



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA  
SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020**

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

**Autor:**

**Bach. Chunga De La Cruz Juan Antonio**  
**<https://orcid.org/0000-0001-6960-9680>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**  
**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**2022**

**TESIS**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION**  
**LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE**  
**MOTUPE, 2020**

**Asesor** : Dr. García Yovera Abraham José  
Nombre Completo Firma

**Presidenta** : Dr. Merino Núñez Mirko  
Nombre Completo Firma

**Secretario** : Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
Nombre Completo Firma

**Vocal** : Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne  
Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo que lo realice con mucho esfuerzo a mis padres y toda mi familia por el gran apoyo que me brindaron durante mi etapa de educación; además a mi preciosa hija que está a punto de nacer.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios, a mis maestros, a toda mi familia y a mi hijita que está en camino por que ella fue el motor y motivo para yo seguir adelante y poder lograr este paso tan importante en mi vida.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi Banco en la ciudad de Motupe en el año 2020, para el logro de los objetivos de investigación se siguió un tipo de investigación descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental. La población de estudio y muestra fueron la totalidad de los colaboradores del banco, los cuales suman un total de 22 colaboradores, el levantamiento de información se realizó a través de la aplicación de cuestionarios, la presente tesis concluye que existe relación entre las dos variables El 86% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable clima organizacional, mientras que el 13% de los trabajadores encuentra un nivel bajo en la variable clima organizacional, por lo tanto, se concluye que existen ciertas áreas de oportunidad en la gestión del clima organizacional en la empresa Mi Banco. El 81% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral, mientras que un 18% de los trabajadores encuentra un nivel bajo en la variable satisfacción laboral. Se concluye que existen algunas actividades que se encuentran mal gestionadas y que afectan la satisfacción laboral, como lo son los aspectos de remuneración y de relaciones entre compañeros de trabajo.

**Palabras claves:** clima organizacional, satisfacción laboral

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between the work environment and the job satisfaction of the employees of the company Mi Banco in the city of Motupe in 2020, in order to achieve the research objectives a type of descriptive and correlational research, with a non-experimental design. The study population and sample were the totality of the bank's collaborators, which add up to a total of 22 collaborators, the information gathering was carried out through the application of questionnaires, the present thesis concludes that there is a relationship between the two variables. 86% of the workers find a medium level in the organizational climate variable, while 13% of the workers find a low level in the organizational climate variable, therefore, it is concluded that there are certain areas of opportunity in climate management organizational in the company Mi Banco. 81% of employees find a medium level in the job satisfaction variable, while 18% of workers find a low level in the job satisfaction variable. It is concluded that there are some activities that are poorly managed and that affect job satisfaction, such as aspects of remuneration and relationships between coworkers.

Keywords: organizational climate, job satisfaction

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Antecedentes de estudio.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	23
1.3.1 Clima Organizacional .....	23
1.3.1.1 Definición de clima organizacional .....	23
1.3.1.1. Importancia del Clima Organizacional.....	24
1.3.1.2. Componentes del clima organizacional.....	25
1.3.1.3. Características clima Organizacional .....	25
1.3.2 Satisfacción laboral .....	27
1.3.2.1 Definición de satisfacción laboral .....	27
1.3.2.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	27
1.3.2.3 Niveles de Satisfacción .....	28
1.3.2.4 Teoría de los factores de Herzberg .....	31
1.3.2.3 Importancia de la Satisfacción Laboral en el ámbito organizacional ....	31
1.3.2.5 Constructos que influyen en la Satisfacción Laboral.....	31
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	33
1.7. Objetivos .....	34
1.7.1 Objetivo general .....	34
1.7.2. Objetivos específicos .....	34
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO .....	37
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	37
2.2. Población y muestra.....	37
2.3. Variables, operacionalización.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.6. Aspectos éticos .....	44
2.7. Criterios de rigor científico.....	44
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	46
3.1. Resultados en tablas y figuras .....	46
3.2. Discusión de resultados .....	59
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
4.1. Conclusiones.....	64
4.2. Recomendaciones .....	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS .....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de la variable independiente .....	39
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de la variable dependiente .....	41
<b>Tabla 3</b>	Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable .....	46
<b>Tabla 4</b>	Estadísticos descriptivos de las variables.....	46
<b>Tabla 5</b>	Autorrealización (Agrupada) .....	47
<b>Tabla 6</b>	Involucramiento (Agrupada).....	48
<b>Tabla 7</b>	Supervisión (Agrupada) .....	49
<b>Tabla 8</b>	Comunicación (Agrupada).....	50
<b>Tabla 9</b>	Condiciones (Agrupada) .....	51
<b>Tabla 10</b>	Satisfacción de la tarea (Agrupada) .....	52
<b>Tabla 11</b>	Condiciones de trabajo (Agrupada) .....	53
<b>Tabla 12</b>	Reconocimiento (Agrupada) .....	54
<b>Tabla 13</b>	Beneficios económicos (Agrupada) .....	55
<b>Tabla 14</b>	Clima organizacional (Agrupada).....	56
<b>Tabla 15</b>	Satisfacción laboral (Agrupada) .....	57
<b>Tabla 22</b>	Correlaciones entre variables .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Autorrealización (Agrupada).....	47
Figura 2 Involucramiento (Agrupada) .....	48
Figura 3 Supervisión (Agrupada) .....	49
Figura 4 Comunicación (Agrupada).....	50
Figura 5 Condiciones (Agrupada) .....	51
Figura 6 Satisfacción de la tarea (Agrupada).....	52
Figura 7 Condiciones de trabajo (Agrupada) .....	53
Figura 8 Reconocimiento (Agrupada).....	54
Figura 9 Beneficios económicos (Agrupada) .....	55
Figura 10 Clima organizacional .....	56
Figura 11 Satisfacción laboral .....	57

**CAPÍTULO I:  
INTRODUCCIÓN**

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

El clima organizacional es el conjunto de relaciones que se da a través de los trabajadores dentro de una Organización lo cual conlleva a que se desarrollen bien las actividades dentro de ella para ofrecer una buena calidad de atención hacia nuestros clientes y de esta manera lograr los objetivos y metas establecidas.

La satisfacción laboral es una respuesta emocional que todo trabajador obtiene en su centro de trabajo por sus logros obtenidos dentro de su Organización; también se da por la buena interacción o apoyo que existe entre todos los trabajadores. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio actitudes negativas.

El capítulo I, aborda los aspectos introductorios de la investigación que permiten centrarnos en el tema de estudio, se muestra el problema que da origen a la investigación, así también se muestran los fines de la investigación, las teorías encontradas y los trabajos de investigación anteriores a este proyecto.

El capítulo II visualiza los aspectos metodológicos de la investigación, señalando las poblaciones, muestras y métodos de análisis de datos

El capítulo III, muestra información ordenada en tablas y figuras, con su respectiva discusión de hallazgos.

Finalmente, el capítulo IV, se concluyen los objetivos de investigación y se proporcionan recomendaciones.

### **1.1. Realidad Problemática**

#### **A nivel internacional**

Según Villavicencio (2019) detalló que, en su investigación en el área de crédito y cartera de la organización financiera de Guayaquil, que los tiempos y la sobrecarga laboral que tienen los colaboradores provocan que se encuentren estresados. Además, que algunos colaboradores mencionaron que la carga laboral era intensa en compensación con el sueldo percibido; asimismo mostraron

incomodidad sobre la mínima oportunidad de ascenso en la institución, lo que causaba insatisfacción laboral dentro de ella. Las oportunidades de ascenso dentro de la organización era un factor muy crítico por lo que no existía posibilidades, ya que, cuando se abría una vacante se contrataba personal nuevo y no se tomaba en cuenta la línea de carrera.

Según Castro y Pérez (2018) los resultados que se obtuvo en la presente investigación a una Institución Bancaria Pública de Guayaquil, fue la falta de familiarización con las diferentes áreas asignadas de la institución bancaria, logrando observar la falta de opinión dentro de la empresa, baja dinámica de trabajo, el mal manejo de relaciones interpersonales y el mal clima organizacional que se vive dentro de ella. Por eso siempre es bueno adquirir nuevos conocimientos sobre la estructura organizacional y las funciones que desempeñan cada área, para saber cómo funciona y cuál es la dinámica de trabajo que usan dentro de cada área para el logro de los objetivos.

Según Moreno (2017) indica que el excesivo cambio de personal en el Banco Central del Ecuador genera una gran preocupación a los colaboradores de la organización ya que cada 24 meses se tiene que cambiar al personal lo cual genera que los empleados no realicen sus actividades de manera tranquila generando así un mal clima organizacional. En este sentido se puede afirmar que la gestión de actividades de motivación en la empresa, generan mejores respuestas en los rendimientos que tienen los empleados.

Según Espinosa (2016) Manifiesta que en el Banco Central del Ecuador (Quito) existe insatisfacción por parte de los colaboradores lo cual provoca que ellos se ausenten del puesto de trabajo porque no se sienten a gusto en el entorno donde laboran y esto recae en que la empresa no cumpla con sus objetivos establecidos. Se determina que el nivel de satisfacción laboral en este grupo de personas es medio y les motiva un poco a desempeñar de manera eficiente su trabajo, pero si se recomienda establecer estrategias para disminuir la tasa de ausentismos.

Según Paredes (2017) establece que gran parte del problema en el Banco Central del Fomento se debe al factor actitudinal dado que se evidencio que existe una comunicación casi a la defensiva producto de las altas cuotas que impone en el banco en la venta de sus servicios. La presión de las tareas, el inadecuado estilo de liderazgo y pocos incentivos laborales ocasionan que el clima organizacional decaiga, generando poca satisfacción en los colaboradores.

### **A nivel nacional**

Según Gosalvez (2019) indica que en los últimos años en la financiera Edpyme GMG Servicios Perú S.A, se ha observado un incremento de rotación de personal y cierta caída en el nivel de compromiso lo cual genera una tendencia a la baja productividad, además que el personal se encuentra poco motivado, poniendo en riesgo el éxito empresarial. La presente investigación señala que los aspectos de remuneración en las personas, es una de las variables mas criticas para generar motivación en las personas. Si en una empresa existen percepciones sobre que una persona gana mas que la otra, se pierde el enfoque de una motivación justa salarial, por lo cual se baja el nivel de satisfacción de las personas.

Según Carmona (2019) Indica que en el Banco de la Nación específicamente la Agencia "1" Cajamarca, el clima organizacional o el ambiente donde se desarrollan sus actividades no es el adecuado para laborar, no existen capacitaciones para todo el personal, no existen promociones laborales, no se les consideran a los trabajadores en las tomas de decisiones de mejora para la entidad, no existen horarios flexibles; lo cual provoca que los trabajadores se sienten improductivos y no cumplan con sus tareas y actividades encomendadas; todos esos factores generan un clima Organizacional inadecuado lo que se considera repercute en la satisfacción laboral de los trabajadores.

También menciona que existe poca comunicación interpersonal entre compañeros de trabajo generándose de una u otra manera conflictos laborales, pésima atención al público y por ende se ve deteriorada la reputación de la Institución.

Según Dina Cotrina, Janet Ponte y Zulema López (2017) Indican que en el Sector Financiero de Lima tanto en el Banco de Crédito como del Scotiabank, las relaciones interpersonales no son las adecuadas, lo repercute de manera negativa en la percepción del clima labora. Además, esta investigación permite entender que la mayor parte de los colaboradores se encuentran en desacuerdo con el estilo de dirección que lleva dentro de su Empresa lo cual genera que no haya un buen Clima Organizacional.

Según Román (2016) Menciona que en la presente investigación realizada en el Banco de Crédito del Perú, no existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y el clima organizacional y eso es muy importante dentro de una empresa dado que de una u otra manera los colaboradores de una empresa siempre necesitan de un guía o apoyo para el logro de los objetivos, además indica que no existe buenos estilos de liderazgo, lo cual provoca que el clima donde laboran los trabajadores no sea agradable y no se sientan comprometidos con la Organización y a la vez que haya un mal Clima Organizacional.

Pingo (2016) explica que el nivel de percepción sobre el ambiente físico, sobre la supervisión por parte de los trabajadores, sobre el ingreso por parte de los trabajadores, sobre el ambiente social por parte de los trabajadores, sobre la oportunidad de crecimiento por parte de los trabajadores, sobre los estilos de liderazgo son radicales ya que son factores que influyen a que uno como colaborador desempeñe sus actividades con entusiasmo y esto hace que uno se sienta satisfecho en el lugar donde trabaja.

### **A nivel local**

En la presenta investigación se indica que el personal ejecutivo comercial de MiBanco de la ciudad de Motupe, muestra serios problemas en el área Comercial por los bajos niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, así como la incomodidad de muchos de ellos con sus jefes o superiores directos ya que solo muestran el apoyo a ciertos colaboradores de la entidad y no a todos por igual como debería de ser. Además, que no existe una buena comunicación interpersonal entre los colaboradores de la empresa generando de esta manera un mal Clima

Organizacional la cual repercute en la insatisfacción de ellos y en la baja productividad de la Agencia. Cabe recalcar que no existe una buena coordinación ni un buen liderazgo dentro de la empresa porque dentro de ella los colaboradores no llegan a la hora indicada y no se plantean soluciones para mejorar esta conducta. También se puede mencionar que el ambiente donde se trabaja no es el adecuado porque es un lugar muy angosto y se comparten las maquinas ya que existen muchos colaboradores y no las suficientes herramientas para poder desempeñar nuestras actividades de manera eficiente.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **A nivel internacional**

Álvaro (2017) tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia del clima organizacional en la rotación del personal, empleó un tipo de investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo; con un diseño no experimental transversal; con una población de 1158 trabajadores y una muestra de 71 empleados a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; el resultado fue que la tasa de rotación del año 2016 se ubicó en el 28.49% la cual es muy elevada y eso genera que exista un mal clima dentro de la empresa. Por lo tanto, se determina que la rotación dentro de una Organización es un factor muy importante porque va permitir de una u otra manera que el personal se sienta comprometido con su trabajo y con las funciones que desempeña. La presente investigación deduce que cuando el clima laboral no se encuentra gestionado de una forma adecuada, los niveles de rotación de personal se incrementan generando problemas en la gestión general del negocio. Contratar nuevo personal, capacitarlo es un costo alto para la empresa, además se debe tener en cuenta que los colaboradores que recién se integran a la organización no tendrá un rendimiento alto, debido a que se encuentra en un fase de inducción.

Espinoza (2017) cual tuvo como objetivo determinar la relación que existen entre la satisfacción laboral y el ausentismo en el Banco Central del Ecuador en Quito, utilizando un tipo de investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal con una población de 487 trabajadores y una muestra de 68 empleados que se les aplicó como técnica la entrevista y

observación directa y como instrumento el cuestionario la cual tuvo como resultado que del total de la muestra arroja una tasa de ausentismo del 63% lo cual permite concluir que la tasa de ausentismo en la institución es muy elevado lo cual repercute que los colaboradores se sientan insatisfechos por que no se sienten a gusto en el entorno donde laboran. La presente tesis permite descubrir que las causas del ausentismo tienen una estrecha relación con los estilos de liderazgo que se aplican dentro de la organización, en el estudio se explica que el estilo de liderazgo utilizado no esta generando una correcta satisfacción de los colaboradores, por lo tanto se torna el ambiente laboral como no adecuado. Ello implica que el ambiente no se desarrolla de una manera adecuada para llegar a una correcta satisfacción laboral.

Guerra (2016) tuvo como objetivo determinar la incidencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción laboral de los trabajadores, utilizando un tipo de investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal con una población y una muestra de 120 empleados que se les aplico como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario la cual tuvo como resultado que no se puede superar los desacuerdos entre dos o más partes del grupo, porque el estilo democrático busca contentar a la mayoría de las partes, aunque siempre habrá una minoría a la que no le guste cómo se maneja la situación dentro de la Organización. En contra parte la investigación permite también conocer que los estilos de liderazgos autocraticos, no se recomiendan en una organización que se caracterice por tener una alta competitividad, o que se oriente a obtener resultados favorables en cuanto a satisfacción laboral. El tipo de liderazgo que aplican las jefaturas inmediatas tiene un reflejo inmediato en la satisfacción de los colaboradores de la empresa.

Valdivieso (2018), tomó como punto de partida especificar detalladamente si el clima organizacional tiene o guarda una relación con la satisfacción del personal de la Fundación Polinal Ecuador. Siguiendo con el contexto de estudio, su realización optó por considerar una investigación de tipo descriptiva, estableciendo un diseño no experimental. Para llegar al corazón de la tesis, se trabajó con una población de 19 colaboradores de la organización, entre ellos se contó con el apoyo de administrativos como operarios, a los cuales se les accedió una encuesta ligada

a los temas a tratar y analizar, mejor dicho, fueron un test para medir el clima organizacional y un cuestionario para la satisfacción de los colaboradores. En resumen, se llegó a delimitar que el clima organizacional en la empresa de estudio si se relaciona relativamente con la satisfacción del personal, además se conoció que el actual clima organizacional en dicha empresa se desarrolla en un nivel enfocado como medio, mayormente los colaboradores lo perciben como poco favorable, por otro lado, los niveles de satisfacción se encuentran igual de poco favorables. Precisamente el autor tomando en cuenta esto, recomendó desarrollar una completa inducción y hasta una reinducción de aquellas estrategias organizacionales con la única intención de mantener a todo el personal en su totalidad comprometidos con la entidad.

Molina (2019), destacó el aporte y la gran importancia que desarrolla la satisfacción de los colaboradores sobre el clima organizacional tomando como base a cuatro colegios públicos ubicados en la ciudad de Manabí. Para llegar a corroborar lo que argumenta el autor, primero se conoció que para el trabajo era necesario la aplicación de dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Para el estudio se trabajó con el apoyo completo de las 845 personas que laboran en los colegios de estudio, de esta cantidad solo se logró muestrear a 286 trabajadores en específico. Dicha investigación pudo realizarse por medio del estudio exploratorio, así mismo se analizaron los resultados obtenidos por medio de las encuestas desarrolladas y aplicadas a través del programa SPSS. En términos generales se llegó a la conclusión que sí, efectivamente existe una muy alta influencia de la satisfacción del personal sobre lo que es el clima organizacional, además se precisó que las actividades desarrolladas en el entorno estatal se puntualizan o se enfocan en lo que son los mecanismos de soporte técnico, la gestión administrativa y los aspectos de infraestructura.

### **A nivel nacional**

Gosalvez (2019) su objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en las y los colaboradores del área de call center de la financiera Edpyme GMG Servicios Perú S.A, utilizando un tipo de investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal con una población y

una muestra de 66 colaboradores a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta. Los resultados muestran gran insatisfacción por parte de los colaboradores. Por lo tanto, se determina que las condiciones en las que uno labora y las oportunidades de crecimiento profesional que se nos brinda juegan un papel muy importante para que uno se sienta satisfecho en su centro de trabajo y esto genere un buen Clima dentro de la Organización. La presente investigación encuentra como un elemento importante que cuando las organizaciones, ofrecen oportunidades de crecimiento la percepción del clima organizacional cambia significativa y se hace positivo. En este sentido es sumamente importante que se busque siempre publicar en un lugar visible las posibles oportunidades que tienen los colaboradores.

Pingo (2017) determinó la correlación existente entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores, utilizando un tipo de investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal con una población y una muestra de 40 trabajadores a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario la cual tuvo como resultado que si existe un buen liderazgo dentro de la empresa pero los colaboradores describen como “regular” los aspectos como el salario y oportunidad de crecimiento, porque a pesar del esfuerzo que realiza la organización, las funciones que ellos desempeñan no cumplen con las expectativas salariales y además que las oportunidades de crecimiento no son las adecuadas. La presente investigación destaca que los estilos de liderazgo que se aplican en una organización pueden variar, no solamente basta aplicar un solo estilo de liderazgo, los estilos deben aplicarse en función de las características que presentan los colaboradores. En este sentido se hace importante validar las características y personalidades de cada trabajador, con el fin de adecuar un estilo de liderazgo.

Lescano (2017) tuvo como objetivo establecer una posible influencia y la forma en que el clima laboral pudiera repercutir en la productividad de los colaboradores, utilizando un tipo de investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental transversal con una

población y una muestra de 60 colaboradores a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario la cual tuvo como resultado que no existe una adecuada relación interpersonal entre todos los colaboradores de la Organización lo cual conlleva a que haya un mal Clima dentro de ella. Por lo tanto, se determina que mientras mayor sea la comunicación, las remuneraciones, mejor será el desempeño de los asesores. La presente investigación destaca que las relaciones interpersonales que surgen entre los colaboradores de una organización, producto propio del interactuar, deben de ser gestionadas de una manera adecuada, con el fin de garantizar que todos los colaboradores participen de una manera armoniosa en el desarrollo del trabajo.

Cotrina, Ponte y López (2017) tuvo como objetivo realizar un cambio positivo sobre el clima organizacional y la satisfacción del cliente bancario en las entidades Scotiabank y Banco de Crédito del Perú del Cercado de Lima, utilizando un tipo de investigación de enfoque cuantitativo de nivel explicativo con un diseño no experimental transversal con una población de 160 y una muestra de 85 colaboradores encuestados, el análisis indica que existe la necesidad de aplicar estrategias para crear un entorno estable para los colaboradores, además que las relaciones interpersonales que se manejan dentro de la organización no son las adecuadas. La presente investigación encuentra como un elemento importante de hallazgo que cuando la gestión del clima organizacional es óptima, se traduce en beneficios económicos para la empresa. Cuando los trabajadores perciben ambientes agradables se incrementa la sensación de bienestar.

Fernández y Escobar (2018), los autores una vez que precisaron los problemas que se acontecen al interior de la municipalidad distrital de Yauli, desarrollaron una muy eficiente investigación centrándose en detallar la relación que se desarrolla entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para ello la tipología empleada para el estudio fue aplicada, bajo un nivel correlacional y un diseño basado en respetar ambas variables y su comportamiento fue no experimental. El estudio necesitó del apoyo completo de los colaboradores de la entidad estatal, para la cual se contó con 120 funcionarios los mismos que fueron encuestados, aplicándoles un cuestionario por cada variable de estudio. Los

resultados fundados y analizados demostraron que la relación fue directa media, lo que quiere decir que existe claramente una fuerte evidencia en que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en el personal que labora en la municipalidad distrital de Yauli. Así mismo los autores expresaron algunas recomendaciones en favor del óptimo desarrollo y funcionamiento de los colaboradores dentro de la municipalidad, como es el caso de mejorar el clima laboral y generar una satisfacción en su personal.

### **A nivel local**

Mino (2019) tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación laboral en el Clima Organizacional, utilizando un tipo de investigación es mixta debido a que utilizo enfoque cuantitativo y cualitativo de nivel explicativo con un diseño no experimental transversal con una población de y una muestra de 75 colaboradores a los cuales se les aplico como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario la cual tuvo como resultado que los niveles remunerativos, incentivos y reconocimientos por sus superiores no son los adecuados lo cual genera una insatisfacción en los trabajadores; además que no existe un buen nivel de relación y cooperación entre los compañeros de trabajo y esto genera que haya un mal Clima Organizacional.

Urpeque (2018) tuvo como objetivo Diagnosticar y desarrollar una propuesta de mejora adecuada para el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito de la misma oficina, utilizando un tipo de investigación de enfoque mixto porque se empleó enfoque cuantitativo y cualitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental transversal con una población de y una muestra de 25 colaboradores a los cuales se les aplico como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario la cual tuvo como resultado que dentro de las condiciones de trabajo es necesario generar una propuesta de mejora en relación a los niveles remunerativos de los trabajadores, también es necesario incrementar los tiempo de descanso o vacaciones, lo cual originaria que el personal se sienta más comprometido dentro de la Organización porque lo hacen sentir importante dentro de ella, además es necesario desarrollar programas para la generación de

mejores relaciones interpersonales entre compañeros para crear un mejor Clima dentro de la empresa y el personal se sienta satisfecho en la entidad donde labora.

Palacios y Moncayo (2017) tuvieron como objetivo determinar si el grado de supervisión tiene un rol moderador potenciador entre el liderazgo general y la satisfacción del personal ejecutivo comercial de un Banco, utilizando un tipo de investigación de enfoque cuantitativo de nivel explicativo con un diseño no experimental transversal con una población de y una muestra de 28 colaboradores a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario la cual tuvo como resultado que la satisfacción laboral en términos generales cuenta con promedio bajo, ni siquiera llegando a los 2 puntos de puntuación en la escala de 5 puntos esto se da debido a que dentro de la Organización no existe en líneas generales un buen Liderazgo lo cual genera que se no se lleven buenas relaciones interpersonales y exista un mal Clima para desempeñar sus funciones. Se determina que el Liderazgo dentro de una empresa cumple un rol muy importante debido a que, si contamos con un buen líder, entonces nuestras funciones las vamos a desempeñar de la mejor y de esta manera llegaremos a lograr las metas establecidas por la Organización.

Vallejos (2020), como es de conocimiento que, la relaciones entre dos variables en una empresa implica una exhausta investigación y por ende el desarrollo completo del estudio, para este caso el objetivo que tuvo la autora fue determinar adecuadamente como o de que forma el clima organizacional llega a relacionarse con la satisfacción del trabajador en un centro de salud de la ciudad de Ferreñafe. Cabe resaltar que, el estudio al desarrollarse esta manera fue de tipo básico, el mismo que se desarrolló a través de un diseño no experimental, por medio de los acontecimientos que se desarrollaron durante el estudio este también fue descriptivo y correlacional. El autor recalcó que se tomó muy en consideración el trabajo que aportaron los colaboradores al poder contestar el cuestionario brindado, principalmente por fueron 21 los colaboradores que ayudaron con el estudio y su realización. Con veraz y adecuada autonomía se analizaron los resultados obtenidos, evidenciando que la relación entre las dos variables estudiadas fue relativamente positiva y significativa, por ello puntualmente los

niveles reales fueron iguales, es decir de acuerdo a los colaboradores tanto el nivel de clima organizacional como la satisfacción laboral fueron buenas, en pocas palabras se sentían completamente satisfechos, sin embargo se precisó algunas recomendaciones con la finalidad de mejorar los aspectos de calidad en atención por medio del desarrollo de capacitaciones a los mismos, reforzando sus funciones y la atención de los servicios que ofrecen.

Bravo (2019), explica detalladamente la influencia que ejerce el clima organizacional sobre lo que es la satisfacción de los colaboradores de la red de servicios de salud de Chiclayo, para lo cual precisó que la tesis fue desarrollada bajo un tipo correlacional y descriptivo. En cuanto a la información que se necesitó, se precisó el apoyo de todos los colaboradores de la red de servicios, para lo cual se delimitó trabajar con solo la muestra de estudio, estas fueron 42 personas, entre ellas estuvieron profesionales técnicos como también auxiliares. Los instrumentos empleados con la intención de recoger información fueron los cuestionarios, uno para cada variable, es decir se aplicaron en modo encuestas a cada uno de los trabajadores. Los resultados fueron procesados por medio del spss y analizados por el autor de acuerdo con las teorías presentados en el marco teórico. Tomando en cuenta las respuestas de los participantes, se conoció que el clima organizacional en la red de servicios se muestra regular, y el nivel de satisfacción de los colaboradores fue alta, se llega a la conclusión que en este objeto de estudio la relación entre ambas variables es nula, es decir no existe relación alguna entre las dos variables, se determina y concluye que, el clima organizacional es poco significativa o poco influyente en la satisfacción delos colaboradores de la Red de Servicios de Salud en la ciudad de Chiclayo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Clima Organizacional**

##### **1.3.1.1 Definición de clima organizacional**

El entorno de trabajo moderno es muy diferente del entorno de trabajo en las tres décadas anteriores. La razón de esta diferencia son los desafíos abrumadores que las organizaciones deben enfrentar. Estos desafíos incluyen una mayor competencia, altos grados de innovación tecnológica, cambios en la naturaleza y estructura de las organizaciones y los desafíos que enfrentan los empleados, como redefinir el contrato de trabajo, familiarizarse con nuevos procesos comerciales, patrones de trabajo flexibles y equilibrio trabajo / vida.

Bertalanffy (1994), hace mención que el clima organizacional es frecuentemente señalado en el diagnóstico laboral, además expone que el estudio del clima organizacional no es reciente, se estudio desde la segunda mitad del siglo XX.

Parsons (1996) estudia las organizaciones como un microsistema que se encuentra dentro de un sistema mayor el cual es la sociedad. En este sentido el sistema contiene ciertos elementos que provocan estímulos en los colaboradores de la empresa.

Maturana (1999) dice que el clima organizacional se encuentra íntimamente a los sentimientos que experimentan los miembros de una organización. Ello implica que muchas veces la configuración del clima responderá a los criterios individuales de cada miembro del equipo.

Bustos, Miranda y Peralta (2010) definen como al clima organizacional como un conjunto de atributos que son dinámicos y que definen la huella de cómo es una organización.

Goncalves (2007) afirma que la definición de la organización, producto de la interacción del clima organizacional, engloba ciertos factores como lo son los

sistemas de control, el horario laboral, los aspectos remunerativos, las formas como se hacen las cosas, los estilos de liderazgo, incluso los aspectos mobiliarios que provee la organización. El autor clasifica estos factores en externos e internos, estos factores debido a que son organizacionales, es necesario que los gerentes logren ciertos aspectos de gestión para lograr un clima organizacional que sea percibido como positivo.

Brunet (2004) indica que las personas que laboran dentro de la organización tienen ciertas aspiraciones y motivadores que los orientan a trabajar dentro de un ambiente donde se perciban ciertos aspectos positivos. Estos aspectos son: la remuneración de acuerdo con el mercado, un estilo de liderazgo democrático, un horario laboral balanceado y además un fuerte compromiso de la organización con los colaboradores, generan sentimientos positivos dentro de la organización.

#### **1.3.1.1. Importancia del Clima Organizacional**

Cuando se tiene conocimiento del clima organizacional en que se viene trabajando permite la retroalimentación en cuanto a los procesos o actividades de cada una de las áreas. Además, permite la introducción de cambios en las conductas y actitudes del personal.

La práctica de un buen clima organizacional refleja los valores, creencias y actitudes que el personal posee dentro y fuera de los ambientes, es así como se vuelve de suma importancia su evaluación continua.

Se efectúa el análisis de los que ocasionan conflicto, así como estresores de insatisfacción frente al personal de la organización en las distintas áreas.

Manejar un adecuado clima organizacional permite al administrador o gerente de toda entidad tomar correctas decisiones ya sea a un nivel de capital humano como económicas y financieras. (Bustos, Miranda y Peralta, 2010)

### **1.3.1.2. Componentes del clima organizacional**

Para el análisis de los componentes se considera el ambiente físico, que se encuentra integrado por los aspectos físicos y de entorno que conforman los ambientes laborales donde se ejecutan las actividades de los puestos laborales. En este sentido la organización debe garantizar proveer a los colaboradores oficinas que guarden ciertas características como lo son: amplitud, luz, temperatura adecuada para que se realiza un trabajo de calidad (González, 2006)

Otro componente representa la estructura, que según González (2006), involucra el numero de colaboradores que tienen la organización, así como también el numero de unidades o departamentos que tienen una organización dentro de su estructura organizacional. Cuando lo organigramas son mas grandes o pesados, entonces se tiende a tener más reglamentos y políticas para realizar ciertas actividades, en este sentido es necesario balancear los reglamentos y procedimientos para cada tipo de organización en base a sus realidades organizacionales.

El ambiente social abarca el compañerismo y los niveles de relaciones que ocurren en los tratos formales e informales que tienen los colaboradores de la organización. En este sentido se verifica que cuando existen sentimientos de solidaridad y de colaboración entre los miembros del equipo, se generan mayores rendimientos laborales, y se percibe un mejor clima laboral.

Por último, González (2006) muestra que el aspecto personal es importante en los componentes del clima organizacional iniciando por las aptitudes, actitudes y motivaciones respectivamente.

### **1.3.1.3. Características clima Organizacional**

Es probable que esto se mida en una organización, participando activamente en el comportamiento de los empleados. Por este motivo, es necesario realizar un diagnóstico y, por lo tanto, conocer las características para una gestión o desarrollo óptimos.

Gonzales (2006), indica que: “Mantener un buen clima trae como consecuencia una mejor disposición para el trabajo y obtener mejores índices de desempeño, por otro parte un inadecuado clima trae consigo serios problemas. Es decir, cuando se evidencia ausentismo es un claro ejemplo de mal clima organizacional”. (p.65)

### **Teoría del Clima Organizacional de Likert: (citado por Brunet 1999)**

Considera que la actitud asumida por parte los subalternos están directamente relacionados al comportamiento del gerente, en ese sentido Likert establece tres tipos de variables para sus análisis variables Causales, intermedias y finales.

#### **1.3.1.5 Dimensiones del Clima Organizacional**

Según Palma (2004):

**Autorrealización** percepción por parte del colaborador, el cual se siente que puede progresar como persona y como profesional realizando las actividades de la empresa. Para incrementar la dimensión, la organización debe mejorar las actividades que estipula el puesto de trabajo, con el fin de hacer las tareas de mayor significación. Se debe garantizar que las tareas transmitan que permiten cumplir el trabajo, pero también permite mejorar aspectos personales.

**Involucramiento Laboral** percepción del colaborador de sentir parte o miembro de un grupo laboral, se produce cuando la organización presta las condiciones necesarias para los colaboradores. Es necesario que las organizaciones promuevan diversas actividades que permitan mejorar los niveles de compromiso de los trabajadores con la organización. El involucramiento se puede definir como la percepción de afiliación que tiene el colaborador con la organización.

**Supervisión** La supervisión implica las formas cualitativas, en como una persona, permite revisar las formas de trabajo que realizan los colaboradores para cumplir con los objetivos organizacionales.

**Comunicación** La comunicación es fundamental, porque el flujo de información permite intercambiar datos entre miembros de la organización, el intercambio de información permite mejorar el grado de apego que sienten los colaboradores entre si.

**Condiciones Laborales** Las condiciones laborales también son los recursos que proporciona la organización para realizar un trabajo de calidad. Implica aspectos físicos, aspectos emocionales y aspectos económicos.

### **1.3.2 Satisfacción laboral**

#### **1.3.2.1 Definición de satisfacción laboral**

Pomareda y Herbert (2008) explica que la satisfacción laboral es un conjunto de sensaciones y afirmaciones que tienen los colaboradores con respecto a su entidad laboral. La construcción de sensaciones solo se puede construir luego que el personal de una empresa obtiene un tiempo significativo de laborar dentro de una organización. Luego que el colaborador obtiene datos comparativos para evaluar situaciones laborales, se puede construir un concepto de satisfacción laboral.

Palma (2005) enfoca el concepto de satisfacción basado en el concepto de creencias que tiene una persona frente a su entidad laboral. En este sentido los colaboradores pueden creer que su empleador los trata bien o la trata de una manera inadecuada.

Robbins y Coulter (2014) abordan la satisfacción laboral desde un punto de vista mas cualitativo, y se indica que la satisfacción laboral es una actitud que se construye la persona frente a ciertas características que presenta el trabajo, estas características pueden ser, horarios laborales, documentos de normalización, tipo de trabajo, capacidades para lograr ascender dentro de la empresa, etc.

#### **1.3.2.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Según Palma (2005) son 4 las dimensiones que componen la Satisfacción Laboral:

Significación de Tareas se refiere a la disposición que un trabajador tiene con su centro de trabajo en las tareas que se asigne. Cuando las tareas son mas significativas, esto quiere decir que el desarrollo de ellas, obtiene una mejora en las competencias laborales de los colaboradores.

Condiciones de Trabajo conjunto de variables para el desempeño de las actividades dentro de una Organización ya sea ambiente, relaciones interpersonales, etc. Cuando los colaboradores cuentan con todos los utensilios y herramientas para realizar un trabajo, se mejora la sensación de bienestar para realizar las diferentes tareas. En este sentido se debe priorizar que los ambientes sean cuidados para realizar trabajos de calidad.

Reconocimiento Personal incentivos que se dan dentro de una Organización con el único fin de incentivar y motivar a los colaboradores por los buenos resultados obtenidos dentro de ella. La percepción de felicidad y de bienestar se mejora cuando los lideres de la organización reconocen que el trabajo que se desarrolla dentro de la organización es bueno y de calidad. Un trabajo reconocido, alienta a una mejora continua y motiva el logro de los objetivos en todos los niveles de la organización.

Beneficios Económicos incentivos remunerativos o monetarios que se dan en una Organización por el buen desempeño de las actividades de casa colaborador. Es la dimensión mas importante que permite mejorar la satisfacción laboral. Las organizaciones deben procurar sobre el promedio del mercado y se debe buscar que los aspectos monetarios tengan relación con las dificultades de las tareas que se realizan en la organización.

### **1.3.2.3 Niveles de Satisfacción**

Robbins y Coulter (2014) son 6 los niveles los cuales son:

Satisfacción y Productividad: Después de los estudios realizados de Hawthorne los lideres creyeron que los empleados felices eran más productivos. Se cabe indicar que mientras un colaborador este más satisfecho entonces generará mayor productividad a la empresa o viceversa. No obstante, se puede

afirmar con bastante certeza que la correlación que existe entre satisfacción y productividad es bastante fuerte porque depende de cuan satisfecho este el colaborador para producir de manera positiva.

**Satisfacción y Ausentismo:** Según estudios señalan que por lógica los empleados que están más satisfechos son los que menos ausentismo presentan en su centro de trabajo; por lo tanto, los empleados insatisfechos son los más propensos a faltar a su centro de trabajo. Además, existen diversos factores de ausentismo como, por ejemplo: Hay empresas que ofrecen el beneficio de ausentarse sin ningún problema por enfermedad (incluso a aquellos colaboradores que están satisfechos. Aunque existen empleados que fingen estar enfermos con tal de tener libre porque saben que en su centro de trabajo no hay ninguna sanción o molestia que le pueda traer como consecuencia esta falta.

**Satisfacción y Rotación de Personal:** Por lógica los empleados que están satisfechos son los que menos niveles de rotación tienen a comparación de los insatisfechos que son los que mayormente los rotan. Aunque hay que recalcar que existen diferentes factores de rotación de personal como las oportunidades de empleo en otra organización, el tiempo de trabajo en una misma área, las oportunidades de ascenso que se dan de manera interna; estos factores generan de manera directa a que un personal pueda tomar otras decisiones y dejar su trabajo por un mejor empleo. En cambio, sí un colaborador desempeña de manera correcta sus funciones, el empleador hace todo lo posible con tal de retenerlo como, por ejemplo: Aumento de sueldo, Oportunidades de ascensos, Vacaciones adelantadas, incentivos no monetarios, etc.

**Satisfacción Laboral y Satisfacción del Cliente:** En el caso de que el colaborador entable una conversación directa con el cliente, si existe una relación muy importante entre la satisfacción laboral y satisfacción del cliente ya que depende del trato que se le brinde al cliente para que se sienta satisfecho con la atención que le estamos brindando. Además, según estudios nos muestran que mientras un colaborador este más satisfecho, entonces la satisfacción y la lealtad que tendrá el cliente hacia nuestra empresa será mayor. Por ese motivo se han

visto casos que cuando un colaborador tiene relación directa con el cliente y no lo tratas bien, entonces es ahí donde el cliente se siente frustrado y busca otra empresa donde lo traten mejor. Por eso hay que tener bien en cuenta que la reputación de la entidad donde laboramos depende mucho del trato que se les brinde a los clientes.

Satisfacción Laboral y Coe (Director de operaciones de una empresa): En toda Organización si los empleados no sienten que sus supervisores, los procedimientos dentro de la Empresa o las políticas salariales no son las adecuadas, lo más probable es que su satisfacción laboral este por los sueldos y no se sienta comprometido con la entidad donde labora; en cambio si el colaborador percibe todo lo contrario, entonces él se va sentir más a confianza con su jefe inmediato de tal manera que se va sentir más comprometido con la organización donde labora y va aportar más de lo debido para el logro de los metas.

Lo más probable es que si hay colaboradores satisfechos, entonces son los que más propensos están a hablar bien de la empresa donde laboran, a manejar una mejor relación entre todos los compañeros y ayudarse entre todos para el logro de los objetivos propuestos por la Organización. Es muy importante comprender que todo CCO puede generar beneficios muy positivos para las organizaciones.

Satisfacción Laboral y Mal Comportamiento en el Lugar de Trabajo: Cuando algún empleado no está satisfecho en su centro de trabajo lo puede demostrar de diferentes maneras como, por ejemplo: algunos toman la decisión de renunciar a su centro de labores, otros pierden el tiempo jugando en las computadoras que realizan sus actividades, otros toman la decisión más absurda que es la de agredir verbalmente a sus compañeros y de una u otra manera generar un mal ambiente dentro de la Organización. La mejor decisión que puede tomar el líder o jefe inmediato sería afrontar el problema que se está atravesando de tal manera que se genere una Participación Laboral de todos los colaboradores para que sientan comprometidos con su centro de trabajo y hacerles ver su principal motivación para seguir laborando.

#### **1.3.2.4 Teoría de los factores de Herzberg**

Según Robbins y Coulter (2014) existen 2 factores de la teoría de Herzberg:

##### Teoría de los Factores de Motivación

Se asocian con los factores intrínsecos los cuales están directamente relacionados con la Satisfacción Laboral, estos factores involucran más a los logros personales que uno obtiene, a los reconocimientos que se obtiene dentro del centro de trabajo, al desarrollo profesional o líneas de carrera que se dan dentro de la empresa donde uno labora.

##### Teoría de los Factores de Higiene.

Se asocian con los factores extrínsecos que están relacionados directamente con la Insatisfacción Laboral, estos factores están fuera de control de la persona ya se sitúan en el ambiente externo donde uno labora como, por ejemplo: las políticas de la entidad donde uno labora, las condiciones laborales que se dan dentro de toda organización, las relaciones interpersonales entre todos los compañeros de trabajo, el salario establecido por la empresa, entre otros.

#### **1.3.2.3 Importancia de la Satisfacción Laboral en el ámbito organizacional**

Maister (2003) ha demostrado en diferentes ámbitos que el incremento de la satisfacción de los colaboradores dentro de una organización repercute en el incremento de la satisfacción de los clientes; mientras que la baja satisfacción genera en toda empresa que el personal atiende de mala manera a los clientes y genere una insatisfacción en ellos.

Trimble (2006) nos menciona que el alto nivel de satisfacción nos demuestra que el personal está comprometido y se siente identificado con la entidad donde labora; además que es capaz de estar predispuesto a realizar actividades que no le corresponden y todo por el bien de la Organización.

#### **1.3.2.5 Constructos que influyen en la Satisfacción Laboral**

La relación Motivación y Satisfacción Laboral “Gouws (1995) nos manifiesta que los factores que motivan al colaborador son los mismos que los hacen sentir

satisfechos, lo cual nos quiere decir que personal que se encuentra motivado entonces se va sentir satisfecho con su trabajo.”

La relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral “Si dentro de una organización no se acepta la discriminación (religión, raza, cultura, idioma, etc.) y se toma en cuenta la inclusión esto generaría una gran satisfacción dentro del lugar donde se labora. Además, que, si dentro de toda empresa se preocupan por mejoras constantes dentro de ella, esto generaría un impacto positivo en la satisfacción de cada uno de los colaboradores.”

La relación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral “si existen buenas relaciones interpersonales, buen ambiente de trabajo, buena comunicación, etc. dentro de toda organización; entonces existirá una buena satisfacción por parte de los colaboradores para el desempeño de sus actividades.”

La relación Comunicación y Satisfacción Laboral “si dentro de toda Organización se le toma gran importancia a la comunicación interpersonal, entonces existirá un gran impacto positivo en la satisfacción de los colaboradores. Además, que si dentro de las herramientas de marketing internas de toda empresa está el ver a los colaboradores como clientes, también esto generará un impacto positivo en la satisfacción de ellos porque los hacen sentir piezas importantes dentro de la empresa. También que, si dentro de un lugar de trabajo se practica el feedback, entonces existirá satisfacción por los mismos colaboradores por la importancia o reconocimientos que se les da dentro de ella.”

La relación Liderazgo o Supervisión y Satisfacción Laboral “según estudios internacionales realizados nos revelan que tener un buen líder dentro de toda organización genera de una u otra manera una gran satisfacción en los colaboradores lo cual repercute en el debido desarrollo de sus actividades. Además, si existe una adecuada supervisión dentro de toda empresa, entonces existirá un adecuado desempeño de las funciones de los colaboradores y se sentirán satisfecho con su centro de trabajo.”

La relación entre Satisfacción Familiar y Satisfacción Laboral “según estudios se manifiesta que en un centro de trabajo donde se demuestra un ambiente amigable con la familia, los colaboradores se sienten satisfechos y comprometidos con su centro de trabajo. Además, que, si todo colaborador tiene una buena relación con su familia, entonces esto impacta de manera satisfactoria en los colaboradores o viceversa. Asimismo, que llegar estresado a casa por motivos insatisfacción laboral genera problemas dentro del entorno familiar.”

La relación entre el Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral “Tabak y Orit (2007) manifiesta que el resolver problemas de manera grupal genera una satisfacción positiva en el centro de trabajo. Además, generar relaciones interpersonales positivas entre colaboradores influye a que exista un buen ambiente y clima de trabajo.”

La relación Tecnológica y Satisfacción Laboral “Peslak (2005) nos manifiesta que el implementar tecnología moderna o actualizada y contar con sistemas sofisticados en toda organización, genera que los colaboradores desempeñen sus actividades de la manera más adecuada y se sientan satisfechos con el lugar donde trabajan.”

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en Mi Banco S.A. de Motupe en el 2020?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Para Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) toda investigación debe ser innovadora en los campos de investigación. Para la presente investigación se toma en cuenta los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral, aplicados en una entidad pública del estado y en un contexto distrital para conocer como se comportan las variables estudiadas. Para el presente estudio se toman teorías reconocidas y estandarizadas con son la de Robbins y Judge (2016) y la de Chiavenato (2010) para estudiar las variables de estudio.

Para Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) las investigaciones deben

seguir en estricto una estructura metodológica, que les permita encontrar una verdad en la realidad problemática. Para la presente tesis se ha utilizado el ordenamiento visual por niveles de las variables de estudio, en base a las medidas de media y desviación estándar de las dimensiones de las variables. Además, para encontrar la relación entre las variables se ha utilizado la estadística inferencial.

En palabras de Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) las investigaciones deben otorgar un aporte significativo a las realidades problemáticas de estudio. Para el presente caso, la investigación encuentra como aporte la descripción profunda de las características que presenta el clima organizacional en un banco, también aporte de manera importante la identificación de los diversos factores que integran el concepto de satisfacción laboral, en este sentido la investigación recomienda una serie de actividades y acciones que pretenden mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de Mi Banco S.A. de Motupe en el 2020.

## **1.6. Hipótesis**

H1: Si existe relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en Mi Banco S.A. de Motupe en el 2020.

H0: No existe relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en Mi Banco S.A. de Motupe en el 2020.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar el grado de relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en Mi Banco S.A. de Motupe en el 2020.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Medir el nivel de percepción del Clima Organizacional en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.

Medir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.

Identificar los factores del clima organizacional que afectan la satisfacción laboral de los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.

**CAPÍTULO II:  
MATERIAL Y MÉTODO**

## CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

El enfoque de investigación fue cuantitativo porque “plantean relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones específicas” (Hernández, Fernández & Sampieri, 2004, pág. 18).

El tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, debido a que el investigador buscó verificar las relaciones entre las variables de estudio.

El diseño es no experimental-transversal por qué no se sometieron a estímulos las variables investigadas y cada variable tuvo una sola muestra que fue examinada en un solo espacio de tiempo.

### 2.2. Población y muestra

Según el área de recursos humanos en Mi Banco de la Ciudad de Motupe se tiene una población de 22 colaboradores.

#### Muestra

Para la presentación investigación se tomará como muestra los mismos 22 colaboradores por no ser muy extensa.

### 2.3. Variables, operacionalización

#### Variable independiente: Clima organizacional

Goncalves (2007) afirma que la definición de la organización, producto de la interacción del clima organizacional, engloba ciertos factores como lo son los sistemas de control, el horario laboral, los aspectos remunerativos, las formas como se hacen las cosas, los estilos de liderazgo, incluso los aspectos mobiliarios que provee la organización. El autor clasifica estos factores en externos e internos, estos factores debido a que son organizacionales, es necesario que los gerentes logren ciertos aspectos de gestión para lograr un clima organizacional que sea percibido como positivo.

**Variable dependiente:** Satisfacción laboral

Pomareda y Herbert (2008) explica que la satisfacción laboral es un conjunto de sensaciones y afirmaciones que tienen los colaboradores con respecto a su entidad laboral. La construcción de sensaciones solo se puede construir luego que el personal de una empresa obtiene un tiempo significativo de laborar dentro de una organización. Luego que el colaborador obtiene datos comparativos para evaluar situaciones laborales, se puede construir un concepto de satisfacción laboral.

**Tabla 1***Operacionalización de la variable independiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Tecnica / instrumento</b>
Clima organizacional	Autorrealización	Oportunidad de progreso		Encuesta / Cuestionario
		Interes en el éxito del empleado		
		Participación de los objetivos		
		Reconocimiento por el jefe del área		
	Involucramiento laboral	Capacitación	1,2,3,	
		Compromiso en la organización		
		Niveles de logro en el trabajo		
		Hacer las cosas		
	Supervisión	Orgullo		
		Calidad de vida	4,5,6,	
		Logro de Responsabilidades		
		Seguimiento		
Comunicaciones	Guía de trabajo			
	Apoyo	7,8,9		
	Metodologías	10,11,12		

	Preparacion	
	Comunicación	
	Colaboración	
	Acceso	
	Relaciones	
	Instalaciones	
Condiciones laborales	Materiales	
	Remuneraciones	13,14

---

**Tabla 2***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Tecnica / instrumento</b>
Satisfaccion laboral	Significacion de la tarea	Trabajo justo	1,2,3,	Encuesta / Cuestionario
		Logros obtenidos		
		Gusto por el trabajo		
		Satisfaccion por el trabajo		
		Gusto por la actividad		
		Ambiente confortable		
	Condiciones de trabajo	Distribucion fisica	4,5,6,	
		Disgusto con el horario		
		Relacion con el jefe		
	Reconocimiento	Comodidad	7,8,9	
		Trato		
	Beneficios economicos	Limitaciones	10,11,12	
Remuneraciones				
	Beneficios			

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas de recolección de datos:

La técnica utilizada es la encuesta y como instrumento serán 2 cuestionarios, los cuales se le aplicara a todos los trabajadores de la Entidad Financiera Mi Banco de la Ciudad de Motupe, uno de Clima Organizacional que consta de 14 preguntas y otro de Satisfacción Laboral el cual consta de 12 preguntas.

### Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento que será utilizado en la presente investigación será el cuestionario el cual consta de un listado de preguntas de acuerdo a las variables a tomar en cuenta, el cuestionario debe de contener preguntas congruentes, las cuales ayudaran a medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en Mi Banco de la Ciudad de Motupe.

### Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,937	14	

Fuente: SPSS 24

### Confiabilidad del instrumento para medir la variable dependiente

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	12

*Fuente: SPSS 24*

El alfa de Cronbach obtiene coeficientes de 0.937, y 0.926. La prueba piloto se realizo con 10 elementos muestrales.

### **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se obtuvo el permiso de la entidad para la recolección de datos a través de un documento formal. Para la recolección de información se coordinó un día hábil para visitar la entidad y entregar los cuestionarios de investigación a los elementos de la muestra.

Los cuestionarios fueron impresos en hojas bond de tamaño A4, para cuidar la integridad de la muestra, los cuestionarios fueron desinfectados y para su llenado se entregaron bolígrafos a cada de los integrantes de la muestra.

Durante el desarrollo de la recolección de datos, se conto con la participación del investigador, quien proporciono las indicaciones para el llenado de los cuestionarios. Luego de la recolección de datos, las respuestas de los cuestionarios fueron codificadas y vaciadas textualmente en una matriz de doble entrada en una hoja de calculo.

El análisis de los datos se realizo a través de medias y varianzas obtenidas con el programa a spss versión 24. Los estadísticos descriptivos permitieron totalizar las dimensiones y ordenarlas visualmente en niveles. La correlación entre variables se realizo mediante la prueba de Pearson.

Para la discusión de datos se utilizo el método deductivo, y la estadística inferencial, que permitió llegar a conclusiones importantes.

## **2.6. Aspectos éticos**

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) exponen los siguientes criterios relacionados con la ética.

El principio de libertad y responsabilidad, los colaboradores de la entidad no fueron obligados a llenar los cuestionarios, los colaboradores aceptaron por libre albedrío su afirmación de participar en la investigación.

La confidencialidad, para el desarrollo de la investigación, el investigador ha indicado que la información recogida solo servirá para fines académicos y la información se mantendrá en absoluta reserva.

La confirmabilidad, todos los datos recogidos fueron probados por métodos estadísticos y en todo momento se ha buscado el juzgamiento por expertos.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) indican los siguientes criterios éticos los cuales se pueden aplicar a las investigaciones:

**Credibilidad:** los instrumentos fueron probados por expertos y pruebas estadísticas que se orientaron a verificar su utilidad para medir los datos.

**Transferibilidad:** los datos sirven para desarrollar futuras investigaciones, debido a la probidad de los datos.

**Dependencia:** se busco en todo momento lograr que las variables se relacionen entre si con el fin de lograr el objetivo general

**Confirmación:** la investigación utilizó métodos exactos para comprobar las relaciones entre las variables de estudio.

**CAPÍTULO III:  
RESULTADOS**

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1. Resultados en tablas y figuras

**Tabla 3**

*Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la variable*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Autorrealización	22	10,00	14,00	12,5455	1,26217
Involucramiento	22	10,00	15,00	13,4091	1,50108
Supervisión	22	11,00	15,00	14,3636	1,09307
Comunicación	22	6,00	10,00	7,5455	,85786
Condiciones	22	6,00	15,00	13,0455	2,59078
Satisfacción de la tarea	22	9,00	15,00	13,9091	1,65929
Condiciones de trabajo	22	8,00	15,00	13,8182	1,86793
Reconocimiento	22	9,00	14,00	13,2273	1,41192
Beneficios económicos	22	9,00	12,00	10,8182	,66450
N válido (por lista)	22				

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*

**Tabla 4**

*Estadísticos descriptivos de las variables*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Clima organizacional	22	47,00	65,00	60,9091	4,98483
Satisfacción laboral	22	37,00	55,00	51,7727	5,17256
N válido (por lista)	22				

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*

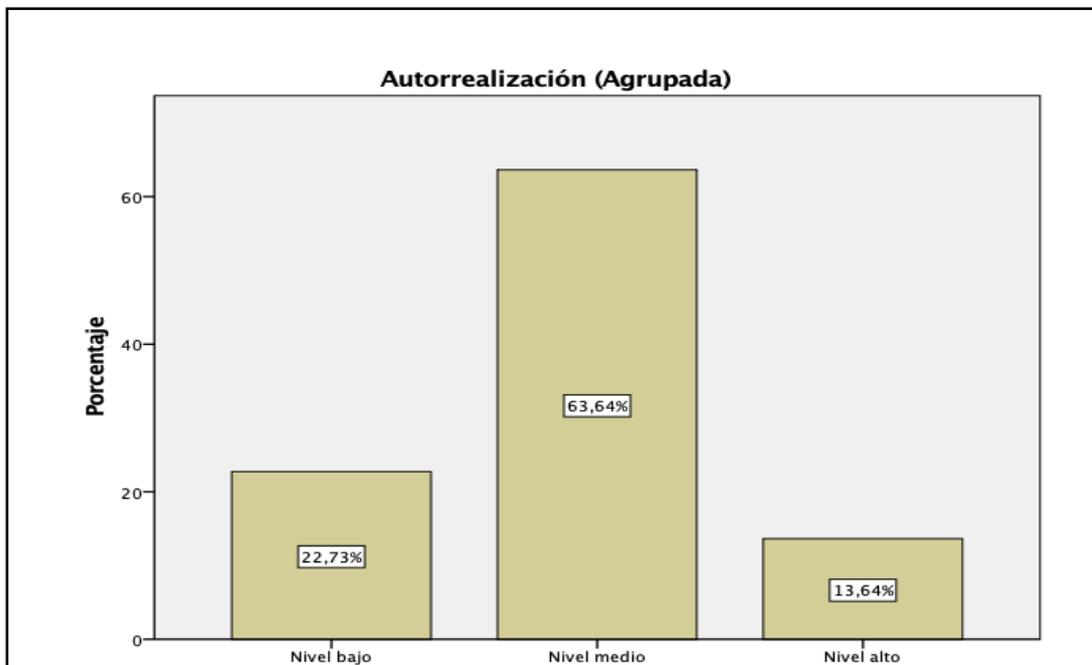
## Tablas y figuras de las dimensiones del clima organizacional

**Tabla 5**

*Autorrealización (Agrupada)*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	22,7
Medio	14	63,6
Alto	3	13,6
Total	22	100,00

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*



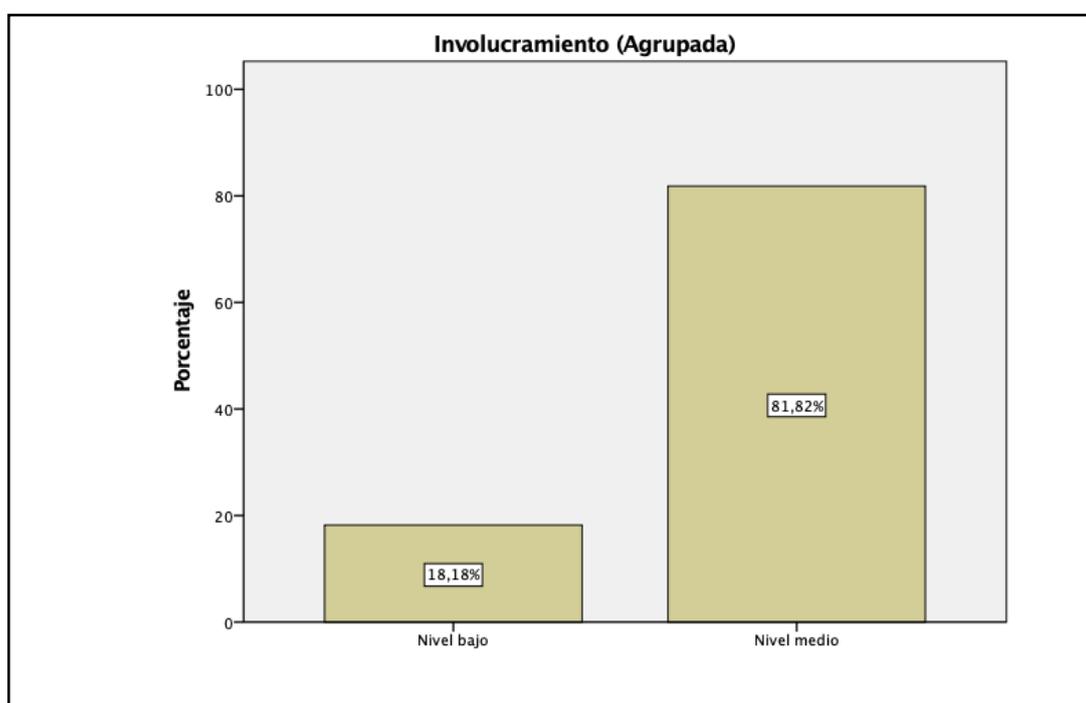
*Figura 1 Autorrealización (Agrupada)*

El 63% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional. Para incrementar la dimensión, la organización debe mejorar las actividades que estipula el puesto de trabajo, con el fin de hacer las tareas de mayor significación. Se debe garantizar que las tareas transmitan que permiten cumplir el trabajo, pero también permite mejorar aspectos personales.

**Tabla 6**  
*Involucramiento (Agrupada)*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	18,2
Medio	18	81,8
Alto	0	0
Total	22	100,00

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*



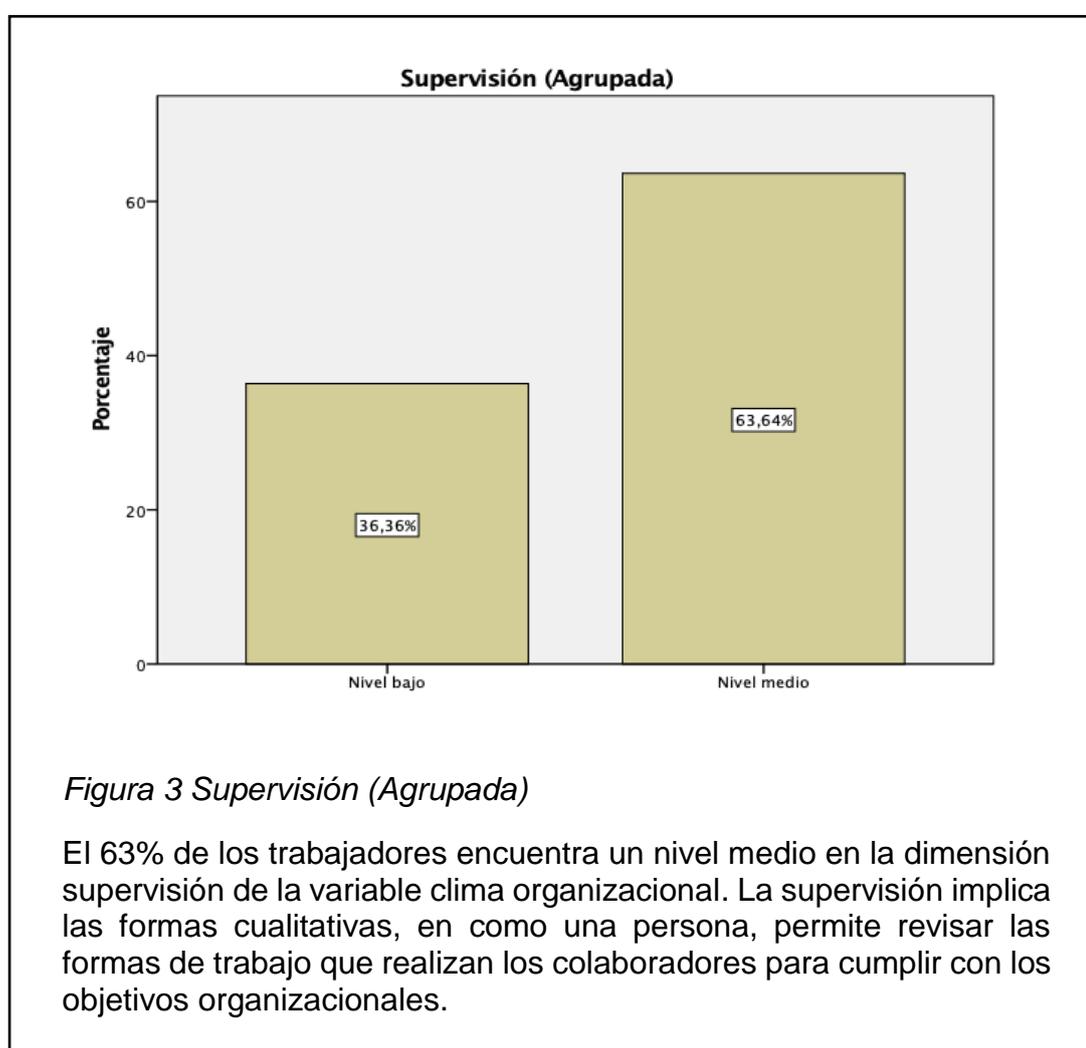
*Figura 2 Involucramiento (Agrupada)*

El 81% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión involucramiento de la variable clima organizacional. Es necesario que las organizaciones promuevan diversas actividades que permitan mejorar los niveles de compromiso de los trabajadores con la organización. El involucramiento se puede definir como la percepción de afiliación que tiene el colaborador con la organización.

**Tabla 7**  
*Supervisión (Agrupada)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	8	36,4
Medio	14	63,6
Alto	0	0
Total	22	100,00

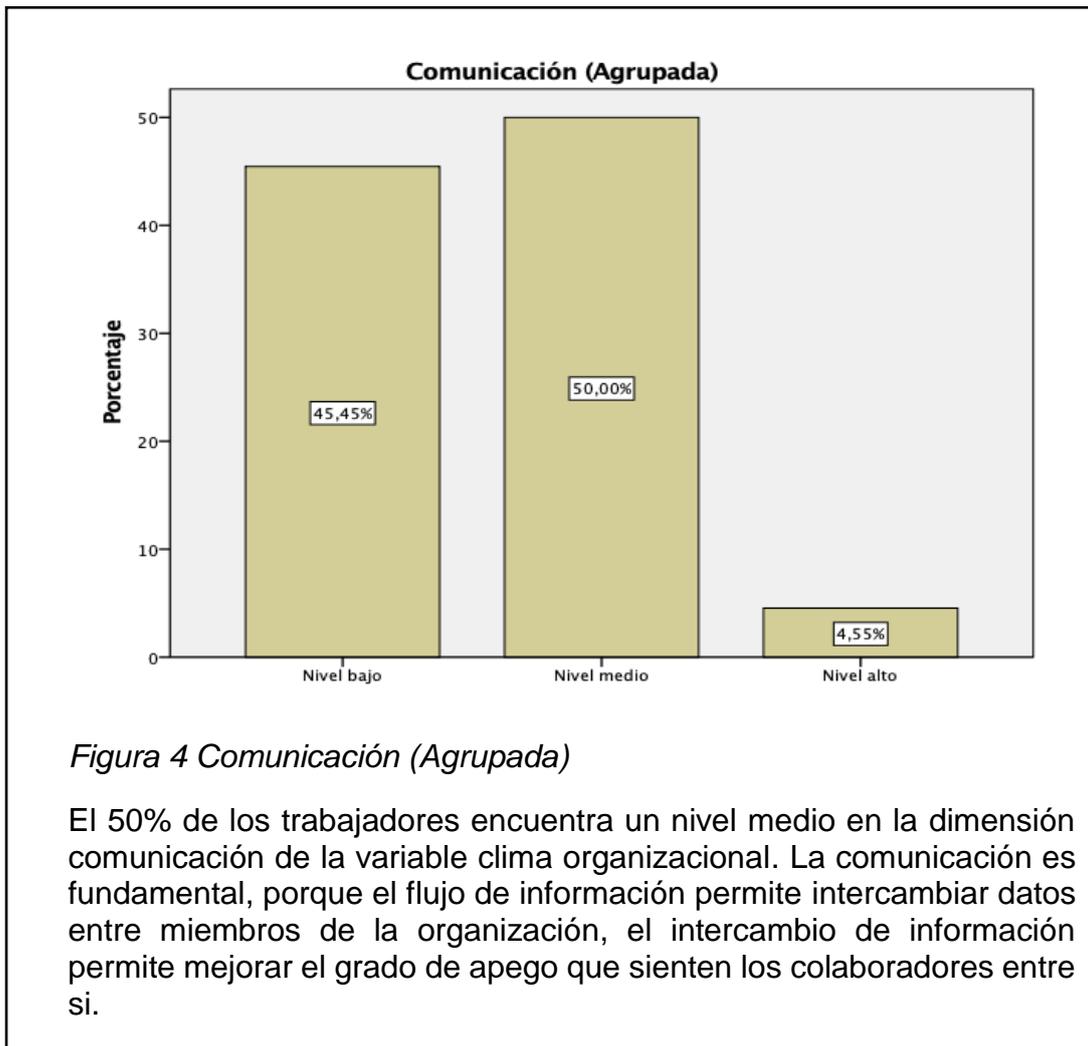
*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*



**Tabla 8**  
*Comunicación (Agrupada)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	10	45,5
Medio	11	50,0
Alto	1	4,5
Total	22	100,00

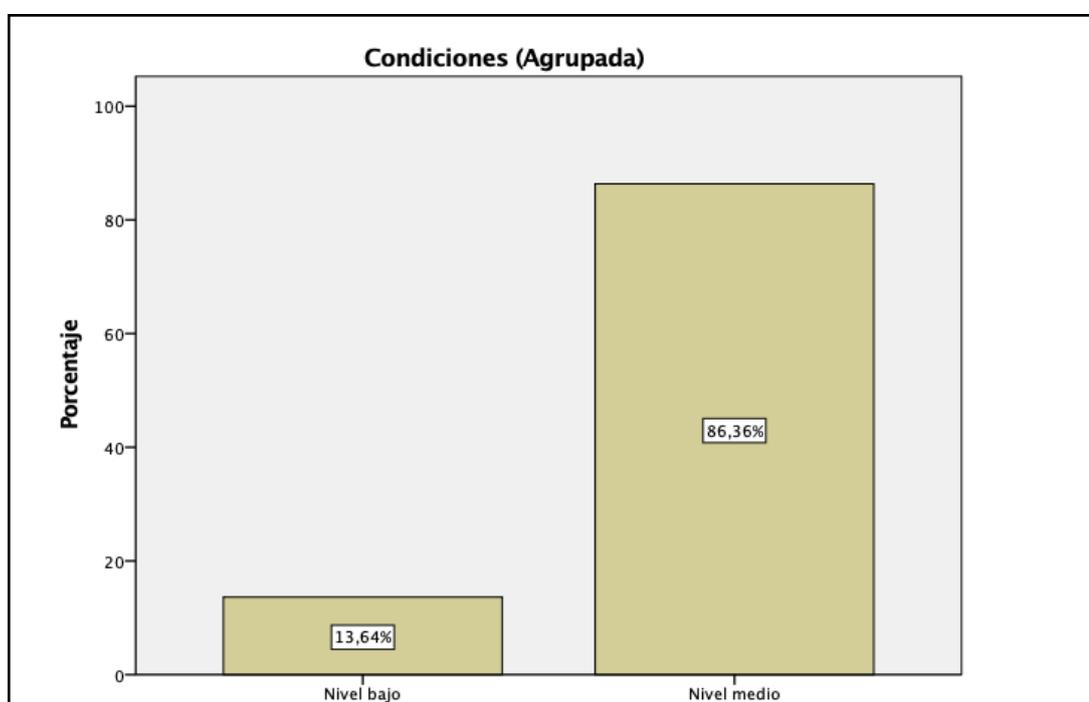
*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*



**Tabla 9**  
*Condiciones (Agrupada)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	3	13,6
Medio	19	86,4
Alto	0	0
Total	22	100,00

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*



*Figura 5 Condiciones (Agrupada)*

El 86% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión condiciones de la variable clima organizacional. Las condiciones laborales también son los recursos que proporciona la organización para realizar un trabajo de calidad. Implica aspectos físicos, aspectos emocionales y aspectos económicos.

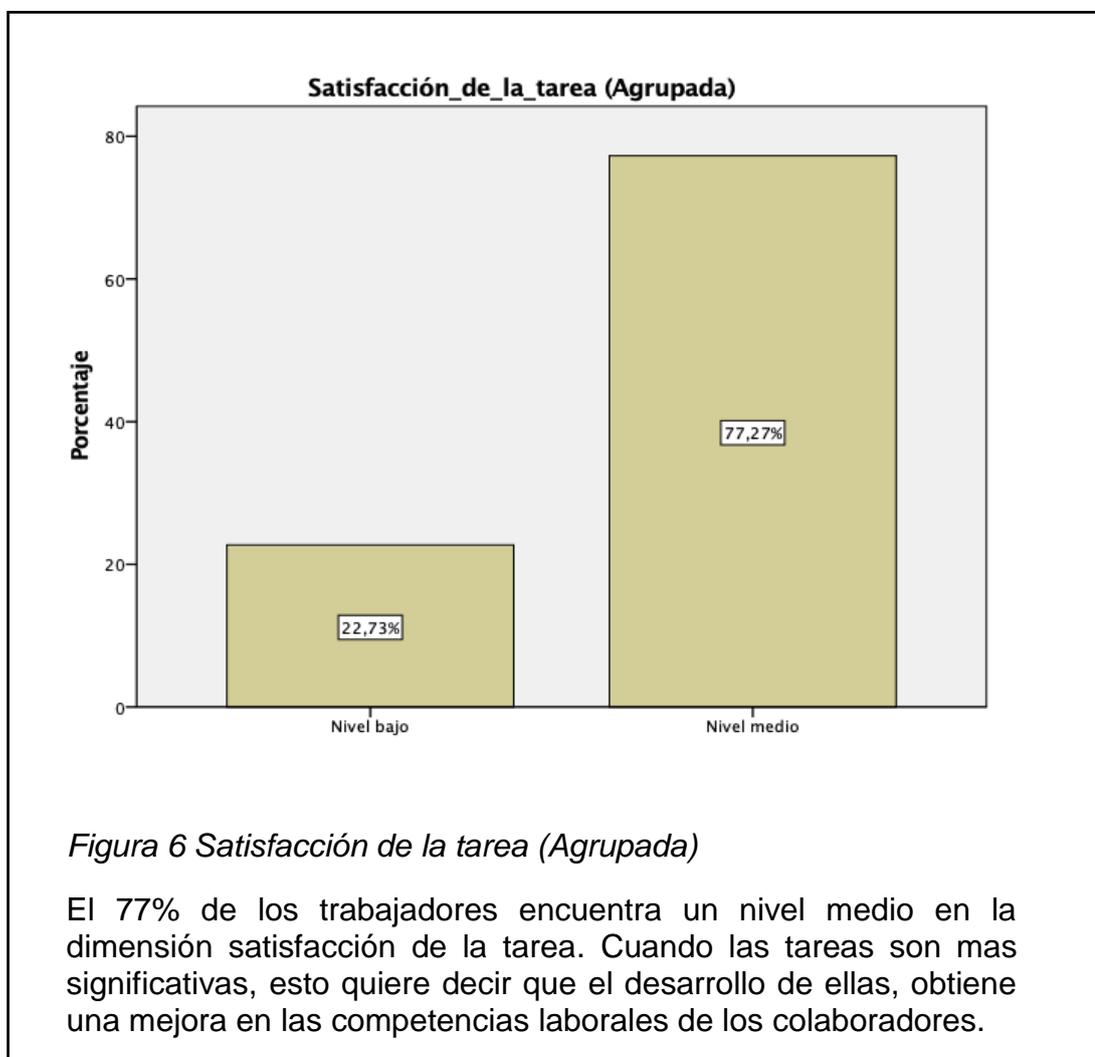
## Tablas y figuras de las dimensiones de la satisfacción laboral

**Tabla 10**

*Satisfacción de la tarea (Agrupada)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6	27,3
Medio	16	72,7
Alto	0	0
Total	22	100,00

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*

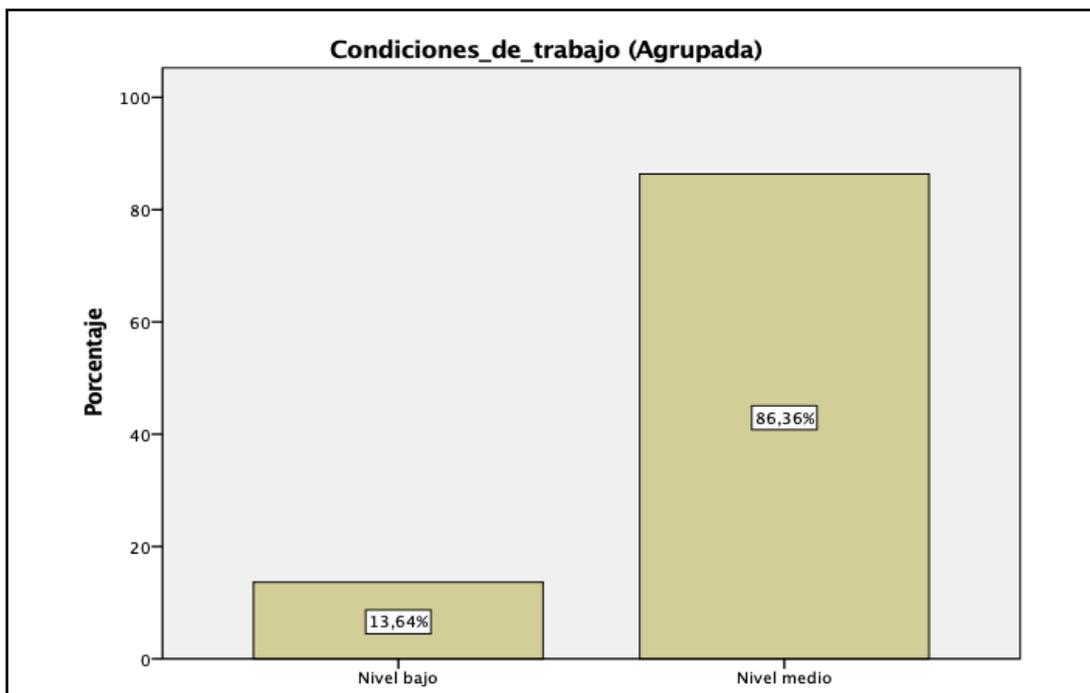


**Tabla 11**

*Condiciones de trabajo (Agrupada)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	3	13,6
Medio	19	86,4
Alto	0	0
Total	22	100,00

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*



**Figura 7** Condiciones de trabajo (Agrupada)

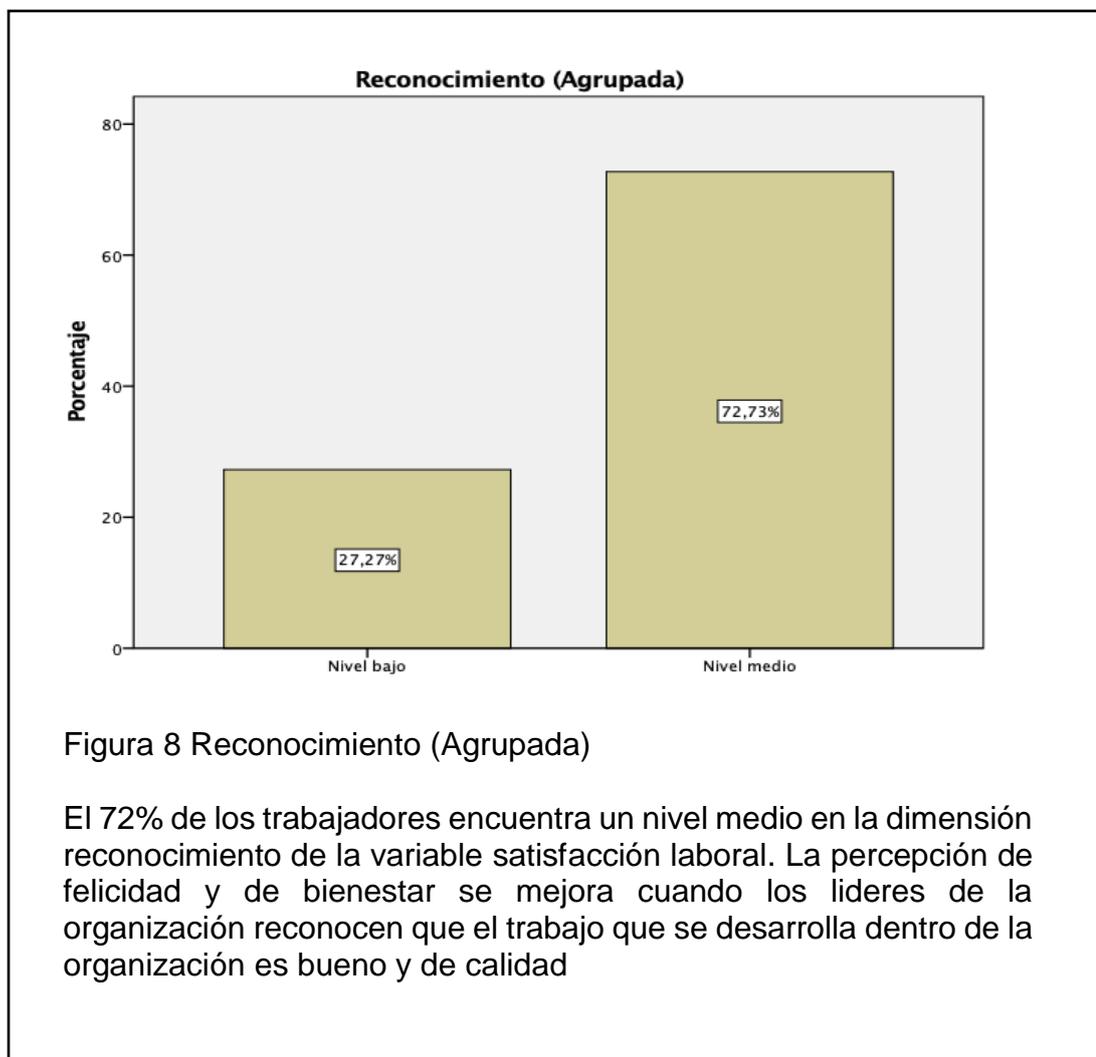
El 86% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral. Cuando los colaboradores cuentan con todos los utensilios y herramientas para realizar un trabajo, se mejora la sensación de bienestar para realizar las diferentes tareas.

**Tabla 12**

*Reconocimiento (Agrupada)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6	27,3
Medio	16	72,7
Alto	0	0
Total	22	100,00

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*

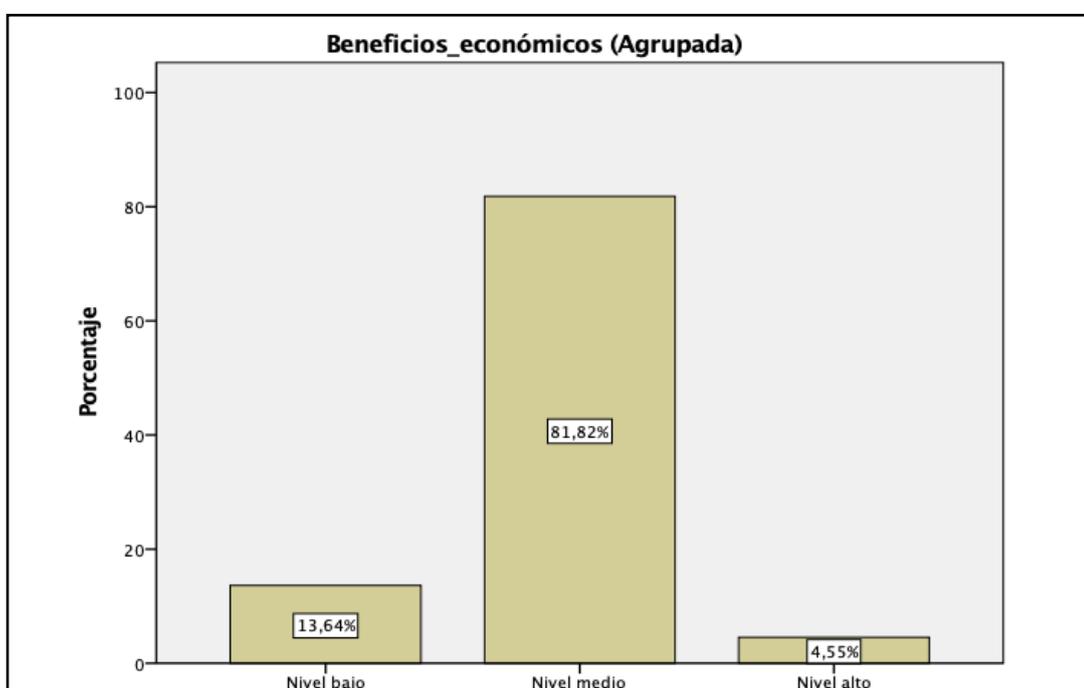


**Tabla 13**

*Beneficios económicos (Agrupada)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	3	13,6
Medio	18	81,8
Alto	1	4,5
Total	22	100,00

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*



*Figura 9 Beneficios económicos (Agrupada)*

El 81% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral. Es la dimensión mas importante que permite mejorar la satisfacción laboral. Las organizaciones deben procurar sobre el promedio del mercado y se debe buscar que los aspectos monetarios tengan relación con las dificultades de las tareas que se realizan en la organización.

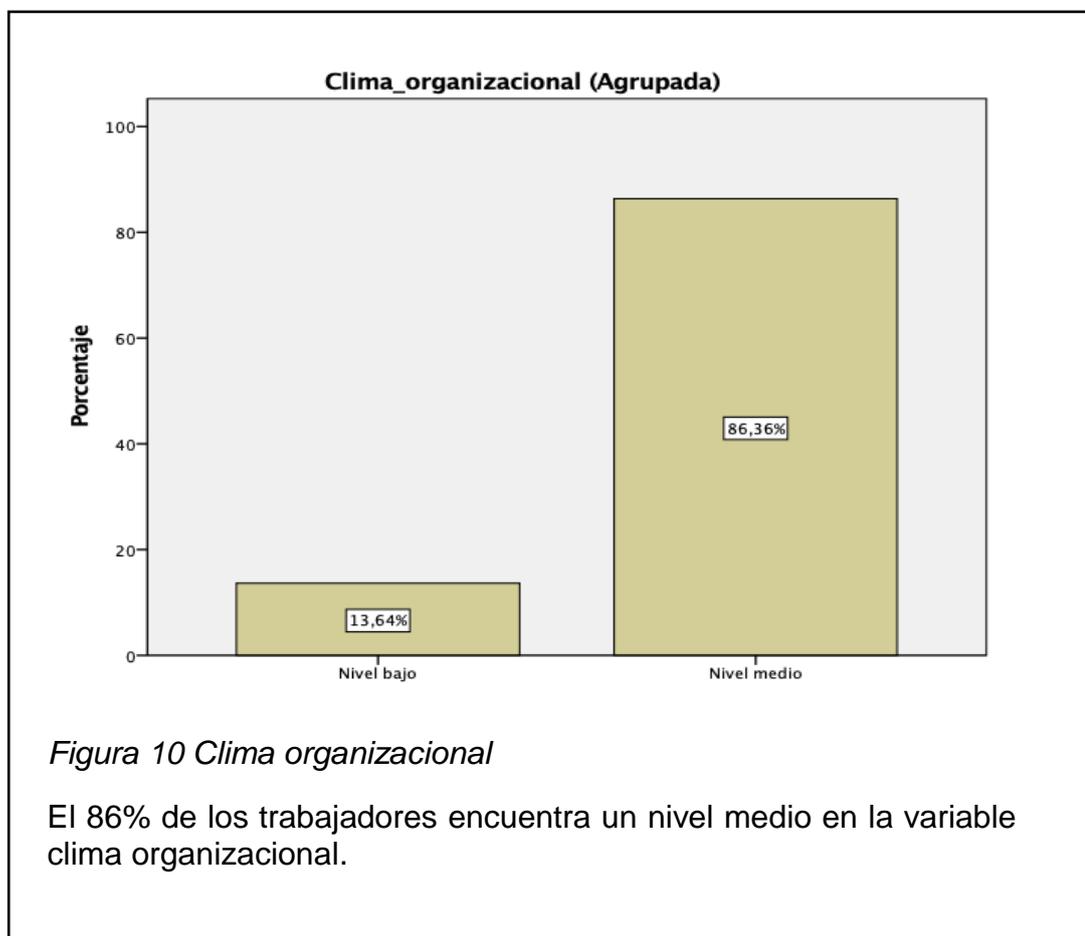
## Tablas y figuras de las variables agrupadas

**Tabla 14**

*Clima organizacional (Agrupada)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	3	13,6
Medio	19	86,4
Alto	0	0
Total	22	100,00

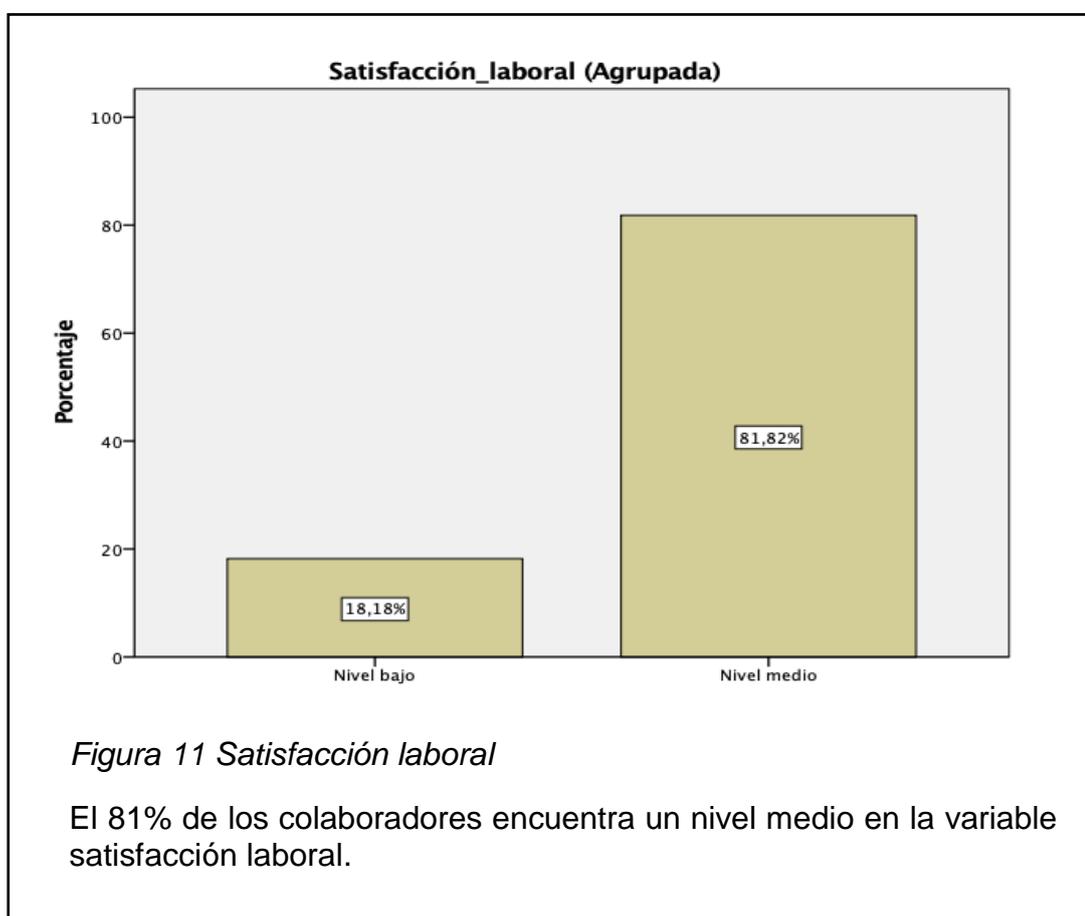
*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*



**Tabla 15**  
*Satisfacción laboral (Agrupada)*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	4	18,2
Medio	18	81,8
Alto	0	0
Total	22	100,00

*Fuente: elaboración propia exportada del SPSS – v.25*



**Tabla 16**  
*Correlaciones entre variables*

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	22	22
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	22	22

### **3.2. Discusión de resultados**

Determinar el grado de relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en Mi Banco S.A. de Motupe en el 2020.

De acuerdo con los resultados del coeficiente de Pearson, se verifica que existe una relación fuerte y directa entre las variables de estudio, puesto que  $r=0.878$ . Además, el sig bilateral es igual a 0.00, que es menor de 0.05 y por lo tanto se puede aceptar la hipótesis positiva. La investigación de Molina (2019) destaca que existe una muy alta influencia de la satisfacción del personal sobre lo que es el clima organizacional, además se precisó que las actividades desarrolladas en el entorno estatal se puntualizan o se enfocan en lo que son los mecanismos de soporte técnico, la gestión administrativa y los aspectos de infraestructura.

#### **Medir en nivel de percepción del Clima Organizacional en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.**

El 86% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable clima organizacional. Bustos, Miranda y Peralta (2010) definen como al clima organizacional como un conjunto de atributos que son dinámicos y que definen la huella de cómo es una organización.

Goncalves (2007) afirma que la definición de la organización, producto de la interacción del clima organizacional, engloba ciertos factores como lo son los sistemas de control, el horario laboral, los aspectos remunerativos, las formas como se hacen las cosas, los estilos de liderazgo, incluso los aspectos mobiliarios que provee la organización. El autor clasifica estos factores en externos e internos, estos factores debido a que son organizacionales, es necesario que los gerentes logren ciertos aspectos de gestión para lograr un clima organizacional que sea percibido como positivo.

Según Moreno (2017) indica que el excesivo cambio de personal en el Banco Central del Ecuador genera una gran preocupación a los colaboradores de la organización ya que cada 24 meses se tiene que cambiar al personal lo cual genera

que los empleados no realicen sus actividades de manera tranquila generando así un mal Clima Organizacional, además se puede visualizar que cuando las personas están motivadas se esfuerzan más por alcanzar sus metas y las de la organización, de tal manera que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, además que pueden realizar sus actividades de la mejor manera. En este sentido se puede afirmar que la gestión de actividades de motivación en la empresa, generan mejores respuestas en los rendimientos que tienen los empleados.

De acuerdo a los antecedentes de estudio, se puede deducir que el personal de la empresa puede tender a presentar un nivel de rotación de personal alto, debido a una mala gestión del clima organizacional.

Según Carmona (2019) Indica que en el Banco de la Nación específicamente la Agencia "1" Cajamarca, el clima organizacional o el ambiente donde se desarrollan sus actividades no es el adecuado para laborar, no existen capacitaciones para todo el personal, no existen promociones laborales, no se les consideran a los trabajadores en las tomas de decisiones de mejora para la entidad, no existen horarios flexibles; lo cual provoca que los trabajadores se sienten improductivos y no cumplan con sus tareas y actividades encomendadas; todos esos factores generan un clima Organizacional inadecuado lo que se considera repercute en la satisfacción laboral de los trabajadores.

De acuerdo a los datos mostrados en la investigación de Carmona, se puede deducir que cuando las organizaciones no se preocupan por realizar capacitaciones se puede generar un mal clima organizacional.

### **Medir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.**

El 81% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral, mientras que un 18% de los trabajadores encuentra un nivel bajo en la variable satisfacción laboral.

Pomareda y Herbert (2008) explica que la satisfacción laboral es un conjunto de sensaciones y afirmaciones que tienen los colaboradores con respecto a su entidad laboral. La construcción de sensaciones solo se puede construir luego que el personal de una empresa obtiene un tiempo significativo de laborar dentro de una organización. Luego que el colaborador obtiene datos comparativos para evaluar situaciones laborales, se puede construir un concepto de satisfacción laboral.

Tomando en cuenta los aportes de los autores, se puede inferir que el estado emocional que experimentan los colaboradores de la empresa Mi Banco en la ciudad de Motupe, no es tan positivo y puede afectar las diferentes facetas del trabajo.

Según la investigación de Espinosa (2016) manifiesta que en el Banco Central del Ecuador (Quito) existe insatisfacción por parte de los colaboradores lo cual provoca que ellos se ausenten del puesto de trabajo porque no se sienten a gusto en el entorno donde laboran y esto recae en que la empresa no cumpla con sus objetivos establecidos. Se determina que el nivel de satisfacción laboral en este grupo de personas es medio y les motiva un poco a desempeñar de manera eficiente su trabajo, pero si se recomienda establecer estrategias para disminuir la tasa de ausentismos, y de esta forma mejorar las medidas que motiven a los empleados y los comprometa a desempeñarse favorablemente en sus actividades.

De lo resultados también se puede inferir que en el banco los colaboradores no tienen una orientación optima hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Identificar los factores del clima organizacional que afectan la satisfacción laboral de los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.**

El 63% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión supervisión de la variable clima organizacional. La supervisión implica las formas cualitativas, en como una persona, permite revisar las formas de trabajo que realizan los colaboradores para cumplir con los objetivos organizacionales. La tesis

de Espinoza (2017) descubre que las causas del ausentismo tienen una estrecha relación con los estilos de liderazgo que se aplican dentro de la organización, en el estudio se explica que el estilo de liderazgo utilizado no está generando una correcta satisfacción de los colaboradores, por lo tanto se torna el ambiente laboral como no adecuado. Ello implica que el ambiente no se desarrolla de una manera adecuada para llegar a una correcta satisfacción laboral.

El 50% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la dimensión comunicación de la variable clima organizacional. La comunicación es fundamental, porque el flujo de información permite intercambiar datos entre miembros de la organización, el intercambio de información permite mejorar el grado de apego que sienten los colaboradores entre sí. La investigación de Urpeque (2018) resalta la importancia de mejorar las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de la organización.

**CAPÍTULO IV:**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

De acuerdo con los resultados del coeficiente de Pearson, se verifica que existe una relación fuerte y directa entre las variables de estudio, puesto que  $r=0.878$ . Además, el sig bilateral es igual a 0.00

El 86% de los trabajadores encuentra un nivel medio en la variable clima organizacional, mientras que el 13% de los trabajadores encuentra un nivel bajo en la variable clima organizacional, por lo tanto, se concluye que existen ciertas áreas de oportunidad en la gestión del clima organizacional en la empresa Mi Banco.

El 81% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral, mientras que un 18% de los trabajadores encuentra un nivel bajo en la variable satisfacción laboral. Se concluye que existen algunas actividades que se encuentran mal gestionadas y que afectan la satisfacción laboral, como lo son los aspectos de remuneración y de relaciones entre compañeros de trabajo.

Para mejorar las actividades de comunicación, se deben establecer canales de comunicación para ofrecer diferentes posibilidades de transmisión de mensajes. Para mejorar las acciones de liderazgo, el personal que ubica posiciones de dirección de personas, debe tomar cursos de capacitación para mejorar sus competencias de liderazgo.

## **4.2. Recomendaciones**

La gerencia de recursos humanos del banco debe tomar conciencia que las mejoras en el clima organizacional tienen una repercusión directa en la satisfacción laboral de los colaboradores.

La gerencia de recursos humanos debe orientarse a fortalecer las dimensiones de liderazgo de las jefaturas inmediatas y los canales comunicación entre empleados.

Para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores se debe atender a incrementar la remuneración salarial que ofrece el banco, así como también se debe promover relaciones saludables entre los miembros del equipo.

Para mejorar la satisfacción laboral la gerencia de recursos humano dee implementar canales de comunicación entre los miembros del equipo, así como también en la implementación de programas de capacitación orientados a mejorar las habilidades de liderazgo.

## REFERENCIAS

- Álvaro, B. (2017) *El Clima Organizacional y su Influencia en la Rotación del Personal en el Banco Central del Ecuador*. (Tesis de Pre Grado) Universidad Central de Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11790/1/T-UCE-0007-PI016-2017.pdf>
- Ayala, M. (2016) *Identificación de los Factores de Motivación-Higiene asociados a la Satisfacción Laboral de los empleados del Área de Servicios Banca de Negocios del Banco Scotiabank en la Ciudad de Lima*. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1731/1/TL\\_AyalaCortezMaria.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1731/1/TL_AyalaCortezMaria.pdf)
- Arizaga, Y. (2014) *El Clima Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán*, Pimentel, Chiclayo, 2013. Universidad Señor de Sipán – (Tesis de Postgrado) Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2404/Arizaga%20Olaya%20Yessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cocha, A. (2015) *La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato del Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis..pdf>
- Cotrina, D. Ponte, J. López, Z. (2017) *Clima Organizacional y la Satisfacción del cliente bancario de las entidades del Scotiabank y Banco de Crédito del Perú del mercado de Lima*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2321/TESIS\\_%20LOPEZ%20R.%2c%20PONTE%20V.%20Y%20COTRINA%20R.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2321/TESIS_%20LOPEZ%20R.%2c%20PONTE%20V.%20Y%20COTRINA%20R.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Recuperado de [https://www.academia.edu/36537813/Chiavenato\\_7ma\\_edicion](https://www.academia.edu/36537813/Chiavenato_7ma_edicion)
- Espinosa, C. (2017) *La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador*. Universidad Central de Ecuador. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10031/1/T-UCE-0007-PI005-2017.pdf>

Gosalvez, M. (2019) *Nivel de Satisfacción Laboral en las y los colaboradores del área del call center de la financiera Edpyme GMG - Servicios Perú S.A del Distrito de Surco*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4357/TRABSUFICIENCIA\\_GOSALVEZ\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4357/TRABSUFICIENCIA_GOSALVEZ_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guerra, M. (2016) *Incidencia de los estilos de liderazgo en la satisfacción de los empleados. caso: Banco Solidario de Quito-Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Matriz*. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12984/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huamaní, E. (2017) *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones – Lima, 2016*. (Tesis de Postgrado) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9012/Huaman%C3%AD\\_AEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9012/Huaman%C3%AD_AEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lescano, F. (2017) *Clima Organizacional y el Desempeño de los asesores de servicio del Banco Cencosud en la zona Wong Lima*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1851/TESIS\\_FERNANDO%20LESCANO%20GARCIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1851/TESIS_FERNANDO%20LESCANO%20GARCIA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Mino, E. (2019) *Influencia de la Motivación Laboral en el Clima Organizacional de los trabajadores de Scotiabank-Chiclayo*. Universidad Nacional de Trujillo. (Tesis de Postgrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12878/Mino%20P%c3%a9rez%20Edgardo%20Mauricio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moncayo, C. Palacios, J. (2017) *Grado de Supervisión entre Liderazgo y Satisfacción del Personal Ejecutivo Comercial del Banco Falabella del Open Plaza Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/890/1/TL\\_PalaciosAlcocerJudyMoncayoYlmaClaudiaPaola.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/890/1/TL_PalaciosAlcocerJudyMoncayoYlmaClaudiaPaola.pdf)

Montero, M. y Millán, J. (2017) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/94867499.pdf>

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral – 1° Edición. Recuperado de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

Paredes, J. (2014) *Programa de mejoramiento del clima organizacional para los factores con incidencia negativa en el personal de la casa matriz del Banco Nacional de Fomento. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.* (Tesis de Pre Grado) Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8526/Disertaci%C3%B3n%20Julio%20Andres%20Paredes%20Maldonado.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Pérez, V. (2011) *Satisfacción Laboral. Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador.* Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Pingo, G. (2017) *Estilo de Liderazgo y Satisfacción Laboral. caso: Agencia Paita Caja Piura, Año 2016.* Universidad Nacional de Piura. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1083/ADM-PIN-QUI-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, M. (2012) *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.* (Tesis de Pre Grado) Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=7DE6267BBCA246D2DB2E93FB9DE23494.jvm1?sequence=1>

Román, D. (2016) *Estilos de Liderazgo y su relación con el Clima Organizacional en el área de procesos operativos del Banco de Crédito del Perú-sucursal Piura.* Universidad Nacional de Piura. (Tesis de Pre Grado) Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1199/ADM-ROM-MEN-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uribe, P. (2014) *Clima y Ambiente Organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales.* Recuperado de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Clima-y-ambiente-organizacional-1ed-Jes%C3%bas-Felipe-Uribe.pdf>

Urpeque, R. (2018) *Diagnóstico y Propuesta de Mejora del Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del Banco de Crédito - Oficina Open Plaza – Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.* (Tesis de Pre Grado) Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1358/1/TL\\_UrpequeZe%c3%b1aRicardo.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1358/1/TL_UrpequeZe%c3%b1aRicardo.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Cuestionario para medir la variable independiente

### Estimado colaborador:

Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación, y responda de acuerdo a su criterio y percepción. La información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

		VARIABLE N° 1: CLIMA ORGANIZACIONAL				
Dimensiones	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Autorrealización	¿Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización?					
	¿El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?					
	¿Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos?					
Involucramiento Laboral	¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización?					
	¿Te sientes una pieza clave dentro de tu centro de trabajo?					
	¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal?					
Supervisión	¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo?					
	¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?					
	¿Realizas tu trabajo en base a metas establecidas?					
Comunicación	¿En tus grupos de trabajo existe una relación armoniosa?					
	¿Dentro de tu centro de trabajo se promueve y fomenta la comunicación entre compañeros?					
Condiciones Laborales	¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?					
	¿Los objetivos que se te ponen en la empresa son retadores y están acorde a la visión de la empresa?					

	¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?					
--	---	--	--	--	--	--

## Anexo 2: Cuestionario para medir la variable dependiente

### **Estimado colaborador:**

Lea detenidamente las preguntas que se presentan a continuación, y responda de acuerdo a su criterio y percepción. La información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

		VARIABLE N° 2: SATISFACCIÓN LABORAL				
Dimensiones	Ítem	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Significación de la tarea	¿Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?					
	¿Te sientes feliz por los resultados que logras en tu centro de trabajo?					
	¿Te sientes bien contigo mismo?					
Condiciones de Trabajo	¿Te sientes cómodo con tu horario de trabajo?					
	¿El ambiente en el que trabajas es el adecuado para el desempeño de tus actividades?					
	¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?					
Reconocimiento personal y/o Social	¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?					
	¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo?					
	¿Tus jefes son comprensivos y te dejan desarrollar tus actividades de manera adecuada?					
Beneficios Económicos	¿El sueldo que recibes es muy bajo en relación a la labor que realizas?					
	¿Te sientes cómodo con el sueldo que percibes?					

	¿El trabajo que realizas te permite cubrir tus expectativas económicas?					
--	---	--	--	--	--	--

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MARKETING
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	10 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	<b>Chunga De La Cruz Juan Antonio</b>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL:</b> Proponer un plan de mejora en el Clima Organizacional para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi Banco en la ciudad de Motupe en el año 2020.	
	<b>ESPECIFICIOS:</b> Medir en nivel de percepción del Clima Organizacional en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.  Medir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.  Diseñar un plan de Clima Organizacional para incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco de la ciudad de Motupe en el 2020.	
		El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes una pieza clave dentro de tu centro de trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Realizas tu trabajo en base a metas establecidas?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

¿En tus grupos de trabajo existe una relación armoniosa?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Dentro de tu centro de trabajo se promueve y fomenta la comunicación entre compañeros?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los objetivos que se te ponen en la empresa son retos y están acorde a la visión de la empresa?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes feliz por los resultados que logras en tu centro de trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes bien contigo mismo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes cómodo con tu horario de trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El ambiente en el que trabajas es el adecuado para el desempeño de tus actividades?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tus jefes son comprensivos y te dejan desarrollar tus actividades de manera adecuada?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El sueldo que recibes es muy bajo en relación con la labor que realizas?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes cómodo con el sueldo que percibes?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El trabajo que realizas te permite cubrir tus expectativas económicas?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 26 N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es confiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	

  
 Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
 DNI N° 43637619

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

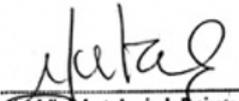
<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	RECURSOS HUMANOS
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	<b>Chunga De La Cruz Juan Antonio</b>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Proponer un plan de mejora en el Clima Organizacional para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi Banco en la ciudad de Motupe en el año 2020.	
	<b><u>ESPECIFICIOS:</u></b> Medir en nivel de percepción del Clima Organizacional en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.  Medir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.  Diseñar un plan de Clima Organizacional para incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco de la ciudad de Motupe en el 2020.	
		El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes una pieza clave dentro de tu centro de trabajo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: : _____
¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Realizas tu trabajo en base a metas establecidas?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____

¿En tus grupos de trabajo existe una relación armoniosa?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Dentro de tu centro de trabajo se promueve y fomenta la comunicación entre compañeros?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los objetivos que se te ponen en la empresa son retadores y están acorde a la visión de la empresa?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes feliz por los resultados que logras en tu centro de trabajo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes bien contigo mismo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes cómodo con tu horario de trabajo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El ambiente en el que trabajas es el adecuado para el desempeño de tus actividades?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____

	TA ( X )            TD(   )
¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?	SUGERENCIAS: _____
¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tus jefes son comprensivos y te dejan desarrollar tus actividades de manera adecuada?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El sueldo que recibes es muy bajo en relación con la labor que realizas?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes cómodo con el sueldo que percibes?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El trabajo que realizas te permite cubrir tus expectativas económicas?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 26 N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es confiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	

  
 Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinosa  
 ASESOR ESPECIALISTA  
 CLAD. 18851

**Facultad de Ciencias empresariales**

**Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

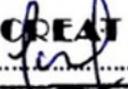
<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTIÓN
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	10 ANOS
	<b>CARGO</b>	SUB GERENTE
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	<b>Chunga De La Cruz Juan Antonio</b>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Proponer un plan de mejora en el Clima Organizacional para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi Banco en la ciudad de Motupe en el año 2020.	
	<b><u>ESPECIFICIOS:</u></b> Medir en nivel de percepción del Clima Organizacional en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.  Medir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.	
	Diseñar un plan de Clima Organizacional para incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco de la ciudad de Motupe en el 2020.	
		El instrumento consta de 26 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿Existen oportunidades de progresar dentro de la Organización?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los jefes dan reconocimientos a sus colaboradores por los logros obtenidos?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes comprometido con los éxitos de la Organización?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes una pieza clave dentro de tu centro de trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: : _____
¿Cumplir con las tareas diarias en tu centro de trabajo, te permite desarrollar de manera personal?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tu jefe te apoya para que puedas superar los obstáculos que se te presentan en tu centro de trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tienes claro cuáles son tus responsabilidades dentro de la Organización?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Realizas tu trabajo en base a metas establecidas?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

¿En tus grupos de trabajo existe una relación armoniosa?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Dentro de tu centro de trabajo se promueve y fomenta la comunicación entre compañeros?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Dentro de tu centro de trabajo las relaciones interpersonales son las adecuadas?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los objetivos que se te ponen en la empresa son retadores y están acorde a la visión de la empresa?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿La remuneración que percibes es atractiva en comparación a otras organizaciones?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tu trabajo te permite desarrollarte personalmente?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes feliz por los resultados que logras en tu centro de trabajo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes bien contigo mismo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes cómodo con tu horario de trabajo?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El ambiente en el que trabajas es el adecuado para el desempeño de tus actividades?	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____

¿Reconocen tu esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los jefes valoran el esfuerzo que realizas en tu centro de trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Es grata la disposición de tus jefes cuando les pides algún apoyo sobre tu trabajo?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Tus jefes son comprensivos y te dejan desarrollar tus actividades de manera adecuada?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El sueldo que recibes es muy bajo en relación con la labor que realizas?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Te sientes cómodo con el sueldo que percibes?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿El trabajo que realizas te permite cubrir tus expectativas económicas?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 26 N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es confiable	
<b>3. OBSERVACIONES:</b> Sin observaciones	

  
  
 RAFAEL ZOUIERDO E.   
 Firmante del informe



**Consentimiento informado**

**Motupe, 1 de abril del 2020**

**Estimada Señora**

**Mg. Janet Isabel Cubas Carranza**

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

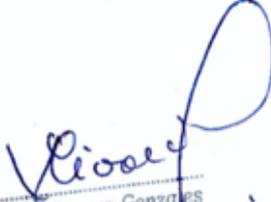
**Presente. -**

Por medio de la presente, hacemos constar que **el Sr. Chunga De La Cruz Juan Antonio identificado con DNI 77042169** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN  
LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020**

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

**Atentamente**

  
-----  
Miguel Vivanco Gonzales  
JEFE NEGOCIOS  
-----  
**Miguel Ángel Vivanco Gonzales**  
Jefe de Negocios

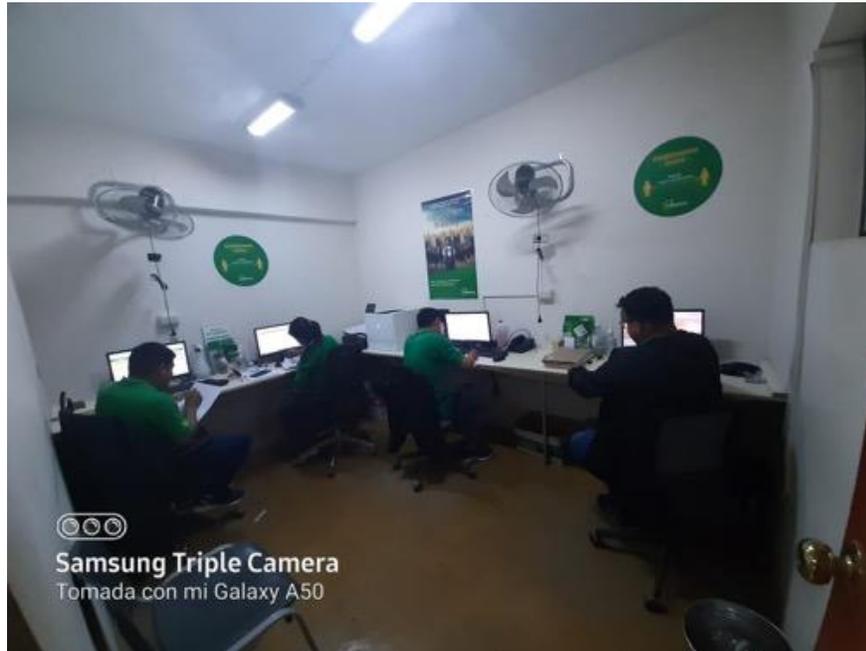
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento
	<p><b>Objetivo general</b> Proponer un plan de mejora en el Clima Organizacional para incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Mi Banco en la ciudad de Motupe en el año 2020.</p>		Clima Organizacional	Autorrealización	<p>Oportunidad de progreso Interés en el éxito del empleado Participación de los Objetivos Reconocimiento por el jefe de área Existe capacitación Compromiso con la organización</p>	
	<p><b>Objetivos específicos</b> Medir en nivel de percepción del Clima Organizacional en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020.</p>			Involucramiento Laboral	<p>Niveles de logro en el trabajo  Hacer la cosas cada día mejor Los servicios son motivo de orgullo Calidad de vida laboral Existen niveles de logro en el trabajo Responsabilidades definidas Sistema de seguimiento y control Guía de trabajo</p>	
	<p>Medir el nivel de satisfacción</p>			Supervisión	<p>Evaluación del trabajo</p>	
				Comunicación	<p>Apoyo para superar los obstáculos Metodologías de trabajo</p>	

<p>¿Qué propuesta de mejora en el Clima Organizacional incrementará la satisfacción laboral de los colaboradores en Mi Banco S.A de Motupe en el 2020?</p>	<p>laboral en los colaboradores de Mi Banco en la ciudad de Motupe en el 2020. Diseñar un plan de Clima Organizacional para incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco de la ciudad de Motupe en el 2020.</p>	<p>La propuesta de mejora en el clima organizacional incrementará la satisfacción laboral en la empresa Mi Banco de la ciudad de Motupe en el 2020.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Condiciones Laborales</p>	<p>Preparación para realizar el trabajo Se promueve la comunicación interna Colaboración entre las diversas áreas  Acceso de información  Relación armoniosa con los grupos de trabajo Administración de los recursos Relación de los objetivos con la visión Remuneración acorde del desempeño Trabajo justo</p>	<p>Encuesta Cuestionario</p>
				<p>Significación de la tarea</p>	<p>Logros obtenidos</p>	
				<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Gusto por el trabajo Satisfacción personal Gusto por la actividad Ambiente confortable Distribución física Disgusto con el horario Relación favorable con el jefe Comodidad para el buen desempeño de las actividades Mal trato</p>	
				<p>Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>Tomar distancia Tareas mal percibidas Aburrimiento por el trabajo compartido Limitación del trabajo</p>	
				<p>Beneficios económicos</p>	<p>Sueldos bajos Insatisfacción por el salario Sueldo aceptable</p>	

Sensación de explotación  
Cubrir expectativas económicas

---

## Levantamiento de datos



*Figura 12: Aplicación del cuestionario*

## Levantamiento de datos



*Figura 13: Aplicación del cuestionario*

# CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>www.dspace.uce.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.upla.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## 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° **0764-FACEM-USS-2020**, presentado por el/la Bachiller, **Chunga De La Cruz Juan Antonio**, con su tesis Titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **25%** 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, 18 de noviembre del 2021



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

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 15 de Octubre del 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito: Juan Antonio Chunga de La Cruz con DNI 77042169

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
Clima organizacional para mejorar la Satisfacción Laboral  
En los colaboradores de Mibanco S.A. de Motupe, 2020

presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Diplomado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (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 mí (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 Nº 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
<u>Chunga De La Cruz, Juan Antonio</u>	<u>77042169</u>	