



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TESIS
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO
AZTECA AGENCIA MOTUPE, 2020.**

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

Autores:

Bach. Frias Diaz Vilma

<https://orcid.org/0000-0002-0478-192X>

Bach. Peña Chicoma Brunella Alexandra

<https://orcid.org/0000-0002-1101-5430>

Asesor:

Dr. Córdova Chirinos José William

<https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

Línea de Investigación

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel- Perú

2023

APROBACION DEL JURADO

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA AGENCIA MOTUPE, 2020.

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos José William
Nombre completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Nuñez Onesimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gomez Carolina de Lourdes
Nombre completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra
Nombre completo Firma




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA AGENCIA MOTUPE, 2020.

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informamos que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

| | | |
|---------------------------------|---------------|--|
| Frías Díaz Vilma | DNI: 76690611 | FIRMA  |
| Peña Chicoma Brunella Alexandra | DNI: 77501966 | FIRMA  |

Pimentel, 12 de abril de 2023

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar hasta este punto, darme la oportunidad de lograr un objetivo más en mi vida.

A mi padre Walter Peña Quiroz y mi madre Mary Chicoma Cortez por guiarme y acompañarme en todo este tiempo ya que son el principal motivo para desempeñarme como profesional.

Brunella

A Dios por darme salud y bienestar para lograr un objetivo más en mi vida.

A mi padre Octavio Frias Coronado y a mi madre Imelda Díaz Cubas por darme ese impulso y ese aliento en todo esto este tiempo a pesar de las adversidades que uno pueda pasar siendo ellos el principal motivo.

Vilma

AGRADECIMIENTO

Al gerente financiero del Banco Azteca

Por permitirnos desarrollar nuestra tesis de una manera eficiente en su representada y darnos las herramientas necesarias para culminar con éxito nuestra investigación.

A nuestros docentes

En especial al Dr. José William Córdova Chirinos por su apoyo y su asesoramiento para desarrollar nuestro informe de investigación de la manera más eficaz y eficiente, lo que nos ha servido mucho en este proceso final. Por siempre motivarnos que nada es fácil cuando se quiere alcanzar el éxito solo es cuestión de dedicación y compromiso.

Y a todos nuestros docentes comprometidos con nuestro aprendizaje que nos ha tocado pasar a lo largo de la jornada universitaria.

A nuestros padres

Por impulsarnos a lograr este objetivo tan anhelado ya que sin su ayuda y motivación nada de esto fuera posible.

RESUMEN

La investigación ha tenido como objetivo determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020, la formulación del problema se presentó mediante la interrogante ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020?. La metodología es de tipo descriptivo–correlacional con un diseño no experimental-transversal, teniendo como muestra a 30 personas, se empleó como instrumento el cuestionario y como técnica se utilizó la encuesta, el cual fue estructurado en función a las dos variables con escalas Likert con cinco niveles de respuesta. Como resultado se obtuvo evidencia que el diagnóstico respecto al nivel del clima organizacional es de 57% siendo un nivel medio, entre las características más mencionadas indican no tener un equipo bien integrado, la comunicación interna no fluye adecuadamente debido a la falta de coordinación y liderazgo. Respecto al análisis del nivel de satisfacción laboral el 70% de encuestados califican un grado de satisfacción indecisa. Siendo los factores más relevantes como las remuneraciones e incentivos, inadecuado ambiente laboral y falta de motivación. Para verificar la correlación con las variables clima organizacional y satisfacción laboral se aplicó la prueba Chi cuadrado de Pearson donde nos arroja un dato de 24,887; con un P-value = 0,003 < 0,05; permitiéndonos denegar la hipótesis nula; y concluir que hay una relación relevante con las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, satisfacción laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the collaborators of Banco Azteca, Motupe Agency, 2020, the formulation of the problem was presented by asking the question: What is the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the collaborators of Banco Azteca Motupe Agency, 2020?. The methodology is descriptive-correlational type with a non-experimental-cross-sectional design, taking 30 people as a sample, using the instrument (questionnaire) and using the survey as a technique, which was structured according to the two variables with Likert scales with five levels of response. As a result, evidence was obtained that the diagnosis regarding the level of the organizational climate is 57%, being a medium level, among the most mentioned characteristics they indicate not having a well-integrated team, internal communication does not flow properly due to lack of coordination and leadership. Regarding the analysis of the level of job satisfaction, 70% of respondents rate an undecided degree of satisfaction. Being the most relevant factors such as remuneration and incentives, inadequate work environment and lack of motivation. To verify the correlation with the variables organizational climate and job satisfaction, the Pearson's Chi square test was applied, which gives us a figure of 24,887; with a P-value = 0,003 <0,05; allowing us to deny the null hypothesis; and conclude that there is a relevant relationship with the variables organizational climate and job satisfaction.

KEYWORD: Organizational climate, job satisfaction, collaborators.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|-------------|
| APROBACION DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRAC | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 14 |
| 1.1. Realidad Problemática..... | 15 |
| 1.1.1. Contexto Internacional..... | 15 |
| 1.1.2. Contexto Nacional..... | 16 |
| 1.1.3. Contexto Local..... | 17 |
| 1.2. Antecedentes de estudio | 18 |
| 1.2.1. A Nivel Internacional..... | 18 |
| 1.2.2. A Nivel Nacional..... | 20 |
| 1.2.3. A Nivel Local | 22 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al Tema | 24 |
| 1.3.1. Clima Organizacional | 24 |
| 1.3.2. Satisfacción laboral. | 29 |
| 1.4. Formulación del problema | 34 |
| 1.4.1. Problema general..... | 34 |
| 1.4.2. Problemas específicos..... | 34 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio..... | 35 |
| 1.6. Hipótesis..... | 36 |
| 1.7. Objetivos | 36 |
| 1.7.1. Objetivo general..... | 36 |

| | |
|--|-----------|
| 1.7.2. Objetivos específicos..... | 36 |
| II. MATERIAL Y MÉTODOS..... | 37 |
| 2.1. Tipo y diseño de la investigación | 37 |
| 2.1.1. Tipo de investigación..... | 37 |
| 2.1.2. Diseño de la investigación..... | 38 |
| 2.2. Población y muestra | 38 |
| 2.3. Variables y operacionalización..... | 39 |
| 2.3.1. Variable Independiente: clima organizacional | 39 |
| 2.3.2. Variable Dependiente: satisfacción laboral | 40 |
| 2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad | 43 |
| 2.4.1. Técnicas | 43 |
| 2.4.2. Instrumentos..... | 43 |
| 2.4.3. Validez..... | 46 |
| 2.4.4. Confiabilidad..... | 46 |
| 2.5. Procedimiento de análisis de datos | 47 |
| 2.6. Criterios éticos..... | 48 |
| 2.7. Criterios de rigor científico | 48 |
| III. RESULTADOS..... | 50 |
| 3.1. Resultados en tablas y figuras..... | 50 |
| 3.2. Discusión de resultados..... | 89 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 93 |
| 4.1. Conclusiones..... | 93 |
| 4.2. Recomendaciones..... | 94 |
| REFERENCIAS..... | 95 |
| ANEXOS | 99 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Población de colaboradores de Banco Azteca agencia Motupe..... | 39 |
| Tabla 2 | Operacionalización de variables independiente y dependiente..... | 41 |
| Tabla 3 | Escala de clima organizacional..... | 44 |
| Tabla 4 | Categorías diagnosticas..... | 44 |
| Tabla 5 | Escala de satisfacción laboral..... | 45 |
| Tabla 6 | Categorías Diagnósticas..... | 45 |
| Tabla 7 | Valores de alfa de cronbach..... | 46 |
| Tabla 8 | Estadísticas de fiabilidad..... | 47 |
| Tabla 9 | Distribución de la población según sexo de los colaboradores de la empresa en estudio..... | 50 |
| Tabla 10 | Existen oportunidades de progresar en la institución..... | 51 |
| Tabla 11 | El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores..... | 52 |
| Tabla 12 | Los jefes proponen capacitaciones constantes según se requieran..... | 53 |
| Tabla 13 | Se siente comprometido con el desarrollo de la organización..... | 54 |
| Tabla 14 | Los colaboradores se sienten identificados con la organización..... | 55 |
| Tabla 15 | La visión, misión y valores en la institución está bien definidos..... | 56 |
| Tabla 16 | Los supervisores de área brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución..... | 57 |
| Tabla 17 | En la organización, se mejoran continuamente los procesos administrativos...58 | |
| Tabla 18 | Las responsabilidades y objetivos del puesto están bien definidas..... | 59 |
| Tabla 19 | Se tiene acceso a la información necesaria para cumplir satisfactoriamente sus labores..... | 60 |
| Tabla 20 | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado..... | 61 |
| Tabla 21 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna..... | 62 |
| Tabla 22 | Los compañeros de trabajo contribuyen al desarrollo de las actividades..... | 63 |
| Tabla 23 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión institucional..64 | |
| Tabla 24 | En la oficina, la información fluye adecuadamente..... | 65 |
| Tabla 25 | Disfruto de cada labor que realizo en mi institución..... | 66 |
| Tabla 26 | Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mis tareas asignadas..... | 67 |
| Tabla 27 | Me resulta complicado el horario de trabajo..... | 68 |
| Tabla 28 | El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor..... | 69 |
| Tabla 29 | Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas..... | 70 |
| Tabla 30 | Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa..... | 71 |

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 31 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo..... | 72 |
| Tabla 32 | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona | 73 |
| Tabla 33 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones | 74 |
| Tabla 34 | El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad | 75 |
| Tabla 35 | Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas | 76 |
| Tabla 36 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a) | 77 |
| Tabla 37 | Siento que recibo de parte de la empresa mal trato..... | 78 |
| Tabla 38 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo..... | 79 |
| Tabla 39 | La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra..... | 80 |
| Tabla 40 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando | 81 |
| Tabla 41 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser..... | 82 |
| Tabla 42 | Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día..... | 83 |
| Tabla 43 | Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo | 84 |
| Tabla 44 | Mi trabajo permite desarrollarme personalmente | 85 |
| Tabla 45 | Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)..... | 86 |
| Tabla 46 | Categorías diagnósticas del clima organizacional | 87 |
| Tabla 47 | Categorías diagnósticas de la satisfacción laboral..... | 88 |
| Tabla 48 | Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral..... | 89 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|------------------|---|----|
| Figura 1 | Esquema del diseño correlacional | 38 |
| Figura 2 | Distribución de la población según sexo | 50 |
| Figura 3 | Existen oportunidades de progresar en la institución | 51 |
| Figura 4 | El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores..... | 52 |
| Figura 5 | Los jefes proponen capacitaciones constantes según se requiera | 53 |
| Figura 6 | Se siente comprometido con el desarrollo de la organización | 54 |
| Figura 7 | Los colaboradores se sienten identificados con la organización..... | 55 |
| Figura 8 | La visión, misión y valores en la institución está bien definidos..... | 56 |
| Figura 9 | Los supervisores de área brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución | 57 |
| Figura 10 | En la organización, se mejoran continuamente los procesos | 58 |
| Figura 11 | Las responsabilidades y objetivos del puesto están bien definidas | 59 |
| Figura 12 | Se tiene acceso a la información necesaria para cumplir satisfactoriamente sus labores..... | 60 |
| Figura 13 | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado | 61 |
| Figura 14 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna | 62 |
| Figura 15 | Los compañeros de trabajo contribuyen al desarrollo de las actividades..... | 63 |
| Figura 16 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión institucional | 64 |
| Figura 17 | En la oficina, la información fluye adecuadamente..... | 65 |
| Figura 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi institución..... | 66 |
| Figura 19 | Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mis tareas asignadas | 67 |
| Figura 20 | Me resulta complicado el horario de trabajo | 68 |
| Figura 21 | El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor..... | 69 |
| Figura 22 | Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas | 70 |
| Figura 23 | Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa | 71 |
| Figura 24 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo | 72 |
| Figura 25 | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona | 73 |
| Figura 26 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones | 74 |
| Figura 27 | El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad..... | 75 |
| Figura 28 | Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas..... | 76 |
| Figura 29 | Haciendo mi conmigo mismo (a)trabajo me siento bien | 77 |
| Figura 30 | Siento que recibo de parte de la empresa mal trato | 78 |

| | | |
|------------------|---|----|
| Figura 31 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | 79 |
| Figura 32 | La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra | 80 |
| Figura 33 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando..... | 81 |
| Figura 34 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser | 82 |
| Figura 35 | Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día | 83 |
| Figura 36 | Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo | 84 |
| Figura 37 | Mi trabajo permite desarrollarme personalmente..... | 85 |
| Figura 38 | Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s) | 86 |
| Figura 39 | Categorías diagnosticadas del clima organizacional | 87 |
| Figura 40 | Categorías diagnosticadas de la satisfacción laboral | 88 |

I. INTRODUCCIÓN

El talento humano es el capital más importante en las entidades porque son ellos los que brindan servicios ya sean técnicos o profesionales para llegar a obtener las metas que se propongan en la compañía (Cristancho, 2015). Los altos mandos y los colaboradores saben que la única forma de llegar al éxito y al bienestar de cada persona y al de la organización es incrementando su rendimiento y productividad es por eso que se requiere de colaboradores comprometidos con su organización.

Existen varias definiciones de clima organizacional, pero tres enfoques han ayudado a conceptualizarlo. Los enfoques objetivos se ajustan en las características organizacionales, mientras que los enfoques subjetivos se orientan en los empleados. Sin embargo, los enfoques integrados tienen en cuenta ambos factores. Por nuestra parte, definimos el clima organizacional como la percepción que tienen las personas de su centro laboral. (Gallegos y Cáceres, 2016).

Diversos estudios de investigadores y organizaciones manifiestan que el clima organizacional y la satisfacción laboral influye mucho en el bienestar y compromiso de los trabajadores, es por eso que se busca crear estrategias que nos permitan mejores entornos laborales a los colaboradores, y de esta manera favorecer el desempeño, disminuir el ausentismo e incrementar la calidad de los bienes y servicios que brindan.

El Banco Azteca S.A. agencia Motupe, es una entidad financiera dedicada a la prestación de servicios y productos financieros, donde mediante la recolección de información a través de sus colaboradores indicaron que existe un ambiente de trabajo conflictivo, y desmotivado por el inadecuado clima que se aprecia entre compañeros. Por tal motivo la empresa se ha visto afectada en el desempeño laboral, por diversos factores como las expectativas salariales, desarrollo personal y otros.

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Contexto Internacional

Espinosa (2017) realizó una investigación en Ecuador, afirma que la satisfacción laboral ha sido olvidada por parte de la empresa ya que sólo se enfocan en procesos administrativos y no en cómo se encuentra el personal, llegando a la conclusión que las causas de la insatisfacción de los empleados se daban por la desmotivación, inadecuado ambiente de trabajo, puesto de trabajo, condiciones ambientales y todo ello se veía reflejada en la deficiente producción, conflictos y un elevado índice de ausentismo.

Torcoroma et al.(2017) realizó una investigación en una entidad financiera de Ocaña Colombia donde identifiqué diversos factores positivos que ayudan a la satisfacción de los empleados como la comunicación, el reconocimiento y la motivación, las relaciones interpersonales, el entorno físico y el compromiso; así como también debilidades que se relacionan con la inconformidad de los trabajadores al tomar decisiones y adaptarse al cambio que deben ser comprendidas para que no afecten los procesos de las instituciones.

Bolaños (2017) realizó un investigación en Quito, observó que la institución financiera FINCA mantiene un inadecuado clima organizacional debido a que realizaron cambios en la organización eliminando algunas áreas de la entidad que perjudicó la serenidad de los colaboradores al crearse especulaciones por su condición de trabajo, causando disconformidad, preocupación, desinterés y falta de motivación económica por parte de la entidad lo que afectó directamente a su rendimiento y compromiso con la institución.

Según Services (2018), en una encuesta realizada cerca de 9 000 personas se obtuvo que México es el país que tiene mejor satisfacción laboral con un 38% de aprobación; siendo los aspectos más valorados: el adecuado ambiente laboral, políticas de desarrollo humano, reconocimientos y la oportunidad de poder ascender y cambiar la calidad de vida de tal manera que permita sentirse cómodo, comprometidos y leales en su lugar de trabajo para que aporten positivamente a los objetivos de la organización.

Según Vera (2019), en su investigación en Babahoyo-Ecuador observó que la complejidad de las operaciones que se realizan en el área comercial del banco,

está relacionada no solo con el otorgamiento del crédito, sino también de su recuperación, lo que incrementa el número de visitas diarias de los usuarios para acceder al servicio o realizar consultas diversas, la mala gestión del clima organizacional generó un ambiente estresante que afecta la comunicación entre los compañeros y a su vez impide el desempeño óptimo de sus tareas, se investigó la baja satisfacción laboral de los colaboradores estudiados por posibles motivos relacionados con la gestión del clima, lo que finalmente llevó a la conclusión de que el clima organizacional tiene un impacto directo en la satisfacción laboral.

1.1.2. Contexto Nacional

Unocc (2018) analizó la afinidad con el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa en el distrito de Ate, diagnosticando que existen diferentes factores que afectan al desarrollo de la entidad, como son el ambiente laboral, la remuneración y crecimiento profesional del colaborador y que todo ello contribuye en el desempeño del trabajador en las empresas. Mediante esta investigación el autor ayudó a conocer el compromiso que hoy en día tienen los colaboradores y que tan satisfechos se sienten en su ambiente de trabajo.

Llantoy (2021) desarrolló una investigación sobre el clima organizacional del Banco Interbank donde lo perciben como regular, o al menos en las oficinas ubicadas en la zona de Independencia, por eso se quiso saber si el clima organizacional incide o no en el desempeño de los empleados del banco, porque Banco el en General puede tener muchas cosas buenas, cultura organizacional y buen ambiente, pero creemos que cada oficina puede dar un resultado diferente al público en general, quienes concluyeron que existe una relación entre estructura y eficiencia, responsabilidad y eficiencia, motivación y productividad.

Según Perez (2017), en su tesis de investigación en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017; afirma que en la organización se da consecutivamente rotación y reducción de personal debido a cambios que querían realizar, por tal motivo los colaboradores se sienten molestos y desmotivados por estos cambios que los perjudican afectando la operatividad de la entidad. Por ello el autor encontró diversos aspectos que las organizaciones toman en cuenta para tener mejores resultados como son el clima laboral, satisfacción y

motivación que las entidades están incorporando para tener un mejor desempeño en su centro de trabajo y puedan desarrollar sus actividades satisfactoriamente.

Vargas (2018) mencionó que el ambiente laboral influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad financiera en Trujillo es por ello que mediante esta investigación el autor da a conocer que el desempeño es un elemento que también interviene de manera directa con el clima laboral, debido que al tener un desempeño bajo por motivo de insatisfacción va a ocasionar que la atención sea mala, el clima sea pésimo por falta de trabajo en equipo, motivación y de colaboración entre ellos, perjudicando el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Flores y Olortegui (2020) realizaron una investigación en la entidad financiera Mibanco Agencia Huaycán - Lima 2020, donde manifiestan que los colaboradores están completamente satisfechos con las herramientas que les brinda la empresa y se puede concluir que cuentan con los recursos suficientes para cumplir con sus tareas, sin limitaciones. Respecto a los incentivos salariales, se observa que el 67,50% está de acuerdo con la política de remuneración, además hicieron una estimación de cuánto se preocupa la empresa por el desarrollo personal, laboral y profesional, en el que se muestra que el 55% está de acuerdo con los programas que ofrece el banco a los empleados, entre ellos la llamada escuela Mibanco. Este es un espacio donde los futuros asesores tienen una visión más clara y precisa de la política de crédito, evaluación financiera, otorgamiento de crédito y recuperación.

1.1.3. Contexto Local

Banco azteca es una entidad del sector financiero fundada en México en el año 2002, orientada a personas de pocos ingresos que representa el 70% del sector no atendido por la banca tradicional. En el año 2007, inició sus operaciones en Perú como Banco Azteca S.A. En el año 2008, la Superintendencia de Bancas, Seguros y Administradoras Privadas de Pensiones (SBS) concedió el funcionamiento de la institución financiera subsidiaria del grupo Elektra de México, cuenta con más de seis décadas de experiencia con el grupo Elektra en otorgar créditos.

El distrito de Motupe, se encuentra ubicado en la región Lambayeque. Mediante observaciones a nivel exploratorias y opiniones de los mismos

colaboradores de la Agencia Banco Azteca, indican que en la entidad mantienen un inadecuado ambiente de trabajo, debido que los asesores financieros no trabajan en equipo con el área de caja para llegar a la meta como Agencia, ya que cada quien trabaja por sí solo para su conveniencia afectando el cumplimiento de objetivos, con ello los colaboradores se sienten insatisfechos y tienden a tomar la decisión de renunciar por la falta de compañerismo, desmotivación y falta de apoyo.

Más allá del ambiente laboral, está la satisfacción que es la relación existente entre jefes y compañeros, al sentirse insatisfechos en su lugar de trabajo tiende a disminuir su rendimiento y si la satisfacción es favorable influye positivamente entre los integrantes de la organización. En la actualidad las organizaciones se están enfocando en mejorar el clima organizacional para lograr las metas planteadas en donde los colaboradores mantengan una óptima relación laboral para mantener un adecuado desempeño.

La empresa en estudio según la información recaudada a través de los colaboradores indica que la entidad se está viendo afectada en este factor ya que existe una mala comunicación entre asesores, entre ellos mismos se perjudican y ello hace que no se cumplan las metas, llegan a trabajar desmotivados, llegan tarde, no trabajan en equipo y esto ha generado que disminuya el nivel de desempeño, eficiencia y productividad de la agencia. Por todo lo mencionado, se ha elaborado el presente trabajo de investigación con el fin de determinar una correlación con el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco Azteca Agencia Motupe 2020.

1.2. Antecedentes de estudio

1.2.1. A Nivel Internacional

Según Espinosa (2017), en su investigación sobre “La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador - Quito”, cuyo propósito fue establecer la correlación existente con la satisfacción laboral y ausentismo de los colaboradores, su investigación que realizó fue descriptiva-relacional, utilizó un diseño no experimental; la muestra se elaboró para 68 personas de Quito del Banco Central del Ecuador donde empleó la técnica de encuesta-cuestionario. El resultado que obtuvo fue que si se ve una correlación con las variables ya que la satisfacción

laboral va a motivar a los trabajadores para que no se ausenten en sus puestos de trabajo, en cuanto a la empresa encontró que el personal se siente insatisfecho debido a que los superiores solo se preocupan por tener buenos resultados administrativos y no por el bienestar de sus colaboradores.

Según Álvaro (2017), en su investigación “El clima organizacional y su influencia en la rotación del personal en el Banco Central del Ecuador”, cuyo propósito fue establecer la contribución del clima organizacional con la rotación de los colaboradores, la investigación que realizó fue descriptiva-relacional, con un diseño no experimental; la población fue de 71 colaboradores del Banco Central del Ecuador donde aplicó la técnica de encuesta con un cuestionario. La conclusión que se obtuvo con dicho estudio fue que el ambiente laboral no es adecuado y que interviene en la rotación del personal debido a la percepción que tienen los trabajadores en cuanto a las recompensas, conflictos, y esto repercute en fomentar un mal clima laboral dentro de la entidad generando un elevado cambio de personal perjudicando el cumplimiento de objetivos en la institución.

Según Castillo et al.(2021), en su tesis “Determinar efectos del clima organización en el desempeño laboral de la empresa Banco Mundo Mujer durante el año 2020”, el objetivo principal fue conocer el tipo y clasificación del clima organizacional y los efectos en la productividad, la metodología de investigación es descriptiva, cuantitativa y cualitativo, como técnica se utilizó la observación y el cuestionario, que demostró que existe una relación significativa entre el clima y la productividad, concluyendo que los empleados experimentan resultados favorables.

Según Tasigchana (2022), en su investigación “Análisis de los factores que determinan el clima laboral en una institución financiera de la ciudad de Guayaquil-Ecuador”, la metodología de investigación es descriptiva y correlacional, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal, cuyo objetivo principal es analizar los factores que determinan el clima organizacional de una entidad financiera con el fin de elaborar una propuesta estratégica para el mejoramiento de los empleados, aplicó encuestas a una muestra de 347 personas obtenida de una población de 3600 servidores de una entidad financiera, donde obtuvo como resultado que los factores más comunes en el ambiente laboral son: Colaboración y buen trato, Motivación laboral y Autonomía y profesionalismo. Los

resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los servidores de una entidad financiera, dieron paso a la propuesta de tratar los factores identificados del ambiente laboral, para lo cual se propone implementar la matriz de riesgos laborales de factores psicosociales e implementación de pausas activas para mejorar la comunicación entre departamentos.

Según Agudelo et al.(2022), en su estudio “Análisis del clima organizacional en el desempeño de los empleados del Banco Davivienda oficina principal de Tunja Boyacá-Colombia”, de tipo cuantitativo cuyo objetivo fue analizar la influencia que tiene el clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la entidad Davivienda, donde utilizó una encuesta a 10 empleados bancarios. Los resultados de la encuesta mostraron que en promedio aproximadamente el 89% de los encuestados están satisfechos y motivados con los diversos aspectos evaluados, llegando a la conclusión que se debe analizar y realizar oportunidades de mejora, sin embargo, las diferentes estrategias y decisiones del Banco Davivienda, en especial la oficina principal de Tunja, han beneficiado a los empleados durante la pandemia.

1.2.2. A Nivel Nacional

Según Vargas (2018), en su estudio sobre “Clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores en una entidad financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2018”, cuyo fin fue establecer la correlación entre ambas variables. El estudio que realizó es tipo descriptiva con diseño no experimental transversal, la muestra se aplicó a 22 trabajadores de la entidad con la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario. El autor pudo concluir que se mantiene una correlación positiva en las variables, ya que al tener un rendimiento bajo a causa de la insatisfacción va a ocasionar que la atención sea mala, el clima sea inadecuado por falta de trabajo en equipo, motivación y de contribución entre ellos, perjudicando el cumplimiento de metas de la entidad.

Según Vásquez (2017), en su estudio sobre “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de compartamos financiera S.A. agencia Trujillo”, cuya finalidad es establecer la correlación existente con las variables clima

organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la financiera Compartamos, el estudio que realizó fue de tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental. La muestra fue de 60 trabajadores, utilizó como instrumento la encuesta mediante un cuestionario. El autor concluyó que, si existe un vínculo con las variables, en cuanto al clima laboral se detectó que hay factores como el reconocimiento, falta de capacitación, ascensos injustos que afectan el adecuado ambiente de trabajo.

Según Palas (2019), en su investigación “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras Crediscotia y Scotiabank del distrito de Tumbes – 2019”, cuyo objetivo principal determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades, la muestra estuvo conformada por 27 colaboradores, la investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental de diseño correlacional. Como instrumento para recabar información se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC) y la Escala de Estrés Laboral (OIT-OMS). Como principales resultados se detalla que no existe una correlación significativa entre estrés y satisfacción laboral ($Rho = -0,215$); asimismo, el 62,9% de los colaboradores presentó un nivel muy alto de estrés laboral, y el 33,3% de los colaboradores presentó un nivel muy insatisfecho. Llegando a concluir que existe una correlación Rho de Spearman negativa no significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones.

Según Llantoy (2021), en su investigación “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Banco Interbank del distrito de Independencia, 2018; su objetivo principal fue determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño laboral, la metodología utilizada en su estudio fue hipotética deductiva, con un nivel descriptivo correlacional de tipo aplicada, el diseño fue no experimental, con enfoque cuantitativo. Se utilizó una muestra de 30 participantes que laboran en las instituciones antes mencionadas, se utilizó como técnica una encuesta y como herramienta un cuestionario conformado por 27 preguntas. Determinando una relación significativa entre el clima y el desempeño laboral, mostrando una correlación de 0,729.

Según Flores y Olortegui (2020), en su estudio “Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mibanco

agencia Huaycán, Lima 2020”, cuyo principal objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la entidad, la metodología de la investigación es no experimental-descriptivo de corte transversal-correlacional, la población estuvo conformada por todos los trabajadores de la institución financiera, se utilizó como instrumento el cuestionario para ambas variables donde fueron validados por juicio de experto en la materia. Los resultados en relación a la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral muestran que el coeficiente de 0,519 con un valor sig. < 0,05 Por tanto, se puede concluir que la relación significativamente positiva.

1.2.3. A Nivel Local

Según Centurión (2019), en su estudio “La comunicación 2.0 y su influencia en el clima laboral Scotiabank Agencia Chiclayo”, cuyo fin es establecer si la comunicación 2.0 interviene en el clima organizacional de la entidad, la investigación que realizó fue de tipo cuantitativo, nivel relacional y diseño no experimental-transversal. La muestra se conformó por 35 colaboradores de la empresa Scotiabank Agencia Chiclayo, para la recaudación de información se empleó como técnica una encuesta mediante el cuestionario. La conclusión a la que llegó fue que si hay influencia entre ambas variables, teniendo en cuenta que si hay una mala comunicación interna esto afecta al clima laboral, generando malestar entre los trabajadores ya que en la empresa los directivos no son muy sociales con los colaboradores esto hace que se sientan poco valorados y desmotivados para realizar sus funciones, por ello las empresas están invirtiendo para poder mantener un adecuado ambiente de trabajo y mejor en la obtención de resultados.

Según Urpeque (2018), en su estudio “Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito - oficina Open Plaza – Chiclayo”, cuyo objetivo fue establecer el nivel de satisfacción de los colaboradores, el tipo de investigación que empleó fue descriptivo-cualitativo-cuantitativo y diseño no experimental, la muestra fue conformada por 25 trabajadores de la misma financiera, se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario y una entrevista para la recolección de datos. El autor concluyó que en

la empresa los trabajadores se sienten insatisfechos por un trato injusto que mantienen con ellos, porque no son bien remunerados y los incentivos son muy bajo debido a que no coinciden con los cálculos que ellos mismos realizan, para ello se realizan mejoras en diversos aspectos como condiciones de trabajo, habilidades de los jefes, plan de incentivos y reformular el plan de reconocimiento de los empleados para lograr mejores resultados y mantener a los colaboradores satisfechos.

Según Ramirez (2019), en su estudio “Estrategias de motivación laboral para fortalecer el clima organizacional de los colaboradores en la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo-2018”, tuvo como objetivo determinar que las estrategias de motivación ayudan en el ambiente laboral, aplicó el tipo de investigación descriptiva y diseño experimental. La muestra se realizó con 60 colaboradores de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Chiclayo, para obtener los datos realizaron la técnica de encuesta y observación. El autor pudo concluir que los colaboradores tienen mucha presión en sus actividades que realizan, por lo tanto, mantienen malas relaciones entre colegas y el ambiente sea inadecuado ocasionando falta de compromiso con la entidad. Se puede determinar que los factores para mejorar el ambiente laboral son la motivación, la recompensa y la satisfacción ya que al sentirse satisfechos éstos tienen un mejor desempeño en sus lugares de trabajo.

Según Palomino (2020), en su estudio “Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB – oficina Chiclayo”, teniendo como objetivo general desarrollar un planteamiento de mejora apropiada para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco, el tipo y diseño de la investigación es cuantitativo, aplicada de nivel correlacional-transversal, prospectiva, la población estuvo conformada por 20 personas que laboran en el Banco GNB, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados muestran que la satisfacción laboral de los empleados del banco es parcialmente satisfecha y necesita mejorar, la principal conclusión es que la satisfacción laboral se relaciona en su mayoría con las dimensiones expuestas.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Clima Organizacional

Chiavenato (2011) indica que:

El clima organizacional manifiesta la influencia del lugar en la motivación de los miembros, por lo que puede describirse como un atributo o característica del ambiente organizacional que distinguen o viven sus integrantes y que interviene en su comportamiento. Por tanto, un ambiente de trabajo es positivo si satisface las necesidades de los empleados y es desfavorable si no llega a satisfacer todas sus necesidades. (p.74).

Likert (2009) refiere que “El clima organizacional es un factor que influye en los elementos tanto de la estructura organizacional y las preferencias motivacionales que se interpretan en una conducta que tiene consecuencias sobre las entidades en el rendimiento, satisfacción, rotación, etc.”. (p.22).

Chiang, Martín & Núñez (2010) define “El clima laboral como una cualidad significativa y durable del ambiente que es vivida por los integrantes, interviene en su comportamiento y se puede explicar en términos de valores de un grupo de peculiaridades del ambiente”. (p.33).

1.3.1.1. Comportamiento humano en las organizaciones.

Chiavenato (2011) define el comportamiento de los seres humanos de la siguiente manera:

- a) El hombre es proactivo: Esta característica va dirigido a las actividades, la complacencia de sus necesidades y el cumplimiento de sus metas.
- b) El hombre es social: Contribuye en las tareas que se desarrollan en la empresa junto a todos los colaboradores, manteniendo siempre su identidad.
- c) El hombre posee diversas necesidades: La humanidad se motivan de acuerdo a sus deseos.

- d) El hombre observa y evalúa: Esta característica sirve para seleccionar datos y evaluarlos de acuerdo a sus necesidades, costumbres y valores.
- e) El hombre razona y selecciona: Es la conducta que decide, desarrolla y realiza para enfrentar los estímulos y cumplir con las metas personales.
- f) El hombre tiene capacidad limitada de respuesta: Las soluciones se da en función a las habilidades y al aprendizaje.

Brunet (1987) define el clima organizacional como “Todo escenario de trabajo que compromete un grupo de elementos característicos en los seres humanos, como son las capacidades y peculiaridades físicas y psicológicas” (p. 11).

1.3.1.2. Importancia el clima organizacional.

Según Brunet (2011), indica que:

El ambiente expresa todas las conductas, moral, y costumbres de cada integrante de una empresa, donde por su creación, se convierten a su vez en factores del clima. Por ello hay tres razones para poder estudiar y determinar el ambiente laboral en una empresa:

- a) Determinar los motivos de insatisfacción, tensión y de conflictos que cooperan al desarrollo de actitudes perjudiciales para la empresa.
- b) Empezar y mantener modificaciones que orienten al directivo a obtener los elementos necesarios sobre los cuales debe guiar sus participaciones.
- c) Continuar el crecimiento de la empresa y prevenir los incidentes que se puedan presentar.

1.3.1.3. Característica del clima organizacional.

Pintado (2014) refiere que el clima organizacional se determina por:

- a) Poseer un gran impacto sobre el comportamiento de los integrantes de la empresa.

- b) Perjudica el nivel de responsabilidad y compromiso en cada colaborador de la empresa.
- c) Se perjudica por la conducta y reacción de cada colaborador.
- d) Es dañado por las variantes esquematizadas, en la alta dirección, normas, sistemas de contratación, despido y planes de gestión.
- e) La excesiva rotación y el ausentismo son indicadores de un mal clima organizacional, así mismo la incapacidad para dirigir, la competencia y la falta de control, tardanzas inasistencias, abandono, falta de creatividad e innovación etc.

1.3.1.4. Dimensiones de clima organizacional.

Palma (2004) establece cinco dimensiones donde permite diagnosticar el clima organizacional:

- a) Autorrealización:** Es la consideración del empleado en relación con las probabilidades que brinde el mercado laboral, el crecimiento profesional de los colaboradores con un panorama a largo plazo de tal manera que puedan crecer, sentirse realizados. Los indicadores para esta dimensión son las oportunidades en el trabajo y el progreso en la organización y las actividades que generan aprendizaje y desarrollo.
- b) Involucramiento laboral:** Es el compromiso y reconocimiento de valores organizacionales de los trabajadores con la entidad para el crecimiento y mejora de la institución, logrando mejores resultados y calidad en el desarrollo de las tareas asignadas. Sus indicadores son colaboradores, elementos claves para el éxito de la entidad y esfuerzo del colaborador con la compañía.
- c) Supervisión:** Es la relación de los colaboradores con sus superiores cuando estos les brindan apoyo y orientación para desarrollar sus actividades, además, el control es el elemento dominante, ya sea que el plan sea de lucro o de fracaso dentro de la empresa. El supervisor se enfrenta no solo a los problemas de carácter técnico, sino también a conflictos generados por los seres humanos. Los indicadores son dos el

apoyo del jefe para superar obstáculos y la evaluación de desempeño y mejora continua.

- d) Comunicación:** La información que mantienen tanto interna entre los colaboradores y externa con los usuarios y clientes es correcta, coherente y clara. Los indicadores son información vital para el cumplimiento de labores y la empresa promueve la comunicación interna.
- e) Condiciones laborales:** La empresa proporciona las implementaciones necesarias para completar las tareas asignadas. Las medidas de esta dimensión son la disponibilidad de tecnología que facilite el trabajo y el atractivo de la remuneración en comparación con otras entidades.

1.3.1.5. Teorías de Likert de clima organizacional.

Para Likert citado por Brunet (2011), “Determina que la conducta asumida de los trabajadores tiene que ver inmediatamente con el comportamiento administrativo y las cláusulas organizacionales que ellos notan, por lo tanto, se confirma que la reacción estará determinada por la percepción”. (p. 28-33).

Por ello, distingue cuatro factores primordiales que influyen en la percepción de cada uno del entorno y que también podrían explicar la naturaleza del microclima de la empresa. Estos elementos se explican a continuación:

- a) Lineamientos unidos con el entorno, ciencia, y el sistema de la organización.
- b) La ubicación de jerarquías que el ser humano tiene en la compañía y el sueldo que recibe.
- c) Los elementos propios como son el grado de satisfacción, actitudes y la identidad.
- d) Apreciación que tienen los colaboradores, colegas y líderes del ambiente laboral en la empresa.

La relación de éstas variables establece dos modelos de clima laboral:

- **Clima autoritario**

- Estructura I: Autoritarismo explotador**

Este modelo de ambiente laboral el alto mando no tiene la seguridad suficiente en los colaboradores. La toma de decisiones la realizan con la cabeza de la empresa y los colaboradores tienen que trabajar con miedo, castigos, amenazas. La interacción que hay entre subordinados y superiores es a base de desconfianza y miedo.

- Estructura II: Autoritarismo paternalista**

Con respecto a este clima paternalista la alta gerencia confía en sus empleados. Las retribuciones y algunas veces las sanciones son la manera más utilizada para incentivar al colaborador.

La relación entre superiores y subordinados es considerable por los jefes y con prevención por los empleados.

- **Clima participativo**

- Sistema III: Consultivo**

Las decisiones se toman en lo alto de la gerencia y permite que los colaboradores tomen soluciones puntuales en el nivel inferior. Las retribuciones, las sanciones temporales y otras situaciones que se utilicen para incentivar a los colaboradores y satisfacer sus necesidades.

- Sistema IV: Participación en grupo**

La alta gerencia brinda la confianza a su personal. El procedimiento para tomar decisiones se da con toda la compañía incorporando a cada uno de los niveles. Existe un vínculo de seguridad con los supervisores y empleados, donde los colaboradores se encuentren motivados por la colaboración, la creación de metas para mejorar los procesos de la entidad.

1.3.1.6. Clasificación del clima organizacional.

Según Chian, Martín y Núñez (2010), existen diversos criterios como nivel y tipos de clima laboral.

Nivel descriptivo

Por nivel de clima se entiende a las opiniones que realizan los individuos, donde se pueden referir a contextos sociales de distintos niveles ya sea micro, macro y medio.

Tipos de clima

- a) Clima psicológico:** Son las expectativas individuales que tienen los individuos del ámbito y se pueden interpretar, donde reflejan como éstos organizan las experiencias de su entorno.
- b) Clima agregado:** Es el conjunto de percepciones las personas que pertenecen a un mismo grupo jerárquico ya sea por organización, departamentos, etc.
- c) Clima colectivo:** Son percepciones ambientales similares utilizando métodos de agrupación estadística. Se determinan analizando las percepciones individuales de los factores situacionales.
- d) Clima organizacional:** Es como cada individuo perciben su organización.

1.3.2. Satisfacción laboral.

1.3.2.1. Definición.

Peiró (1984) citado por Chiang, Martín & Núñez (2010) define que:

La satisfacción del trabajo es el resultado de diversas conductas que el colaborador tiene con sus funciones y de otros elementos asociados. Es decir, se trata de una actitud en general relacionada con varios aspectos de trabajo y de la empresa. De esta manera, es estudio sobre satisfacción se dirige a los estudios actitudinales hacia el trabajo. (p.16)

Chiang, Martín & Núñez (2010) define “La satisfacción laboral como un enfoque global, que cubre facetas determinadas de satisfacción como las labores en sí, los integrantes de trabajo, remuneraciones e incentivos, sistema de inspección, oportunidades de promoción y condiciones ambientales de trabajo”. (p.154).

1.3.2.2. Tipo de satisfacción laboral.

Según Landy & Conte (2005), describen los siguientes modelos de satisfacción.

- a) **Satisfacción laboral progresiva:** Es cuando un colaborador está motivado con el puesto de trabajo a medida que aumenta su grado de superación.
- b) **Satisfacción laboral estable:** Es cuando el personal se siente motivado por su grado de superación, y el estado placentero, lo que puede deberse a esto son los pocos incentivos laborales, enfocándose en un nivel moderado de satisfacción.
- c) **Satisfacción laboral conformista:** es el bajo esfuerzo de la persona que da para poder desempeñarse y la poca voluntad de aspirar más allá de las oportunidades que se le ofrece, lo cual revela que el colaborador no se compromete por alcanzar metas y por ende a desarrollarse personalmente y laboralmente.
- d) **Seudo – Satisfacción:** Es cuando los factores estimulan al colaborador, falsas emociones, aparecen como una excusa para satisfacer una necesidad. Cada persona tiene su propia personalidad donde se diferencia de otras y por ello demuestra su satisfacción de acuerdo a sus aspiraciones.

1.3.2.3. Factores que determinan la satisfacción laboral

Según Leyva (2007) citado por Chávez (2018), establece para la satisfacción laboral cuatro elementos primordiales:

Reto del trabajo. Se da de forma moderada porque un reto muy grande les podría crear frustraciones y sensación de haber fracasado como colaborador, reduciendo la satisfacción y por ende su nivel de desempeño.

Sistema de recompensas. Se debe percibir por los trabajadores ya que de esta manera ellos se sentirán satisfechos porque se da acorde a sus perspectivas. Hay dos modelos de recompensas que se relacionan con la satisfacción, entre ellas están intrínseca y extrínsecas, la recompensa intrínseca lo otorga la empresa según

su nivel de desempeño y en base a indicadores de productividad como por ejemplo salarios, ascensos, reconocimientos y otros; y las recompensas extrínsecas se basan cuando el empleado experimenta competencias, orgullo y habilidades por un trabajo bien desarrollado.

Condiciones adecuadas de trabajo. Los trabajadores les interesan que el lugar donde desempeñan sus funciones les brinde confort para que puedan desarrollar satisfactoriamente sus labores. Un adecuado ambiente y espacio de trabajo permitirá desarrollar de una manera eficaz sus labores y favorecerá su satisfacción. (Chávez, 2018).

Colegas que brinden apoyo. El trabajo debe cubrir los deseos de integración social, la conducta con el superior es primordial y determinante para la satisfacción.

1.3.2.4. Niveles de satisfacción laboral.

- a) Satisfacción y productividad:** En sus estudios en Hawthorne, los gerentes pensaron que los colaboradores que se sentían más felices eran más eficientes, sin embargo, no ha sido fácil delimitar para algunos investigadores si la satisfacción de los empleados genera más rendimiento, pero si podemos confirmar que la relación entre satisfacción y productividad es muy fuerte; Las empresas actuales con empleados motivados suelen ser más eficientes que las empresas menos motivadas.(Robbins & coulter, 2010 p.451).
- b) Satisfacción laboral y ausentismo:** Algunos investigadores señalan que los niveles de ausentismo se deben a la satisfacción de los de empleados, mientras más empleados satisfechos haya menos será el número de autismo.
- c) Satisfacción y rotación de personal:** Según Robbins & coulter (2010), los investigadores nos dicen que estas variables son mucho más fuertes. Los empleados muy motivados tienen tasas de rotación más bajas que los insatisfechos y, además, las condiciones, opciones y oportunidades del mercado laboral también influyen en las decisiones de las personas de abandonar el lugar de trabajo. Por lo tanto, el estudio sugiere que los

niveles de satisfacción no son el principal determinante de la excelencia en la rotación. (p.451).

d) Satisfacción laboral y satisfacción del cliente: Según Robbins & Coulter (2010), en las empresas de servicio depende mucho el trato que brinden los empleados de primera línea al momento de retener o perder un cliente. Los trabajadores satisfechos son más propensos de mostrarse amigables, sonrientes y agradecidos siendo percibidos por los consumidores, los colaboradores motivados son menos vulnerables a dejar sus puestos ya que existe la posibilidad de que los consumidores se sientan en confianza y familiarizados donde puedan recibir un trato cordial. Estas cualidades ayudan a desarrollar la lealtad y satisfacción de los usuarios. (p.451).

1.3.2.5. Dimensiones de la Satisfacción.

Según Palma (1999), indica diversas dimensiones:

Condiciones físicas y/o materiales: El lugar de trabajo, la temperatura, ruido, iluminación donde se desarrolla las funciones diarias de trabajo, ejercen ventajas en cuanto al desempeño de los colaboradores. Los indicadores para esta dimensión son repartición confortabilidad, física del ambiente y confort del ambiente.

Beneficios laborales y remunerativos: Grado de satisfacción con relación a estímulos salariales regulares o adicionales que se realizan como pago por la función que desempeñan, siendo sus indicadores la satisfacción salario/labor, afecto por las labores y reconocimiento del salario.

Políticas administrativas: Es el nivel de los procedimientos o políticas de la institución destinadas a normar las relaciones laborales agrupadas inmediatamente con el colaborador, sus indicadores son tres el trato inadecuado de la compañía, imagen de las funciones y agrado por el horario.

Relaciones sociales: Nivel de satisfacción en la interacción con más integrantes en la institución con quienes se reparten las funciones laborales diarias,

sus indicadores son el cumplimiento y ambiente laboral, el entusiasmo por laborar con colegas y fidelidad

Desarrollo personal: Las oportunidades que se le brinda al colaborador para realizar actividades importantes para su autorrealización, sus indicadores son la labor en comparación a la manera de ser del colaborador, el crecimiento personal y el agrado al realizar sus labores.

Desempeño de tareas: Valor con el que se asocia el empleado a sus actividades diarias dentro de la institución donde labora, sus indicadores son la valoración del trabajo, el agrado por el trabajo y la autovaloración.

Relación con la autoridad: Perspectiva que tiene el colaborador frente al vínculo que mantiene con el superior inmediato y sus tareas diarias, sus indicadores son la disponibilidad del superior y la calidad de desenvolvimiento del empleado, la relación con jefes y la estimación del supervisor por el desempeño en el trabajo.

Respecto a las variables a investigar se tomó las dimensiones de Sonia Palma ya que se relacionan a lo que se desea estudiar en la presenta investigación.

1.3.2.6. Teorías de la satisfacción.

Teoría físico-económica de Taylor

Chiang, Martín & Núñez (2010) indica que se le conoce como el creador de la Administración Científica del Trabajo, donde elaboró en su obra Principios de la Administración científica, donde considera al hombre como una máquina que no le interesan los sentimientos ni protestan por remuneraciones o recompensas de éxito. Por ello Taylor considera la remuneración como una fuente motivacional.

Teorías de las necesidades.

Se desarrollan las necesidades del comportamiento de las personas fundamentales para la motivación en la satisfacción laboral.

Teoría de la Jerarquía de necesidades.

Maslow (1991) indica que las necesidades sociales no son sólo las únicas que repercuten en la satisfacción laboral, sino que el individuo pueda satisfacer diversas necesidades desde las básicas como alimentos, vestimenta, casa hasta

alcanzar el último nivel que es la autorrealización. Define cinco niveles de necesidades:

1. Necesidades Fisiológicas: Necesidades de supervivencia básicas como alimentos, líquido, casa, entre otras.
2. Necesidades de Seguridad: Necesidades de estabilidad, protección, orden, familiar, de recursos, entre otros.
3. Necesidades Sociales: Necesidades de sentimiento, cariño, amistad, aceptación.
4. Necesidades de Estima: Son necesidades de autoconfianza, reconocimiento, capacidad, éxito, confianza.
5. Necesidad de autorrealización: En esta etapa el individuo ha alcanzado satisfacer todas sus necesidades y ha logrado el éxito.

De acuerdo con esta teoría es satisfactorio para los colaboradores poder satisfacer sus necesidades en un orden jerárquico y así al momento de cumplirlo sentirse motivado y pasar al nivel que le sigue hasta llegar a la cima del peldaño y sentirse realizado.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020?
- c) ¿Cómo se valida la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Teórica

El estudio tiene como finalidad emplear bases teóricas definidas de diferentes autores como Chiavenato (2011), Brunet (1987), Robbins & Coulter, (2010), y Likert (2009) de acuerdo a las variables utilizadas (clima organizacional y satisfacción laboral) con el propósito de aportar conocimientos, para establecer estrategias de solución en cuanto al capital humano, además estudiar la relación en las variables utilizadas. Se tomó en cuenta las dimensiones de la autora Sonia Palma, para ambas variables que fueron empleadas en nuestra investigación.

Metodológica

Se aplicó como metodología la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario que fueron validados por juicio de experto para su aplicación, logrando obtener resultados confiables y mostrar si hay correlación en las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Práctica

El estudio tiene como objetivo determinar si hay relación en las variables y de esta manera mediante los objetivos planteados encontrar soluciones que ayuden a resolver el problema, y así lograr que los colaboradores sean más eficientes.

Este estudio es de importancia porque nos permitió determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del banco Azteca Agencia Motupe. Mediante la recolección de información se ha podido conocer las percepciones de los trabajadores en cuanto al clima, la satisfacción y otros factores que afectan directamente al desempeño de los colaboradores, por tal motivo la investigación ayudo a brindar algunas recomendaciones a los directivos de dicha agencia con el propósito de optimizar acciones, ya que esto repercutirá en el logro de los objetivos de la empresa, asimismo lograr que los colaboradores sean más competentes, se sientan satisfechos, motivados y se obtenga un ambiente de trabajo favorable.

1.6. Hipótesis

H1: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020.

H0: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Medir el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020.
- b) Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020.
- c) Validar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Descriptiva - correlacional

Según Bernal (2010), refiere que:

“Una de las actividades más importantes de la investigación descriptiva es la capacidad de seleccionar las características principales del elemento de estudio y una descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto”. La investigación descriptiva es uno de los procesos más utilizados por los investigadores que inician su investigación, principalmente en los trabajos de grado, pregrado y maestrías. La gran mayoría de los investigadores indica que el estudio descriptivo es un grado básico de investigación, por lo que se convierte en la base de diversos modelos de estudio. (p.113).

El estudio descriptivo – correlacional, se guía primero por las preguntas que se plantean en la hipótesis, además se sostiene principalmente en técnicas como la encuesta.

De acuerdo a Bernal (2010), en la investigación correlacional uno de los puntos mas importantes es evaluar las correlaciones en las variantes o las soluciones, pero no manifiesta que una sea la causa de la otra. Es decir la relación evalúa agrupaciones como se muestran pero no afinidades de causa, por lo que una transformación en un elemento interviene inmediatamente en una modificación de otro. (p.114).

Enfoque cuantitativo

La investigación cuantitativa “Utiliza para la recaudación de información y corroborar hipótesis con la medición numérica y el análisis estadístico, con el propósito de determinar normas de conducta”. Además, sirve para afianzar las costumbres (planteadas de forma congruente en una teoría o un esquema teórico) y determinar con precisión patrones de conducta de una población”. (Fernandez & Baptista, 2014. p. 4,10).

2.1.2. Diseño de la investigación

No experimental – transversal

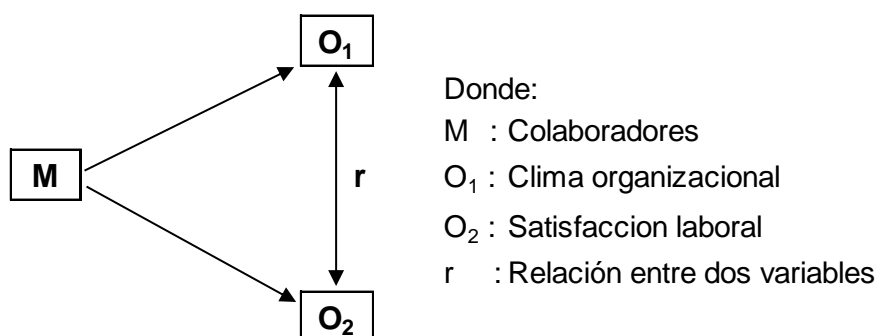
El diseño de la investigación es no experimental, se caracteriza por ser un estudio que desarrolla sin manejar las variables. Por lo tanto, las investigaciones que no cambiamos de manera deliberada las variables independientes para apreciar su efecto en más variables. (Fernandez & Baptista, 2014. p. 152).

Tipo transversal; “recauda información en un momento determinado, su finalidad es detallar variables e interpretar su repercusión dicho momento fijado”. (Fernandez & Baptista, 2014. p.154).

Por lo tanto, el presente estudio es no experimental porque no se manipulo las variables y transversal porque los datos fueron recolectados en un momento determinado cuando se aplicó la encuesta.

Figura 1

Esquema del diseño correlacional



2.2. Población y muestra

Fernandez & Baptista (2014) define “una población es un conjunto finito o infinito de elementos que tienen al menos una característica observable, que se puede medir y están definidos en el tiempo y espacio”; la muestra, “es subgrupo de la población con intereses de la cual se recolecta información, y tiene que ser definida con precisión” (p.173).

La población está constituida con (30) colaboradores del Banco Azteca de la Agencia de Motupe, con condición de contratados de toda el área, incluyendo gerente, cajeros universales, representantes de servicios, vigilantes, trabajadores de limpieza, seguridad, entre otros que laboran en el Banco Azteca.

La muestra es igual a la población de 30 trabajadores que laboran en el Banco Azteca ya que la muestra es pequeña.

Tabla 1

Población de colaboradores de Banco Azteca agencia Motupe

| Población | N° |
|------------------|-----------|
| Trabajadores | 30 |
| Total | 30 |

Nota: la muestra es la misma cantidad a la población.

2.3. Variables y operacionalización

Fernandez & Baptista (2014) definen la operacionalización como “La guía de una variable teórica a indicadores experimentales acreditables y medibles e interrogantes o iguales. La operacionalización se basa en la definición conceptual y operacional de la variable”.

2.3.1. Variable Independiente: clima organizacional

Pintado (2014) refiere que “El clima organizacional es un grupo de afecto, emociones, vividas por el colaborador en su lugar de trabajo. Define la calidad de vida laboral y evidencia la manera en que los colaboradores sienten su trabajo”. (p.320).

Un mal o buen ambiente de trabajo tiene repercusiones en la empresa, influyendo de forma positiva o negativa mediante la percepción de los miembros de la compañía.

2.3.2. Variable Dependiente: satisfacción laboral

La satisfacción, indica la conducta total que posee el individuo respecto al lugar de trabajo. Si un trabajador posee un elevado grado de satisfacción laboral, tendrá una actitud positiva sobre su trabajo, de lo contrario quien esté insatisfecho demostrará una conducta negativa. Las personas al hablar de la conducta de los demás se están refiriendo a su satisfacción laboral. (Robbins & Coulter, 2010, p. 450).

Tabla 2

Operacionalización de variables independiente y dependiente

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Técnica e Instrumento de Recolección |
|--|--------------------------|---|---|---|
| Variable independiente Clima Organizacional | Autorrealización | Oportunidades en el trabajo y el progreso en la organización. | 1. Existen oportunidades de progresar en la institución. | Encuesta- Cuestionario Clima Laboral CL- SPC |
| | | Las actividades que generan aprendizaje y desarrollo | 2. El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores. | |
| | Involucramiento Laboral. | Colaborador, elementos claves para el logro de la entidad. | 3. Los jefes proponen capacitaciones constantes según se requieran | |
| | | esfuerzo del colaborador en la compañía | 4. Se siente comprometido con el desarrollo de la organización. | |
| | Supervisión | Apoyo del jefe para superar obstáculos. | 5. Los colaboradores se sienten identificados con la organización. | |
| | | La evaluación de desempeño y mejora continua | 6. La visión, misión y valores en la institución está bien definidos. | |
| | Comunicación | Información vital para cumplir con labores. | 7. Los supervisores de área brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución. | |
| | | Comunicación interna. | 8. En la organización, se mejoran continuamente los procesos administrativos. | |
| | Condiciones laborales | Disposición de la era tecnológica que ayude el trabajo. | 9. Las responsabilidades y objetivos del puesto están bien definidas. | |
| | | Atractividad del salario en relación con otras organizaciones.. | 10. Se tiene acceso a la información necesaria para cumplir satisfactoriamente sus labores. | |
| | | | 11. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | |
| | | | 12. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | |
| | | | 13. Los compañeros de trabajo contribuyen al desarrollo de las actividades. | |
| | | | 14. Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión institucional. | |
| | | | 15. En la oficina, la información fluye adecuadamente. | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| Variable dependiente Satisfacción laboral | Condiciones físicas y/o materiales | Distribución física. | 1. Disfruto de cada labor que realizo en mi institución. | Encuesta- Cuestionario (Escala SL-SP) | |
| | | Confortabilidad del ambiente. | 2. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mis tareas asignadas. | | |
| | Beneficios laborales y/o remunerativos | Satisfacción salario/labor. | 3. Me resulta complicado el horario de trabajo | | 3. Me resulta complicado el horario de trabajo |
| | | Afecto por las labores. | 4. El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor. | | 4. El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor. |
| | | Reconocimiento del salario. | 5. Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas. | | 5. Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas. |
| | Políticas administrativas | Trato inadecuado de la compañía. | 6. Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa. | | 6. Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa. |
| | | Imagen de las funciones. | 7. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. | | 7. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. |
| | | Agrado por el horario. | 8. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | | 8. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. |
| | Relaciones sociales | Cumplimiento y ambiente de trabajo. | 9. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones | | 9. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones |
| | | Entusiasmo por laborar con colegas. | 10. El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad. | | 10. El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad. |
| | Desarrollo personal | fidelidad. | 11. Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas. | | 11. Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas. |
| | | Labor en comparación con la manera de ser del colaborador. | 12. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a). | | 12. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a). |
| | Desempeño de tareas | Crecimiento personal. | 13. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. | | 13. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. |
| | | Agrado al realizar sus labores. El valor que se le da a las labores, | 14. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. | | 14. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. |
| Relación con la autoridad | Gusto por la labor. | 15. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. | 15. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra. | | |
| | Autovaloración. | 16. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | 16. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. | | |
| | Disponibilidad del superior y la calidad de desenvolvimiento del empleado. | 17. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | 17. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | | |
| | Estimación del supervisor. | 18. Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día. | 18. Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día. | | |
| | | 19. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo. | 19. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo. | | |
| | | 20. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. | 20. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. | | |
| | | 21. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s) | 21. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s) | | |

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

En la recopilación de información se empleó la técnica de encuesta mediante el instrumento basado en 02 cuestionarios para cada variable que son clima organizacional y satisfacción laboral.

2.4.1. Técnicas

Encuestas

“La encuesta es una manera de recolectar datos muy utilizados, sin embargo, cada día pierde credibilidad por el curso de los individuos encuestados, se emplea en un cuestionario que se elaboran con el fin de obtener información”.(Bernal, 2010, p.194).

En el estudio se utilizó como técnica la encuesta, debido a que es una forma de recolectar datos de manera efectiva.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario

De acuerdo a las reglas que utilizamos para la recopilación de información son los siguientes:

“El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, debe ser congruente con el planteamiento del problema de hipótesis”.(Fernández & Baptista, 2014).

Como instrumento se utilizó el cuestionario en escala Likert, conformado por 36 ítem 15 para calcular el clima organizacional y 21 ítem para calcular la satisfacción laboral donde se aplicó a 30 trabajadores del Banco Azteca, la alternativa tiene puntuación de 1 al 5 la cual nos permitió medir la relación entre ambas variables, cada instrumento tiene como estructura el objetivo de su aplicación, instrucciones y el

contenido en base a indicadores. Se tomó como modelo parte de la escala de Clima Laboral CL-SPC y Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma. (Palma, 2004).

Puntuación y escala de calificación del cuestionario.

Tabla 3

Escala de clima organizacional

| Escala o Categoría | Puntuación |
|--------------------|------------|
| Todo | 5 |
| Mucho | 4 |
| Regular | 3 |
| Poco | 2 |
| Ninguno | 1 |

Nota: escala de calificación

La puntuación es acorde de las políticas técnicas planteadas, “para el clima laboral se determina de 1 a 5 puntos, siendo un total de 250 puntos aproximadamente para la escala total y 50 puntos para cada elemento”, como se detalla. Los niveles diagnosticados son considerados para el instrumento en la puntuación directa, se tiene en cuenta a mayor calificación, mejor será la expectativa en el ambiente laboral y las calificaciones menores será un indicador de un clima contrario. (Palma, 2004).

Tabla 4

Categorías diagnosticas

| Categorías diagnósticas | Factores I al V | Puntaje Total |
|-------------------------|-----------------|---------------|
| Muy favorable | 42 - 50 | 210 – 250 |
| Favorable | 34 - 41 | 170 - 209 |
| Media | 26 - 33 | 130 – 169 |
| Desfavorable | 18 - 25 | 90 – 129 |

| | | |
|------------------|---------|---------|
| Muy desfavorable | 10 - 17 | 50 - 89 |
|------------------|---------|---------|

Nota. Escala de medición. Tomado de (Palma, 1999).

Tabla 5

Escala de satisfacción laboral

| Escala o Categoría | Puntuación |
|--------------------|------------|
| Total de Acuerdo | 5 |
| De acuerdo | 4 |
| Indeciso | 3 |
| En desacuerdo | 2 |
| Total desacuerdo | 1 |

Nota: Escala (Palma, 1999).

El resultado total suma la calificación obtenida de acuerdo a cada pregunta, el resultado que se obtiene va en 36 y 180, el puntaje alto significa personal satisfechos en sus labores, y las calificaciones menores insatisfacción en sus labores. (Palma, 2004).

Tabla 6

Categorías diagnósticas

| Satisfacción laboral | Factores | | | | | | | PT |
|--------------------------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| | I | II | III | IV | V | VI | VII | |
| Alta | 23 ó más | 18 ó más | 23 ó más | 19 ó más | 29 ó más | 29 ó más | 29 ó más | 168 ó más |
| Parcial satisfacción laboral | 20 a 22 | 15 a 17 | 20 a 22 | 17 a 18 | 26 a 28 | 26 a 28 | 25 a 28 | 149 a 167 |
| Regular | 15 a 19 | 9 a 14 | 15 a 19 | 12 a 16 | 19 a 25 | 20 a 25 | 19 a 24 | 112 a 148 |
| Parcial insatisfacción laboral | 11 a 14 | 7 a 8 | 11 a 14 | 8 a 11 | 14 a 18 | 14 a 19 | 14 a 18 | 93 a 111 |
| Baja | 10 ó menos | 6 ó menos | 10 ó menos | 7 ó menos | 13 ó menos | 13 ó menos | 13 ó menos | 92 ó menos |

Nota. Tomado de (Palma, 1999).

2.4.3. Validez

Según Fernandez, Baptista (2014), indica un nivel donde la herramienta calcula la variable que desea evaluar.

La validez de la investigación es mediante el juicio crítico de 3 expertos en la materia: Mg. Nelly Aguilar Amaya, Mg. Antonio Jiménez Coronel, Mg. Katherine Elizabeth Peña Nuñez, quienes revisaron y aprobaron los ítems a utilizar en la encuesta que guardan relación con los indicadores y la teoría, la operacionalización de las variables, las metas propuestas en el informe de investigación.

2.4.4. Confiabilidad

Según Fernandez, Baptista (2014), es una herramienta para medir el nivel de uso constante al ser u objeto produciendo resultados iguales. Para la credibilidad se empleó el coeficiente alfa de Cronbach que se establece por el programa SPSS versión 25. Los resultados del alfa de cronbach se muestran en la Tabla 7.

Tabla 7

Valores de alfa de Cronbach

| Valores | Interpretación |
|-----------|------------------------------------|
| 90 -100 | Se califica como muy satisfactoria |
| 80 -0.89 | Se califica como adecuada |
| 70 -0.79 | Se califica como moderada |
| 60 -0.69 | Se califica como baja |
| 0.50-0.59 | Se califica como muy baja |
| <0.50 | Se califica como no confiable |

Nota. Coeficiente alfa de Cronbach

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad

| Estadísticas de Fiabilidad | |
|----------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de Elementos |
| ,868 | 36 |

Nota. Programa SPSS

En la tabla se observa el coeficiente de Alfa de Cronbach es mayor a 0,8, lo que quiere decir que la validez y la confiabilidad del cuestionario para la recopilación de información es muy buena siendo confiable para la investigación porque es mayor que 0,8.

Celina & Campo (2005) indica que valor mínimo que se acepta para el alfa de Cronbach es 0,70; por abajo de dicho resultado la escala utilizada se considera baja. Por otro lado, el resultado aproximado que se espera es 0,90; arriba de ese valor se establece que hay repeticiones (p.577).

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para el desarrollo del presente estudio cuantitativo, en el análisis estadístico se empleó el Microsoft Excel 2013 y el software estadístico SPSS versión 25, además se aplicó la correlación de Pearson que sirve para validar la relación que hay en las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Luego de aplicar las encuestas a los trabajadores del Banco Azteca Agencia Motupe, se continuó a recaudar la información de las bases, realizar las tablas e interpretarlos de forma cuantitativa en cuadros estadísticos presentando las respuestas obtenidas en cifras porcentuales, seguido se planteó conclusiones donde se verificó si se cumplió con los objetivos planteados para luego sugerir las recomendaciones según se requieran.

2.6. Criterios éticos

Según Belmont (1979), considera principios éticos básicos para la investigación.

Respeto a la persona: Este principio se basa con respecto a la aplicación de la encuesta quienes no son identificados, responderán de manera anónima y voluntaria con consentimiento de la misma.

Beneficencia: la información recaudada es para fines del trabajo de investigación sin difundirlo o ser utilizado para otros beneficios.

Justicia: tratamos por igual a todas las personas que deseaban participar de este proyecto sin exigencias algunas.

Además, cabe recalcar que la información recaudada se utilizó respetando los derechos de autores, y el investigador asumirá la responsabilidad de la veracidad de las respuestas.

2.7. Criterios de rigor científico

Se define los siguientes principios:

- **Consentimiento Informado**

Belmont (1979) afirma que “La admiración a los individuos indica que se dé al prójimo, en la medida de sus capacidades; sin embargo, hay se da un debate entre la naturaleza y la probabilidad de un consentimiento informado, por lo que resalta de forma global el acuerdo que el proceso debe constar de tres factores: comprensión, voluntariedad e información”. (p. 8)

- **Valoración de riesgos y beneficios**

Belmont (1979) afirma que “Se necesita una rigurosa evaluación de datos importantes, incorporando alternativas para tener los beneficios pronosticados en el estudio, por ende, el valor va a representar una oportunidad y una responsabilidad de reunir información sistemática y global”. (p. 6).

- **Selección de sujetos**

La justicia es relevante en la elección de los individuos podría requerir que los investigadores exhibieran imparcialidad, ya que tienen que distinguir que clases de personas pueden y no pueden cooperar en un tipo de estudio. (Belmont, 1979).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Datos de la población en estudio

Tabla 9

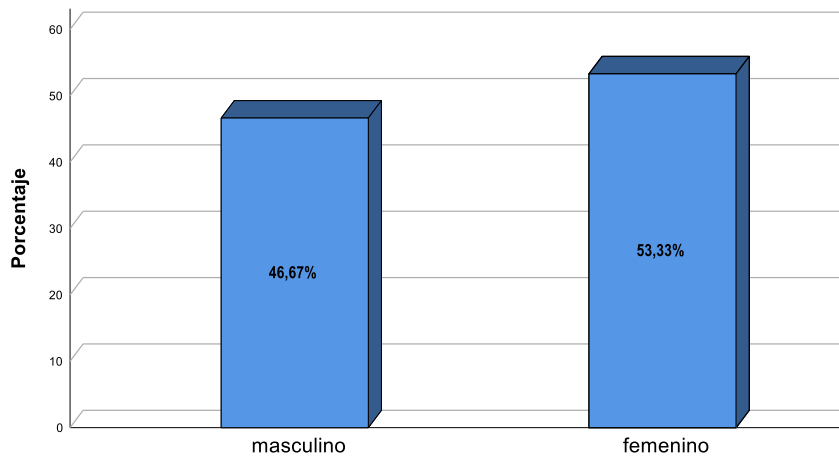
Distribución de la población según sexo de los colaboradores de la empresa en estudio

| Sexo | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Femenino | 14 | 46,67 |
| Masculino | 16 | 53,33 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje de la población según sexo.

Figura 2

Distribución de la población según sexo



Nota. Respecto a los datos obtenidos el 46,66% de encuestados son de género masculino y el 53,33% son de género femenino.

Tabla 10

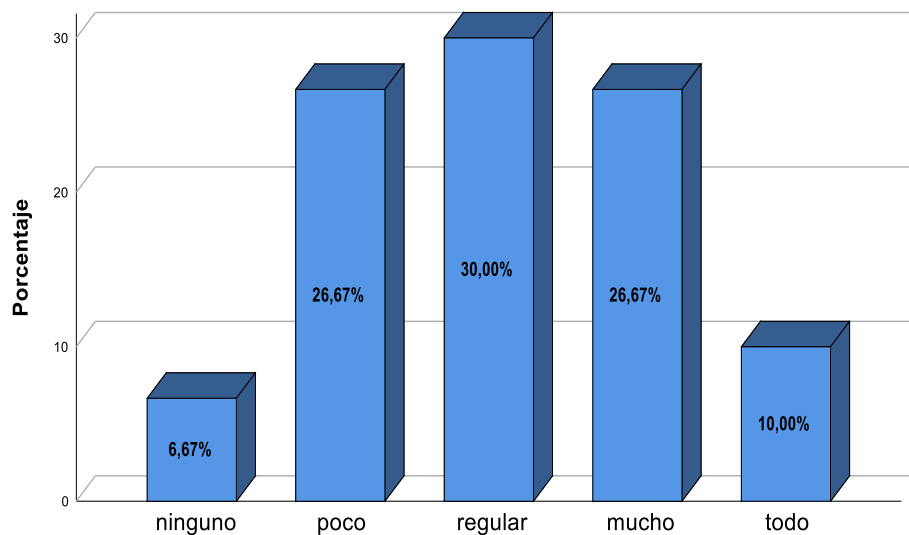
Existen oportunidades de progresar en la institución

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 2 | 6,7 |
| Poco | 8 | 26,7 |
| Regular | 9 | 30,0 |
| Mucho | 8 | 26,7 |
| Todo | 3 | 10,0 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje del ítem 1.

Figura 3

Existen oportunidades de progresar en la institución



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 01 se puede determinar que del 100% de encuestados el 30,00% indica que existe regular oportunidades de progresar en la institución, seguido del 26,67% refieren que existe mucho y pocas oportunidades de progresar, mientras que el 6,67% no existe ninguna oportunidad, siendo el índice menor.

Tabla 11

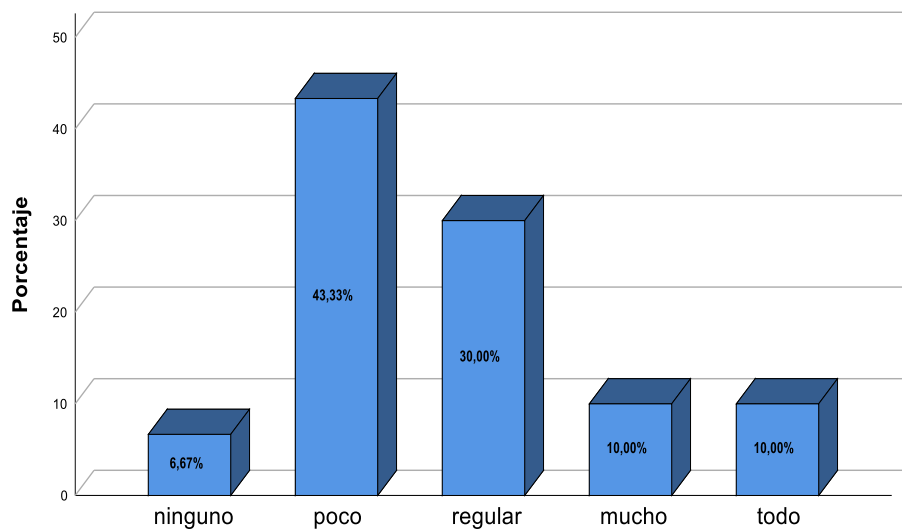
El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 2 | 6,7 |
| Poco | 13 | 43,3 |
| Regular | 9 | 30,0 |
| Mucho | 3 | 10,0 |
| Todo | 3 | 10,0 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje del ítem 2.

Figura 4

El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 02 se puede determinar que del 100% de encuestados el 43,33% refieren que el jefe poco se interesada por el éxito de los colaboradores seguido del 30% donde indica regular interés, seguido del 10% indicando mucho y todo. Por lo que la mayoría indica que el jefe poco le interesa el éxito de los colaboradores.

Tabla 12

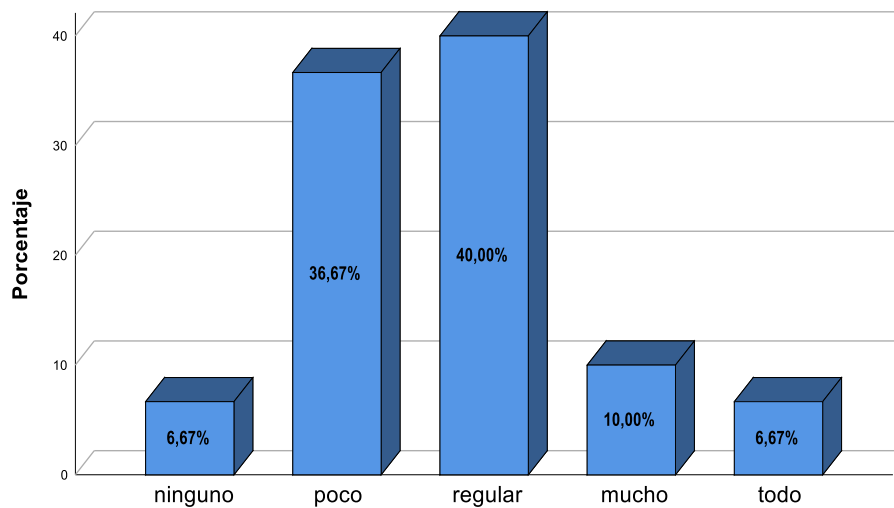
Los jefes proponen capacitaciones constantes según se requieran

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 2 | 6,7 |
| Poco | 11 | 36,7 |
| Regular | 12 | 40,0 |
| Mucho | 3 | 10,0 |
| Todo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje del ítem 03,

Figura 5

Los jefes proponen capacitaciones constantes según se requiera



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 03 se puede determinar que del 100% de encuestados el 40,00% refieren que los jefes proponen regular capacitaciones, mientras que el 36,67% indica que los jefes proponen pocas capacitaciones y con un índice menor de 6,67%. Por lo que la mayoría de encuestados consideran que proponen regular capacitaciones.

Tabla 13

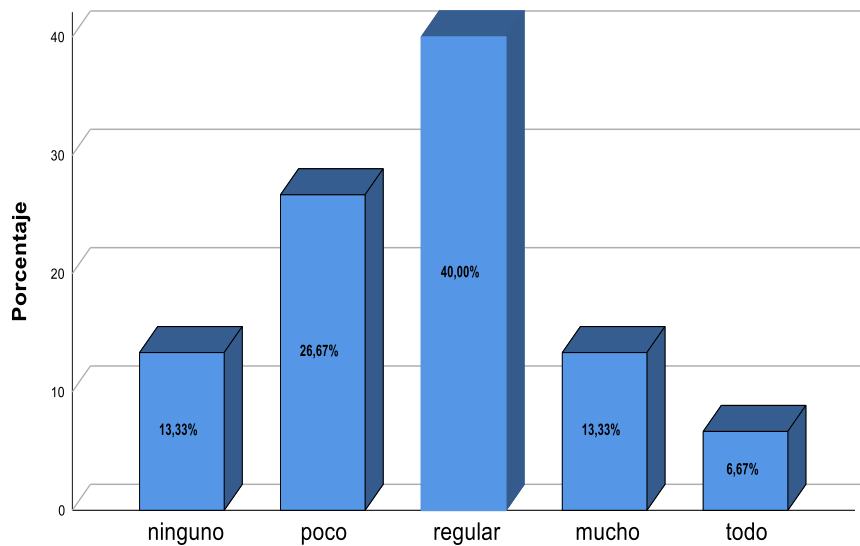
Se siente comprometido con el desarrollo de la organización

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 4 | 13,3 |
| Poco | 8 | 26,7 |
| Regular | 12 | 40,0 |
| Mucho | 4 | 13,3 |
| Todo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje del ítem 04

Figura 6

Se siente comprometido con el desarrollo de la organización



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 04 se puede determinar que del 100% de encuestados el 40% indican sentirse regular comprometidos con la empresa, mientras que el 26,67% refieren estar poco comprometidos, seguido con un índice menor del 6,67%. Por lo tanto, los trabajadores se sienten comprometidos de una manera regular con el desarrollo de la organización.

Tabla 14

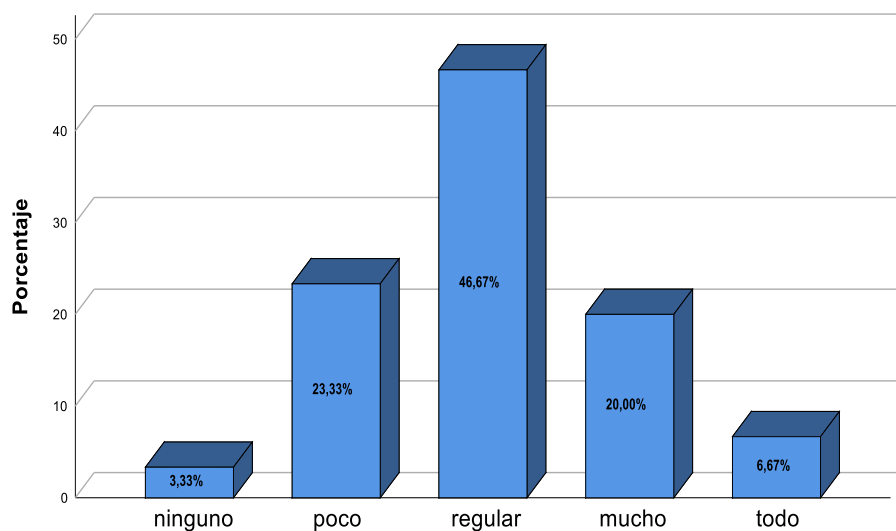
Los colaboradores se sienten identificados con la organización

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 1 | 3,3 |
| Poco | 7 | 23,3 |
| Regular | 14 | 46,7 |
| Mucho | 6 | 20,0 |
| Todo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje del ítem 05

Figura 7

Los colaboradores se sienten identificados con la organización



Nota. Con respecto a los datos obtenidos en el ítem 05 se observa que del 100% de encuestados el 46,67% refieren estar regular identificados con la organización, mientras que el 23,33% indica sentirse poco identificados, y con un índice menor de 3,33%. Por lo tanto, la mayoría de colaboradores indica que están regular identificados con el Banco.

Tabla 15

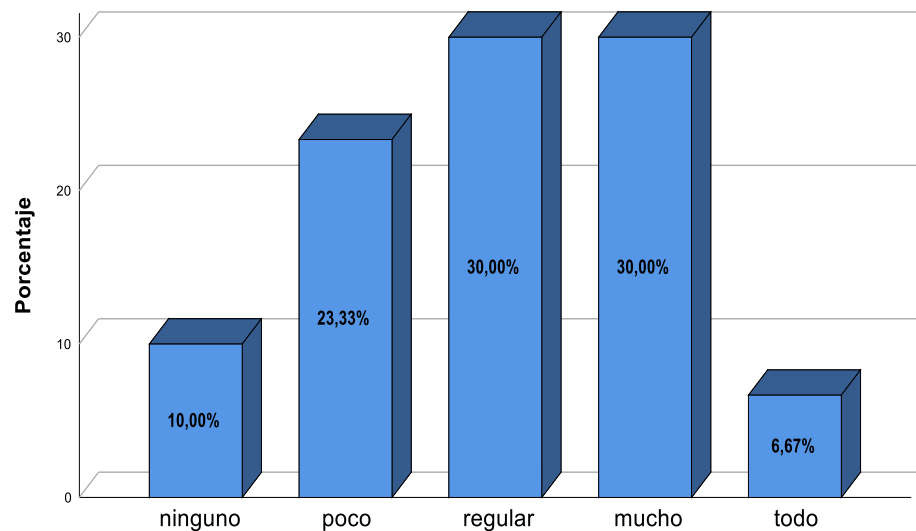
La visión, misión y valores en la institución está bien definidos

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 3 | 10,0 |
| Poco | 7 | 23,3 |
| Regular | 9 | 30,0 |
| Mucho | 9 | 30,0 |
| Todo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 06

Figura 8

La visión, misión y valores en la institución está bien definidos



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 06 se puede determinar que del 100% de encuestados el 30,00% refieren que la visión, misión, y valores de la entidad están regular y muy definidos, mientras que el 23,33% indica estar poco definida, seguido del 6,67% donde indican todo. Por lo que la mayoría de colaboradores indica que si están regular y bien definidos la visión, misión y valores de la Agencia.

Tabla 16

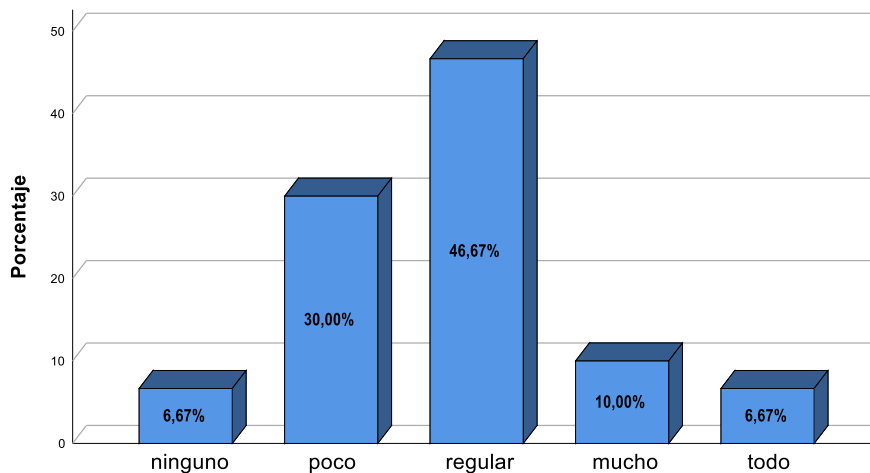
Los supervisores de área brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución.

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 2 | 6,67 |
| Poco | 9 | 30,00 |
| Regular | 14 | 46,67 |
| Mucho | 3 | 10,00 |
| Todo | 2 | 6,67 |
| Total | 30 | 100,00 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 07

Figura 9

Los supervisores de área brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 07 se puede determinar que del 100% de encuestados el 46,67% indicaron que los supervisores brindan regular apoyo, mientras que el 30,00% indicaron brindar poco apoyo, seguido con un índice menor del 6,67%. Por lo que el índice mayor refiere que los supervisores si brindan regular apoyo para cualquier obstáculo que se presente en la Agencia.

Tabla 17

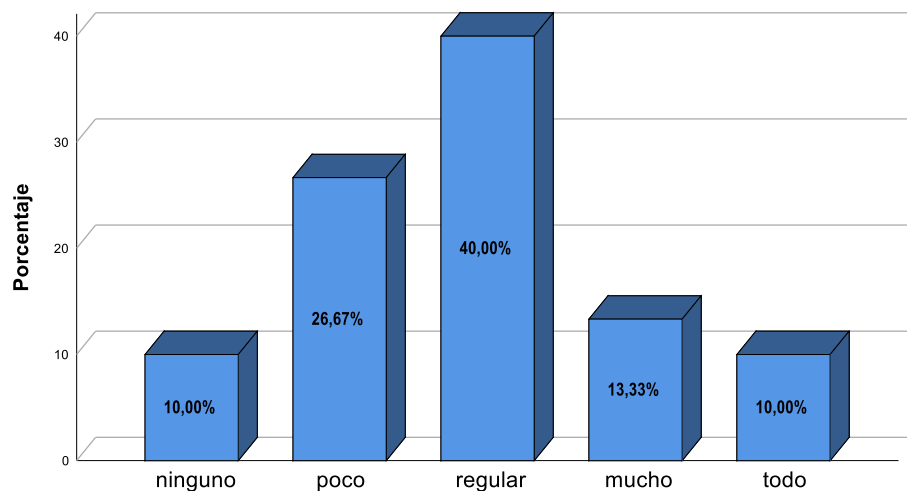
En la organización, se mejoran continuamente los procesos administrativos

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 3 | 10,0 |
| Poco | 8 | 26,7 |
| Regular | 12 | 40,0 |
| Mucho | 4 | 13,3 |
| Todo | 3 | 10,0 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 08

Figura 10

En la organización, se mejoran continuamente los procesos Administrativos



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 08 se puede determinar que del 100% de encuestados el 40,00% indico que de manera regular se mejorar los procesos, seguido de un 26,67% indicaron poco se mejoran los procesos y con un índice menor del 10%. Por lo que la mayoría de colaboradores refieren que de manera regular se mejoran los procesos administrativos en Banco.

Tabla 18

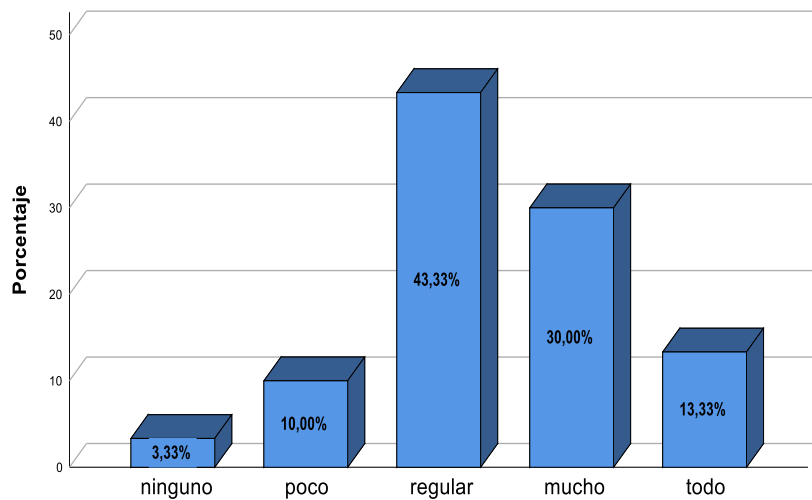
Las responsabilidades y objetivos del puesto están bien definidas

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 1 | 3,3 |
| Poco | 3 | 10,0 |
| Regular | 13 | 43,3 |
| Mucho | 9 | 30,0 |
| Todo | 4 | 13,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 09

Figura 11

Las responsabilidades y objetivos del puesto están bien definidas



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 09 se puede determinar que del 100% de encuestados el 43,33% indicaron que las responsabilidades y los objetivos están regular definidos, seguido del 30,00% quienes indicaron estar bien definidos, mientras que el 13% refieren estar todo. Por lo que la mayoría refiere que las funciones y objetivos del puesto están establecidos de una manera regular.

Tabla 19

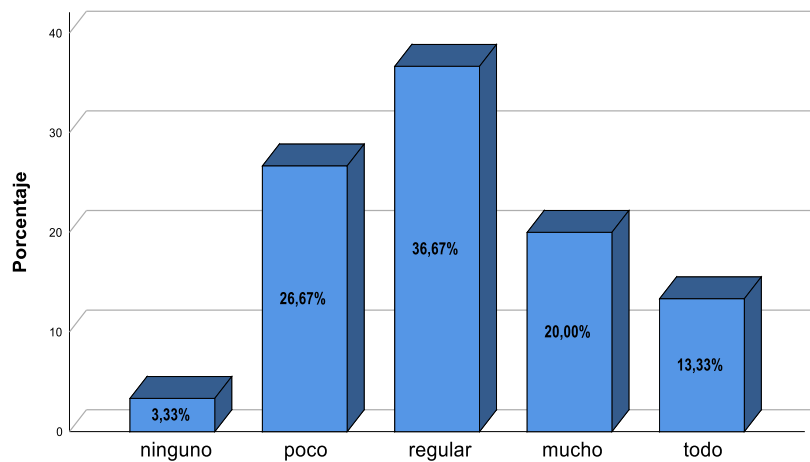
Se tiene acceso a la información necesaria para cumplir satisfactoriamente sus labores

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 1 | 3,3 |
| Poco | 8 | 26,7 |
| Regular | 11 | 36,7 |
| Mucho | 6 | 20,0 |
| Todo | 4 | 13,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 10

Figura 12

Se tiene acceso a la información necesaria para cumplir satisfactoriamente sus labores



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 10 se puede determinar que del 100% de encuestados el 36,67% tienen acceso a la información de una manera regular, mientras que el 26,67% refieren tener poco acceso, seguido de un 20% donde indicaron tener mucho. Por lo que la mayoría de colaboradores indica que sí se tienen regular acceso a los datos para poder realizar satisfactoriamente las labores.

Tabla 20

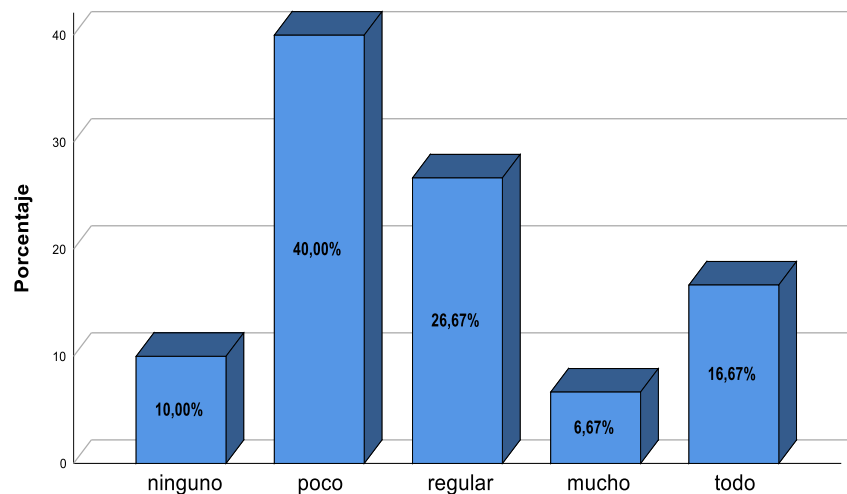
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 3 | 10,0 |
| Poco | 12 | 40,0 |
| Regular | 8 | 26,7 |
| Mucho | 2 | 6,7 |
| Todo | 5 | 16,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 11

Figura 13

El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 11 se puede determinar que del 100% de encuestados el 40,00% refieren que el grupo poco funciona como un equipo bien integrado, mientras que el 26,67% indicaron que funciona regular, seguido de un 16,67% indicando todo. Por lo que la mayoría de colaboradores refieren que el grupo poco funciona como un equipo de trabajo integrado.

Tabla 21

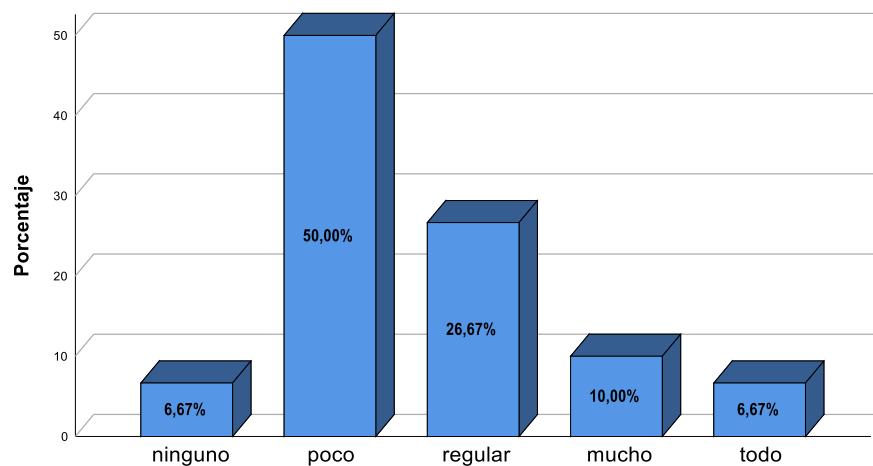
La institución fomenta y promueve la comunicación interna

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 2 | 6,7 |
| Poco | 15 | 50,0 |
| Regular | 8 | 26,7 |
| Mucho | 3 | 10,0 |
| Todo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 12

Figura 14

La institución fomenta y promueve la comunicación interna



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 12 se puede determinar que del 100% de encuestados el 50,00% refieren que en la institución poco se fomenta y promueve la comunicación interna seguido del 26,67% indicando de manera regular, y con un mínimo de 6,67% indicando que no se promueve. Por lo que la mayoría de colaboradores indica que en la Agencia poco se fomenta la comunicación interna.

Tabla 22

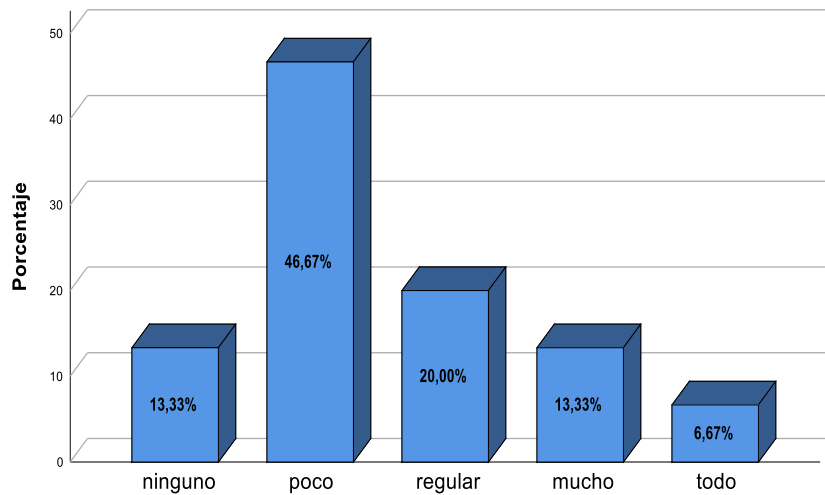
Los compañeros de trabajo contribuyen al desarrollo de las actividades

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 4 | 13,3 |
| Poco | 14 | 46,7 |
| Regular | 6 | 20,0 |
| Mucho | 4 | 13,3 |
| Todo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 13

Figura 15

Los compañeros de trabajo contribuyen al desarrollo de las actividades



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 13 se puede determinar que del 100% de encuestados el 46,67% indican que los compañeros de trabajo poco contribuyen al desarrollo de las actividades, seguido del 20,00% de una manera regular, mientras que el 13,33% indicó ninguno y mucho. Por lo que la mayoría de colaboradores manifiesta que en la agencia los compañeros poco se ayudan entre sí para contribuir al desarrollo de las actividades.

Tabla 23

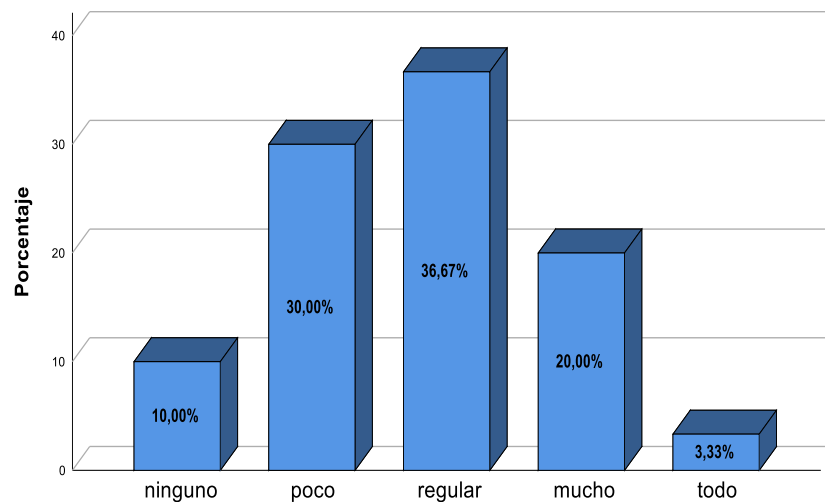
Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión institucional

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 3 | 10,0 |
| Poco | 9 | 30,0 |
| Regular | 11 | 36,7 |
| Mucho | 6 | 20,0 |
| Todo | 1 | 2,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 14

Figura 16

Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión institucional



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 14 se puede determinar que del 100% de encuestados el 36,67% refieren que los objetivos de trabajo tienen regular relación con la misión y visión seguido del 30,00% indicando que poco, el 20,00% indican que si guardan relación. Por lo que la mayoría de colaboradores indica que en el Banco los objetivos mantienen una regular relación con la misión y visión de la empresa.

Tabla 24

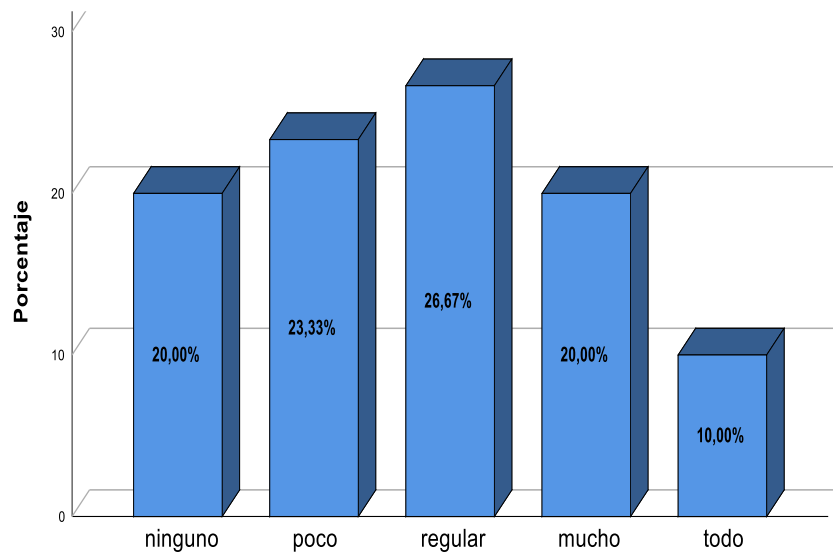
En la oficina, la información fluye adecuadamente

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Ninguno | 6 | 20,0 |
| Poco | 7 | 23,3 |
| Regular | 8 | 26,7 |
| Mucho | 6 | 20,0 |
| Todo | 3 | 10,0 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 15

Figura 17

En la oficina, la información fluye adecuadamente



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 15 se puede determinar que del 100% de encuestados el 26,67% manifiesta que en la oficina la información fluye de manera adecuada, mientras que el 23,33% indican que poco fluye, Por lo que la mayoría de colaboradores considera que en el Banco Azteca la información fluye de una manera adecuada.

Tabla 25

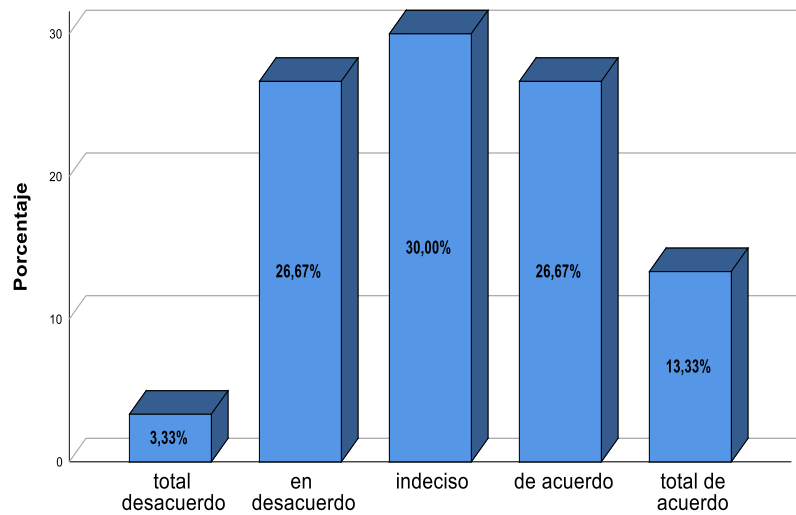
Disfruto de cada labor que realizo en mi institución

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| En Desacuerdo | 8 | 26,7 |
| Indeciso | 9 | 30,0 |
| De Acuerdo | 9 | 30,0 |
| Total de Acuerdo | 4 | 13,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 16

Figura 18

Disfruto de cada labor que realizo en mi institución



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 16 se puede determinar que del 100% de encuestados el 30,00% manifiesta estar indeciso, mientras que el 26,67% indican que están de acuerdo y en desacuerdo, y con un índice menor del 13,33% refieren que disfrutaban mucho de sus labores. Por lo que la mayoría de colaboradores refieren estar indecisos.

Tabla 26

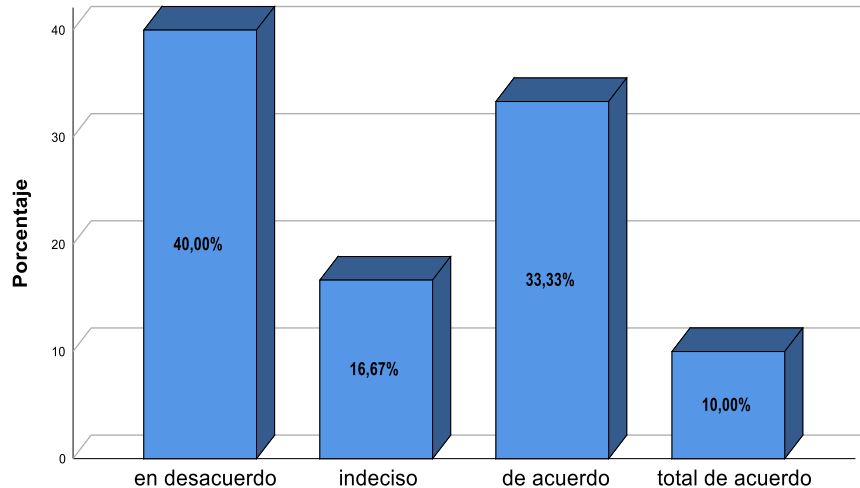
Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mis tareas asignadas

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| En Desacuerdo | 12 | 40,0 |
| Indeciso | 5 | 16,7 |
| De Acuerdo | 10 | 33,3 |
| Total de Acuerdo | 3 | 10,0 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 17

Figura 19

Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mis tareas asignadas



Nota. Respecto a los datos adquiridos en el ítem 17 se puede determinar que del 100% de encuestados el 40,00% manifiesta estar en desacuerdo, seguido del 33,33% de encuestados manifiestan estar de acuerdo y con un índice menor de 10%. Por lo que la mayoría de colaboradores considera estar en desacuerdo con la disposición del jefe al momento de realizar cualquier consulta.

Tabla 27

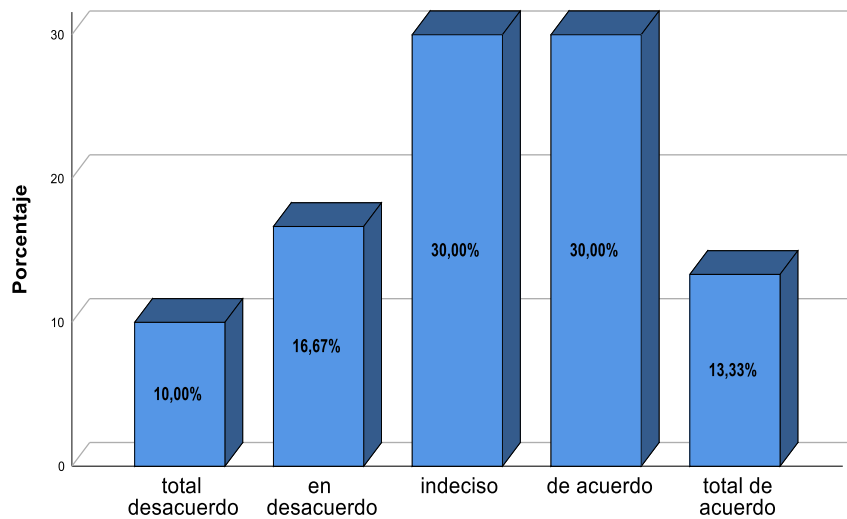
Me resulta complicado el horario de trabajo

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 3 | 10,0 |
| En Desacuerdo | 5 | 16,7 |
| Indeciso | 9 | 30,0 |
| De Acuerdo | 9 | 30,0 |
| Total de Acuerdo | 4 | 13,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 18

Figura 20

Me resulta complicado el horario de trabajo



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 18. Del 100% de encuestados el 30,00% refieren estar de acuerdo e indecisos, seguido de 16,67% quienes refieren estar en desacuerdo, el 13,33% refieren estar en total de acuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores considera que les resulta complicado el horario de trabajo.

Tabla 28

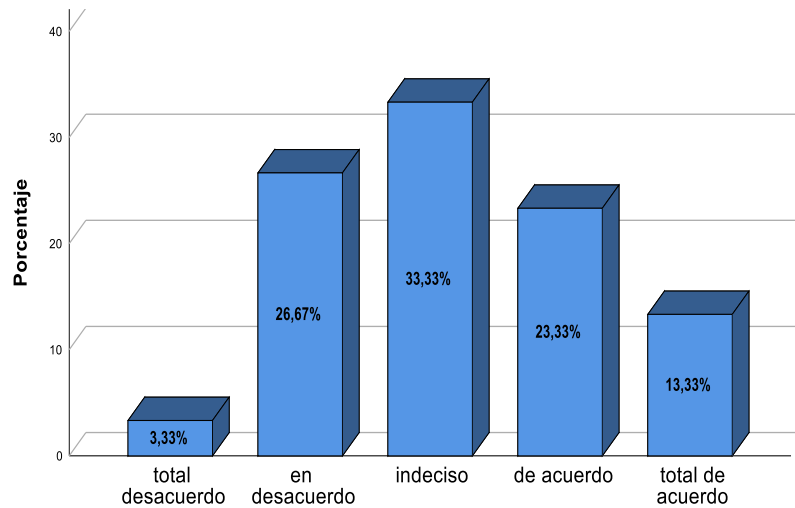
El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 1 | 3,3 |
| En Desacuerdo | 8 | 26,7 |
| Indeciso | 10 | 33,3 |
| De Acuerdo | 7 | 23,3 |
| Total de Acuerdo | 4 | 13,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 19

Figura 21

El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor



Nota. La figura muestra los resultados de ítem 19 de la encuesta. Del 100% de encuestados, el 33,33% refieren estar indecisos sobre el ambiente de trabajo, seguido de 23,33% quienes refieren estar en desacuerdo, mientras que el 13,33% indican estar en total de acuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores considera estar indecisos.

Tabla 29

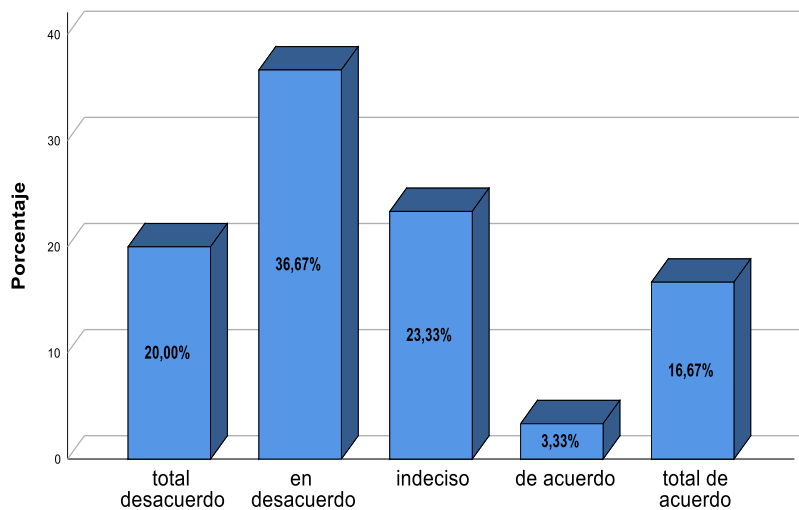
Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 6 | 20,0 |
| En Desacuerdo | 11 | 36,7 |
| Indeciso | 7 | 23,3 |
| De Acuerdo | 1 | 3,3 |
| Total de Acuerdo | 5 | 16,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 20

Figura 22

Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 20 de la encuesta, del 100% de encuestados el 36,67% refiere estar en desacuerdo, seguido del 23,33% de indican estar indecisos, mientras que el 20% refieren estar en total desacuerdo y seguido de un mínimo de 3,33% Por lo que la mayoría de colaboradores considera que en la empresa no reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas.

Tabla 30

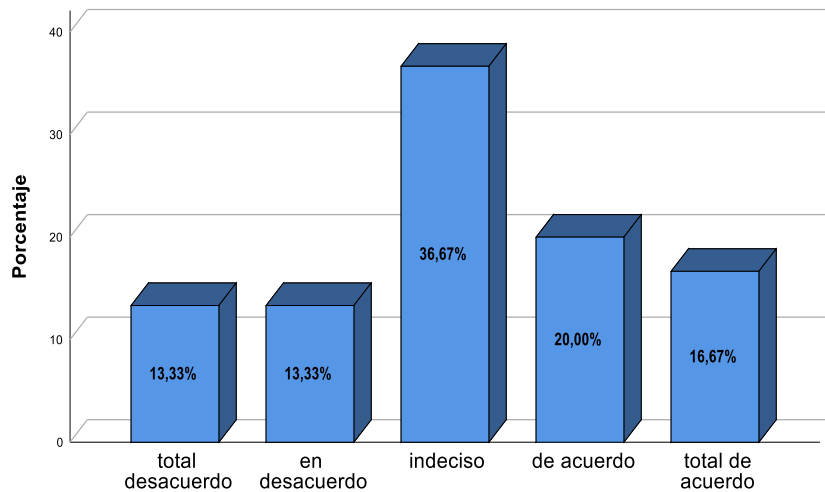
Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Total, Desacuerdo | 4 | 13,3 |
| En Desacuerdo | 4 | 13,3 |
| Indeciso | 11 | 36,7 |
| De Acuerdo | 6 | 20,0 |
| Total, de Acuerdo | 5 | 16,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 21

Figura 23

Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 21, donde se determinan que del 100% de encuestados el 36,67% refieren estar indecisos, seguido del 20% donde indican estar de acuerdo, mientras que el 13,33% refieren estar en total desacuerdo y de acuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores consideran sentirse indecisos por los resultados que logran en la empresa.

Tabla 31

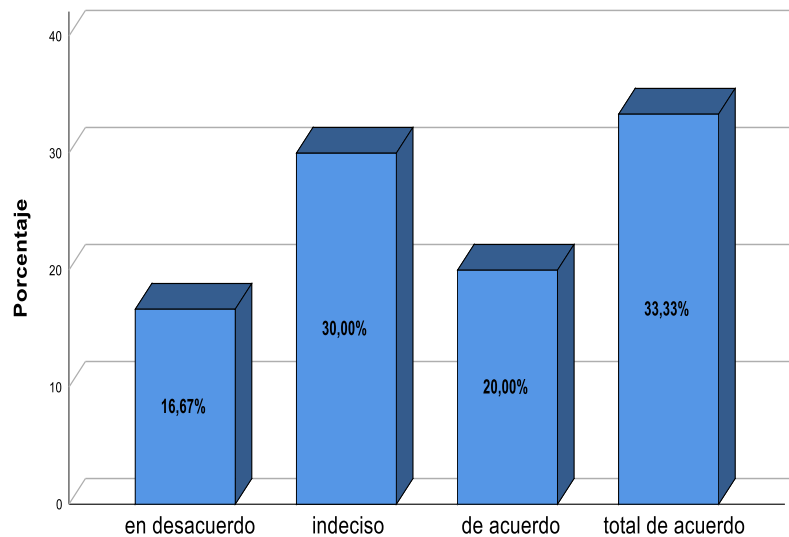
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| En Desacuerdo | 5 | 16,7 |
| Indeciso | 9 | 30,0 |
| De Acuerdo | 6 | 20,0 |
| Total de Acuerdo | 10 | 33,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 22

Figura 24

Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 22, donde se determinó que del 100% de encuestados el 33,33% refieren estar en total de acuerdo, seguido del 30% quienes indican estar indecisos, mientras que el 20% refieren estar de acuerdo. Por lo tanto, la mayoría de encuestados refieren estar en total de acuerdo si llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.

Tabla 32

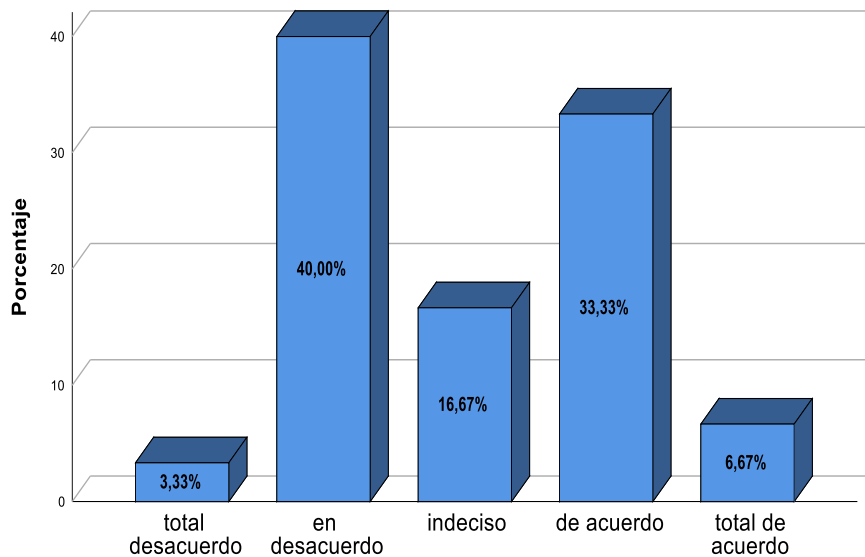
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Total, Desacuerdo | 1 | 3,3 |
| En Desacuerdo | 12 | 40,0 |
| Indeciso | 5 | 16,7 |
| De Acuerdo | 10 | 33,3 |
| Total de Acuerdo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 23

Figura 25

Mi trabajo me hace sentir realizado como persona



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 23, donde se determinó que del 100% de encuestados el 40% está en total desacuerdo, seguido del 33,33% indicando estar de acuerdo, mientras que el 16,67% refieren estar indecisos y con un mínimo de 6,67%. Por lo que la mayoría de colaboradores considera que su trabajo no les hace sentir realizados como personas.

Tabla 33

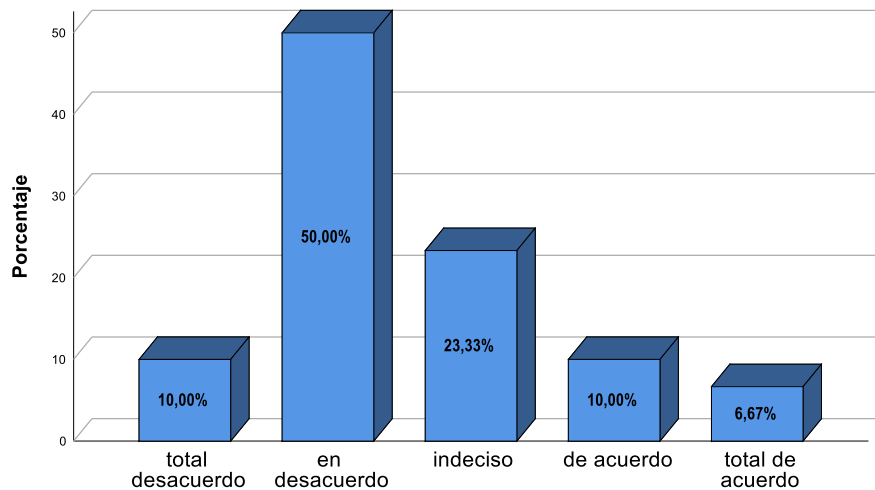
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 3 | 10,0 |
| En Desacuerdo | 15 | 50,0 |
| Indeciso | 7 | 23,3 |
| De Acuerdo | 3 | 10,0 |
| Total de Acuerdo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 24

Figura 26

El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 24 donde se determinó que del 100% de encuestados el 50,0% indican estar en desacuerdo, seguido del 23,33 quienes refieren estar indecisos, mientras que el 10,0% está en total desacuerdo y de acuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores considera que el lugar de trabajo creado por los colaboradores no es el adecuado para desarrollar las funciones.

Tabla 34

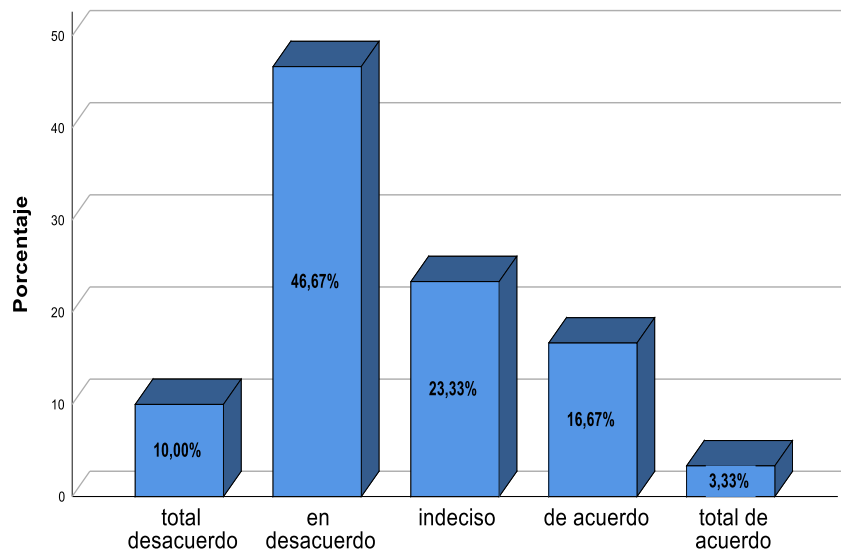
El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 3 | 10,0 |
| En Desacuerdo | 14 | 46,7 |
| Indeciso | 7 | 23,3 |
| De Acuerdo | 5 | 16,7 |
| Total de Acuerdo | 1 | 3,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 25

Figura 27

El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 25 donde se determinan que 100% de encuestados el 46,67% refiere estar en desacuerdo seguido del 23,33% indican estar indecisos, mientras que el 16,67% refieren estar de acuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores considera estar en desacuerdo con el ambiente de trabajo en Banco.

Tabla 35

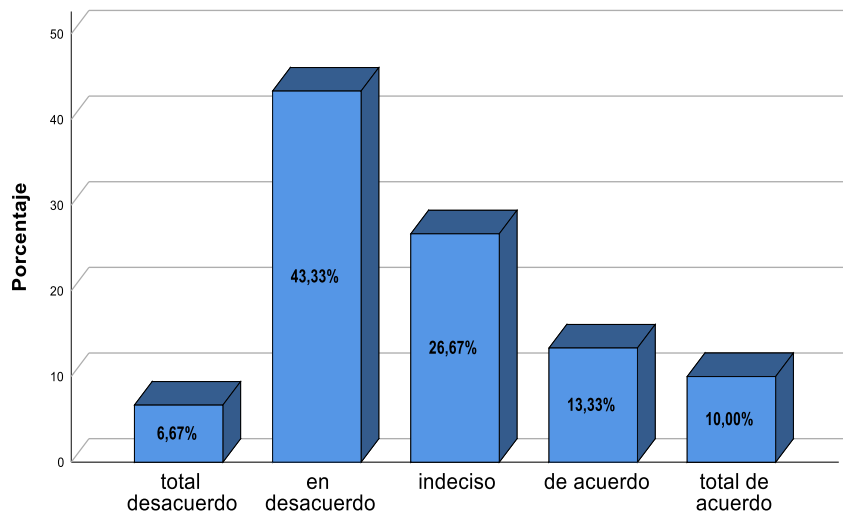
Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 3 | 6,7 |
| En Desacuerdo | 13 | 43,3 |
| Indeciso | 8 | 26,7 |
| De Acuerdo | 4 | 13,3 |
| Total de Acuerdo | 3 | 10,0 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 26

Figura 28

Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 26, donde se determina que del 100% de encuestados el 43,33% refieren estar en desacuerdo, seguido del 26,67 quienes refieren estar indecisos, mientras que el 10% indican estar en total de acuerdo y con un mínimo de 6,67%. Por lo que la mayoría de colaboradores considera estar en desacuerdo que las funciones que desarrollan cubran las perspectivas económicas.

Tabla 36

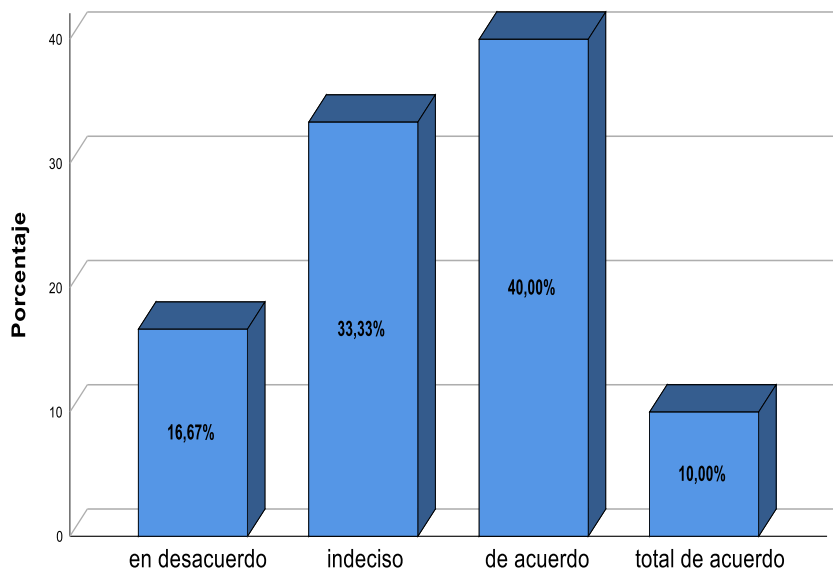
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| En Desacuerdo | 5 | 16,7 |
| Indeciso | 10 | 33,3 |
| De Acuerdo | 12 | 40,0 |
| Total de Acuerdo | 3 | 10,0 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 27

Figura 29

Haciendo mi trabajo me siento bien consigo mismo. (a)



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 27, donde se determina del 100% de encuestados el 40% indican estar de acuerdo, seguido del 33,33% refieren estar indecisos, mientras que el 16,67 mencionan estar en desacuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores considera que haciendo bien su trabajo se sienten bien con ellos mismos.

Tabla 37

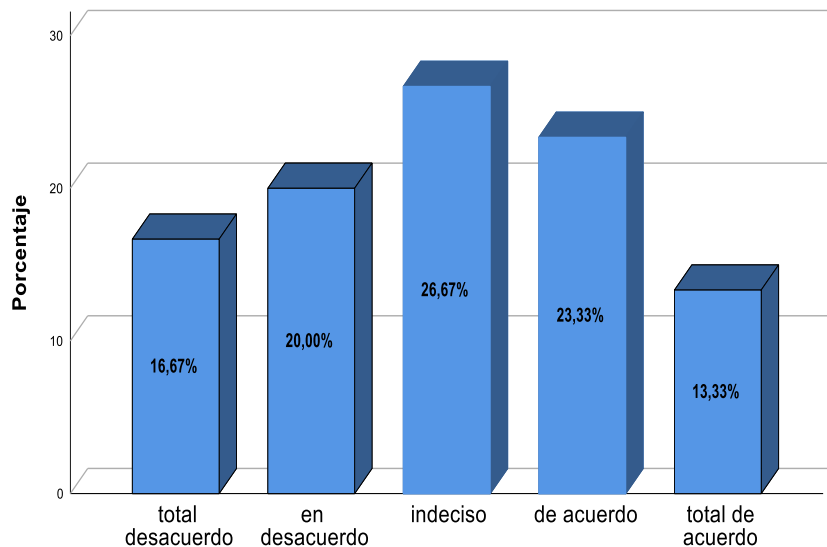
Siento que recibo de parte de la empresa maltrato

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 5 | 16,7 |
| En Desacuerdo | 6 | 20,0 |
| Indeciso | 8 | 26,7 |
| De Acuerdo | 7 | 23,3 |
| Total de Acuerdo | 4 | 13,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 28

Figura 30

Siento que recibo de parte de la empresa maltrato



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 28, donde se determina que del 100% de encuestados el 26,67% mencionan estar indecisos, seguido de 23,33% quienes mencionan estar de acuerdo, mientras que el 20% refieren estar en desacuerdo, y con un mínimo de 13,33% refieren estar en total de acuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores considera estar indecisos sobre el trato que reciben por la empresa.

Tabla 38

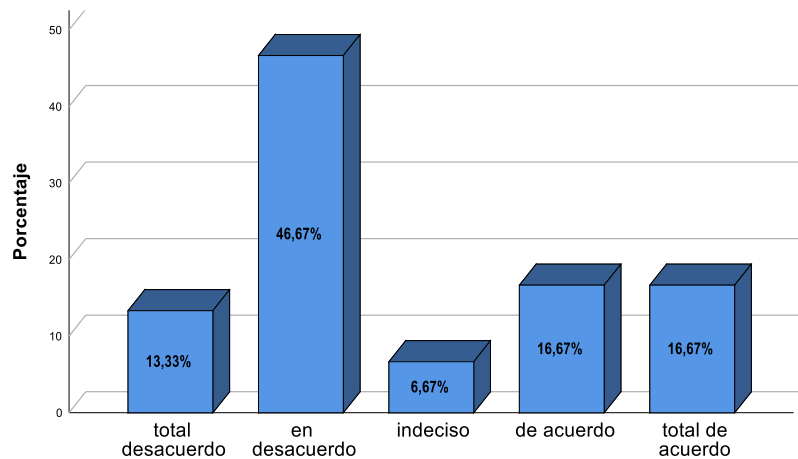
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 4 | 13,3 |
| En Desacuerdo | 14 | 46,7 |
| Indeciso | 2 | 6,7 |
| De Acuerdo | 5 | 16,7 |
| Total de Acuerdo | 5 | 16,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 29

Figura 31

La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 29, donde se determina que del 100% el 46,67% está en desacuerdo, seguido del 16,7% quienes refieren estar de acuerdo y total de acuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores considera estar en desacuerdo que la solidaridad sea una virtud característica del grupo de trabajo empresa.

Tabla 39

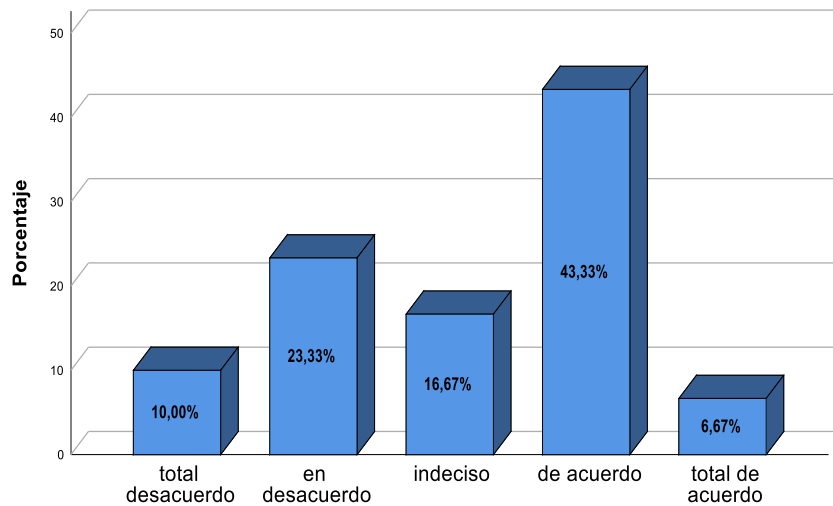
La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 3 | 10.0 |
| En Desacuerdo | 6 | 23.33 |
| Indeciso | 5 | 16.7 |
| De Acuerdo | 13 | 43.3 |
| Total de Acuerdo | 3 | 6.67 |
| Total | 30 | 100 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 30

Figura 32

La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 30, donde se determina que del 100% de encuestados el 43,33% mencionan estar de acuerdo, seguido del 23,33% quienes indican estar en desacuerdo, mientras que el 16% mencionan estar indecisos y con un mínimo de 10%. Por lo que la mayoría de colaboradores considera que las actividades que desarrollan son de gran importancia como cualquier otra.

Tabla 40

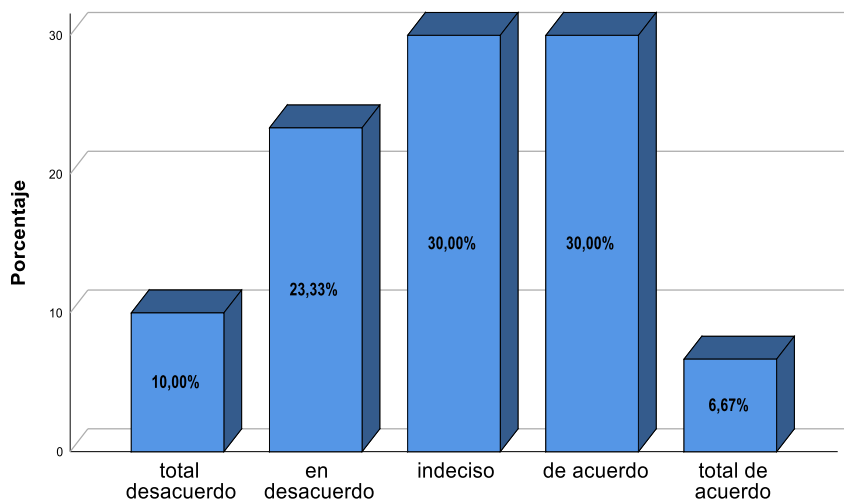
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 3 | 10,0 |
| En Desacuerdo | 7 | 23,3 |
| Indeciso | 9 | 30,0 |
| De Acuerdo | 9 | 30,0 |
| Total de Acuerdo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 31

Figura 33

La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 31, donde se determina establecer que el 30% de encuestados manifiesta estar indecisos y de acuerdo, seguido del 23,33% donde refieren estar en desacuerdo, y con un mínimo de 10% quienes indican estar en total desacuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores considera estar indecisos y de acuerdo con la sensación de estar siendo explotados.

Tabla 41

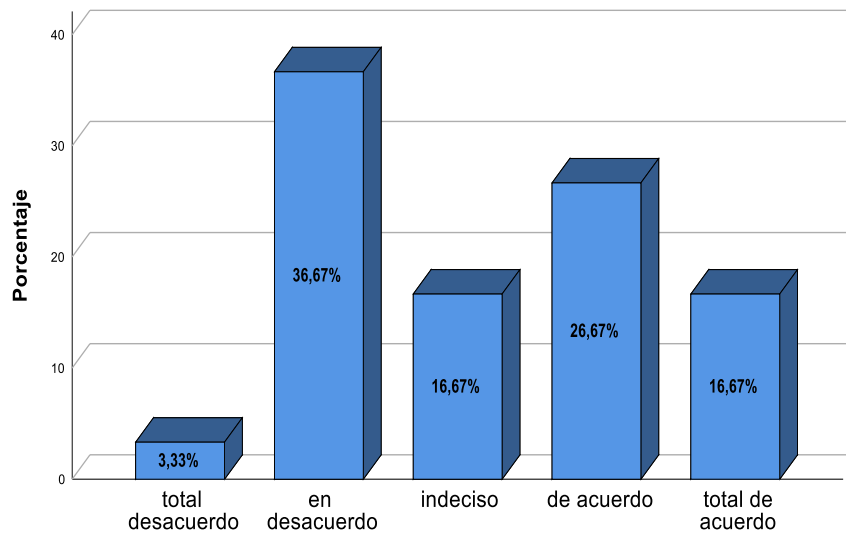
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 1 | 3,3 |
| En Desacuerdo | 11 | 36,7 |
| Indeciso | 5 | 16,7 |
| De Acuerdo | 8 | 26,7 |
| Total de Acuerdo | 5 | 16,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 32

Figura 34

Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 32, donde se determina del 100% de encuestados el 36,67% están en desacuerdo, seguido de un 26,67% quienes refieren estar de acuerdo, mientras que el 16,67% refieren estar indecisos y muy de acuerdo. Por lo tanto, la mayoría de colaboradores consideran estar en desacuerdo que el trabajo que realizan no es justo para su manera de ser.

Tabla 42

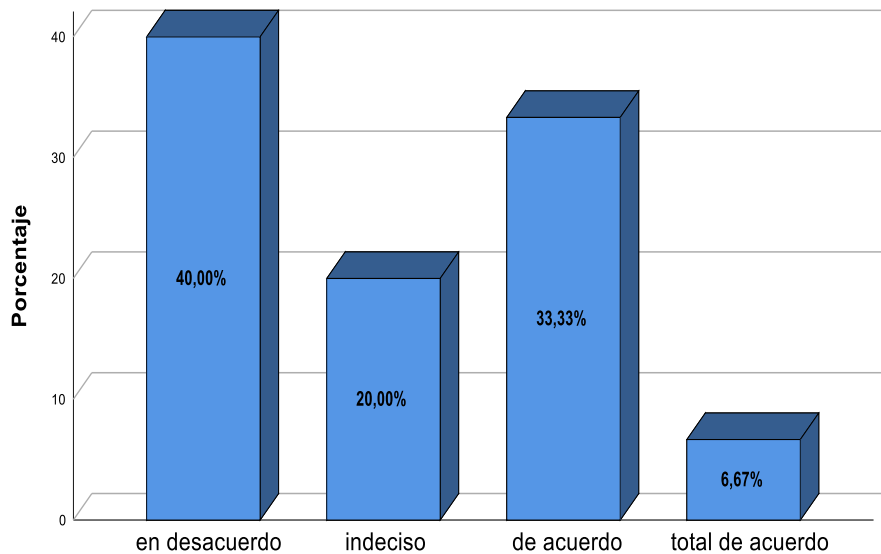
Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| En Desacuerdo | 12 | 40,0 |
| Indeciso | 6 | 20,0 |
| De Acuerdo | 10 | 33,3 |
| Total de Acuerdo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 33

Figura 35

Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 33, donde se determina que del 100% de encuestados el 40,0% refieren estar en desacuerdo, seguido del 33,33% quienes refieren estar de acuerdo, mientras que el 20% mencionan estar indecisos, por lo que la mayoría de encuestados se sienten complacidos con las actividades que desarrollan día a día.

Tabla 43

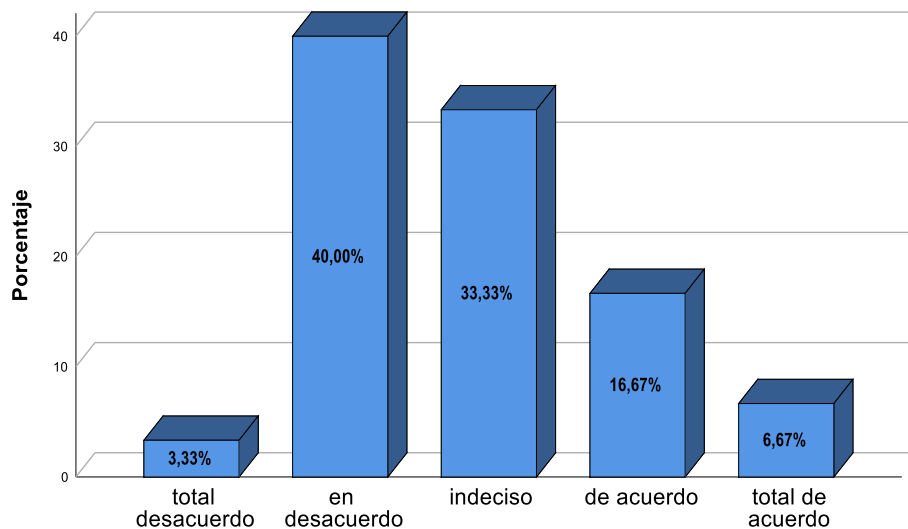
Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 1 | 3,3 |
| En Desacuerdo | 12 | 40,0 |
| Indeciso | 10 | 33,3 |
| De Acuerdo | 5 | 16,7 |
| Total de Acuerdo | 2 | 6,7 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 34

Figura 36

Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 34, donde se determina del 100% de encuestados el 40% mencionan estar en desacuerdo, seguido del 33,33% donde indican estar indecisos, mientras que el 16,67% mencionan estar de acuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores considera que los superiores no aprecian, ni valoran el esfuerzo de los trabajadores.

Tabla 44

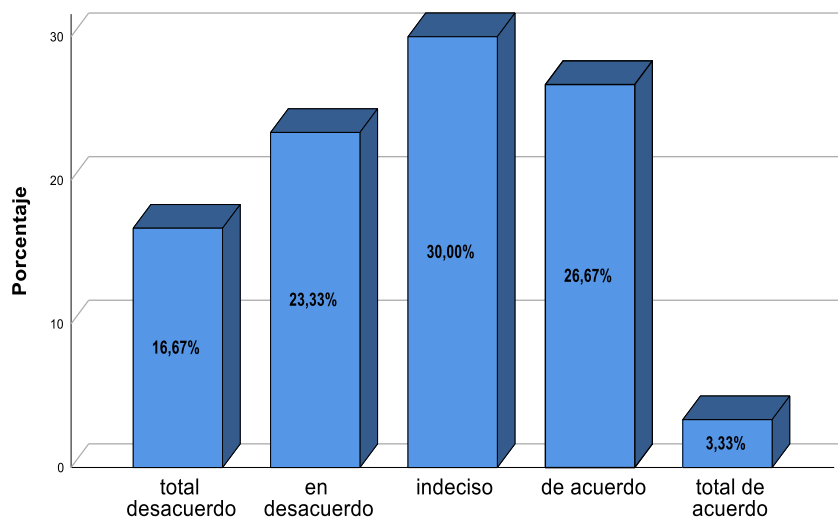
Mi trabajo permite desarrollarme personalmente

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Total Desacuerdo | 5 | 16,7 |
| En Desacuerdo | 7 | 23,3 |
| Indeciso | 9 | 30,0 |
| De Acuerdo | 8 | 26,7 |
| Total de Acuerdo | 1 | 3,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 35

Figura 37

Mi trabajo permite desarrollarme personalmente



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 35, donde se determina que del 100% de encuestados el 30% refieren estar indecisos, seguido del 26,67% mencionan estar de acuerdo, mientras que el 23,33% refieren estar en desacuerdo. Por lo tanto, la mayoría de colaboradores refieren estar indecisos.

Tabla 45

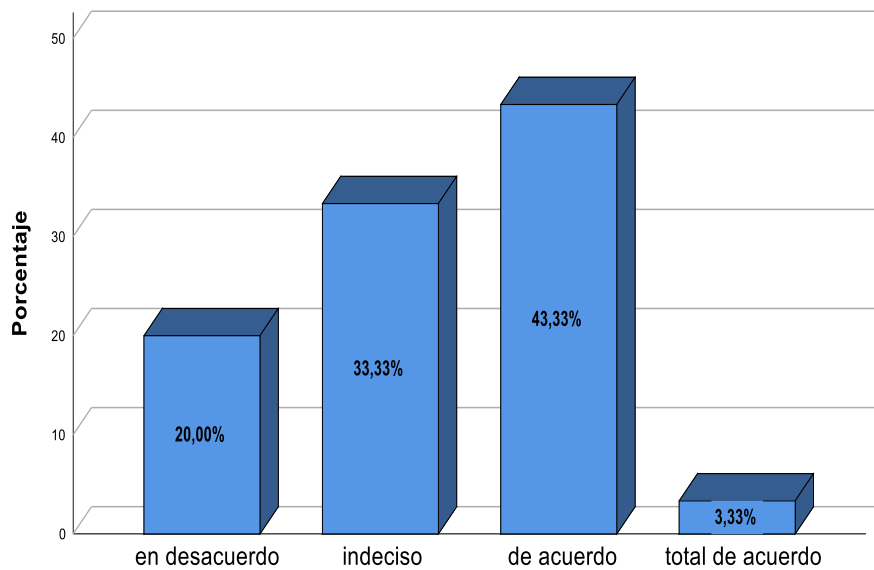
Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| En Desacuerdo | 6 | 20,0 |
| Indeciso | 10 | 33,3 |
| De Acuerdo | 13 | 43,3 |
| Total de Acuerdo | 1 | 3,3 |
| Total | 30 | 100,0 |

Nota. Distribución de frecuencia y porcentaje en el ítem 36

Figura 38

Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)



Nota. La figura muestra los resultados del ítem 36, donde se determina que del 100% de encuestados el 43,33% mencionan estar de acuerdo, seguido del 33,33% indecisos, mientras que el 20% refieren estar en desacuerdo. Por lo que la mayoría de colaboradores consideran que los jefes son comprensivos.

Tabla 46

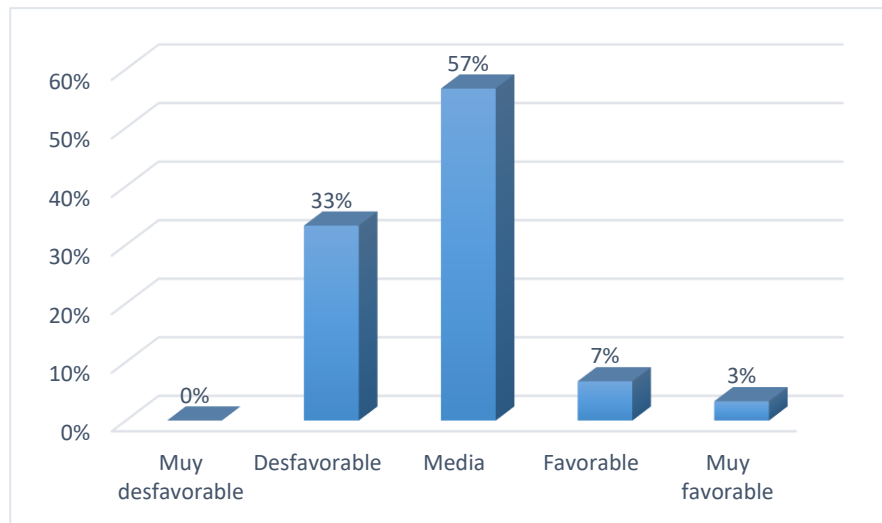
Categorías diagnósticas del clima organizacional

| Categorías | N | % |
|------------------|----|------|
| Muy desfavorable | 0 | 0% |
| Desfavorable | 10 | 33% |
| Media | 17 | 57% |
| Favorable | 2 | 7% |
| Muy favorable | 1 | 3% |
| Total | 30 | 100% |

Nota. Categorías de medición de variables

Figura 39

Categorías diagnosticadas del clima organizacional



Nota. Se puede verificar que del 100% de encuestados en el banco Azteca Agencia Motupe el 57% de los colaboradores califican el clima organizacional como un nivel medio, mientras que el 33% califican como desfavorable.

Tabla 47

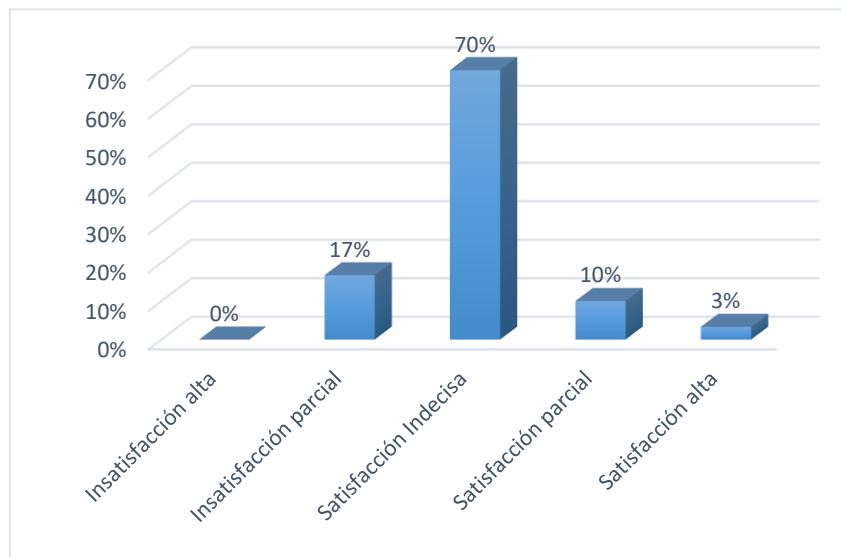
Categorías diagnósticas de la satisfacción laboral

| Categorías | N | % |
|------------------------|----|------|
| Insatisfacción alta | 0 | 0% |
| Insatisfacción parcial | 5 | 17% |
| Satisfacción Indecisa | 21 | 70% |
| Satisfacción parcial | 3 | 10% |
| Satisfacción alta | 1 | 3% |
| Total | 30 | 100% |

Nota. Categorías de medición de variable

Figura 40

Categorías diagnosticadas de la satisfacción laboral



Nota. Se puede verificar que del 100% de encuestados en el banco Azteca Agencia Motupe el 70% de los colaboradores califican como una satisfacción indecisa respecto a la satisfacción laboral; hay un 10% que sienten una satisfacción parcial.

Tabla 48*Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral*

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|------------------------------------|---------|----|------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 24,887a | 9 | ,003 |
| Razón de verosimilitud | 13,408 | 9 | ,145 |
| Asociación lineal por lineal | 5,878 | 1 | ,015 |
| N de casos válidos | 30 | | |

Nota. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es ,03

Fuente: SPSS 25

El valor de la prueba chi-cuadrado de Pearson es de 24,887; con un P-value= 0,003 < 0,05; la cual nos permite rechazar la hipótesis nula; y se concluye que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y Satisfacción Laboral.

3.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos nos han ayudado para dar valor a las respuestas y opiniones de las personas encuestadas, que fueron los trabajadores del Banco Azteca agencia Motupe, lo que nos permitió poder cumplir con el objetivo general de la investigación que es: Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020.

La mayor limitación para desarrollar el trabajo de investigación se dio al momento de la recolección de información debido al distanciamiento social y las medidas dictadas por el gobierno por la pandemia del Covid19.

Se tomó como modelo parte del cuestionario de la escala de Sonia Palma para las dos variables utilizadas, se realizaron algunas modificaciones por lo cual fue validado por 3 expertos en la materia donde nos sirvió para medir el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral, se aplicó la prueba piloto y se determinó la confiabilidad de nuestro instrumento con el alfa de Cronbach adquiriendo un resultado de 0,868; para elaborar el cálculo de ambas variables se aplicó un software estadístico SPSS versión 25.

Se determinó que existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral lo que nos ha permitido poder cumplir con el objetivo general de la investigación. Resultados que concuerdan con Flores y Olortegui (2020), en su tesis clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad financiera donde concluyo que existe relación significativamente positiva. De igual manera Vargas (2018), en su investigación sobre clima y satisfacción laboral; Vásquez (2017) estudio sobre “Clima organizacional y desempeño laboral”, establecieron que existe relación positiva en ambas variables, además mencionan que hay factores como el reconocimiento, falta de capacitación, motivación, ascensos injustos que afectan el ambiente de trabajo, datos que concuerdan con nuestra investigación debido que utilizaron la misma metodología.

Se verifico que la medición del clima organizacional es de 57% (Figura 39) siendo calificado como medio, mientras que el 33% califican como desfavorable, refieren no tener un equipo bien integrado y la comunicación no fluye adecuadamente. Resultados que fueron demostrados por las dimensiones donde muestras mayores índices de desacuerdo cuya estimación alcanzada por los colaboradores como: “autorrealización” con 43,33% donde refieren que los jefes no tienen mucho interés por el éxito de los colaboradores (Figura 4), el 40% (Figura 5) consideran que no hay capacitaciones constantes. Llantoy (2021) desarrolló una investigación sobre el clima organizacional del Banco Interbank donde lo perciben como regular; además Espinoza (2017), realizó una investigación en Quito, y demostró que los superiores solo se preocupan por tener buenos resultados más no por el progreso y bienestar de sus colaboradores; del mismo modo Vásquez (2017), en su estudio a los trabajadores de Compartamos Financiera

S.A. agencia Trujillo evidencio la falta de capacitaciones al personal, resultados que concuerdan con lo que en nuestra investigación se pudo observar, por lo que se sugiere implementar nuevos canales de comunicación y programas de capacitaciones.

Así mismo en la dimensión “comunicación” de la variable clima organizacional el 36,67% (Figura 12) de encuestados refieren que tienen acceso a los datos para poder realizar sus labores, la mayoría de colaboradores del Banco Azteca manifiestan no tener un equipo bien integrado como se muestra en la Figura 13 con un índice de 40%, además se puede observar que un 50% refieren que no se fomenta la comunicación interna en la organización. Lo que coincide en su estudio con Centurión (2019), sobre “la comunicación 2.0 y su influencia en el clima laboral Scotiabank agencia Chiclayo”, donde se concluye que, si hay influencia entre las variables, teniendo en cuenta que si hay una mala comunicación interna, esto afecta al clima laboral generando malestar entre los trabajadores.

Se identificó que el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Banco Azteca Agencia Motupe, el 70% (Figura 40) lo califican como satisfacción indecisa, mientras que un 10% califican como satisfacción parcial lo que representa un mínimo del porcentaje quienes lo miden como un nivel óptimo. Resultados que fueron demostrados por las dimensiones donde muestran mayores índices de desacuerdo cuya estimación alcanzada por los colaboradores como: relaciones sociales con 50%, seguido de políticas administrativas con 46,67%. Palomino (2020) muestra que la satisfacción laboral de los empleados del banco GNB Chiclayo es parcialmente satisfecha y necesita mejorar; asimismo Urpeque (2018), pudo concluir que los trabajadores del Banco de Crédito - Oficina Open Plaza - Chiclayo se sienten insatisfechos por un trato injusto que mantienen entre ellos, además no son bien remunerados y los incentivos son muy bajos; por otra parte Álvaro (2017), en un estudio en el Banco Central de Ecuador evidencio un mal ambiente laboral y un índice elevado en rotación de personal debido a la falta de recompensas y conflictos dentro de la organización, resultados que concuerdan con la investigación.

Se validó la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral mediante la prueba Chi cuadrado de Pearson donde nos arroja un valor de

24,887; con un P-value =0,003 < 0,05; la cual nos permite rechazar la hipótesis nula; y se concluye que hay una relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Resultados que coinciden con Llantoy (2021), en su investigación sobre clima y desempeño en el Banco Interbank del distrito de Independencia determino que existe una relación significativa entre el clima y el desempeño laboral, mostrando una correlación de 0,729; además Pérez(2017), en su investigación a los colaboradores en una institución financiera en lima, obteniendo como principales resultados que si existe relación entre las variables organizacional y satisfacción laboral ($p=0,001$). Flores y Olortegui (2020) investigaron en el Banco GNB en Chiclayo donde validó que la relación es significativamente positiva. Pudiendo resaltar que los resultados de los autores concuerdan con nuestra investigación, debido a que se realizaron los estudios en el mismo sector financiero.

Existe relación significativa entre las dos variables, pudiéndose comprobar cuánto más importancia se dé al capital humano mediante la motivación, remuneraciones, incentivos, capacitaciones y otros, esto influirá en la conducta y en su grado de satisfacción en los colaboradores. Por lo que se sugiere a los directivos del banco brindar mayor atención en los factores ya mencionados lo que repercutirá en el logro de metas y objetivos de la entidad.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede concluir:

Según la información que nos arrojó la encuesta empleada en el Banco Azteca Agencia Motupe se midió que el nivel del clima organizacional es de 57% siendo un nivel medio, entre las características más mencionadas indican no tener un equipo bien integrado, la comunicación interna no fluye adecuadamente debido a la falta de coordinación y liderazgo, además para los jefes el desarrollo y superación de sus trabajadores no lo toman mucha importancia, afectando en el compromiso con sus actividades.

Se identificó que el nivel de satisfacción en los trabajadores del Banco Azteca Agencia Motupe es calificado como satisfacción indecisa con un índice de 70%, siendo los factores más relevantes como las remuneraciones e incentivos, inadecuado ambiente laboral y la falta de motivación, ya que esto influye en el cumplimiento y rendimiento de sus integrantes y por ende en el logro de metas.

Se validó la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020, siendo analizadas mediante la prueba Chi cuadrado de Pearson, donde arrojó como resultado 24,887 con un $P\text{-value} = 0,003 < 0,05$ por lo tanto se deniega la hipótesis nula y se determina que hay una correlación significativa entre las dos variables antes mencionadas.

4.2. Recomendaciones

Considerando que hay una relación notable en las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se recomienda a directivos de la organización, planificar, organizar, dirigir y controlar, diligencias que contribuyan al desarrollo de estrategias y fortalecer la comunicación interna, trabajo en equipo, liderazgo, adecuación al ambiente laboral, motivación y reconocimientos e incentivos.

Considerando que el clima organizacional es calificado como medio, se recomienda a los directivos del Banco Azteca Agencia Motupe fortalecer la retroalimentación con los grupos y equipos de trabajo, establecer métodos para fortalecer el rendimiento y llegar a cumplir las metas. Además, es de suma importancia mejorar canales de comunicación tratando de brindar información clara teniendo en cuenta que esta llegue a todos los niveles de la agencia.

Considerando que la satisfacción laboral es calificada como satisfacción indecisa se recomienda a los directivos del Banco Azteca Agencia Motupe realicen un análisis de estructura de remuneraciones asegurándose que las personas que trabajan tengan un salario acorde al mercado y sus actividades que desempeñan.

Se recomienda continuar con la línea de investigación relacionada con las variables clima organizacional y satisfacción laboral, mediante cualquier metodología, ya que la investigación responde a un sin número de problemas actuales de diferentes tipos de organizaciones.

REFERENCIAS

- Belmont. (1979). Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. In *Parc científic de Barcelona*. <https://doi.org/10.1097/RCT.0b013e31811512d6>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación* (2010 Pearson Educación, Colombia (ed.); Tercera Ed). https://www.academia.edu/42188286/Metodologia_de_la_investigacion_Cesar_Bernal
- Bolaños, B. (2017). *Clima laboral en el Banco FINCA, una mirada desde el Trabajo Social periodo 2016 Trabajo* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13033>
- Brunet, L. (1987). *El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico, y consecuencias* (Trillas (ed.) https://etrillas.mx/libro/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones_3193
- Brunet, L. (2011). *El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. In E. Trillas (Ed.), *Editorial Trillas* (Primera Ed, pp. 1–120). <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Castillo, E. et al (2021). *Determinar efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Banco Mundo Mujer durante el año 2020* [Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/41104>
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Revista Colombiana de Psiquiatría Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(1), 571–580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- Centurion, A. (2019). *La Comunicación 2.0 y su influencia en el clima laboral Scotiabank Agencia Chiclayo 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36590>
- Chávez, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Pesquera Vlacar S.A.C. Chimbote - 2018 [Universidad San Pedro]. In *Universidad San*

- Pedro.http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12228/Tesis_61529.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, V; Martín, R. & Núñez, P. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (I. I. Comillas (ed.)). Universidad Pontífica.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recuros Humanos* (S. A. D. C. . McGraw-Hill/Interamericana Editores (ed.); Novena edi). https://www.academia.edu/36423268/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_2011_pdf
- Cristancho, F. (2015). *Clima Laboral y su Influencia en la Productividad de la Organización*. Talent Clue. <https://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion#:~:text=Dedicar tiempo para compartir con,por lo que se hace>
- Espinosa, C. (2017). *La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador* (Quito) [Universidad Central Del Ecuador]. In *Repositorio digital-UCE* (Vol. 13, Issue 3). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10031>
- Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* (McGRAW-HILL (ed.); Sexta Edic). <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbm9kb250YWR1cmhlcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0Nz kxNzliZmYw>
- Flores, F., & Olortegui, H. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera MiBanco agencia Huaycán, Lima 2020* [Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/31799>
- Gallegos, W., & Cáceres, G. (2016). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191.
- José A. et al. (2022). *Análisis del clima organizacional en el desempeño de los empleados del Banco Davivienda oficina principal de Tunja Boyacá*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49089>
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicologia Industrial: Introduccion a la Psicologia Industrial y Organizacional* (M.-H. Interamenricana (ed.)). <https://www.marcialpons.es/libros/psicologia-industrial/9789701048290/>

- Likert. (2009). *Administración II, Ingeniería en Transporte- Likert*. Blogpost. <http://administracion2transporte.blogspot.com/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
- Llantoy, H. B. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Banco Interbank del distrito de Independencia, 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83392>
- Maslow, A. H. (1991). *Motivacion y personalidad* (S. A. Díaz de Santos (ed.); Tercera). <https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- Palas, E. J. (2019). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de entidades financieras Crediscotia y Scotiabank del distrito de Tumbes - 2019* [Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2448>
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. *Teoría e Investigación En Psicología*, 9 (1), 27–34.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL- SPC*. Manual. file:///C:/Users/Vilma Frias/Downloads/Escala_Clima_Laboral_CL_SPC_Manual_1o_Ed.pdf
- Palomino, C. Y. (2020). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - oficina principal - Chiclayo. periodo marzo - abril 2018* [Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2778>
- Perez, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3351>
- Pintado, E. A. (2014). *Comportamiento organizacional. Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. (A. Nacionales (ed.); cuarta Edi). <https://www.libun.edu.pe/carrito/principal.php/articulo/00106004>
- Ramirez, I. K. (2019). *Estrategias de motivación laboral para fortalecer el clima organizacional de los colaboradores en la Empresa Hermes Transportes Blindados*

- S.A. Chiclayo – 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38708>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administracion*. In Pearson Educación (Ed.), *libro* (Decima Edi, Vol. 0, Issue 12). <https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administración/Administración-Robbins.pdf>
- Services, K. (2018). *Cómo será entorno laboral en México*. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/finanzaspersonales/En-el-2018-como-sera-entorno-laboral-en-Mexico-20180115-0079.html>
- Tasigchana, D. (2022). *Análisis de los factores que determinan el clima laboral en una institución financiera de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Católica De Santiago De Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18626>
- Torcoroma, G. et al (2017). Clima organizacional: Un análisis en entidades financieras
Organizational climate: An analysis in financial entities. *Revista Espacios*, 38, 44. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n44/17384413.html>
- Unocc, A. (2018). *El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Empresa Caja Arequipa, Ate 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35141>
- Urpeque, R. (2018). *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito - Oficina Open Plaza-Chiclayo -2016* [Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1358>
- Vargas, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28533>
- Vásquez, S. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera S.A. Agencia Trujillo Centro – Año 2016* [Universidad Nacional De Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9524>
- Vera, M. M. (2019). *Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral* [Universidad Técnica De Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7099>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

| Titulo | Problema | Hipótesis | Variables | Objetivos | Métodos y técnicas | Diseño de la investigación |
|---|--|--|---|--|--|---|
| <p>Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del banco Azteca agencia Motupe, 2020.</p> | <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca agencia Motupe, 2020?</p> | <p>H1: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca agencia Motupe, 2020.</p> <p>H0: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca agencia Motupe, 2020.</p> | <p>Variable dependiente: Clima Organizacional</p> <p>Variable independiente: satisfacción laboral</p> | <p>General Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Medir el nivel del clima organizacional en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020.</p> <p>b) Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020.</p> <p>c) Validar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca Agencia Motupe, 2020.</p> | <p>Método: Descriptivo Correlacional con enfoque Cuantitativo</p> <p>Técnica: Encuesta Cuestionarios</p> | <p>No experimental Transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M[M] --> O2[O2] O1[O1] <--> r O2[O2] </pre> </div> <p>Donde: M: Colaboradores O1: Clima organizacional O2: Satisfacción laboral r: Relación entre dos variables</p> |

Anexo 2
Cuestionarios
Clima Laboral CL-SPC

Objetivo: Evaluar el clima organizacional del Banco Azteca S.A. agencia Motupe 2020. La presente encuesta tiene como finalidad determinar la evaluación del clima laboral que mantienen los colaboradores que trabajan en la institución financiera. Con el fin de obtener la información que se requiere para el desarrollo de la investigación.

Datos Generales

Lea detalladamente las preguntas y marque con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

¿Especifique su sexo?

Femenino

b) Masculino

1: Ninguno

2: Poco

3: Regular

4: Mucho

5: Todo

| Preguntas | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 01 | Existen oportunidades de progresar en la institución | | | | | |
| 02 | El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores | | | | | |
| 03 | Los jefes proponen capacitaciones constantes según se requieran | | | | | |
| 04 | Se siente comprometido con el desarrollo de la organización. | | | | | |
| 05 | Los colaboradores se sienten identificados con la organización. | | | | | |
| 06 | La visión, misión y valores en la institución está bien definidos. | | | | | |
| 07 | Los supervisores de área brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución | | | | | |
| 08 | En la organización, se mejoran continuamente los procesos administrativos | | | | | |
| 09 | Las responsabilidades y objetivos del puesto están bien definidas. | | | | | |
| 10 | Se tiene acceso a la información necesaria para cumplir satisfactoriamente sus labores | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|--|
| 11 | El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | | | | | | |
| 12 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | | | | | | |
| 13 | Los compañeros de trabajo contribuyen al desarrollo de las actividades | | | | | | |
| 14 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión institucional. | | | | | | |
| 15 | En la oficina, la información fluye adecuadamente. | | | | | | |

Satisfacción Laboral SL-SPC

Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral del Banco Azteca Agencia Motupe 2020.

La presente encuesta tiene como finalidad determinar la evaluación de la satisfacción laboral que mantienen los colaboradores que trabajan en la institución financiera. Con el fin de obtener la información que se requiere para el desarrollo de la investigación.

Datos Generales

Lea detalladamente las preguntas y marque con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

¿Especifique su sexo?

Femenino

b) Masculino


1: Total Desacuerdo 2: En Desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Total de Acuerdo

| Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| 01 Disfruto de cada labor que realizo en mi institución | | | | | |
| 02 Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mis tareas asignadas | | | | | |
| 03 Me resulta complicado el horario de trabajo | | | | | |
| 04 El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor | | | | | |
| 05 Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas | | | | | |
| 06 Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa | | | | | |
| 07 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo | | | | | |
| 08 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona | | | | | |
| 09 El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones | | | | | |
| 10 El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad | | | | | |
| 11 Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas | | | | | |
| 12 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a) | | | | | |
| 13 Siento que recibo de parte de la empresa mal trato | | | | | |
| 14 La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 15 | La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra | | | | | |
| 16 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando | | | | | |
| 17 | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser | | | | | |
| 18 | Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día | | | | | |
| 19 | Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo | | | | | |
| 20 | Mi trabajo permite desarrollarme personalmente | | | | | |
| 21 | Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s) | | | | | |

Anexo 3
Validación por juicio de expertos
Experto N° 01

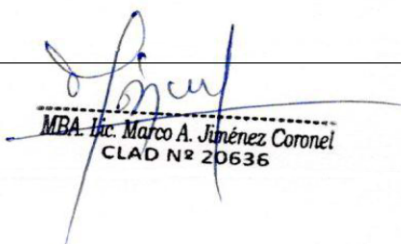
| CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS | |
|--|---|
| Nombre del experto | NELLY AGUILAR AMAYA |
| Título académico | LICENCIADA EN ADMINISTRACION |
| Ultimo grado académico | MAESTRIA EN ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS |
| Experiencia en años | 12 AÑOS |
| Institución donde labora | UTP |
| Cargo | COORDINADORA ACADEMICA |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca agencia Motupe, 2020. |
| Nombre de los autores | Peña Chicoma, Brunella Alexandra Frias Diaz, Vilma |
| Instrumento evaluado | Cuestionario sobre la percepción de la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del banco Azteca. |
| Detalle del instrumento | El cuestionario está diseñado con la escala de Likert (1 al 5) para la recolección de los datos. Conformado por 15 ítems para medir la variable clima organizacional y 21 ítems para la variable satisfacción laboral de los administrativos. |
| Instrucciones: Por favor, evalúe cada ítem marcando con un aspa en “A” si está de acuerdo o “D” si está en desacuerdo | |
| ITEMS | EVALUACIÓN |
| 1. Existen oportunidades de progresar en la institución | A () D () Sugerencias: x |
| 2. El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores | A (x) D () Sugerencias: |
| 3. Los jefes proponen capacitaciones constantes según se requieran | A (xx) D () Sugerencias: |
| 4. Se siente comprometido con el desarrollo de la organización. | A (x) D () Sugerencias: |
| 5. Los colaboradores se sienten identificados con la organización. | A (x) D () Sugerencias: |
| 6. La visión, misión y valores en la institución está bien definidos. | A (xx) D () Sugerencias: |
| 7. Los supervisores de área brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución | A (x) D () Sugerencias: |
| 8. En la organización, se mejoran continuamente los procesos administrativos | A (x) D () Sugerencias: |
| 9. Las responsabilidades y objetivos del puesto están bien definidas. | A (xx) D () Sugerencias: |
| 10. Se tiene acceso a la información necesaria para cumplir satisfactoriamente sus labores | A (x) D () Sugerencias: |
| 11. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | A (x) D () Sugerencias: |
| 12. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | A (x) D () Sugerencias: |
| 13. Los compañeros de trabajo contribuyen al desarrollo de las actividades | A (x) D () Sugerencias: |
| 14. Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión institucional. | A (x) D () Sugerencias: |
| 15. En la oficina, la información fluye adecuadamente. | A (x) D () Sugerencias: |

| | |
|---|----------------------------|
| 16. Disfruto de cada labor que realizo en mi institución | Sugerencias: A (x) D () |
| 17. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mis tareas asignadas | Sugerencias: A (x) D () |
| 18. Me resulta complicado el horario de trabajo | Sugerencias: A (x) D () |
| 19. El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor | Sugerencias: A (x) D () |
| 20. Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas | Sugerencias: A (x) D () |
| 21. Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa | Sugerencias: A (x) D () |
| 22. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo | Sugerencias: A (x) D () |
| 23. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona | Sugerencias: A (x) D () |
| 24. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones | Sugerencias: A (x) D () |
| 25. El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad | Sugerencias: A (x) D () |
| 26. Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas | Sugerencias: A (x) D () |
| 27. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a) | Sugerencias: A (x) D () |
| 28. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato | Sugerencias: A (x) D () |
| 29. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | Sugerencias: A (x) D () |
| 30. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra | Sugerencias: A (x) D () |
| 31. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando | Sugerencias: A (x) D () |
| 32. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser | Sugerencias: A (x) D () |
| 33. Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día | Sugerencias: A (x) D () |
| 34. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo | Sugerencias: A (x) D () |
| 35. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente | Sugerencias: A (x) D () |
| 36. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s) | Sugerencias: A (x) D () |
| COMENTARIO GENERAL: | |
| OBSERVACIONES: Sería conveniente clasificar el tipo de colaborador | |
| FIRMA: | |
|  Mgtr. Nelly X. Aguilar Amaya DNI: 49188995 CJAD: 18346 | |

Experto N° 02.


| CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS | |
|---|---|
| Nombre del experto | Marco Antonio Jiménez Coronel |
| Título académico | Licenciado en Administración de Empresas |
| Ultimo grado académico | MBA Negocios |
| Experiencia en años | 10 años |
| Institución donde labora | a) Cooperativa de Servicios Múltiples Centrocafe b) Universidad Politécnica Amazónica |
| Cargo | a) Gerente b) Docente |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca agencia Motupe, 2020. |
| Nombre de los autores | Peña Chicoma, Brunella Alexandra Frias Diaz, Vilma |
| Instrumento evaluado | Cuestionario sobre la percepción de la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del banco Azteca. |
| Detalle del instrumento | El cuestionario está diseñado con la escala de Likert (1 al 5) para la recolección de los datos. Conformado por 15 ítems para medir la variable clima organizacional y 21 ítems para la variable satisfacción laboral de los administrativos. |
| Instrucciones: Por favor, evalúe cada ítem marcando con un aspa en “A” si está de acuerdo o “D” si está en desacuerdo | |
| ITEMS | EVALUACIÓN |
| 1. Existen oportunidades de progresar en la institución | A (✓) D () Sugerencias: |
| 2. El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores | A (✓) D () Sugerencias: |
| 3. Los jefes proponen capacitaciones constantes según se requieran | A (✓) D () Sugerencias: |
| 4. Se siente comprometido con el desarrollo de la organización. | A (✓) D () Sugerencias: |
| 5. Los colaboradores se sienten identificados con la organización | A (✓) D () Sugerencias: |
| 6. La visión, misión y valores en la institución está bien definidos | A (✓) D () Sugerencias: |
| 7. Los supervisores de área brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución | A (✓) D () Sugerencias: |
| 8. En la organización, se mejoran continuamente los procesos administrativos | A (✓) D () Sugerencias: |
| 9. Las responsabilidades y objetivos del puesto están bien definidas. | A (✓) D () Sugerencias: |

| | |
|---|-------------------------------|
| 10. Se tiene acceso a la información necesaria para cumplir satisfactoriamente sus labores | A (✓) D () Sugerencias: |
| 11. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado | A (✓) D () Sugerencias: |
| 12. La institución fomenta y promueve la comunicación interna | A (✓) D () Sugerencias: |
| 13. Los compañeros de trabajo contribuyen al desarrollo de las actividades | A (✓) D () Sugerencias: |
| 14. Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión institucional | A (✓) D () Sugerencias: |
| 15. En la oficina, la información fluye adecuadamente | A (✓) D () Sugerencias: |
| 16. Disfruto de cada labor que realizo en mi institución | A (✓) D () Sugerencias: |
| 17. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mis tareas asignadas | A (✓) D () Sugerencias: |
| 18. Me resulta complicado el horario de trabajo | A (✓) D () Sugerencias: |
| 19. El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor | A (✓) D () Sugerencias: |
| 20. Te reconocen el esfuerzo, si trabajas más de las horas establecidas | A (✓) D () Sugerencias: |
| 21. Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa | A (✓) D () Sugerencias: |
| 22. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo | A (✓) D () Sugerencias: |
| 23. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona | A (✓) D () Sugerencias: |
| 24. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones | A (✓) D () Sugerencias: |
| 25. El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad | A (✓) D () Sugerencias: |
| 26. Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas | A (✓) D () Sugerencias: |
| 27. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a) | A (✓) D () Sugerencias: |
| 28. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato | A (✓) D () Sugerencias: |
| 29. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | A (✓) D () Sugerencias: |
| 30. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra | A (✓) D () Sugerencias: |
| 31. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando | A (✓) D () Sugerencias: |
| 32. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser | A (✓) D () Sugerencias: |
| 33. Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día | A (✓) D () Sugerencias: |

| | |
|---|---|
| 34. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: |
| 35. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: |
| 36. Mi jefe es comprensivo | A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) Sugerencias: |
| COMENTARIO GENERAL: El instrumento es adecuado aplicar | |
| OBSERVACIONES: Ninguna | |
| FIRMA: |  <p>MBA. Lic. Marco A. Jiménez Coronel CLAD N° 20636</p> |

Experto N° 03.

| CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS | |
|---|---|
| Nombre del experto | Katherine Elizabeth Peña Núñez |
| Título académico | Mgtr. en Administración de Empresas |
| Ultimo grado académico | Magister |
| Experiencia en años | 10 años |
| Institución donde labora | Universidad Tecnológica del Perú |
| Cargo | Docente UTP |
| TITULO DE LA INVESTIGACIÓN | Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco Azteca agencia Motupe, 2020. |
| Nombre de los autores | Peña Chicoma, Brunella Alexandra Frias Diaz, Vilma |
| Instrumento evaluado | Cuestionario sobre la percepción de la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del banco Azteca. |
| Detalle del instrumento | El cuestionario está diseñado con la escala de Likert (1 al 5) para la recolección de los datos. Conformado por 15 ítems para medir la variable clima organizacional y 21 ítems para la variable satisfacción laboral de los administrativos. |
| Instrucciones: Por favor, evalúe cada ítem marcando con un aspa en “A” si está de acuerdo o “D” si está en desacuerdo | |
| ITEMS | EVALUACIÓN |
| 1. Existen oportunidades de progresar en la institución | Sugerencias: A (x) D () |
| 2. El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores | Sugerencias: A (x) D () |
| 3. Los jefes proponen capacitaciones constantes según se requieran | Sugerencias: A (x) D () |
| 4. Se siente comprometido con el desarrollo de la organización. | Sugerencias: A (x) D () |
| 5. Los colaboradores se sienten identificados con la organización. | Sugerencias: A (x) D () |
| 6. La visión, misión y valores en la institución está bien definidos. | Sugerencias: A (x) D () |
| 7. Los supervisores de área brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la institución | Sugerencias: A (x) D () |
| 8. En la organización, se mejoran continuamente los procesos administrativos | Sugerencias: A (x) D () |
| 9. Las responsabilidades y objetivos del puesto están bien definidas. | Sugerencias: A (x) D () |
| 10. Se tiene acceso a la información necesaria para cumplir satisfactoriamente sus labores | Sugerencias: A (x) D () |
| 11. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. | Sugerencias: A (x) D () |
| 12. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. | Sugerencias: A (x) D () |
| 13. Los compañeros de trabajo contribuyen al desarrollo de las actividades | Sugerencias: A (x) D () |
| 14. Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión y visión institucional. | Sugerencias: A (x) D () |
| 15. En la oficina, la información fluye adecuadamente. | Sugerencias: A (x) D () |
| 16. Disfrute de cada labor que realizo en mi institución | Sugerencias: A (x) D () |

| | |
|---|---|
| 17. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mis tareas asignadas | Sugerencias: A (x) D () |
| 18. Me resulta complicado el horario de trabajo | Sugerencias: A (x) D () |
| 19. El ambiente donde trabajo es confortable y acogedor | Sugerencias: A (x) D () |
| 20. Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas establecidas | Sugerencias: A (x) D () |
| 21. Me siento feliz por los resultados que logro en la empresa | Sugerencias : A (x) D () |
| 22. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo | Sugerencias: A (x) D () |
| 23. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona | Sugerencias: A (x) D () |
| 24. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones | Sugerencias: A (x) D () |
| 25. El ambiente de trabajo me ofrece total comodidad | Sugerencias: A (x) D () |
| 26. Mi trabajo que realizo, permite cubrir mis expectativas económicas | Sugerencias: A (x) D () |
| 27. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a) | Sugerencias: A (x) D () |
| 28. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato | Sugerencias: A (x) D () |
| 29. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo | Sugerencias: A (x) D () |
| 30. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra | Sugerencias: A (x) D () |
| 31. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando | Sugerencias: A (x) D () |
| 32. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser | Sugerencias: A (x) D () |
| 33. Me siento complacido con las tareas que realizamos día a día | Sugerencias: A (x) D () |
| 34. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo | Sugerencias: A (x) D () |
| 35. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente | Sugerencias: A (x) D () |
| 36. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s) | Sugerencias: A (x) D () |
| COMENTARIO GENERAL: | Todo correcto |
| OBSERVACIONES: | Ninguna |
| FIRMA: |  |

Anexo 4
Solicitud de permiso y apoyo en investigación de empresa

"Año de la Universalización de la Salud"

Pimentel, 19 de junio del 2020.

Señor:
Ortiz Cavero Miguel Angel
Gerente Financiero
Banco Azteca del Perú S.A.
Agencia Motupe

Atención:

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestros(a) estudiantes del X Ciclo, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.


Detalle datos de los alumnos:

- Frías Díaz Vilma – DNI: 76690611
- Peña Chicoma Brunella Alexandra – DNI: 77501966

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestros(a) alumnos(a) no tengan inconvenientes y logren desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,


Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU
T. 074-481610 Anexo 6239
yicubasc@crece.uss.edu.pe


BANCO AZTECA
Miguel Angel Ortiz Cavero
GERENTE FINANCIERO
BODIGO: A9583

Anexo 5

Carta de aceptación para desarrollar la tesis de la empresa



CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA BANCO AZTECA DEL PERÚ S.A.

Motupe, 15 de julio del 2020

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP De Administración
Universidad Señor de Sipán

REFERENCIA: CARTA DE SOLICITUD PERMISO Y APOYO INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo, en atención al documento de referencia a las alumnas Brunella Alexandra Peña Chicoma identificada con DNI N° 77501966 y Vilma Frías Díaz identificada con DNI N° 76690611 de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Señor de Sipán X Ciclo, para realizar su proyecto y desarrollo de la investigación "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores del Banco Azteca agencia Motupe, 2020".

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente


Miguel Angel Ortiz Cavero
Gerente Financiero
Banco Azteca

Anexo 6

Resolución de proyecto de tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0797-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 23 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0258-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 23/07/2020, sobre aprobación de proyectos de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de tesis, de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, programa PAST, sesión "C" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elnira Torres Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0797-FACEM-USS-2020**

| N° | AUTOR(S) | TITULO | LINEA |
|-----|--|---|--------------------------------------|
| 1. | - CUBAS GALVEZ MERY EDITH - TELLO CASTILLO FLOR DE MARÍA | LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL PROYECTO DE LA CONCESIONARIA TRASVASE OLMOS S.A, 2020. | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 2. | - CAMPOS PISCO JOSEIN GLICERIO | LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA HERZAB S.A.C. CHICLAYO, 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 3. | - CAPUÑAY ROMERO JOEL - SANTA CRUZ MEGO SOFÍA NATHALY | PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DEL GIMNASIO MAYCOL GYM, CHICLAYO 2020. | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 4. | - PANTA ACUÑA GRECIA KALENA | LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SELECCIÓN BÚSQUEDAS EXTERNAS, KONECTA, LIMA, 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 5. | - RODRIGUEZ MORA EVELYN DEL PILAR | PLAN DE CLIMA LABORAL PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA ALPES CHICLAYO S.A.C., PACORA 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 6. | - CRUZ HUAMAN CLEIDY MERCITA | ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA MEJORAR LAS VENTAS DE PRODUCTOS AGRICOLAS DE LA TIENDA DONA & JR S.A.C.- JAEN, 2019. | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 7. | - HIDALGO TAVARA FIORELLA ELIZABETH - SALAZAR VILLEGAS PATRICIA ALEJANDRA | CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LA OFICINA ESPECIAL LOS ORGANOS – CMAC SULLANA S.A, 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 8. | - TINGAL DIAZ NATALY | CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN EL BANCO DE LA NACION AGENCIA 1, CHICLAYO 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 9. | - ECHEVERRÍA ZUÑIGA FRANK MARIO JOSÉ - SALDAÑA NORIA ESTRELLA MICHEL | EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE KONECTA CHICLAYO, 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 10. | - FRÍAS DÍAZ VILMA - PEÑA CHICOMA BRUNELLA ALEXANDRA | CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA AGENCIA MOTUPE, 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 11. | - VALLADOLID PISCOYA JUAN FRANCISCO - DIAZ LLAGUENTO, SILVIA DEL PILAR | CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE “SEÑOR DEL GRAN PODER” S.A., FERREÑAFE 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 12. | - CHILCÓN ROJAS JOSÉ WILMER - ROJAS DELGADO CEIDI YANELI | PROPUESTA DE GESTIÓN CREDITICIA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA CHOTA 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 13. | - SÁNCHEZ RINZA MARITZA ROSALVA | PROPUESTA DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA NOVEDADES BB'YVEL, CHICLAYO, 2020. | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 7

Formato N° T1-C1-USS (autorización de autores)



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 13 de febrero del 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:
Frías Díaz Vilma con DNI N° 76690611
Peña Chicoma Brunella Alexandra con DNI N° 77501966

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA AGENCIA MOTUPE, 2020”

Presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APellidos y Nombres | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|---------------------------------|----------------------------------|-------|
| Frías Díaz Vilma | 76690611 | |
| Peña Chicoma Brunella Alexandra | 77501966 | |

Anexo 8
Confiabilidad SPSS – Versión 25

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| ,868 | 36 |

Estadísticas de total de elemento

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---------|--|---|--|---|
| Ítem 1 | 103,43 | 259,840 | ,498 | ,862 |
| Ítem 2 | 103,77 | 261,702 | ,460 | ,863 |
| Ítem 3 | 103,77 | 270,185 | ,242 | ,867 |
| Ítem 4 | 103,77 | 265,289 | ,355 | ,865 |
| Ítem 5 | 103,47 | 266,602 | ,379 | ,865 |
| Ítem 6 | 103,50 | 265,362 | ,340 | ,865 |
| Ítem 7 | 103,70 | 260,148 | ,576 | ,861 |
| Ítem 8 | 103,63 | 265,689 | ,334 | ,865 |
| Ítem 9 | 103,10 | 273,541 | ,140 | ,869 |
| Ítem 10 | 103,37 | 265,068 | ,364 | ,865 |
| Ítem 11 | 103,70 | 262,217 | ,377 | ,865 |
| Ítem 12 | 103,90 | 265,748 | ,373 | ,865 |
| Ítem 13 | 103,97 | 265,137 | ,350 | ,865 |
| Ítem 14 | 103,73 | 265,168 | ,390 | ,864 |
| Ítem 15 | 103,73 | 271,582 | ,136 | ,871 |
| Ítem 16 | 103,20 | 269,200 | ,259 | ,867 |
| Ítem 17 | 103,37 | 261,757 | ,461 | ,863 |
| Ítem 18 | 103,30 | 264,493 | ,338 | ,865 |
| Ítem 19 | 103,33 | 267,126 | ,300 | ,866 |
| Ítem 20 | 103,90 | 259,817 | ,405 | ,864 |
| Ítem 21 | 103,37 | 258,378 | ,472 | ,862 |
| Ítem 22 | 102,80 | 269,338 | ,228 | ,868 |
| Ítem 23 | 103,50 | 266,052 | ,332 | ,866 |

| | | | | |
|---------|--------|---------|------|------|
| Ítem 24 | 103,97 | 260,723 | ,510 | ,862 |
| Ítem 25 | 103,93 | 264,409 | ,413 | ,864 |
| Ítem 26 | 103,73 | 268,892 | ,244 | ,867 |
| Ítem 27 | 103,07 | 265,651 | ,427 | ,864 |
| Ítem 28 | 103,53 | 263,085 | ,336 | ,866 |
| Ítem 29 | 103,73 | 255,306 | ,503 | ,861 |
| Ítem 30 | 103,37 | 260,999 | ,440 | ,863 |
| Ítem 31 | 103,50 | 267,983 | ,267 | ,867 |
| Ítem 32 | 103,33 | 266,851 | ,270 | ,867 |
| Ítem 33 | 103,43 | 263,013 | ,453 | ,863 |
| Ítem 34 | 103,67 | 267,264 | ,332 | ,865 |
| Ítem 35 | 103,73 | 261,444 | ,442 | ,863 |
| Ítem 36 | 103,20 | 262,717 | ,573 | ,862 |

Diagnóstico del clima y satisfacción laboral

| | | Diagnóstico satisfacción laboral | | | | Total |
|----------------------------------|----------------------|----------------------------------|---------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------------|
| | | Insatisfacción parcial | Satisfacción Indecisa | Satisfacción parcial | Satisfacción alta | |
| Diagnóstico clima laboral | Desfavorable | 2 6,7% | 8 26,7% | 0 0,0% | 0 0,0% | 10 33,3% |
| | Media | 3 10,0% | 12 40,0% | 2 6,7% | 0 0,0% | 17 56,7% |
| | Favorable | 0 0,0% | 1 3,3% | 0 0,0% | 1 3,3% | 2 6,7% |
| | Muy favorable | 0 0,0% | 0 0,0% | 1 3,3% | 0 0,0% | 1 3,3% |
| Total | | 5 16,7% | 21 70,0% | 3 10,0% | 1 3,3% | 30 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | gl | Sig. asintótica (2 caras) |
|--------------------------------|---------------------------|----------|---------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 24,887^a | 9 | ,003 |
| Razón de verosimilitud | 13,408 | 9 | ,145 |
| Asociación lineal por lineal | 5,878 | 1 | ,015 |
| N de casos válidos | 30 | | |

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

El valor de la prueba chi-cuadrado de Pearson es de 24,887; con un P-value= 0,003 < 0,05; la cual nos permite rechazar la hipótesis nula; y se concluye que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y Satisfacción Laboral.

Valoración conciderada en la variable clima organizacional

| Categoría | Nro. de ítems | Valor máximo | Valor mínimo | Muy favorable | Favorable | Media | Desfavorable | Muy desfavorable |
|----------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|-----------|---------|--------------|------------------|
| Clima organizacional | 15 | 75 | 15 | 64 a 75 | 52 a 63 | 40 a 51 | 28 a 39 | 15 a 27 |

Valoración conciderada en la variable satisfacción laboral

| Categoría | Nro. de ítems | Valor máximo | Valor mínimo | Satisfacción alta | Satisfacción parcial | Satisfacción indecisa | Insatisfacción parcial | Insatisfacción alta |
|----------------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|---------------------|
| Satisfacción laboral | 21 | 105 | 21 | 90 a 105 | 73 a 89 | 56 a 72 | 39 a 55 | 21 a 38 |

Anexo 9

Reporte de similitud Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA AGENCIA MOTUPE, 20

AUTOR

Frías Díaz Vilma Peña Chicoma Brunella Alexandra

RECuento DE PALABRAS

15592 Words

RECuento DE CARACTERES

83249 Characters

RECuento DE PÁGINAS

81 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

508.6KB

FECHA DE ENTREGA

Dec 1, 2022 4:44 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 1, 2022 4:46 PM GMT-5

● 21% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Anexo 10

Acta de aprobación de originalidad de informe de investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0797-FACEM-USS-2020, presentado por las bachilleras Frías Díaz, Vilma y Peña Chicoma, Brunella Alexandra, con su tesis Titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA AGENCIA MOTUPE, 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 15 de diciembre de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.