Chiavenato (2015). *Comportamiento Organizacional*. (3ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8º Ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Díaz, D. & Delgado, M. (2014). Competencias gerenciales para los directivos de las instituciones educativas de Chiclayo: Una propuesta desde la socio formación. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado el 05 de Julio del 2016, de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/183/1/TM_DiazCastilloDoris_DelgadoLeyvaMiguel.pdf
- Domínguez, L., Ramírez, A. & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*.
- Eslava, E. (2014). Management y Gerencia. Recuperado el 05 de Julio del 2016, de http://www.degerencia.com/tema/clima_organizational

- Ferrer, J. & Clemenza, C. (2006). Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmeccánica venezolana. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. Universidad de Nariño, vol. VII, n°01. Recuperado el 05 de Julio del 2016, de <http://www.udenar.edu.co/tendencias/contenidos/Vol7.1/JulianaFerrer.pdf>
- Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional* (9ª Ed.). México: Cengage Learning
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Lerma, A. & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales*. México: Alfaomega.
- Louffat E. (2012). *Administración del potencial humano*. (2º Ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. España: Díaz de Santos.
- Mino, E. (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Recuperado el 05 de Julio del 2016, de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/337/1/TL_Mino_Perez_EdgarMauricio.pdf
- Peñaloza, M. (2014). Habilidades gerenciales del director que fortalecen las relaciones interpersonales del docente en educación primaria. Universidad del Zulia. Recuperado el 05 de Julio del 2016, de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2015-03-03T09:29:41Z-5573/Publico/penaloza_paez_maria_f.pdf
- Pineda, A & Bonales, J (2011). Habilidades directivas. Determinantes en el clima. *Investigación y Ciencia*, vol. 19, núm. 51, enero-abril, 2011. Universidad Autónoma de Aguascalientes. Aguascalientes, México.

Schermerhon, J. (2010). *Administración* (2ª Ed.). México: Limusa.

Ucrós, M. & Cáceres, T. (2010). *Clima Organizacional: discusión de Odiferentes enfoques teóricos*. Visión Gerencial.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.

11. Anexos y apéndice

A. Matriz de consistencia

HABILIDADES GERENCIALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA - AGENCIA HUACHO, 2016.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Indicadores
<p>Problema General ¿De qué manera las habilidades gerenciales influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016?</p>	<p>Objetivo General Establecer de que manera las habilidades conceptuales influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.</p>	<p>Hipótesis General Las habilidades gerenciales influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.</p>	<p>Habilidades gerenciales Habilidades conceptuales</p>	<p>Habilidad para pensar analíticamente. Habilidad para obtener soluciones integrales para los problemas.</p>
<p>Problemas Específicos ¿De qué manera las habilidades conceptuales influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016?</p>	<p>Objetivos Específicos Establecer de que manera las habilidades conceptuales influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.</p>	<p>Hipótesis Específicas Las habilidades conceptuales influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.</p>	<p>Habilidades humanas</p>	<p>Habilidad para trabajar bien en colaboración con otras personas. Habilidad de manejar la inteligencia emocional.</p>
<p>¿De qué manera las habilidades humanas influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016?</p>	<p>Establecer de que manera las habilidades humanas influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.</p>	<p>Las habilidades humanas influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.</p>	<p>Habilidades técnicas</p>	<p>Habilidad para aplicar sus conocimientos técnicos. Habilidad para desempeñar una tarea especial con destreza.</p>

<p>¿De qué manera las habilidades técnicas influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016?</p>	<p>Establecer de que manera las habilidades técnicas influyen en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.</p>	<p>Las habilidades técnicas influyen significativamente en el clima organizacional de la Financiera CrediScotia – agencia Huacho, 2016.</p>	<p><u>Clima organizacional</u></p> <p>Sistema individual</p> <p>Sistema interpersonal</p> <p>Sistema organizacional</p>	<p>Satisfacción de los trabajadores. Autonomía en el trabajo.</p> <p>Relacione sociales entre los miembros de la organización. Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.</p> <p>Consideración de los directivos. Beneficios y recompensas. Motivación y esfuerzo. Liderazgo de directivos.</p>
---	---	---	--	---

B. Cuestionario

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

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

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

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

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

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
HABILIDADES GERENCIALES					
DIMENSIÓN: HABILIDADES CONCEPTUALES					
1. ¿Los gerentes cuentan con la habilidad para pensar analíticamente bajo cualquier escenario?					

2. ¿Los gerentes cuentan con la habilidad para solucionar problemas que se puedan presentar en tu entorno laboral?					
DIMENSIÓN: HABILIDADES HUMANAS					
3. ¿Los gerentes cuentan con la habilidad para trabajar bien en colaboración con otras personas?					
4. ¿Los gerentes cuentan con la capacidad para conocer y orientar tus propias emociones y la de los demás hacia un mismo objetivo a favor de la Financiera CrediScotia?					
DIMENSIÓN: HABILIDADES TÉCNICAS					
5. ¿Los gerentes cuentan con la habilidad para aplicar tus conocimientos técnicos en el momento que sea necesario dentro de la Financiera CrediScotia?					
6. ¿Los gerentes cuentan con la habilidad para desempeñar una tarea en especial con destreza?					
CLIMA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: SISTEMA INDIVIDUAL					
7. ¿Sientes un ambiente agradable y de satisfacción para el trabajo en la Financiera CrediScotia?					
8. ¿Te sientes independiente en tu trabajo y con la libertad de elegir y decidir la forma más conveniente de realizar tus actividades en la Financiera CrediScotia?					
DIMENSIÓN: SISTEMA INTERPERSONAL					
9. ¿Mantienes buenas relaciones sociales con tus compañeros de trabajo en la Financiera CrediScotia?					
10. ¿Existe unión y apoyo entre tu persona y tus compañeros de trabajo en la Financiera CrediScotia?					
DIMENSIÓN: SISTEMA ORGANIZACIONAL					
11. ¿Tu superior te brinda el apoyo que necesitas para					

desempeñarte adecuadamente dentro del trabajo?					
12. ¿Tu superior se dirige y comunica con respeto y amabilidad con sus subordinados y les brinda el trato más humano posible?					
13. ¿La Financiera CrediScotia busca retribuirte el trabajo que realizas mediante estímulos y recompensas talos como salarios, vacaciones, incentivos, bonos y demás premios, así como obtener reconocimiento por la calidad de tu trabajo realizado?					
14. ¿La Financiera CrediScotia te brinda la motivación y las condiciones necesarias para poder desempeñar un trabajo de manera eficiente?					
15. ¿Percibes un manejo inteligente, responsable y alentador por parte de tu superior, para poder influir positivamente en el desarrollo de las actividades de sus subordinados en la Financiera CrediScotia?					