



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN BANCO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
COMERCIAL

Autor:

Neil Edson Peralta Saldarriaga

Asesor:

Mg. Álvaro Larry Luis Felipe, Mendoza Castillo

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios por concederme la vida y por bendecir mi camino, por enriquecer mi corazón y esclarecer mi mente y por poner en mi camino a muchas personas que han sido mi soporte y apoyo durante todo este tiempo.

Neil Edson Peralta Saldarriaga

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por las bendiciones que me concede día a día, por permitirme llegar hasta donde estoy ahora y porque hizo realidad uno de mis más anhelados sueños.

A mi madre por hacer de mí un hombre de bien.

A la Universidad Privada del Norte por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional.

Agradecer de manera especial a mi asesor Mg. Álvaro Larry Luis Felipe, Mendoza Castillo por su constante orientación y apoyo.

Finalmente agradezco enormemente a las personas que me brindaron su apoyo en este recorrido universitario.

Para ellos muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 Realidad problemática	9
1.2 Formulación del problema	60
1.3 Objetivos	61
1.3.1 Objetivo general	61
1.3.2 Objetivos específicos	61
1.4.1 Hipótesis General.....	61
1.4.2 Hipótesis específicas.....	61
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	62
2.1 Diseño de investigación	63
2.2 Población y muestra	64
2.3 Técnicas e instrumentos de análisis y recolección de datos	65
2.4 Procedimiento.....	67
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	69
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	78
4.1 DISCUSION.....	78
4.2 CONCLUSIONES.....	82
Referencias.....	85
Anexos.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable independiente.....	59
Tabla 2: Cuadro de Operacionalización de variable dependiente	60
Tabla 3: Número de colaboradores según vínculo laboral	64
Tabla 4: Análisis de las dimensiones del clima organizacional	70
Tabla 5: Nivel de clima organizacional	71
Tabla 6: Análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral	73
Tabla 7: Nivel de satisfacción laboral	75
Tabla 8: Estadísticas de la regresión.....	77
Tabla 9: Significancia estadística	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Nivel de Clima organizacional	72
Figura 2 - Nivel de Satisfacción laboral	76

RESUMEN

Esta tesis denominada Incidencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018., tuvo como objeto principal establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018, aplicándose referente a una muestra de 45 colaboradores. El diseño que se ha utilizado fue no experimental, correlacional y transversal. Los instrumentos utilizados fueron una encuesta para medir el clima organizacional y asimismo otra para medir la satisfacción laboral, obteniéndose los siguientes resultados: en cuanto el clima organizacional estuvo representado por el 26.67%, el cual opinó que el clima organizacional era de un nivel bajo, mientras que el 40.00% opinó por un nivel medio y el 33.33% por un nivel alto; asimismo para la satisfacción laboral el 28.89% opinó que la satisfacción laboral era de un nivel bajo, el 35.56% considero que existe tanto un nivel medio como un nivel alto, concluyendo que existe una relación causal entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018. en modo directo, esto quiere decir que a un mejor clima laboral mayor satisfacción laboral y viceversa.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, motivación laboral

ABSTRACT

This thesis called Incidence between the organizational climate and the job satisfaction of the employees of Bank of Trujillo city 2018., had as main objective to establish the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the employees of Bank of Trujillo city 2018, applying referring to a sample of 45 employees. The design that was used was non-experimental, correlational and transversal. The instruments used were a survey to measure the organizational climate and also another to measure job satisfaction, obtaining the following results: as soon as the organizational climate was represented by 26.67%, which opined that the organizational climate was of a low level, while 40.00% thought for a medium level and 33.33% for a high level; Likewise, for job satisfaction, 28.89% thought that job satisfaction was of a low level, 35.56% considered that there is both a medium level and a high level, concluding that there is a causal relationship between the dimensions of organizational climate and job satisfaction. The employees of Bank of Trujillo city 2018, in direct mode, this means that the better the work environment, the greater the job satisfaction and reverse.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, labor motivation

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Las entidades a nivel universal, como organizaciones de evolución tienen en la Gestión del talento humano una gran oportunidad y un formidable desafío, a su vez al evaluar el clima organizacional ofrece a las organizaciones una orientación sobre satisfacción laboral que facilita progresar las acciones para fortificar el entorno en donde se desarrolla la satisfacción y el clima organizacional, origen del triunfo de la entidad y de sus colaboradores. Podemos indicar que a nivel nacional la capacidad en la gestión de lo estatal depende prioritariamente de las aptitudes de las personas que laboran en el ente estatal. Habitualmente los perfiles que requiere el sector público no concuerdan con los anhelos de los colaboradores y su proceder en los cargos que ocupan, ya que éstos no se identifican con el objetivo de la institución así como de encontrarse asiduamente disconformes, lo que hace demasiado complejo que el desenlace de sus funciones se encamine hacia lo deseado. Los niveles de certeza y/o producción dentro de un organismo son fundamentales, incluso cuando es para el estado, ya que la buena administración y el progreso del recurso humano en correlación al clima laboral interno de la institución, puede establecer la producción y/o desempeño de los colaboradores. Dentro del Banco de La Nación Agencia 1 – Trujillo existe una cadena de problemas que dificultan la producción de rendimientos positivos, Es por eso que el patrón que juega el recurso humano en el estado y su dirección es elemento de inquebrantable investigación.

En lo concerniente a clima organizacional y satisfacción laboral se hallaron múltiples indagaciones realizadas tanto a nivel internacional, nacional y local; Es así que se plasmara alguna de estas las cuales brindarán un marco de referencia para el desarrollo del actual trabajo de investigación.

En cuanto el ámbito internacional tenemos:

Juárez (2014) Tuvo una muestra de 230 personas. La evaluación se llevo a cabo con un nivel mixto a través de la escala Likert - Thurstone. A través de los resultados se halló que ambos índices presentaron un nivel alto de correlación positiva entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional. En el cómputo universal se halló un promedio de satisfacción laboral de 56,4 puntos, con una variante estándar de 9 puntos, perteneciente a un nivel medio de su escala. En cuanto a Clima Organizacional tuvo un nivel absoluto de 143,8 puntos, con un desvío normal de 24,4 puntos, que además correspondió al nivel medio de su escala. (p.313). Este antecedente se utiliza porque brinda una base teórica para esta investigación.

Bernal, Pedraza, y Sánchez (2015) La investigación tiene dos objetivos principales de manera inicial, indagar la magnitud y la peculiaridad esencial de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; y el otro objetivo fue diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas 2 variables. El prototipo de investigación es de modelo documental, se realizó 83 indagaciones teóricas y empíricas publicadas en Latinoamérica en pleno siglo XXI. Los métodos aplicados para la comprobación de la literatura se fundamentaron en el sistema propuesto por Hernández (2010), que 19 contempla las fases de

investigación, descubrimiento, consulta, recopilación y composición de datos pertinentes con los objetivos de la investigación. Los autores hipotéticamente infieren que del análisis realizado se dedujo que hay una relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; no obstante, se recomienda efectuar estudios empíricos que refuercen la probabilidad teórica analizada. (p.504). Este antecedente es pertinente con la investigación planteada, ya que aborda la variable dependiente la cual fue tema de investigación.

Serrano y Portalanza (2014) Concluyo que El liderazgo es una noción cultural, social y sobre todo autóctona. Desde la exploración autentica elaborada sobre el liderazgo y su incidencia en clima organizacional se puede dilucidar que el líder es el primordial generador de la eficacia del clima organizacional requerido a su magnitud para formar en los empleados aquellas percepciones que le dan existencia al clima organizacional. La cabeza es quien lograra que la organización obtenga los frutos esperados mediante oportunidades que permitan innovar el entorno lo que prueba lo revelado por Fullan (2002). Asimismo es quien influye en los empleados, mediante la intervención en el proceder de estos de tal manera que genere una motivación que permite el superior desempeño en la búsqueda del éxito de la compañía. Un jefe seguro es transformador, basando su conducta en disciplina, tal y como lo señala Barroso & Salazar (2010). Es decir que este logra el éxito cuando obtiene la ponderación entre el acatamiento de las metas y el desasosiego por sus subordinados. Lo más trascendental en el líder son las prácticas, ya que para que este pueda optimizar el desempeño de sus trabajadores dependerá únicamente en la

medida de que la praxis del liderazgo mejore, esto fue confirmado por Stringer (2001). En base a esto el jefe será ingenioso de impulsar el crecimiento, desarrollo personal, asimismo el progreso de las aptitudes y competencias de los colaboradores y de los equipos del organismo. Si la cabeza no obtiene que los miembros de su equipo laboren con alegría y comodidad para que estos obtengan sus metas, simplemente no está siendo eficaz. El clima organizacional es medible, ya que se mide por el comportamiento de los trabajadores y a su vez por ello mismo, corroborando lo revelado por (Schneider, 1990). Se termina definiendo en cuanto a las percepciones que tienen los empleados por las características de su círculo laboral y de qué manera estas los afectan en el lapso de realizar sus labores. Los grandes propósitos de tener un buen clima organizacional son: aumentar la producción, reducir el ausentismo, acortar costos e incrementar de alguna manera el desempeño lo cual permite a la organización alcanzar el éxito. Existen algunas dimensiones que precisan el clima organizacional, no obstante, el liderazgo se convierte en la más determinante. El modo de liderazgo que se utilice en la organización influye claramente en el clima organizacional, ya que este es el que logra las percepciones de orgullo de distinción, comunicación y permisividad organizativa concordando con Payeras (2004); a través de su capacidad para producir, crear bienestar habitual en el trabajador y satisfacción por su compromiso en el trabajo. Un desempeño de grandiosidad del trabajador se logra a través de un gran incentivo, la misma que es generada por un clima organizacional propicio y este a su vez es generada por una buena praxis de liderazgo. (p.125) Este antecedente es pertinente con la investigación

planteada, ya que aborda el clima organizacional el cual es una de las variables de la presente investigación.

En cuanto el ámbito nacional tenemos:

Sotomayor (2013), Busco establecer los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la correspondencia entre dichas variables. La muestra se conformó por 109 trabajadores administrativos, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios cuya eficacia y fiabilidad fueron adecuadamente demostradas dado que mostraron coeficientes con valores permisibles y altos de Alpha de Cronbach. Del estudio en mención se llegó a concluir que existe una alta y positiva conexión entre el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, que admite que al inferir a mejor el clima organizacional que perciben los trabajadores mejor será la satisfacción laboral que prueben los servidores de la institución. Por lo tanto, un apropiado clima organizacional es un factor fundamental en una organización porque repercute en la satisfacción laboral. (p.131) Este antecedente se utiliza porque brinda una base practica para esta investigacion ya que se llega a la conclusion que para que exista la satisfaccion laboral de los trabajadores se necesita un adecuado clima organizacional.

Arias y Arias (2014) tuvo como propósito: Establecer las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estos autores emplearon una muestra de 45 trabajadores y el diseño fue correlacional. Se encontró que existe relación moderada pero no significativa entre dichas variables ($r= 0,229$), en cuanto a las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con

la satisfacción laboral. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional si se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada. (p.190). Este antecedente es pertinente con la investigación planteada, ya que muestra como el clima organizacional tiene una cierta relación con la satisfacción laboral.

Pérez y Rivera (2015) Dispusieron como el objetivo general: Determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana. Su muestra estuvo conformada por 107 trabajadores. El trabajo de investigación empleo un patrón de investigación descriptivo y correlacionar con un diseño no experimental. Los resultados de la investigación exhibieron que existe un predominio del Nivel Medio (57.9%), en cuanto al clima organizacional, es decir está en un nivel apropiado, siendo un factor esencial en la institución porque impacta en la satisfacción laboral; finiquitando que existe una conexión causa-efecto positiva y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los empleados. Se anhela que la presente tesis sirva como un instrumento de alusión para las políticas de gestión y dirección. (p.114) Este antecedente se utiliza porque brinda una base teorica porque definen tanto el clima organizacional como la satisfaccion laboral y base practica porque con la investigacion a los 107 trabajadores llegaron a una conclusion la cual nos sirve como referencia para esta investigacion

Según Espejo (2014) arribo a las subsecuentes conclusiones: Se estableció que el clima organizacional impacta directa y significativamente en un 78.9% en la práctica laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín –

2014, se apreció que el clima organizacional no es oportuno para el desenvolvimiento de sus actividades por ello que el personal tiene un disminuido desenvolvimiento. Se supo que la incorrecta estructura con la cual trabajan afecta directa y significativamente en un 60.6% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, ya que la institución labora bajo una estructura vertical en la que no se puede hacer ningún cambio sin el permiso de un superior y aplazan el tiempo en atender nuestros requerimientos, de igual manera por estar todo bajo una norma se continúa trabajando bajo estándares de coordinación obsoletas. Se encontró que la carencia de responsabilidad impacta directa y significativamente en un 63.4% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014 esto se debe a que los trabajadores no cumplen con todas las funciones que deben realizar diariamente en la institución y a su vez cuando lo ejecutan lo hacen tomándose todo el tiempo e incluso más de lo debido, esto refleja el reclamo o la queja de parte de los usuarios por el mal servicio. Se estableció que el estímulo que recibe el personal afecta de manera directa y significativamente en un 80.5% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, ya que el personal se halla disconforme con el salario que percibe, además de ello al estar incluido en los distintos regímenes laborales sus beneficios son distintos en contraposición a otros empleados de la misma institución que realizan las mismas funciones. Con este estudio se pudo puntualizar que el desafío impacta directa y significativamente en un 86.2% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura

Junín – 2014, por la razón de que la institución la hace falta tener objetivos claros y metas para mejorar día a día y ofrecer una mejor función relacionada al trabajo, por ello los trabajadores no se preocupan por perfeccionarse ya que no ven mejoras la cuales harían merito a un mejor esfuerzo y resultado. Se descubrió que la colaboración influye directa y significativamente en un 88.1% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, esto es porque en la institución no hay un buen sostén, una buena ayuda, ni trabajo en equipo, cada quien labora por su lado y cuida por sus propios intereses, garantizando su pertenencia en la institución e incluso sin importar dañar a otros. Se encontró que las relaciones impactan de manera directa y significativamente en un 78.3% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, esto es debido a que el personal no trabaja en un entorno agradable ni confortable y no hay una buena vinculación entre jefes y subordinados por el contrario hay temor a que se tome alguna clase de represalia o castigo frente a algún comentario, opinión, recomendación o al hacer algo sin autorización. Se consiguió mostrar que los estándares repercuten significativamente en un 76.3% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, esto se da debido a que los puestos que ocupa cada colaborador no va en concordancia a su nivel o grado profesional e inclusive existen trabajadores mejor preparados y capacitados que otros, los cuales ocupan cargos menores por lo tanto esto es una molestia e incomodidad en el dichos trabajadores. Se supo que las disputas preponderan inversa y significativamente en un -82.7% en el Clima

Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, puesto que se observa que hay demasiado problemas en la institución como el recelo, favores políticos, chismes, mas favoritismo o beneficios hacia unos que otros por diversos motivos como pertenecer al mismo partido político, amistad, entre otros. Se pudo valorar que la identidad afecta directa y significativamente en un 72.4% en el Clima Organizacional de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, por el hecho de que los trabajadores no sienten formar parte de una institución o equipo de trabajo de acuerdo a sus expectativas con la cual coincidan en objetivos y rasgos en colectivo, sienten no ser correspondidos de manera correcta, es por esto que ya no se preocupan por cuidar los intereses de la empresa ya que no la sienten como parte de ellos. Este antecedente se utiliza porque brinda una base teorica al definir las dimensiones del clima organizacional y la satisfaccion laboral y asimismo una base practica porque se determino de que manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral.

En cuanto al ambito local, tenemos:

Según Rodriguez (2019) arribo al veredicto que el clima laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo se posiciona con el 56.3% en un nivel favorable y el restante 43.8% en un nivel desfavorable. La satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en el servicio del centro quirúrgico del nosocomio antes mencionado se demuestra que un 50.0% tienen el nivel de satisfacción laboral buena, el 37.5% el nivel de satisfacción mala y el 12.5% un nivel de muy mala satisfacción. El clima

laboral tiene influencia en la satisfacción de Enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico de dicho nosocomio con un 50%, el cual se ubica en un nivel bueno en relación con la satisfacción laboral y solamente el 6.3% acarrea un nivel malo de satisfacción laboral. No obstante, se considera que existe un clima laboral desfavorable con un 31.2% el cual se ubica en el nivel malo de la satisfacción laboral y un nivel muy malo de satisfacción laboral con un 12.5%. ($p < 0.005$; $p = 0.018$). Este antecedente fue utilizado porque nos brindo una base teorica al definir el clima organizacional y la satisfaccion laboral en entidades públicas. Asi mismo se pudo determinar mediante los cuestionarios de preguntas que existe una muy mala satisfaccion laboral de las 16 enfermeras de hospital regional docente de trujillo.

Según Cedron (2018) consigo la conclusión de que El clima organizacional de los profesores de una Universidad Privada de Trujillo en el año 2018, existe un nivel desfavorable con un 53%. La variable de la satisfacción laboral de dichos docentes en un nivel insatisfecho obtuvo un porcentaje de 45%. El clima organizacional se asocia con la satisfacción laboral de los docentes siendo la relación directa y alta ($r_{xy} = 0.895$). En otras palabras, a mayor clima institucional, mayor es la satisfacción laboral. Se encontró una conexión altamente significativa ($P < 0.001$) positiva ($r_{xy} = 0.892$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión significado de tareas, esto es que, a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral. Se encontró una conexión altamente significativa ($P < 0.001$) positiva ($r_{xy} = 0.882$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión

condiciones de trabajo, dicho de otro modo, a mejor clima organizacional mejor satisfacción laboral. Se encontró una conexión altamente significativa ($P < 0.001$) positiva ($r_{xy} = 0.923$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal o social, dicho de otra manera, a mejor clima organizacional mejor satisfacción laboral. Se encontró una conexión altamente significativa ($P < 0.001$) positiva ($r_{xy} = 0.891$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos, en otros términos, a mejor clima organizacional existe mejor satisfacción laboral. Se encontró una conexión altamente significativa ($P < 0.001$) positiva ($r_{xy} = 0.801$) entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en su dimensión comunicación, o sea a mejor satisfacción laboral existe mejor clima organizacional. Se encontró una conexión altamente significativa ($P < 0.001$) positiva ($r_{xy} = 0.801$) entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en su dimensión motivación, a saber, que a mejor satisfacción laboral mejor clima organizacional. Se encontró una conexión altamente significativa ($P < 0.001$) positiva ($r_{xy} = 0.820$) entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en su dimensión confianza, vale decir que a más satisfacción laboral mejor clima organizacional. Se encontró una conexión altamente significativa ($P < 0.001$) positiva ($r_{xy} = 0.825$) entre el satisfacción laboral y el clima organizacional en su dimensión participación, en otros términos a mas satisfacción laboral mayor clima organizacional. Este antecedente fue utilizado porque pudo aportar a la presente investigación una base practica ya que en cada una de sus dimensiones existe

relacion altamente positiva entre el clima organizacional como la satisfaccion laboral.

Carruitero y Riccer (2014) En dicho estudio se aplicó un cuestionario para precisar el clima laboral y un cuestionario para medir la satisfacción laboral, de lo anterior se obtuvo estas conclusiones: entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad, Existe una relación altamente importante, esto manifiesta que el clima organizacional es una pieza fundamental para permanecer con un nivel de satisfacción adecuado en los trabajadores de dicha organización; por lo tanto se llegó a la conclusión que se existe una vinculación causa-efecto positiva entre dichas variables. El clima organizacional de dichos colaboradores alcanzó el 47.06% en nivel alto y un 52.94% en nivel medio, lo que nos muestra que la estimación que estos tienen sobre el clima organizacional, es buena y aceptable, no obstante hay un gran porcentaje que estima que el clima organizacional no es el adecuado; por lo cual en el estudio de las dimensiones del clima organización en cuanto a relaciones interpersonales alcanzó en su nivel medio un 47.06% y un 22% en su nivel bajo, a su vez en la dimensión sobre el reconocimiento del trabajo se consignó que un 52.94% tiene un nivel medio y 21% tiene un nivel bajo. En cuanto al nivel de satisfacción laboral que se encontró en los colaboradores, del total de encuestados fue alto en un 58.82% en menor proporción el nivel medio y el nivel bajo. Mientras que del análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral se puede observar que un factor que influye de manera permanente es la condición física y ambiental en el trabajo ya que

70.58% de los encuestados consideran que están dentro de un nivel medio y bajo. Por otra parte en la dimensión de satisfacción con su trabajo, el 47.06% está en un nivel medio, en cuanto a la dimensión sobre la satisfacción con el reconocimiento el 41.18% está en un nivel medio, si bien es cierto que los trabajadores están poco satisfechos con su trabajo y con el reconocimiento del mismo, existen causales como el régimen laboral en el cual están inmersos, la poca probabilidad de evolución profesional, la incorrecta y/o desacertada designación de las especificaciones técnicas y términos de recomendaciones por parte del área usuaria, etc., son causas que influyen en los trabajadores y hacen que estos no se sientan realmente satisfechos y motivados (p. 85). Este antecedente se utiliza porque brinda una base teórica porque definen tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral.

Según Soberanes y De la fuente (2009) la definición acerca del clima organizacional, es un tema que ha muchas personas ha despertado buen interés, por la significación que implica la indagación del fenómeno en el que predominan las interacciones sujeto-organización, así como sujeto-sujeto. El clima organizacional tiene una influencia en el comportamiento de las personas, ya que éstas actúan y responden a sus condiciones laborales. La conducta y el proceder del factor humano en una organización, son reguladas por el aspecto en la que ven el clima organizacional, en tanto que el clima, junto con las diversas estructuras, características organizacionales y personas que la conforman, elaboran un sistema interdependiente con un alto dinamismo. La calidad de evaluar el clima organizacional es un agente importante, puesto que influye en la conducta de los miembros de la institución, a

través de las sensaciones estabilizadas que filtran el contexto y determinan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional. El entorno interno de una entidad se conoce a través de evaluaciones que están cargadas de mucho esfuerzo. Sensaciones que se encuentran influenciadas por cualidades situacionales y personales como (raza, sexo, escolaridad, edad, antigüedad, jerarquía, entre otros más), es por ello que puede haber diversas percepciones del clima dentro de una misma entidad, todo depende de la posición desde la cual los individuos visualizan la organización. El sitio y el entorno donde el colaborador se desarrolla cotidianamente, el manejo que el jefe o el líder le proporcione a su equipo de trabajo, el vínculo que este tenga con el resto del personal que integra la entidad, todas estas causales conllevan a la conformación del clima organizacional, éste puede ser el nexo o el impedimento para un mejor rendimiento de los colaboradores así como del buen manejo de la organización en su totalidad, también puede ser un factor de diferenciación e influencia en la conducta de quienes la componen. (P.122)

Según Restrepo (2016) la definición del clima organización vendría a ser: “las cualidades del entorno laboral que aprecian los trabajadores, y las implicancias que estas tienen en el ejercicio laboral y relaciones de estos”. Se puede asumir entonces que a partir de aquí, un buen clima organizacional se enfatiza por el ánimo, la euforia y el desenvolvimiento del trabajo de sus colaboradores y que estos procuren ser cada día mejores y a procurar que la organización en la cual trabajan sea la mejor. No obstante, para que exista un apropiado clima, interpretado este como el medio favorable para el desarrollo del trabajo de los colaboradores de toda una entidad, las

compañías deben equipar espacios en donde los colaboradores de la compañía se sientan indispensables en ella. (p.95)

Según Salazar, Guerrero, Machado, Y Cañedo (2009) define el concepto de clima organizacional implica tratar un conjunto de componentes y determinantes que, en grupo, ofrecen una percepción global de la entidad. Como concepto multidimensional comprende el medio interno de la entidad. Los componentes y determinantes que se observan con periodicidad son:

- Entorno físico: se entiende como el espacio físico, las instalaciones, las maquinas instaladas, la temperatura, el grado de contaminación, entre otros.
- Características fundamentales: esto quiere decir al tamaño, estructura, estilo de dirección de la entidad, entre otros.
- Entorno social: trata sobre los conflictos entre los colaboradores o personas de un mismo departamento de trabajo, la comunicación, el compañerismo, entre otros.
- Habilidades personales, tales como actitudes y aptitudes, aspiraciones, expectativas, motivaciones, etcétera.
- Conducta organizacional: dentro de este componente tenemos a aspectos como la satisfacción, la rotación de personal, el ausentismo del mismo, el nivel de estrés, la productividad entre otros más.

El conjunto de dichos determinantes y componentes conforman al clima de una entidad, el cual es producto del conocimiento de estos por todos sus colaboradores.

Entonces se puede decir que la interacción entre las características de los colaboradores y de sus organizaciones es el resultado del clima organizacional.

Los componentes y la estructura del sistema de una organización producen un clima que se determinará en la subordinación de la sensación de estos por parte de sus colaboradores. El clima que resulte en una organización incita a los colaboradores a tomar ciertos comportamientos. Los cuales interfieren en las actividades de la organización, asimismo en la calidad de los servicios ofrecidos y en la efectividad, eficacia, eficiencia y desempeño universal de la entidad.

Nivel de significancia del clima organizacional, tenemos:

Según Celis (2014) es imprescindible en el análisis del clima laboral generar una declaración de transformación que le facultara establecer un punto inicial en la estructuración del tema, para así establecer el punto de arranque en la evaluación del clima

Asimismo la entidad debe mostrar un norte en común donde los jefes aumenten la capacidad para guiar el desempeño de manera individual y grupal hacia lograr los objetivos de la entidad, asegurando un alto sentido de colaboración. Los colaboradores deben hacer crecer la capacidad de autogestión día a día para comandar, así de esta manera lograrán la obtención positiva de la estrategia. El clima laboral manifiesta gran significancia en la organización llegando a ser uno de los soportes que permite la realización de objetivos, logrando así el equilibrio entre el

grupo de trabajo y el sentido de dominio. El incentivo de la satisfacción: los colaboradores son clave en este tema ya que se producen lazos de seguridad entre las dos partes al igual que la intervención activa en los temas de la entidad. (p. 13)

Según García E Ibarra (2012) dentro del clima organizacional es certera la transformación temporal de la disposición de los colaboradores, los motivos de lo anterior pueden deberse a diferentes razones, entre ellas: las fechas de su pago, fechas de cierre de mes, otorgamiento de aguinaldos, aumento de salarios, disminución de personal, reorganización de directivos, etc. Por ejemplo, cuando hay incremento general de salarios, el estímulo de los empleados se ve acrecentada y se puede decir que tienen más esmero por trabajar, la situación es opuesta si en vez de darse un aumento de salarios se hace un recorte de personal.

El clima organizacional y sus características. Silva, (1996) registra las siguientes:

- Es de manera exterior al colaborador
- Le envuelve, pero es distinto a las captaciones del individuo
- Se encuentra en la organización
- Se puede reconocer a través de varios métodos
- Es diferente a la formación organizacional

Rodríguez (2001) concluye que el clima organizacional se determina por:

- Ser estable, esto es, las entidades en su mayoría protegen la estabilidad de clima laboral con algunos cambios graduales.

- El proceder de los colaboradores es cambiado por el clima de una entidad.
- El clima de la entidad influye en el deber e identidad de los colaboradores
- Los trabajadores distorsionan el clima laboral de las organizaciones e inclusive perjudicando sus propias conductas y actitudes.
- Distintas variables constitutivas de la entidad repercuten en el clima de la misma y en su momento estas variables se ven perjudicadas por el clima.
- cuestionamientos en la entidad tales como rotación y ausentismo son una señal de aviso que en la empresa no existe un buen clima laboral, es decir que sus trabajadores pueden estar descontentos. Tal como podemos observar, el clima organizacional y el comportamiento de los individuos tienen una ceñida relación, pues el clima crea un significativo efecto sobre los individuos, es así que de modo directo e indirecto la captación que los individuos tengan del clima organizacional ocasiona resultados sobre su actuar. Igualmente, logramos decir que la conducta de los individuos causa un efecto en el clima organizacional.

Conforme múltiples autores señalan que se encuentran diversos Tipos de sistemas organizacionales, de lo expuesto consideramos los siguientes:

Para Falcòn, y otros (2005) inicialmente determinan la existencia de dos escuelas de análisis del clima laboral excluyentes entre sí: desde el punto de vista **dimensional**, la cual acepta que el clima es una idea "multidimensional", lo que manifestaría la variedad de ideas por la variación en el análisis de cada dimensión en las distintas áreas de trabajo según sus diferentes circunstancias; y; la perspectiva **tipológica**: esta es en donde el clima poseería una configuración total, aún compuesta por diversas

propiedades, lo que demostraría el hallazgo de un macro-clima global de la entidad, y la inacción de éste.

La propuesta de **Likert**, de los dos grandes modelos de clima organizacional, estos son:

- **Clima de modelo autoritario.**

Sistema I. Autoritarismo explotador

Sistema II. Autoritarismo paternal.

- **Clima de modelo Participativo.**

Sistema III. Informativo.

Sistema IV. Colaboración en grupo.

En cuanto a lo antes expuesto su interpretación sería:

El **clima de modelo autoritario, sistema I** autoritarismo explotador se determina porque la jefatura no posee confianza en sus colaboradores, el clima que se encuentra ahí es de miedo, la interrelación entre los jefes y subalternos es limitada y por ende las determinaciones son tomadas específicamente por los jefes.

El **sistema II autoritario paternal** se determina por la existencia de seguridad entre los jefes y sus subordinados, se emplean recompensas y castigos como motivos de incentivos para los colaboradores, los jefes manejan instrumentos de control. En este clima los jefes juegan con las carencias de sus colaboradores, sin embargo, da la sensación de que el entorno laboral fuera estable y organizado.

El clima participativo, sistema III, Informativo, se determina por la credibilidad que tienen los jefes en sus colaboradores, se le permite que los empleados puedan

tomar algunas decisiones; asimismo se busca satisfacer necesidades de consideración, existe el relacionarse entre ambas partes, existe asimismo la representación. Este ámbito está definido por el movimiento y la gestión funcional con la finalidad de cumplir con los objetivos.

El sistema IV, Colaboración en grupo, se encuentra plena confianza en los colaboradores por parte de la administración, la toma de decisiones busca la participación de todos los niveles, el dialogo fluye de forma vertical-horizontal y ascendente – descendente. El punto de acicate es la participación, se labora en función de objetivos por productividad, los vínculos de trabajo (supervisor – supervisado) se basan en el compañerismo y en obligaciones compartidas. El manejo de este sistema es el grupo de trabajo como el mejor mecanismo para conseguir los objetivos a través del apoyo estratégico.

Tenemos una serie de dimensiones del clima organizacional:

Según Segredo (2013) Las variables a analizar se asocian en cinco dimensiones:

- Liderazgo
- Motivación
- Correlación
- Colaboración
- Correspondencia

De cada dimensión se escogieron cuatro categorías, que, en el caso de liderazgo, motivación, correlación y colaboración, se concierten con el instrumento original propuesto por la OPS y la OMS y en la dimensión Correspondencia, que se

integró al instrumento junto con sus categorías, fundamentado en la definición de revistas teóricas y los reportajes que fueron aportados por criterios de los expertos.

En seguida se define cada dimensión propuesta con sus correspondientes categorías:

- Liderazgo: dominio ejercido por algunas personas en especial por los jefes, en el proceder de otros para conseguir resultados. No tiene un modelo definido, pues va a requerir de muchas circunstancias que existen en el ambiente social como: normas, procedimientos, valores, además es circunstancial. Dentro de esta dimensión se indagan las categorías: dirección (D), estímulo a la excelencia (EE), estímulo al trabajo en grupo (ETG), solución de problemas (SP).
- Motivación: grupo de deseos y perspectivas de los individuos en su ambiente Organizacional, es un grupo de reacciones y posturas naturales innatas de las personas que se expresan cuando determinados impulsos del entorno circundante se hacen presente. Aquí se asocian las categorías: realización personal (RP), reconocimiento a la aportación (RA), compromiso (C), adecuación a las circunstancias de trabajo (ACT)
- Correlación: vinculación entre dar y recibir mutuamente entre el trabajador y la empresa. Se observan en este rasgo las categorías: aplicación del trabajo (AT), cuidado al patrimonio de la empresa (CPE), Recompensa (R), ecuanimidad (E).
- Colaboración: cooperación de los distintos individuos y grupos formales e informales al resultado de objetivos. Las escalas a valorar son: responsabilidad en la productividad (RP), compatibilización de intereses (CI), cambio de información (CI) implicancia en el cambio (IC)

- Correspondencia: desarrollo dirigido a permitir y favorecer el flujo de mensajes que se dan entre las personas de la entidad, entre la empresa y su entorno e intervenir en las opiniones, aptitudes y hábitos dentro y fuera de la empresa. Se analiza mediante estas categorías: Estímulo al crecimiento organizacional (ECO), Aporte a la cultura organizacional (ACO), Desarrollo de la retroalimentación (DR) y Clases de comunicación (CC).

Lo más notable de este modelo es el logro (con la aplicación de un cuestionario) de una vista rápida sobre qué estimación tienen sus miembros de la empresa, facilitando información a los directivos para la toma de decisiones y la gestión del gran cambio.

Según Sandoval (2004) Las dimensiones del clima organizacional a evaluar son las características capaces de ser medidas en una empresa y que predominan en la conducta de los individuos, Por lo tanto para hacer un análisis exhaustivo del clima organizacional es deben tener en cuenta las distintas dimensiones que han sido indagadas por estudiosos interesados en precisar los elementos que afectan el entorno de las empresas.

Likert considera medir la percepción del clima ejecutando 8 dimensiones: Los procedimientos de mando. La forma en que se emplea el liderazgo para intervenir en los empleados.

- Las características de las fuerzas motivacionales. Las técnicas que se utilizan para motivar a los colaboradores y responder a sus necesidades.
- La particularidad de las técnicas de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la entidad, así como la manera de practicarlos.

- La particularidad del desarrollo de influencia. La significación de la interacción superior - subordinado para instaurar los objetivos de la empresa.
- La particularidad de la técnica de toma de decisiones. La oportunidad de las informaciones en que se basan las decisiones, así como la distribución de funciones.
- Los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- La peculiaridad de la singularidad de control. El desempeño y la organización del control entre los niveles organizacionales.
- Los propósitos de productividad y de perfeccionamiento. La proyección, así como la estructura deseada.

Litwin y Stringer destacan que el clima organizacional requiere de seis dimensiones:

- Estructura. Conocimiento de las obligaciones, de las normas y de las políticas que se encuentran en una entidad.
- Responsabilidad individual. sensación de autonomía, creerse su propio patrón.
- Remuneración. apreciación de equidad en el salario.
- Riesgos y toma de decisiones. Conocimiento del nivel de meta y de riesgo y toma de decisiones.
- Apoyo. El sentir apoyo y el sentimiento de amistad que perciben los empleados en el trabajo.

- Tolerancia al conflicto. Es la determinación que un empleado pone en el clima de su entidad o cómo puede confrontar las circunstancias sin miedo a las opiniones.

Pritchard y Karasick explicaron y pusieron en práctica un instrumento para la medida de clima que fuese compuesto por once dimensiones:

- Autonomía. Se trata del nivel de libertad que la persona puede tener en la toma de decisiones y en la forma de resolver los problemas.
- Conflicto y cooperación. Esta dimensión se relaciona al nivel de cooperación que se ve entre los trabajadores en el ejercicio de su labor y en los sustentos materiales y humanos que éstos reciben de su empresa.
- Relaciones sociales. Está basado en el tipo de ambiente o entorno social y de amistad que se ve dentro de la empresa
- Estructura. Esta dimensión resguarda las directrices, las instrucciones y las políticas que puede declarar o manifestar una empresa y que perjudican directamente el modo de llevar a cabo una tarea.
- Remuneración. Este aspecto tiene una relación significativa con los incentivos a los trabajadores.
- Rendimiento. Es el vínculo que existe entre el salario y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del trabajador.
- Motivación. Esta dimensión se respalda en los elementos motivacionales que desarrolla la entidad en sus empleados.
- Estatus. Se relaciona a las diferentes jerarquías (superiores-subordinados) y a la importancia que la entidad le da a estas jerarquías.

- Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cuida la voluntad de una entidad de probar cosas nuevas y de la transformar la forma de hacerlas.
- Centralismo de la toma de decisiones. Examina de qué manera encarga la entidad la fase de toma de decisiones dentro de los niveles de escalafón que existen en ella.
- Apoyo. Esta dimensión está basada en el tipo de ayuda que otorga la alta jefatura a sus trabajadores frente a los problemas ya sean relacionados o no con su trabajo.

Bowers y Taylor, analizaron cinco exorbitantes dimensiones para considerar dentro del clima organizacional.

- Principio de los cambios científicos. Se cimenta en el principio revelado por la alta jefatura frente a los nuevos medios o a las actuales agrupaciones que pueden ayudar a mejorar el trabajo a sus colaboradores.
- Recursos Humanos. Se relaciona con consideración suministrada por parte de la alta jerarquía a la satisfacción de los trabajadores en el empleo.
- Comunicación. Este nivel se justifica en las redes de comunicación que están dentro de la entidad, así como también con la capacidad que tienen los trabajadores de hacer que se atiendan sus quejas en la alta dirección.
- Motivación. Se refiere a las aptitudes que llevan a los colaboradores a trabajar más o menos intensivamente dentro de la empresa.
- Toma de decisiones. Estima la información disponible y empleada en la determinación que se atrapan en el interno de la entidad, así como la función de los colaboradores en este proceso.

Brunet asegura que para medir el clima de una entidad es preciso aseverar que la herramienta de cálculo este establecido por lo menos en cuatro dimensiones:

- Autonomía Individual. Este nivel incluye el compromiso, la autonomía de los colaboradores y la inflexibilidad de las normas de la entidad. El aspecto principal de esta dimensión es la capacidad del colaborador de ser su concerniente líder y de mantener para él un real nivel de determinación.
- Nivel de disposición que implanta la posición. Esta magnitud calcula el nivel a que las personas y los procedimientos de trabajo se implantan y se anuncia a los colaboradores por parte de las cabezas de cada entidad.
- Tipo de recompensa. Se fundamenta en incentivos económicos y crecimiento dentro de la organización.
- Consideración, agradecimiento y apoyo. Se refiere al soporte que obtiene un trabajador de parte de sus superiores (p.84-86).

Las dimensiones que se consideran en esta investigación son las de Sotomayor, 2013, citado por Carruitero y Riccer (2014) las cuales son las siguientes: Relación con la jefatura, Relación interpersonal, Reconocimiento del trabajo, Autonomía en la ejecución del trabajo.

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) Relación con la jefatura: Es la idealización que tienen los miembros de la organización acerca de la subsistencia de un ambiente de trabajo grato y de buenos lazos sociales entre líder y colaboradores. Según (Cortez, 2012), a menudo el actuar de los colaboradores que trabajan a nuestro cargo se tornan difíciles. La diferencia de valores o estilos

de responsabilidad ocasionan problemas, así como también las situaciones en las que los miembros del equipo tienen objetivos y metas divergentes. Siempre es clave mantener buenos lazos laborales, sin embargo, no todos los lazos o interacciones tienen la misma importancia. Cuando nos preocupemos en como aliviar los lazos laborales, hay que tener presente la expectativa que tiene cada lazo ya sea a largo o corto plazo, si poseemos problemas con el modo de trabajo que se le encomienda a una persona que está a cargo de un líder y debemos interactuar con el diariamente por cuestiones críticas, este nexo será de gran prioridad. Aprender a manejar las interacciones difíciles, contribuir a los beneficios, empero requiere un gran esfuerzo, los obstáculos para alcanzar una opción o una solución exitosa incluyen desde la incapacidad para tratar de solucionar un problema, así como las creencias errores, hasta el sobresalto psicológico ante determinadas situaciones una vez que hemos percibido que algunos comportamientos están causando problemas, debemos identificar la causa desde la raíz, cada uno de nosotros tiene un modo de ver los hechos lo cual determina nuestra comprensión del mundo que nos rodea. En la proporción en que nosotros nos concentremos en los factores que resulten relevantes para nosotros mismos, buscaremos pruebas que respalden nuestro punto de vista y parte de dicha comprensión de lo que pensamos. Los líderes tienen que entender que es lo que verdaderamente va a representar es una relación cordial que se lleve con los colaboradores de la empresa. El líder tiene que ser honesto, amigable, asequible sin dejar de ser firme e imparcial, por lo tanto este necesita mostrar interés en sus colaboradores, sin entrometerse en los asuntos que ellos tengan. (p.29)

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) Relación interpersonal: es la escala que se da dentro de una empresa en correlación con los vínculos que existen ya sea la solidaridad y el apoyo de manera mutua, contrariamente a las dificultades que se darían por la rivalidad personal o grupal. Para (Billikopf, 2006) las relaciones interpersonales dentro y fuera del trabajo o de la empresa constituirán un rol crítico, aunque la calidad de estas relaciones en si no bastara para que se pueda acrecentar la productividad, si podrán coadyuvar significativamente para bien o para mal. (p.30)

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) Reconocimiento del trabajo: es la Percepción que se da por los colaboradores de una empresa sobre el reconocimiento que se recibe por el trabajo que se ha realizado de manera eficiente y correcta. (Mora, 2014), lamenta que algunos líderes no reconocen el rendimiento de sus colaboradores, y esto causa que tanto la empresa como los colaboradores no puedan lograr sus objetivos ya que no realizan un buen y esmerado trabajo. Para que exista un buen desempeño de los colaboradores de una empresa, deberá existir un buen potencial, motivación y satisfacción en su centro de laborales para que los colaboradores lleven a cabo sus funciones dentro de la empresa. Es lamentable, que algunos líderes o gerentes que tienen a cargo colaboradores los cuales deben cumplir con sus funciones; descuiden lo que representa el rendimiento, y esto se ve reflejado en los resultados, esfuerzos, la colaboración, en el establecimiento de los mismo índices de productividad y eficiencia, si dichos líderes no descuidaran el rendimiento

de sus trabajadores estos podrían lograr todo lo que se propondrían y no sentirse abrumados y mal reconocidos por su jefe directo. (p.30)

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) Autonomía en la ejecución del trabajo: Está basada en el nivel que tiene el colaborador para la toma de decisiones y en la manera en como este puede solucionar problemas. Es la capacidad que tiene el colaborador para encontrar soluciones eficaces de acorde al puesto en que este se desempeña. (Castillo, 2013), en el campo laboral así como en la vida diaria, la autonomía es un signo de madurez y crecimiento personal e individual. Si tomamos en cuenta que la mayor parte de colaboradores de empresas ha sido entrenada para seguir ordenes de su o sus jefes directos, los cuales no les dan responsabilidad que impliquen la toma de decisiones definitivas o cruciales; el colaborador que se atreva a pasar esos límites utilizando su inteligencia y capacidad plena, se convierte en un colaborador excelente o excepcional; dichos profesionales o colaboradores son codiciados por las empresas las cuales buscan talentos nuevos y gente con carácter, liderazgo, iniciativa propia para resolver situaciones complicadas, con el propósito de darles la dirección de una empresa. Dicho lo anterior, la autonomía parece que fuera un ideal realizado, pero en la práctica es una carga abrumante para el colaborador ya que es una responsabilidad de gran magnitud la cual puede minar la salud psicológica y emocional de la persona. En otro sentido, si el colaborador ve al trabajo como un medio de autorrealización tanto personal como profesional, necesitara de un entorno adecuado y de una imagen en la cual él se inspire; la ausencia de apoyo en cuanto al crecimiento continuo puede volverse un tema crucial e inaplazable. Si el ejecutivo no

tiene a la mano un referente inspirador, que le dé palabras de aliento, pero a su vez que le refleje con franqueza sus errores, su avance será limitado. El trabajo es una actividad esencial que requiere de aprendizaje continuo y compartido, es por ello que las experiencias son lecciones de primera mano; sin embargo, la presencia viva de un guía tiene el poder de abrir la visión interna, que es muchísimo más efectiva que la comprensión teórica de las cosas. (p.31)

Según Cortez (2012) Asiduamente las conductas de los individuos que laboran bajo nuestro cargo simulan ser difíciles. Las desigualdades de valores o formas de trabajo también pueden originar problemas. Así mismo las circunstancias en las que los trabajadores de la entidad discrepan en sus metas y objetivos. A menudo resulta mejor mantener buenas relaciones dentro del trabajo, pero no siempre todas las concordancias o intercomunicaciones tienen la misma trascendencia. Cuando meditemos en cómo regenerar los vínculos laborales, hay que detentar el interés que posee cada nexo para uno, a pequeño y grande plazo. Si nos desagrada la forma en que trabaja el colaborador de uno de los directivos y debemos interrelacionarnos con él a diario por cuestiones críticas, este vínculo es de alta antelación. Empezar a emplear las interacciones complejas proporciona desmesurados beneficios, pero demanda un esfuerzo inmenso. Los impedimentos para alcanzar un resultado exitoso comprenden desde la insuficiencia para investigar el problema, convicciones equivocadas, inclusive el pavor psicológico ante situaciones establecidas. Una vez que observamos que determinada conducta está ocasionando problemas, debemos reconocer el motivo. Cada colaborador tiene una manera de ver los sucesos y así

determinar nuestra aprehensión del mundo. A la proporción que nos concentramos en los elementos de mayor importancia para nosotros, rastreamos evidencias que amparen nuestra posición. Y nuestro proceder parte de esa comprensión

Los dirigentes requieren entender qué es lo que simboliza un vínculo interpersonal adecuado con los colaboradores. La cabeza debe ser amable y accesible sin dejar de ser imparcial y sólido. Por lo cual precisa poner a la vista el interés en los colaboradores, sin ser entremetido.

Relación interpersonal: Nivel que se da en una entidad en nexos a los vínculos de sostén mutuo y fraternidad o contradictoriamente los impedimentos derivados de enemistades personales o entre grupos.

Para Billikopf (2006), los nexos interpersonales en la faena, componen un papel crucial en una entidad. Pese a que la naturaleza de las relaciones interpersonales no son determinantes para aumentar el rendimiento, sí logran contribuir significativamente para bien o para mal, a ella.

Reconocimiento del trabajo: concierne a la apreciación de los asociados de la entidad sobre el acondicionamiento de la gratitud recibida por el trabajo que se desarrolló de manera eficiente.

Para Mora (2014), es deplorable como muchos gerentes descuidan la importancia del rol del rendimiento y lo que este simboliza, no únicamente para las organizaciones que alcanzan sus propósitos, así como también para los colaboradores, quienes se esfuerzan en ejecutar perfectamente su misión, con entusiasmo, esmero. No nos extrañe que se exprese, que el cumplimiento eficiente y eficaz de los individuos de

una entidad, deberá ser la producción no sólo de la capacidad de ellos para adaptarse a sus desempeños, igualmente de la condición de causa y gozo laboral que posean.

Desdichadamente, ciertos directivos y/o directores que tienen a su conducción colaboradores los cuales deben cumplir con su desempeño laboral, olvidan la relevancia que representa la productividad, lo que ello involucra en rendimientos, sacrificio, en la contribución en definición, instauración de los mismos indicativos de productividad, eficacia, inclusive, para ser usado en atención de retribuir, investigar la faena lograda, hacer percibir al colaborador la relevancia de sus triunfos.

Libertad en la realización del trabajo: Se aplica al nivel de autodeterminación que el colaborador consigue en la toma de determinaciones y en el aspecto de remediar los inconvenientes. Capacidad de decisión sobre determinados asuntos para la búsqueda de desenlaces efectivos y vigorosos acorde con su cargo.

En cuanto a la variable dependiente, Satisfacción laboral, tenemos en su definición:

En el presente el prodigio del gozo laboral consigue una trascendental relevancia para el acrecentamiento de la sociedad. Se muestra incuestionable que se necesitan combinar novedosas tecnologías y el componente humano para obtener la efectividad, eficiencia y capacidad en las corporaciones de la actualidad. En la sociedad científica, existe consenso en indicar que el gozo laboral es la postura que consigue el individuo ante su labor y que se evidencia en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en vínculo a su actividad laboral. Si la persona está complacida con su trabajo responderá adecuadamente a la demanda de este; si, por el contrario, está insatisfecha no estará apto de realizar su labor con eficiencia y

eficiencia. Además, la insatisfacción gremial se plasma en todas las apariencias de la existencia del colaborador. García (2010)

Existen numerosas definiciones acerca de la satisfacción laboral entre ellas tenemos:

Según Gamboa (2010) en el conocimiento de la organización, «el gozo laboral es sin duda la más habitual y más aneja manera de ejecutar la felicidad en el centro de labores. La satisfacción laboral «es una respuesta cordial del colaborador a la vista de los roles de funciones que este consigue, deducible final de la correlación dinámica de dos agrupaciones de coordenadas designadas necesidades naturales e inducciones del trabajador.

Según Locke (1976) citado por Chiang, Nuñez Y Martín (2010) la satisfacción gremial es “una disposición placentera o efectiva, derivada de la evaluación de la función o de las prácticas laborales del colaborador”. Esta noción reflexiona la aceptación de que el gozo laboral es un constructo global, que abarca facetas específicas tales como el trabajo en sí, los compañeros de trabajo, salario, e incentivos, sistemas de supervisión, las ocasiones de promoción, las aptitudes ambientales de trabajo, y otros. En ese sentido, se asume que este conjunto de facetas este articulado en un concepto integrador denominado satisfacción laboral

Según Robbins (1998) citado por García (2010), la puntualiza como el vínculo de posturas generales del colaborador hacia su labor. Quien se siente muy contento con su puesto posee conductas positivas, quien se siente descontento, por lo contrario,

muestra conductas negativas. Cuando se habla de conductas laborales en la generalidad de los sucesos se relaciona al gozo laboral, por lo frecuente, es habitual emplear una u otra manifestación indistintamente. Esta acepción analiza al gozo laboral como un procedimiento aprendido, ya que se evoluciona a partir de la interrelación dialéctica entre las cualidades subjetivas del colaborador y la peculiaridad de la actividad y del entorno laboral en lo habitual. Es decir, identifica que el gozo laboral no es algo innato y la analiza desde un punto de vista psicosocial.

Existen algunas teorías sobre el gozo laboral, las cuales plasmaremos a continuación:

Según Urquiza (2012) Se plantean dos teorías para explicar la satisfacción gremial, dentro de muchas que han influenciado en la concepción del tema:

Teoría de los 2 elementos de Herzberg: El individuo posee dos tipos de necesidades básicas, el entorno somático y psíquico del trabajo (obligaciones motivacionales), y las que incluyen el espacio mismo de la labor (exigencias higiénicas)

Cuando se cumple con las necesidades “motivacionales” estará completamente satisfecho, si estas no se cumplen estará insatisfecho, si no en estado neutro. Si se cumplen con la necesidades “higiénicas” no se percibe conforme ni inconforme, es una circunstancia neutra, solo estará insatisfecho si estas no se cumplen.

Resumen teoría 2 factores:

- Necesidades motivacionales se cumplen, completamente satisfecho.

- Necesidades motivacionales no se cumplen, insatisfechos.
- Necesidades higiénicas + necesidades de motivación, ambas se cumplen, satisfacción.
- Necesidades pulcras se ejecutan y la motivación no se ejecuta, neutras.

Teoría ideal de las determinantes de la satisfacción en el empleo de Lawler:

Conexión entre expectativas y recompensaciones desde las diferentes fases y apariencia del trabajo, si la recompensa se consigue o desborda lo que se analiza, el colaborador lo sentirá de esa manera, en correlación opuesta se crea insatisfacción. En este modelo tiene alta relevancia el fenómeno de la captación individual de la situación profesional.

La satisfacción profesional se ha concommitado con la organización psicosocial del empleo. Se identifican dos formas de organización: el tradicional y el contemporáneo, los cuales distinguen en el grado de dominio, rigor, cooperación y perseverancia de sus estructuras. Al tradicional se le cuestiona por prescindir del talento humanitario (obligaciones, virtudes y estímulos); al contemporáneo se le identifica porque da mayor relevancia en al material humano, ocupándose de las habilidades intelectuales, emocionales y motivacionales del colaborador.

Según Gamboa (2010) Por otra parte se halla la Teoría de la categoría de obligaciones Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se alegó la presunción de que dentro de la persona existe una categoría de cinco necesidades:

- Fisiológicas: añade el hambre, sed, refugio, sexo y otras carencias físicas.
- Seguridad: engloba el resguardo y salvaguarda del daño corporal y emocional.
- Comunitario: envuelve el afecto, propiedad, aprobación y amistad.
- Simpatía: Engloba las causas de simpatía interna como la admiración a si mismo, la independencia y la obtención, de igual forma las causas exteriores de simpatía como son la situación, el reconocimiento y la cortesía.
- Autorrealización: el empuje de transformar en lo que uno es apto de convertirse; añade el incremento, el obtener la destreza de cada individuo, el realizar eficaz la satisfacción total consigo mismo.

Existen algunos Determinantes de la Satisfacción Laboral, entre ellos están:

Según Freundlich Y Gargallo (2010) Tras constituir la noción de gozo laboral, así como las teorías esenciales y reconocer el resultado que la satisfacción de los ayudantes puede haber en la intervención de las cooperativas de trabajo incorporado, es imprescindible ahondar en los componentes que inciden en dicho constructo así como en las desigualdades que logran exhibirse en las entidades cooperativas contemplando a múltiples características particulares de los empleadores. Su entendimiento autorizara llevar a cabo las intervenciones adecuadas para soslayar el menoscabo de las condiciones laborales en la entidad cooperativa. No obstante, una de los más grandes inconvenientes en el análisis de la satisfacción laboral es hacer de su definición algo operativo, como se ha visto precedentemente no se trata de una sencilla transformación uniforme de los beneficios como en un inicio se había

imaginado, sino que alcanzan otras causas, encontrándose inclusive nexos cruzados entre satisfacción y otros factores, por ejemplo, los ingresos, al incurrir el grado de satisfacción del colaborador en su propia rentabilidad.

Si bien se puede valorar a la satisfacción desde una superficie unidimensional, desde un panorama multidimensional la satisfacción se deduce de una serie de circunstancias mediante las cuales puede valorarse el nivel de satisfacción del colaborador. Locke (1976) fue uno de los autores iniciales en pensar que el nivel de satisfacción laboral es la combinación de varios aspectos que el colaborador ve de su trabajo.

Locke organiza las dimensiones en específico distinguiendo sucesos o condiciones y los agentes

Dentro de los hechos o condiciones adhiere las posturas asociadas a la satisfacción con el apego peculiar del trabajo, la variedad y la cuantía del mismo, las oportunidades de enseñanza, su inconveniente, las probabilidades de éxito, la dirección sobre los procedimientos, etc.; la remuneración cuantitativa y la repartición de la misma en confín de equidad; las promociones a partir de las oportunidades de adiestramiento u otras apariencias en los que se favorezca la promoción; la gratitud recibida por el progreso de las tareas a partir de los enaltecimientos o las críticas y el sentimiento de congruencia con la percepción propia.

Los recursos para enfrentar la insatisfacción laboral

Según Mèndez Y Urgiles (2010), Una vez que ha sido designada la fuente de insatisfacción puede aprovecharse una gran diversidad de enfoques para hacer frente al problema:

- Realizar transformaciones en las circunstancias de labor, la verificación, el resarcimiento o el diseño del puesto, dependiendo del componente del empleo consecuente de la insatisfacción del empleado.
- Trasladar a los colaboradores a otros lugares para adquirir una mayor concordancia entre las particularidades del colaborador y las del puesto. Asimismo, se puede reasignar a los empleados para constituir agrupaciones de trabajo más compatibles.
- Tratar de cambiar las perspectivas del colaborador que no está satisfecho, lo cual es oportuno cuando estos tienen malas apreciaciones basadas en informaciones erradas.

Existen algunas técnicas para enfrentar la insatisfacción laboral, tales como:

Según Mèndez Y Urgiles (2010) Hay varias técnicas para contrarrestar la insatisfacción laboral:

- Realizar programas como puntos, ascensos y premios.
- Posibilidad de ascender y desarrollo profesionalista
- Ambiente de trabajo agradable
- Jornadas laborales flexibles
- Oportunidad de medias jornadas laborales y de trabajo compartido
- Permisos
- Tolerancia en la forma de trabajar

- Que el colaborador se entere de la opinión que sus jefes tienen sobre su desempeño laboral
- Que el colaborador perciba la utilidad de su trabajo
- Que el empleado observe que la organización y sus responsables directos le premien por su trabajo brindado
- Dar trabajo al empleado de acuerdo a su carrera profesional

Existen diversas dimensiones en la satisfacción laboral:

Según Chiang, Salazar, Huerta, y Nuñez (2008) las magnitudes de la satisfacción laboral son las que describen a continuación:

Satisfacción en correspondencia con sus superiores: El trabajo también envuelve requisitos de interacción social. La conducta del jefe es uno de los primordiales concluyentes de la satisfacción. Si bien el nexa no es simple, según investigaciones, se ha arribado al resultado de que los colaboradores con jefes más condescendientes y educados, están más entusiasmados que con líderes indiferentes, mandones y desfavorables hacia los inferiores. No obstante, los colaboradores distinguen algo entre sí en sus ventajas respecto a la consideración del jefe. Es posible que tener un jefe que sea apreciado y comprensivo sea más importante para colaboradores con poca autoestima o que tengan puestos menos agradables o frustrantes para ellos.

En lo referente a la conducta de guía a la tarea por parte del jefe formal, tampoco hay una sola respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son confusos los colaboradores desean un jefe que les explique los requerimientos de su papel, y cuando por lo contrario las roles están claramente definidos y se puede proceder competentemente

sin guía e instrucción frecuente, se elegirá un jefe que no actúe con una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los colaboradores no están bien motivados y localizan en su trabajo algo malo prefieren un jefe que no los incomode para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

Satisfacción con las condiciones somáticas del trabajo: A los colaboradores les interesa su entorno de trabajo. Se interesan en que su entorno de trabajo les brinde el bienestar personal y les facilite realizar un buen trabajo. Un entorno físico cómodo y un adecuado modelo del lugar aprobarán un buen desempeño y favorecerá la satisfacción del colaborador. Otra figura a valorar es la cultura organizacional de la entidad, todo ese conjunto de valores, metas que es percibido por el colaborador y referido a través del clima organizacional que también coadyuva a suministrar condiciones favorables de trabajo, siempre que se tomen en cuenta que las metas organizacionales y las personales no son para nada opuestas. En esta predominan más elementos como el que tratamos en el siguiente punto.

Satisfacción con la intervención en la toma de decisiones: Es fundamental para el colaborador de una entidad saber que sus opiniones también son necesarias para la buena marcha de la entidad, debido a que es el colaborador el que está en contacto directo con la realización de todo en la entidad. La práctica que este ha ganado le da el dominio de opinar sobre cómo es que se debe de enriquecer ciertas áreas en la cual la fabricación no se desarrolla en su totalidad.

Satisfacción con su labor: Dentro de estas dimensiones, podemos destacar, según estudios, dentro de las características del puesto, la trascendencia de la naturaleza del

trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del colaborador.

Los colaboradores tienden a buscar trabajos que les den oportunidad de usar sus aptitudes, los cuales ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera, que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión del mismo puede aumentar la satisfacción laboral ya que se acrecienta la libertad, independencia, variedad de tareas y las retroalimenta de su propia actuación.

Satisfacción con el agradecimiento: Existen dos tipos de agradecimientos vinculadas con la satisfacción laboral: las circunstanciales y las exclusivas. El agradecimiento circunstancial es la que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los colaboradores, por ejemplo: sistema de remuneraciones y políticas de ascensos que se tiene en la entidad, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las exclusivas son las que el colaborador experimenta internamente: sensación de competencia, el engreimiento y la destreza manual por una labor bien hecha.

Este método de observaciones debe ser comprendido como preciso por parte de los colaboradores para que se consideren satisfechos con el mismo, no debe consentirse ambigüedades y debe encontrarse conforme con sus expectativas. En la apreciación de equidad predominan la comparación social (confrontaciones que hace un colaborador con correspondencia a los reconocimientos, afán y el descargo de otros colaboradores y que conducen a los colaboradores a comprender la equidad o inequidad de una circunstancia), las demandas del trabajo en sí y las capacidades del colaborador y los patrones de salario de la colectividad.

Según Gamboa (2010) **menciona** la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954), en donde se expuso la hipótesis de que dentro del ser humano se encuentra una jerarquía de cinco necesidades:

- Fisiológicas: son necesidades vitales las cuales incluyen el hambre, sed, refugio, sexo y otras más.
- Seguridad: Abarca la seguridad y la defensa del daño físico y emocional.
- Social: Abarca el afecto, la aceptación y la amistad.
- Estima: Comprende las coincidencias de estima interna como la consideración, la libertad y el logro, asimismo los factores externos de estima como son la clase, el agradecimiento y la atención.
- Autorrealización: el estímulo de transformarse en lo que uno pueda ser capaz; esto quiere decir que abarca el crecimiento, el alcanzar el potencial individual, el sentir la satisfacción plena con uno mismo.

Según Freundlich y Gargallo (2010) después de establecer el concepto de satisfacción laboral, así como las teorías y establecer el efecto que la satisfacción de los colaboradores puede tener en el performance de su trabajo, es fundamental ahondar en los factores que repercuten en dicho constructo, así como en las desigualdades que pueden aparecer en las empresas considerando a diferentes particularidades individualidades de los colaboradores. Su información permitirá llevar a cabo las actuaciones apropiadas para soslayar el menoscabo de las limitaciones laborales en la entidad. No obstante, existe un obstáculo en el estudio de la satisfacción laboral el

cual no permite hacer operativa su definición, ya que no se trata de un simple cambio monótono de los ingresos como al principio se había supuesto, sino que repercuten otros factores, siendo incluso las relaciones cruzadas entre la satisfacción y otras variables, como por ejemplo los ingresos, al influenciar la magnitud de satisfacción del colaborador en su propio beneficio económico.

Se puede analizar a la satisfacción laboral desde una dimensión unidimensional, desde un punto de vista multidimensional la satisfacción proviene de una serie de factores sobre los cuales puede establecerse el nivel de satisfacción del colaborador. Locke (1976) fue uno de los principales autores en analizar que el nivel de satisfacción laboral es el sumatorio ponderado de una mezcla de aspectos que el trabajador aprecia en su trabajo. En concreto, ordena las dimensiones específicas contrastando entre sucesos o condiciones y agentes de satisfacción laboral. Dentro de los sucesos o condiciones incorpora los aspectos asociados a la satisfacción con el interés inherente del trabajo, la clase y la cantidad del mismo, las oportunidades de aprender, la dificultad, las probabilidades de éxito, el dominio sobre los procedimientos, etc.; la recompensa cuantitativa y la repartición de la misma en términos de igualdad; el promover la promoción a partir de las oportunidades de adiestramiento u otras posturas en los que se ayude la promoción; el agradecimiento recibido por el desarrollo del trabajo a partir de los halagos o las críticas y la sensación de congruencia con la percepción propia.

Los medios para afrontar la insatisfacción laboral; Según Mèndez Y Urgiles (2010), Una vez que ha sido precisada la fuerte de insatisfacción puede emplearse una gran variedad de encuadres para hacer frente al problema:

- Llevar a cabo cambios en el escenario de trabajo, la supervisión, la to el diseño del puesto, dependiendo del nivel del empleo responsable de la insatisfacción del trabajador.
- Cambiar a los empleados a otros puestos para alcanzar una mayor armonía entre las características del colaborador y del puesto. Puede también reasignarse a los trabajadores para formar grupos de que sean mejores en la compatibilidad.
- Tratar de transformar las expectativas del trabajador insatisfecho, el cual es adecuado cuando estos tienen malos comentarios basados en información incorrecta.

Se hallaron algunos métodos para afrontar la insatisfacción laboral, Según Mèndez Y Urgiles (2010) existen varios métodos para afrontar la insatisfacción laboral, como son:

- ejecutar programas como premios, incentivos, etcétera.
- Probabilidad de ascender y desarrollarse en el ámbito profesional
- Entorno de trabajo grato
- Horarios laborales manejables
- Probabilidad de jornadas de trabajo de medio tiempo y de empleo compartido
- Licencias o Permisos
- Elasticidad en la manera y en la forma de trabajo

- Que el trabajador sepa cuál es la opinión que sus jefes tienen sobre su desempeño laboral
- Que el trabajador reciba la utilidad de su trabajo
- Que el colaborador sienta que la empresa y sus jefes directos le agradecen por el trabajo que desempeña.
- Dar empleo al trabajador de acuerdo a su carrera profesional

Según Chiang, Salazar, Huerta, y Nuñez (2008) existen varias dimensiones de la satisfacción laboral mediante las cuales tenemos

Satisfacción en relación con sus superiores: El empleo también cubre exigencias de interacción social. La conducta del jefe es el principal determinante de la satisfacción laboral, Si bien el vínculo no es simple, según estudios, se ha arribado a la conclusión de que los trabajadores con jefes más condescendientes y comprensivos están más satisfechos que con jefes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia estos. Cabe destacar, que los colaboradores distinguen algo entre sí en sus prioridades respecto a la consideración de su jefe directo. Es posible que tener un jefe que sea respetuoso y condescendiente sea más importante para colaboradores con baja autoestima o que trabajen en puestos poco interesantes para ellos o frustrantes.

En lo que se alude al comportamiento de orientación de una tarea por parte del jefe formal, tampoco existe una única respuesta, por ejemplo, cuando los roles son confusos los colaboradores desean un jefe que les clarifique los requerimientos de su rol, y cuando por el contrario los roles están claramente definidos y se puede proceder competentemente sin ninguna guía e instrucción frecuente, los colaboradores

prefieren un líder que no ejerza una supervisión ceñida. Asimismo, cabe destacar que cuando los colaboradores no están motivados y descubren su trabajo desagradable prefieren un jefe que no los fuerce para mantener estándares altos de desempeño. Se puede decir que un jefe comprensivo permitirá una mayor satisfacción, cuando este es el que proporciona retroalimentación positiva, presta atención a las opiniones de los trabajadores y muestra interés.

Satisfacción con las circunstancias físicas de la labor: A los trabajadores les fascina su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar y les fomente a hacer un buen trabajo. Un entorno físico agradable y un apropiado diseño del ambiente permitirán un mejor cumplimiento y favorecerá la satisfacción del trabajador. Otra postura a considerar es la cultura organizacional de la entidad, toda esa praxis de valores, objetivos que son notados por los colaboradores y expuestos a través del clima organizacional también coopera a proporcionar condiciones agradables de trabajo, siempre que pensemos que las metas organizacionales y las personales no se contraponen. En esta se interponen más componentes como el que se va a tratar en la siguiente dimensión.

Satisfacción con la colaboración en las decisiones: Es considerable para el empleado de una entidad saber que sus opiniones son necesarias para la buena marcha de la entidad, debido a que es el empleador el que está en comunicación directa con la productividad de la entidad. La destreza que este se ha ganado le da el dominio de dar u opinar sobre las mejorar en ciertas áreas en la cual la producción no lleva un buen desarrollo.

Satisfacción con su trabajo: en esta dimensión logramos señalar las características del puesto, la significancia de la naturaleza del trabajo mismo como un concluyente principal de la satisfacción del trabajador. Los trabajadores prefieren trabajos que les den oportunidad de usar todas sus habilidades, que les ofrezcan una diversidad de tareas, que les ofrezcan libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñándose, de tal manera, que un desafío cause placer y satisfacción. Es por eso que de la riqueza del puesto a través del desarrollo del mismo puede subir la satisfacción laboral ya que se aumenta la libertad, independencia, variedad de tareas y realimentación de su propia actuación.

Satisfacción con el reconocimiento: se encuentran dos patrones de reconocimientos relacionadas con la satisfacción laboral: extrínsecas e intrínsecas. El reconocimiento extrínseco es la que otorga la entidad, según el cargo y el esfuerzo de los trabajadores, por ejemplo: sistema de remuneración y políticas de ascensos que se tiene en la entidad, los halagos y los elogios por parte del supervisor. El reconocimiento intrínseco son las que el trabajador prueba internamente: sensación de competencia, la satisfacción y la aptitud manual por un trabajo bien hecho. Dicho sistema de reconocimiento debe ser notado como justo por parte de los colaboradores para que se encuentren satisfechos con el mismo, no debe aceptar ambigüedades y debe estar conforme con sus expectativas. En la captación de justicia intervienen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las competencias del trabajador y los estándares de la remuneración acorde a la comunidad.

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) las dimensiones de la satisfacción laboral son las siguientes:

Satisfacción en relación con sus superiores:

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) El trabajo está relacionado en forma directa con la interacción social. El comportamiento de un líder es la principal arma para la satisfacción laboral, pues si bien no es una relación simple, según ciertas investigaciones se llegó a la conclusión de que si los líderes son comprensivos con sus colaboradores estos últimos están satisfechos con ellos. Cabe mencionar que ciertos colaboradores difieren una situación entre si en sus prioridades respecto a la consideración que tienen sus líderes, Es probable que tener un líder que sea condescendiente y comprensivo se torne valioso para empleados con algún déficit en su autoestima o que tengan cargos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974). (p.45)

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) en cuanto a la conducta de orientar acerca de una tarea por parte del líder, tampoco existe una única respuesta, ya que cuando los papeles no están claros, los colaboradores quieren un supervisor o líder que les muestre claramente el panorama de sus funciones y cuando las tareas estén claras, definidas y el colaborador pueda actuar sin guía ni instrucción, estos preferirán que el líder no los supervise de manera estrecha. Asimismo cabe resaltar que cuando el colaborador no está en un ambiente en el que se sienta pleno y encuentran su trabajo poco agradable, prefieren que su líder no los haga trabajar bajo presión para que así puedan mantener estándares de desempeño elevados.

Cuando exista un jefe comprensivo, el cual brinde conocimientos positivos, escuche las opiniones de sus colaboradores y se interese por ellos, existirá una mejor satisfacción laboral en la empresa. (p.46)

Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo: Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) a los colaboradores les importa su entorno de trabajo. Estos les importa que su entorno laboral les permita tener un bienestar personal y les facilite realizar un buen trabajo. Otro aspecto que se tiene que considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese conjunto de metas y sistema de valores son percibidas por el colaborador y expresadas por estos a través del clima organizacional el cual contribuye a dar una condición favorable de trabajo, siempre que se considere que las metas de la organización y las metas personales no sean opuestas. En lo anterior influyen factores los cuales mencionaremos en el punto siguiente. (p.46)

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) Satisfacción con la participación en las decisiones: para el colaborador que labora en una empresa es de suma importancia saber que las opiniones que este tiene son necesarias para que marche bien la empresa, ya que es el colaborador el que se pondrá en contacto de manera directa con el público y eso se verá reflejado en la producción de la empresa. (p.46)

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) Satisfacción con su trabajo: en esta dimensión, se resalta según investigaciones, las características del puesto, importancia del trabajo, la naturaleza del mismo el cual es un determinante primordial de la satisfacción que tendrá el colaborador. Los colaboradores quieren

trabajos en los cuales les brinden oportunidades para que estos utilicen sus habilidades o destrezas, que les brinden a su vez una variedad de tareas y la libertad para que puedan hacer lo que ellos quieran sin perjuicio de la empresa. Eso les causa placer y satisfacción. Es por lo antes dicho que el puesto se ve enriquecido a través de la expansión vertical del mismo, puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se tomará en cuenta que el reto tiene que ser moderado ya que al no cumplir con lo anterior esto crearía frustración y sensación de fracaso en el colaborador, y eso hará que disminuya su satisfacción laboral (p.47)

Satisfacción con el reconocimiento:

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) hay dos tipos de reconocimientos relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. En cuanto al ámbito del reconocimiento extrínseco, es el que otorga la organización, ya sea con el desempeño y/o el esfuerzo de sus colaboradores, en este sentido se verá involucrado el sistema de salarios y las políticas de ascensos con las que cuenta la organización, los elogios y reconocimientos por parte de su líder. En cuanto al ámbito del reconocimiento intrínseco, es la que el colaborador experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Según Sotomayor (2013) citado por Carruitero y Riccer (2014) Este sistema de reconocimientos debe ser percibido de manera justa por parte de los colaboradores para que estos se sientan plenos con el mismo, no se debe permitir ambigüedades y

debe estar acorde con las expectativas que ellos tienen. En cuanto a la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un colaborador con respecto al reconocimiento, el esfuerzo y el desempeño de otros colaboradores y que llevan a los colaboradores a percibir la equidad o inequidad de una situación o circunstancia), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del colaboradores y los estándares de salario que brinda la empresa. (p.47)

Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de variable independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente Clima organizacional	Son las características del entorno de trabajo que perciben los trabajadores, y las implicaciones que estas percepciones tienen en el desempeño y relaciones de estos	Relación con la jefatura	Comunicación permanente con la jefatura
			Interés por el desarrollo personal del trabajador
			Trato justo hacia el trabajador
			Interés por el desenvolvimiento del trabajador por parte la jefatura
			Interés de la jefatura de todo marche bien
		Relación interpersonal	Empatía entre empleados
			Ayuda mutua entre empleados
			Atmosfera social y amistad que se observa dentro de la organización
		Reconocimiento del trabajo	Respaldo de parte de la jefatura
		Autonomía en la ejecución del trabajo	Libertad que el colaborador puede tener en la toma de

			decisiones y en la como soluciona los conflictos
--	--	--	---

Fuente: (Carruitero y Riccer , 2014, p.52-54)

Tabla 2:

Cuadro de Operacionalización de variable dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable dependiente: Satisfacción laboral	Estado sensible positivo o agradable lo cual resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador	Satisfacción en relación con sus superiores	Supervisión por parte de los jefes
			Relación con sus superiores
		Satisfacción con las condiciones somáticas en el trabajo	Disposición para que el colaborador se adapte con la infraestructura del puesto que desempeña
		Satisfacción con la intervención en la toma de decisiones	Capacidad para buscar soluciones, las cuales son efectivas y eficaces
		Satisfacción con su labor	Disposición de bienestar en el área donde se trabaja
		Satisfacción por las recompensas recibidas	Actitud y aptitud para estar agradecido por las recompensas dadas

Fuente: (Carruitero y Riccer , 2014, p.55-57)

1.2 Formulación del problema

¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el clima organizacional en la actualidad de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.
- Medir la relación entre las dimensiones del clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis General

Existe relación positiva o directa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

- 1.4.2 Hipótesis específicas
 - Existe nivel medio de clima organizacional en los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.
 - Existe nivel medio de satisfacción laboral en los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

- Existe una relación alta entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Diseño de investigación

Correlacional - Descriptivo, puesto que se recogen datos determinados, en un tiempo único, teniendo como objetivo detallar dos o más variables, y averiguar su incidencia o interrelación. Se trata también de especificaciones, pero no de variables de manera individual, sino de las relaciones, sean éstas puramente correlacionales o causales.

En cuanto al diseño es un Diseño no experimental y está simbolizado por el siguiente diagrama.

Tabla 3 Diagrama de diseño no experimental



Donde:

X: Clima organizacional

Y: Satisfacción laboral

Nivel de investigación: Hernández, Fernández, Y Baptista (2014) precisan a la investigación correlacional como un tipo de investigación que tiene como fin evaluar la relación que puede existir entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios cuantitativos correlacionales calculan el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, evalúan cada variable presuntamente relacionada y después también evalúan y examinan la correlación. Tales correlaciones se manifiestan en hipótesis sometidas a prueba”

De acuerdo a la definición planteada por Hernández nuestro estudio propuesto concluye con las características planteadas por el autor, por lo que se puede puntualizar que esta investigación es correlacional.

2.2 Población y muestra

Según Balestrini (2000) plantea desde el punto de vista estadístico, una población o universo logra estar descrito a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos buscar y saber sus características o una de ellas y para el cual fueron validadas las conclusiones logradas en la investigación.

La población de la presente investigación la constituyó un total de 45 colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

Tabla 3:

Número de colaboradores según vínculo laboral

PERSONAL	CANTIDAD
Contratados	08
Nombrados	34
Servicios no personales	03
TOTAL	45

Fuente: *realización propia a partir de información obtenida de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.. Diciembre 2018.*

La muestra en el procedimiento cualitativo es un conjunto de personas, eventos, acontecimientos, comunidades, etc., sobre el cual se han de acopiar los datos, sin que necesariamente sea característico del universo o población que se investiga.

Hernández, Fernández, Y Baptista (2014) (p.562).

Para el tamaño de muestra se consideró la misma población por ser una muestra pequeña, ya que si se sigue aminorando habría el riesgo de que los resultados logrados no sean significativos.

2.3 Técnicas e instrumentos de análisis y recolección de datos

Para acopiar la información requerida se empleó la técnica de la encuesta propuesta por Sotomayor, con la cual se acudió a la agencia de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018, para aplicar estas encuestas de forma aleatoria. El instrumento usado fue el cuestionario. En este suceso particular, se empleó uno sobre clima organizacional y otro sobre satisfacción laboral.

Los datos fueron procesados en el Programa Excel. El tratamiento estadístico se realizó a través de la determinación de las frecuencias relativas y porcentajes. La información obtenida se analizó de manera cuantitativa. Esta metodología permite estudiar los datos con ordenamiento interpretativo. Para este análisis se diseñó una tabla o matriz de doble entrada con sus respectivas tablas, distribuido por variables y dimensiones, donde se asentaron los datos suministrados por los sujetos en atención a la sistematización de las variables. Los resultados estuvieron plasmados en tablas de distribución de doble entrada donde se relacionó la frecuencia para cada una de las variables en estudio y se elaboraron los gráficos por cada tabla. Para establecer la relación entre las variables de estudio se realizó la prueba Chi cuadrado con 95% de confiabilidad y significancia de $p < 0.05$

Cuestionario para la evaluación de la variable clima organizacional

En el cuestionario para determinar el clima organizacional se consideró un total de 31 ítems fraccionados en cuatro dimensiones, con un total de 124 puntos para el cuestionario en su totalidad

Las dimensiones fueron: relación con la jefatura, relaciones interpersonales, reconocimiento del trabajo y autonomía en la ejecución del trabajo.

Para cada ítem se le dio cinco alternativas de respuestas:

Muy Insatisfecho	0
Algo Insatisfecho	1
Indiferente	2
Algo Satisfecho	3
Muy Satisfecho	4

La escala de valoración para este cuestionario sobre clima organizacional fue:

Nivel Bajo	00-41
Nivel Medio	42-83
Nivel alto	84 - 124

Cuestionario para la evaluación de la variable satisfacción laboral

En este cuestionario se consideró un total de 23 ítems fraccionados en cinco dimensiones y un total 92 puntos para la totalidad del cuestionario.

Las dimensiones fueron: satisfacción en relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción por las recompensas recibidas.

Para cada ítem se le dio cinco alternativas de respuestas:

Muy Insatisfecho	0
Algo InSatisfecho	1
Indiferente	2
Algo Satisfecho	3
Muy Satisfecho	4

El nivel de valoración para el cuestionario sobre satisfacción laboral fue:

Nivel Bajo	00-30
Nivel Medio	31-60
Nivel alto	61-92

2.4 Procedimiento

El procedimiento para la recolección de los datos se llevó a cabo realizando las siguientes acciones:

- a) Se gestionó la autorización de la Gerencia de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018, para el desarrollo del estudio.
- b) A la muestra elegida se le aplicaron los cuestionarios correspondientes por cada variable a estudiar.

- c) Obtenida toda la información se realizó el análisis estadístico correspondiente con el propósito de contrastar la hipótesis enunciada en el estudio.
- d) Se procedió a interpretar los resultados y finalmente se elaboró el informe respectivo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 *En relación al objetivo de identificar el clima organizacional en la actualidad de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018, se analizó las dimensiones del clima organizacional y de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:*

Relación con la jefatura se halló que predomina un nivel alto con un 38.19%, a continuación, lo consideran medio con un 25.28%, y finalmente un nivel bajo con 36.56%. Porque los entrevistados son mayoritariamente personal que goza de una estabilidad y se siente apoyado por su jefe, quien también es un trabajador estable.

En cuanto a la dimensión de relaciones interpersonales obtuvo un 35.11% en un nivel alto, en el nivel medio obtuvo un 24.86% y finalmente en un nivel bajo con un 40%.

Debido a que la mayoría de los entrevistados son personas que gozan de un contrato indeterminado a diferencia del resto de colaboradores. En cuanto a la dimensión de reconocimiento del trabajo, predominó el nivel alto con un 44.44% ya que la mayoría de los colaboradores son empleados estables en la entidad en mención y porque el jefe directo reconoce que su trabajo es eficiente, el nivel medio obtuvo un 24% y finalmente el 31.56% de los colaboradores con un nivel bajo. En cuanto a la dimensión de la autonomía en ejecución del trabajo se obtuvieron los siguientes resultados el 37.78% de los colaboradores consideran que existe un nivel alto, mientras que el 25.33% de los trabajadores consideran que existe un nivel medio, así mismo un 36.89% de los colaboradores lo consideró bajo esto se debe a que en dicha

dimensión existen un 75.55% de ellos que goza con la libertad de que pueda tomar decisiones a favor de la empresa y poder asumir sus funciones a cabalidad.

Tabla 4:

Análisis de las dimensiones del clima organizacional

Clima Organizacional	TOTAL	
	Nº	%
Relación con la jefatura		
Alto	17	38.19%
Medio	13	25.28%
Bajo	15	36.53%
	45	100.00
Relación interpersonal		
Alto	15	35.11%
Medio	12	24.89%
Bajo	18	40%
	45	100.00
Reconocimiento del trabajo		
Alto	20	44.44%
Medio	12	24%
Bajo	13	31.56%

	45	100.00
Autonomía en la ejecución del trabajo	Nº	%
Alto	17	37.78%
Medio	13	25.33%
Bajo	15	36.89%
	45	100.00

Fuente: realización propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

Tabla 5:

Nivel de clima organizacional

Clima Organizacional		
Nivel	Frecuencia	%
Bajo	12	26.67%
Medio	18	40.00%
Alto	15	33.33%
Total	45	100.00%

Base de datos. Elaboración: propia

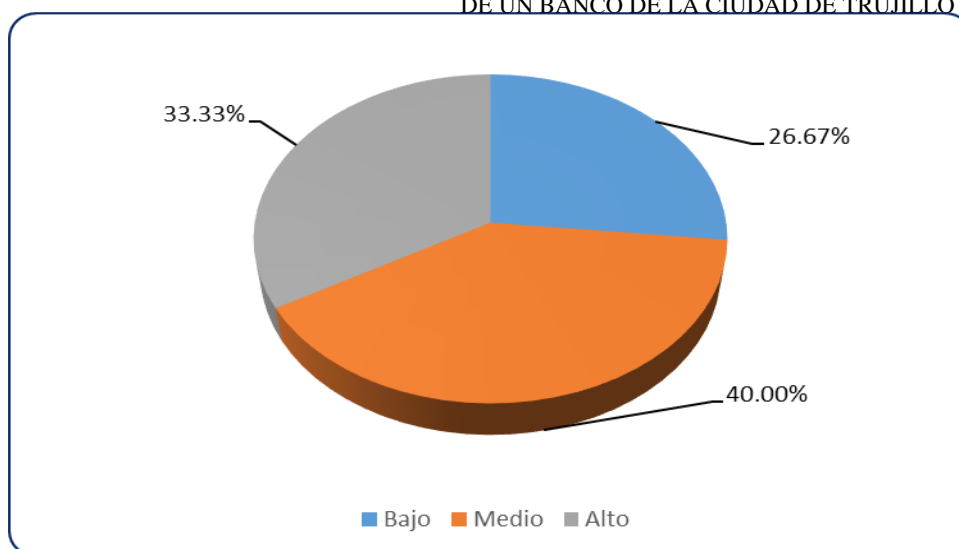


Figura 1 - Nivel de Clima organizacional

Fuente: Base de datos.

Elaboración propia

Interpretación

El 40% de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018 consideran que el clima organizacional tiene un nivel medio, mientras que el 33.33% considera que tiene un nivel alto y finalmente el 26.67% considera que la organización tiene un mal clima organizacional (nivel bajo).

3.2 Con relación al objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018, se analizó las dimensiones de la satisfacción laboral y de lo cual se obtuvieron estos resultados: Se determinó que en cuanto a la dimensión sobre la satisfacción en correspondencia con sus superiores obtuvo un 39% en su nivel alto, mientras que en un nivel medio

se obtuvo el 24.99% y en su nivel bajo un 36.01%, esto quiere decir que predomino el nivel alto ya que 18 colaboradores están satisfechos con el jefe directo que tienen. Así mismo se encontró que en la satisfacción con la intervención en la toma de decisiones se obtuvo un nivel alto con 19 personas que hacen un 42.96%, en tanto en el nivel medio representado por 11 trabajadores se halló un 24.08%, finalmente el nivel bajo se obtuvo de la muestra de 15 colaboradores lo cual hacen un 32.96% esto quiere decir que los colaboradores son tomados en cuenta en el momento de la toma de decisiones. En cuanto a la dimensión de la satisfacción con las condiciones somáticas del trabajo predomino la muestra de 19 personas con un 42.22%, en el nivel alto, mientras que el nivel medio con un 24.08% fue representado por 12 colaboradores y finalmente el nivel bajo con un 30.67% representado por 14 colaboradores, por otro lado en la dimensión de la satisfacción con el reconocimiento se hallaron los siguientes datos, el nivel alto representado por 18 colaboradores que hacen un 39.37% , así mismo la muestra de 10 personas obtuvieron un nivel medio con un 22.63% y finalmente el nivel bajo con 17 trabajadores que hacen 38%, esto quiere decir que los colaboradores se sienten satisfechos con el reconocimiento de sus superiores.

Tabla 6:

Análisis de las dimensiones de la satisfacción laboral

Satisfacción laboral	TOTAL	
Satisfacción en correspondencia con sus superiores	NO	%
Alto	18	39%
Medio	11	24.99%
Bajo	16	36.01%
	45	100.00
Satisfacción con las condiciones Somáticas del trabajo	NO	%
Alto	19	42.22%
Medio	12	27.11%
Bajo	14	30.67%
	45	100.00
Satisfacción con la intervención en la toma de decisiones	Nº	%
Alto	19	42.96%

Medio	11	24.08%
Bajo	15	32.96%
	45	100.00
Satisfacción con el reconocimiento	NO	%
Alto	18	39.37%
Medio	10	22.63%
Bajo	17	38%
	45	100.00

Fuente: Producción propia a partir de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

Tabla 7:

Nivel de satisfacción laboral

Satisfacción Laboral		
Nivel	Frecuencia	%
Bajo	13	28.89%
Medio	16	35.56%
Alto	16	35.56%
Total	45	100.00%

Fuente: Base de datos. Elaboración: propia.

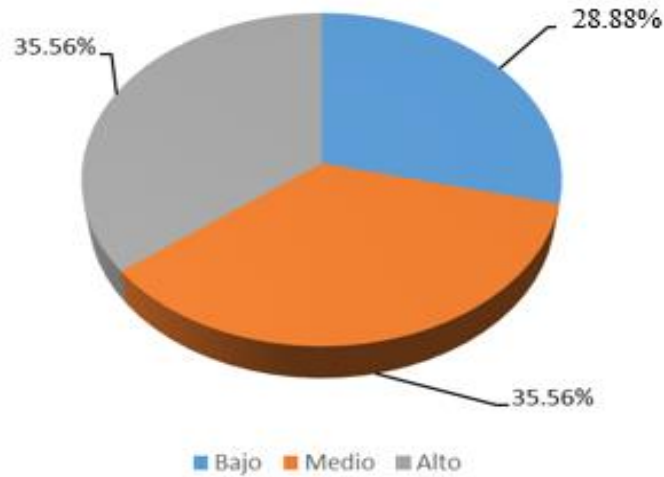


Figura 2 - Nivel de Satisfacción laboral

Fuente: Base de datos.

Elaboración: propia

Se encontró que el 35.56 % de los encuestados tiene una satisfacción laboral alta, por otro lado, un 35.56% tiene una satisfacción laboral media. Sólo el 28.88% posee una baja satisfacción laboral.

3.3 Con relación al objetivo de establecer la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018. Para poder realizar un análisis de correlación entre las variables del estudio, se procedió a utilizar los datos obtenidos en la encuesta para obtener el coeficiente de correlación.

Tabla 8:

Estadísticas de la regresión

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0.549711944
Coefficiente de determinación R ²	0.302183222
R ² ajustado	0.285954925
Error típico	16.18047813
Observaciones	45

R=0.549

Pero para poder validar nuestra hipótesis de investigación la cual es la siguiente: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018; Se debe evaluar la significancia, entendida como la probabilidad de que el error estadístico de esta Muestra caiga dentro del margen (sea menor) de error estándar que se asume en esta investigación (0.05 de error, al 0.95 de confianza). Del Excel se obtuvo: Como se puede apreciar el valor de la probabilidad de error, o significancia es 9.1819E-05 por lo tanto se puede demostrar que es significativa esta correlación, lo cual a su vez valida la hipótesis de investigación asumida.

Tabla 9: Significancia estadística

	<i>Coefficientes</i>	<i>Error típico</i>	<i>Estadístico t</i>	<i>Probabilidad</i>
Intercepción	31.55326313	7.76433068	4.0638742	0.00020128
Variable X 1	0.660720682	0.15311552	4.31517783	9.1819E-05

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 DISCUSION

La reciente investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018. Resulto indispensable puesto que nos permitió recopilar datos reales y concisos de los empleados sobre el funcionamiento de la organización y como se sienten en ella; integrando así un instrumento de investigación que opera bajo la premisa de que se generan más beneficios cuando se toman acciones correctivas en los aspectos que lo necesitan; asimismo tuvo la finalidad de determinar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

1. En relación al objetivo de identificar el clima organizacional actual de los colaboradores del Banco de la Nación de la Agencia 1- Trujillo 2018, se analizó las dimensiones del clima organizacional y de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados: en cuanto a la dimensión de Relación con la jefatura se halló que predomina un nivel alto con un 38.19%, a continuación, lo consideran medio con un 25.28%, y finalmente un nivel bajo con 36.56%. Porque los entrevistados son mayoritariamente personal que goza de una estabilidad y se siente apoyado por su jefe, quien también es un trabajador estable. En cuanto a la dimensión de relaciones interpersonales obtuvo un 35.11% en un nivel alto, en el nivel medio obtuvo un 24.86% y finalmente en un nivel bajo con un 40%. Debido a que la mayoría de los entrevistados son personas que gozan de un contrato indeterminado a diferencia del resto de colaboradores. En cuanto a la dimensión de reconocimiento del trabajo,

predomino el nivel alto con un 44.44% ya que la mayoría de los colaboradores son empleados estables en la entidad en mención y porque el jefe directo reconoce que su trabajo es eficiente, el nivel medio obtuvo un 24% y finalmente el 31.56% de los colaboradores con un nivel bajo. En cuanto a la dimensión de la autonomía en ejecución del trabajo se obtuvieron los siguientes resultados el 37.78% de los colaboradores consideran que existe un nivel alto, mientras que el 25.33% de los trabajadores consideran que existe un nivel medio, así mismo un 36.89% de los colaboradores lo consideró bajo esto se debe a que en dicha dimensión existen un 75.55% de ellos que goza con la libertad de que pueda tomar decisiones a favor de la empresa y poder asumir sus funciones a cabalidad.

Resultados que son similares encontrados por Pérez y Rivera (2015) quienes concluyeron que existe una vinculación causa-efecto positiva y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores. Se pretende que la presente tesis sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección.

2. Con relación al objetivo de determinar el nivel de satisfacción laboral que se presenta en los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018, se analizó las dimensiones del clima organizacional y de lo cual se obtuvieron estos resultados: se determinó que en cuanto a la dimensión sobre la satisfacción en relación con sus superiores obtuvo un 39% en su nivel alto, mientras que en un nivel medio se obtuvo el 24.99% y en su nivel bajo un 36.01%, esto quiere decir que predomina es el nivel alto ya que 18 colaboradores están satisfechos con el jefe directo que tienen. Así

mismo se encontró que en la satisfacción con la participación en la toma de decisiones se obtuvo un nivel alto con 19 personas que hacen un 42.96%, en tanto en el nivel medio representado por 11 trabajadores se halló un 24.08%, finalmente el nivel bajo se obtuvo de la muestra de 15 colaboradores lo cual hacen un 32.96% esto quiere decir que los colaboradores son tomados en cuenta en el momento de la toma de decisiones. En cuanto a la dimensión de la satisfacción con las condiciones físicas predominó la muestra de 19 personas con un 42.22%, en el nivel alto, mientras que el nivel medio con un 24.08% fue representado por 12 colaboradores y finalmente el nivel bajo con un 30.67% representado por 14 colaboradores, por otro lado en la dimensión de la satisfacción con el reconocimiento se hallaron los siguientes datos, el nivel alto representado por 18 colaboradores que hacen un 39.37% , así mismo la muestra de 10 personas obtuvieron un nivel medio con un 22.63% y finalmente el nivel bajo con 17 trabajadores que hacen 38% , esto quiere decir que los colaboradores se sienten satisfechos con el reconocimiento de sus superiores. Este resultado se alinea con Rodríguez (2019) que llegó a la conclusión que el clima laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo se ubica con el 56.3% favorable y el restante 43.8% desfavorable. La satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo, se evidencia un 50.0% con satisfacción laboral buena, el 37.5% mala satisfacción y el 12.5% muy mala satisfacción. El clima laboral tiene influencia en la satisfacción de Enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo, del total de

enfermeras con favorable clima laboral es el 50%, el cual se ubica con un nivel bueno relacionado con la satisfacción laboral y solo el 6.3% reporta un nivel malo de satisfacción laboral. Por otro lado, se observa que el clima laboral desfavorable con el 31.2% se ubica en el nivel malo de la satisfacción laboral y con el 12.5% con un nivel muy malo de satisfacción laboral. ($p < 0.005$; $p = 0.018$).

3. Con relación al objetivo de establecer si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018. Se obtuvo que del análisis de correlación entre las variables del estudio realizado y al utilizar los datos obtenidos en la encuesta para regresionarlas se obtuvo el coeficiente de correlación el cual fue de $R=0.549$; y se obtuvo que el valor de la probabilidad de error, o significancia es $9.1819E-05$ por lo tanto se puede demostrar que es significativa esta correlación, lo cual a su vez valida la hipótesis de investigación asumida. Este escenario, concuerda con las conclusiones de estudios encontrados, según Arias y Arias (2014), quienes concluyeron que existe relación moderada pero no significativa entre las variables clima organizacional y laboral ($r=0,229$), en cuanto a las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

4.2 CONCLUSIONES

Después del análisis de los resultados conseguidos de la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Existe una relación altamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018, esto manifiesta que el clima organizacional es un factor elemental para conservar un nivel de satisfacción apropiado en los colaboradores dentro dicha organización; por ende, se deduce que existe una vinculación Correlacional - causal entre las dos variables.
2. En cuanto a determinar el clima organizacional de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018, se obtuvo que en un nivel alto se encontró que 15 personas representan el 33.33%, en un nivel medio 18 colaboradores representan el 40% y finalmente en el nivel bajo 12 colaboradores representan el 26.67%, se puede apreciar que predomina un nivel medio en cuanto al clima organizacional ya que, de los 45 colaboradores, el 75.56% son personal nombrado.
3. En cuanto a determinar la satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018, se encontró que tanto el nivel alto como medio representa un 35.56%, mientras que un 28.89% representa un nivel bajo, esto es debido a que el porcentaje que representa el nivel bajo son personas contratadas y otras son personal de servicio no personales.

4. En cuanto a medir la relación entre el clima organizacional y cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018. tuvimos que en las dimensiones del clima organizacional: relación con la jefatura se alcanzó el nivel alto en un 38.19%, el nivel medio en un 25.28% y un nivel bajo con un 36.53%, en la dimensión de relaciones interpersonales se alcanzó el nivel alto en un 35.11% , el nivel medio en un 24.89% y un nivel bajo con un 40%, en la dimensión de reconocimiento del trabajo se alcanzó el nivel alto en un 44.44%, el nivel medio en un 24% y un nivel bajo con un 31.56%, y finalmente en la dimensión de la autonomía en la ejecución del trabajo se alcanzó el nivel alto en un 37.78%, el nivel medio en un 25.33% y un nivel bajo con un 36.89%, Asimismo, en las dimensiones de la satisfacción laboral obtuvimos lo siguiente: satisfacción en relación con sus superiores se alcanzó el nivel alto en un 38.19%, el nivel medio en un 24.99% y un nivel bajo con un 36.01%; satisfacción con las condiciones físicas se alcanzó el nivel alto en un 42.22%, el nivel medio en un 27.11% y un nivel bajo con un 30.67%;satisfacción con la participación en las decisiones se alcanzó el nivel alto en un 42.96%, el nivel medio en un 24.08% y un nivel bajo con un 32.96% y en cuanto a la dimensión de la satisfacción con el reconocimiento, se alcanzó el nivel alto en un 39.37%, el nivel medio en un 22.63% y un nivel bajo con un 38%. Se concluye que la importancia de medir el clima organizacional es para identificar los problemas que existen en la entidad y así poder contribuir a que el clima

organizacional mejore y por consiguiente mejore la satisfacción laboral de los colaboradores de un Banco de la ciudad de Trujillo 2018.

Referencias

- Anzola, O. (2003). (s.f.). *Una Mirada de La Cultura Corporativa*. Bogota: Cordillera S.A.C. Obtenido de Una Mirada de La Cultura Corporativa. Bogota: Cordillera S.A.C.
- Arias, G., & Arias, W. (06 de Agosto de 2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en una Pequeña Empresa*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Balestrini, M. (2000). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2019, de https://www.academia.edu/35200583/2000_Como-se-Elabora-un-Proyecto-de-Investigacion-MIRIAN-BALESTRINI.pdf
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sanchez, M. (Enero - Marzo de 2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Carruitero, J., & Riccer, M. (2014). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral en la gerencia de contrataciones del gobierno regional de la libertad - 2014*. Recuperado el 03 de Noviembre de 2019, de Repositorio UPN: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/6289>
- Castillo Motivador, A. (2013). *La autonomía laboral*. Recuperado el 03 de Noviembre de 2019, de La autonomía laboral: <http://www.revistalideres.ec/lideres/autonomia-laboral-condena.html>

- Cedron, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de una universidad privada de trujillo - 2018*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2019, de Repositorio UCT:
http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/523/1/017200201B_M_2019.pdf
- Celis, C. (2014). *Importancia del Clima organizacional en la productividad*. Recuperado el 06 de Noviembre de 2019, de Repositorio Institucional UMNG:
https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13586/ENSAYO_D_E_GRADO_.pdf;jsessionid=AB80BD7A89F42649B394A20002B23C8B?sequence=1
- Chiang, M., Nuñez , A., & Martín , M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2019, de Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.:
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfaccion+laboral&ots=Tqf_qk1LIO&sig=Z79fxoqRuxSwv6lB5RakqHrBdOY#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2019, de Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación

y validación de instrumentos: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762008000200004&script=sci_arttext

Cortez, S. 22 de Octubre de 2012. (s.f.). *Las relaciones laborales y el respeto a las jefaturas*. Recuperado el 12 de Junio de 2014, de Las relaciones laborales y el respeto a las jefaturas.: <http://hablemosdediseno.bligoo.com/las-relaciones-laborales-y-el-respeto-a-las-jefaturas>

Díaz, R. (. (s.f.). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pataz - 2009. Trujillo*. Obtenido de Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pataz - 2009. Trujillo.

Falcòn, E., Gómez, J., Medina, D., Pérez, D., Sánchez, C., & Silva, A. (23 de Noviembre de 2005). *Clima organizacional en el aula*. Recuperado el 06 de Noviembre de 2019, de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos31/clima-organizacional-aula/clima-organizacional-aula.shtml>

Freundlich, F., & Gargallo, A. (2010). *Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2019, de REVESCO: <https://www.redalyc.org/pdf/367/36715601002.pdf>

Gamboa, E. (04 de setiembre de 2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2019, de Revista Psicología Científica.com: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Gamero Buron, C. (2005). *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid:

Consejo Económico y Social (España). Recuperado el 04 de Noviembre de

2019, de *Análisis microeconómico de la satisfacción laboral*. Madrid: Consejo
Económico y Social (España):

http://www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/66/Recen5.pdf

García, D. (Julio de 2010). *Satisfacción Laboral una aproximación teórica*.

Recuperado el 08 de Noviembre de 2019, de *Contribuciones a las Ciencias
Sociales*: <http://www.eumed.net/rev/cccs/09/dgv.htm>

García, M., & Ibarra, L. (2012). *Diagnostico de clima organizacional del departamento
de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado el 08 de Noviembre

de 2019, de *Eumed.net*: [http://www.eumed.net/libros-
gratis/2012a/1158/caracteristicas_de_clima_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/caracteristicas_de_clima_organizacional.html)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Recuperado el 08 de Noviembre de 2019, de

[http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

[content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-
edicion.compressed.pdf](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

Juárez, S. (. (22 de Junio de 2014). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*.

Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de *Revista Médica del Instituto Mexicano
del Seguro*:

http://revistamedica.imss.gob.mx/index.php?option=com_multicategories&view

=article&id=1875:clima-organizacional&catid=733:practica-clinico-
quirurgica&Itemid=763

Méndez, D., & Urgiles, C. (febrero de 2010). *Propuestas para mejorar la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Juventud ecuatoriana progresista JEP*. Recuperado el 07 de Noviembre de 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/12/UPS-CT001704.pdf>

Mora, C. 2014. (s.f.). *Reconocimiento por el trabajo realizado*. Obtenido de Reconocimiento por el trabajo realizado.: <http://temas-gerenciales-modernos.lacoctelera.net/post/2010/08/28/reconocimiento-el-trabajo-realizado>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2019, de Redalyc.Org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Peña Viveros, R., Hernandez Hernandez, D. M., Velez Moreno, A. L., Garcia Sandoval, M. G., Reyes Tellez, M. A., & Ureña Bogarin, E. (6 de mayo de 2015). *Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de Mediagraphic Literatura Medica: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=62117>

Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo*

2013. Recuperado el 31 de octubre de 2019, de Repositorio Institucional Digital

UNAP: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>

Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en la asociacion para el desarrollo para el desarrollo empresarial en apurimac, andahuaylas, 2015.*

Recuperado el 01 de Diciembre de 2019, de Repositorio Universidad Nacional

Jose Maria Arguedas:

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Restrepo, S. (24 de marzo de 2016). *El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial.* Recuperado el 06 de noviembre de 2019, de researchgate:

https://www.researchgate.net/publication/323811973_El_clima_organizacional_y_su_relacion_con_el_desarrollo_humano_y_la_responsabilidad_social_empresa

Rodríguez, D. 2005. (s.f.). *Diagnóstico organizacional (Sexta ed.). México, D.F.:*

Alfaomega Grupo Editor S.A. Obtenido de Diagnóstico organizacional (Sexta ed.). México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor S.A.

Rodriguez, K. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfaccion laboral de las enfermeras del centro quirurgico del hospital regional docente de trujillo.*

Recuperado el 01 de Diciembre de 2019, de

<http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11682/2E585.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2019, de SciElo:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Sandoval, M. (28 de Abril de 2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2019, de Mi material en línea:
https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf
- Segredo, A. (20 de Mayo de 2013). *Propuesta de instrumento para el estudio del clima*. Obtenido de Correo Científico Médico:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/correo/ccm-2013/ccm133n.pdf>
- Serrano, B., & Portalanza, A. (Noviembre de 2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Recuperado el 09 de Noviembre de 2019, de
<https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X14700266>
- Soberanes, L., & De la fuente, A. (julio - diciembre de 2009). *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2019, de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Sotomayor, F. (. (s.f.). *Relación del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede cede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012. (Tesis Licenciatura)*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2019, de

Relación del Clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012. (Tesis Licenciatura):

http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1

Urquiza, R. (2012). *Satisfaccion Laboral y calidad de servicio de salud* . Recuperado el 08 de Noviembre de 2019, de SciElo:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012

Vargas, J. (s.f.). *Propuesta de Mejoramiento del Clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal*. Recuperado el 02 de Noviembre de 2019, de Propuesta de Mejoramiento del Clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal:

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1892/1/65838V297.pdf>

Anexos

Anexo N° 01: Cuestionario de clima organizacional

Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le realizaremos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

Área o Unidad:	
Puesto desempeñado:	

Información Personal

RANGO DE EDAD	Menos 30	
	Entre 30 y 40	
	Entre 40 y 50	
	Más de 50	

FORMACIÓN	SECUNDARIA	
	TECNICA	
	UNIVERSITARIA	
	ESPECIALIZACIÓN	

EN EL CARGO EXPERIENCIA	Menos de 2 años	
	Entre 2 y 4 años	
	Entre 4 y 6 años	
	Más de 6 años	

Modalidad del vínculo laboral

Contratado	
Nombrado	
Servicios no personales	

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

Totalmente en desacuerdo (0)

En desacuerdo (1)

No estoy seguro (2)

De acuerdo (3)

Muy de acuerdo (4)

ÍTEMS	0	1	2	3	4
Relación con la jefatura					
1. Mi jefe es una persona de principios definidos.					
2. Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
3. Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
4. Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
5. Mi jefe me respalda 100%.					
6. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.					
7. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
8. A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente en esta Institución.					
9. Mi jefe es rápido para reconocer un buen trabajo.					
10. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
11. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					

12. Mi jefe no tiene trabajadores favoritos.					
13. Mi jefe me anima a desarrollar nuevas ideas, que ayuden a mejorar la gestión del Área.					
14. Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas.					
15. Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas.					
16. A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas.					
Relaciones interpersonales / cohesión					
17. Las personas que trabajan en mi Área se llevan bien entre si					
18. En las personas que trabajan en mi Área existe una preocupación y cuidado por el otro					
19. Las personas que trabajan en mi Área se ayudan los unos a los otros					
20. Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi Área					
21. Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi Área.					
Reconocimiento del trabajo					
22. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores					
23. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer					

24. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar					
25. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
26. Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas					
Autonomía en la ejecución del trabajo					
27. Yo propongo mis propias actividades de trabajo					
28. Determino los estándares de ejecución de mi trabajo					
29. Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
30. Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
31. Organizo mi trabajo como mejor me parece					

Escala de evaluación

CLIMA ORGANIZACIONAL	Bajo nivel de clima organizacional	0 – 41
	Nivel medio de clima organizacional	42 – 83
	Alto nivel de clima organizacional	84 – 124

Fuente: Sotomayor Flor

Elaboración propia

Anexo N° 02: Instrumento de evaluación de la satisfacción laboral

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

Muy insatisfecho (0)

Algo insatisfecho (1)

Indiferente (2)

Algo satisfecho (3)

Muy satisfecho (4)

ÍTEMS	0	1	2	3	4
Satisfacción en relación con sus superiores					
1. La proximidad y frecuencia con que es supervisado					
2. La supervisión que ejercen sobre usted.					
3. Las relaciones personales con sus superiores.					
4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.					
5. El apoyo que recibe de sus superiores.					
Satisfacción con las condiciones físicas					
6. La ventilación de su lugar de trabajo.					
7. La iluminación de su lugar de trabajo.					

8. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
10. La temperatura de su local de trabajo					
Satisfacción con la participación en las decisiones					
11. El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales					
13. Su participación en las decisiones de su Área,					
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución					
15. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución					
16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
Satisfacción con su trabajo					
17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					

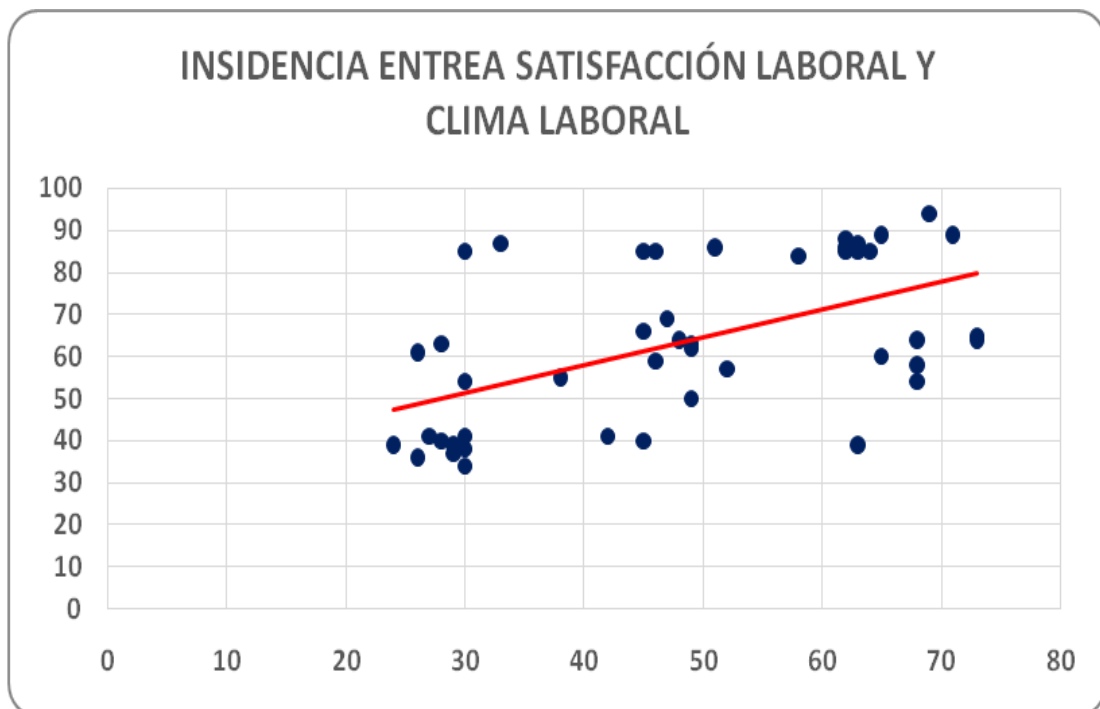
19. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo					
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar					
Satisfacción con el reconocimiento					
21. Las oportunidades de ascenso que tiene					
22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución					
23. El salario que usted recibe					

Escala de evaluación

SATISFACCIÓN LABORAL	Bajo nivel de clima organizacional	0 - 30
	Nivel medio de clima organizacional	31 - 60
	Alto nivel de clima organizacional	61 - 92

Fuente: Sotomayor Flor
Elaboración propia

Anexo N° 3. Contrastación de hipótesis y prueba de chi cuadrado



Contraste de hipótesis:

H0: Las variables clima organizacional y satisfacción laboral no están relacionadas.

H1: Las variables clima organizacional y satisfacción laboral si están relacionadas.

Tabla de contingencia para clima organizacional y satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Clima Organizacional			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	9	3	1	13
Medio	2	9	5	16
Alto	1	6	9	16
Total	12	18	15	45

Valores esperados para los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral

Valores esperados			
	Bajo	Medio	Alto
Bajo	3.47	5.20	4.33
Medio	4.27	6.40	5.33
Alto	4.27	6.40	5.33

Valores para el estadístico de prueba chi cuadrado

Sumas		
8.83	0.93	2.56
1.20	1.06	0.02
2.50	0.03	2.52

$X^2_{cal} =$	19.66
$X^2_{tab} =$	9.49

La hipótesis H_0 se rechazará si X^2_{cal} es mayor que X^2_{tab} . Para nuestra investigación, rechazamos H_0 , y aceptamos H_1 : las variables clima organizacional y satisfacción laboral si están relacionadas.

Por lo tanto, podemos afirmar que existe evidencia suficiente que prueba la relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Utilizando el paquete IBM SPSS 23 con la información de los niveles por sujeto, obtenemos la siguiente información:

Prueba Chi Cuadrado utilizando IBM SPSS 23 para los niveles

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,655 ^a	4	.001
Razón de verosimilitud	19.142	4	.001
N de casos válidos	45		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es 3,47.

Se rechazará H₀, si la significancia asintótica (bilateral) de la Chi Cuadrado de Pearson es menor que el nivel de significancia establecido (0.05). Para nuestra investigación, rechazamos H₀, y aceptamos H₁: las variables clima organizacional y satisfacción laboral si están relacionadas.

Por lo tanto, podemos afirmar que existe evidencia suficiente que prueba la relación significativa al 5% de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Utilizando el paquete IBM SPSS 23 con la información de los puntajes por sujeto, obtenemos la siguiente información:

Prueba Chi Cuadrado utilizando IBM SPSS 23 para los puntajes

Correlaciones

		S.Laboral	C.Organizaci onal
S.Laboral	Correlación de Pearson	1	,550**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	45	45
C.Organizacion al	Correlación de Pearson	,550**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	45	45

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

Se rechazará H₀, si la significancia (bilateral) de la correlación de Pearson es menor que el nivel de significancia establecido (0.05). Para nuestra investigación, rechazamos H₀, y aceptamos H₁: las variables clima organizacional y satisfacción laboral si están relacionadas.

Por lo tanto podemos afirmar que existe evidencia suficiente que prueba la relación significativa al 5% de significancia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Anexo N° 4. Validación de las encuestas y de los resultados

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.549711944
Coefficiente de determinación R ²	0.302183222
R ² ajustado	0.285954925
Error típico	16.18047813
Observaciones	45

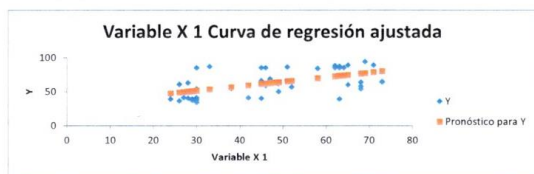
ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	4875.06148	4875.06148	18.62075969	9.18192E-05
Residuos	43	11257.73852	261.8078726		
Total	44	16132.8			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%	Inferior 95.0%	Superior 95.0%
Intercepción	31.55326313	7.764330679	4.0638742	0.000201279	15.89499802	47.21152824	15.89499802	47.21152824
Variable X 1	0.660720682	0.153115517	4.315177828	9.18192E-05	0.351933814	0.96950755	0.351933814	0.96950755

Análisis de los residuales

Observación	Pronóstico para Y	Residuos
1	51.37488359	2.625116412
2	51.37488359	-17.37488359
3	76.4822695	-22.4822695
4	53.35704563	33.64295437
5	61.28569382	-21.28569382
6	61.28569382	23.71430618
7	69.87506268	14.12493732
8	51.37488359	33.62511641
9	74.50010746	14.49989254
10	48.73200086	-12.73200086
11	49.39272154	-8.392721542
12	59.30353177	-18.30353177
13	51.37488359	-13.37488359
14	73.17866609	-34.17866609
15	73.83938678	11.16061322
16	73.17866609	11.82133391
17	50.05344222	-10.05344222
18	50.71416291	-13.71416291
19	72.51794541	12.48205459
20	47.4105595	-8.410559496
21	74.50010746	-14.50010746
22	72.51794541	13.48205459
23	61.9464145	23.0535855
24	72.51794541	15.48205459
25	50.71416291	-11.71416291
26	78.46443155	10.53556845
27	50.05344222	12.94655778
28	63.92857655	-0.928576546
29	76.4822695	-18.4822695
30	63.26785586	0.732144136
31	65.91073859	-8.910738592
32	79.78587291	-15.78587291
33	63.92857655	-13.92857655
34	62.60713518	6.392864818
35	61.9464145	-2.9464145
36	48.73200086	12.26799914
37	63.92857655	-1.928576546
38	56.66064904	-1.660649044
39	79.78587291	-14.78587291
40	73.17866609	13.82133391
41	51.37488359	-10.37488359
42	76.4822695	-12.4822695
43	61.28569382	4.714306182
44	65.25001791	20.74998209
45	77.14299019	16.85700981



Jorge Del Castillo Pretell
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mat. N° 02-4245

“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN BANCO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018”

SUJETO	SATISFACCIÓN EN RELACION CON SUS SUPERIORES					SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS					SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES					SATISFACCIÓN EN SU TRABAJO					SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO			PUNTAJE	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23		Bajo	Medio	Alto	
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	30	1	0	0	
2	2	0	1	2	1	2	1	2	1	0	2	0	2	1	2	0	1	1	1	4	1	0	2	2	30	1	0	0
3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	1	2	4	3	4	1	4	1	68	0	0	1
4	3	0	0	1	0	0	0	2	0	1	3	3	0	1	4	2	0	2	3	3	1	3	2	2	33	0	1	0
5	4	1	3	0	0	4	1	3	2	3	1	4	2	4	1	3	1	0	2	3	1	4	1	4	45	0	1	0
6	2	2	1	0	2	4	2	4	4	1	0	2	3	4	1	1	0	1	1	0	1	1	4	3	45	0	1	0
7	4	3	4	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	3	0	1	3	2	2	2	0	3	5	58	0	1	0
8	2	3	2	4	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	4	3	0	1	2	2	1	4	3	7	65	0	0	1
9	3	0	3	2	1	0	1	2	1	2	0	1	2	2	2	1	1	0	0	2	1	1	3	0	26	1	0	0
10	1	0	3	2	1	0	1	2	1	2	0	1	2	2	2	1	1	0	0	2	1	1	1	1	26	1	0	0
11	0	3	0	0	2	2	1	0	1	2	2	4	1	1	0	0	1	1	2	1	1	2	1	1	27	1	0	0
12	4	0	0	3	0	0	3	3	0	2	1	4	4	2	1	1	4	1	3	3	0	1	2	4	42	0	1	0
13	0	0	2	2	4	1	3	2	1	0	2	0	3	0	1	1	1	0	1	0	3	0	3	0	30	1	0	0
14	2	2	3	4	0	2	3	2	4	3	4	2	3	2	4	1	1	4	2	3	4	4	4	4	63	0	0	1
15	3	4	3	1	4	4	1	4	3	4	2	1	4	4	1	4	1	1	3	4	3	4	1	64	0	0	1	
16	3	4	2	1	2	3	1	4	1	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	63	0	0	1
17	1	0	2	1	0	1	2	1	0	3	0	1	2	0	2	2	1	0	1	1	1	3	1	2	28	1	0	0
18	4	3	4	3	1	3	4	3	1	1	4	2	2	2	2	3	1	3	1	1	1	3	2	2	58	1	0	0
19	4	3	4	3	1	3	4	3	1	1	4	2	2	2	2	3	1	4	2	4	4	4	4	1	62	0	0	0
20	1	2	0	2	0	2	0	2	0	2	1	1	0	0	1	0	0	2	1	3	2	4	2	4	24	1	0	0
21	4	2	3	3	3	1	2	3	2	4	2	4	4	1	3	3	4	2	3	1	4	2	4	4	65	0	0	1
22	4	3	2	2	1	4	4	2	3	4	3	4	3	1	2	3	2	2	4	2	3	3	4	4	62	0	0	1
23	0	3	0	2	1	4	4	2	3	3	4	1	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	0	4	46	0	1	0
24	1	2	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	4	1	3	4	4	4	2	3	4	1	2	4	62	0	0	1
25	0	3	2	4	0	2	1	2	1	3	0	1	1	1	3	0	0	1	2	1	0	1	2	4	29	1	0	0
26	2	1	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	71	0	0	0	
27	1	0	4	3	2	3	2	4	1	3	4	3	2	0	2	0	2	0	4	5	3	3	2	4	71	0	0	0
28	2	1	0	4	3	2	4	1	3	3	2	0	4	0	3	3	1	2	0	5	2	9	2	2	68	0	0	0
29	3	2	3	4	2	3	4	1	3	4	3	2	1	4	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	68	0	0	1
30	4	3	4	1	1	1	2	0	2	1	4	3	2	1	4	1	2	4	4	1	4	0	3	1	48	0	1	0
31	1	2	2	1	0	4	4	3	3	4	2	3	0	2	3	0	4	2	3	1	1	4	3	4	52	0	1	0
32	2	4	4	4	1	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	73	0	0	1
33	0	1	4	3	4	3	3	0	2	3	0	1	4	0	1	4	0	2	3	4	3	4	4	4	49	0	1	0
34	2	4	4	0	1	1	1	4	0	0	1	4	2	3	1	1	4	3	0	1	3	3	4	4	47	0	1	0
35	1	3	1	1	2	4	4	1	4	3	1	4	2	3	0	1	1	3	0	3	0	1	4	4	46	0	1	0
36	0	2	0	1	0	0	0	1	2	2	3	2	0	1	2	0	0	1	0	1	2	1	0	4	26	1	0	0
37	1	1	1	1	1	2	4	1	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	5	26	1	0	0
38	1	1	4	0	2	4	2	3	0	1	4	2	0	0	1	1	3	1	2	1	0	3	2	2	38	0	1	0
39	4	4	1	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	4	3	2	73	0	0	1
40	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4	3	4	3	1	2	1	3	4	3	1	1	3	2	63	0	0	1	
41	0	1	2	0	2	3	0	2	1	3	0	2	0	1	0	2	1	2	1	0	2	2	2	30	1	0	0	
42	3	4	3	4	4	3	2	4	2	2	1	3	4	4	3	4	3	3	1	2	4	4	3	2	68	0	0	1
43	4	3	0	4	2	0	3	1	2	1	3	4	1	0	0	2	4	1	2	0	4	4	3	1	45	0	1	0
44	0	3	1	2	4	1	4	3	2	2	0	3	3	0	4	3	4	0	4	4	2	0	2	2	51	0	1	0
45	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	3	2	4	2	4	4	69	0	0	1

Estadísticas de fiabilidad


Jorge Del Castillo Pretell
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 Mat. N° 02-4245
 Alfa de Cronbach 0,875
 Alfa de Cronbach estandarizado 0,875
 N. de ítems 23

“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN BANCO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018”

SUJETOS	RELACIONES INTERPERSONALES										RECOMENDACIONES DEL TRABAJO										AUTONOMIA EN LA EJECUCION DEL TRABAJO										NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	PUNTAJE	BAJO (P<30)	MEDIO (P=30-50)	ALTO (P>50)	N.º. DE INTERVISTADOS				
1	3	1	1	4	0	3	4	1	4	1	4	0	2	2	1	1	2	3	0	0	1	2	1	2	1	3	4	0	0	2	54	0	1	0	31					
2	2	0	0	2	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	3	0	0	2	34	0	1	0	31					
3	1	1	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31					
4	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31					
5	4	0	1	1	0	1	1	2	2	0	3	2	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31				
6	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31				
7	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31				
8	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31				
9	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31				
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31				
11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31				
12	0	3	1	2	0	3	0	1	0	1	1	2	1	1	2	0	2	1	2	2	2	3	0	2	1	0	0	1	1	2	41	1	0	0	31					
13	0	1	1	1	0	0	0	1	1	2	1	1	2	0	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
14	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
15	2	3	4	3	4	2	4	2	1	1	3	1	3	1	3	2	3	4	3	4	3	4	4	2	4	2	1	4	1	4	3	8	1	0	0	31				
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
18	1	0	1	0	1	2	0	0	1	0	3	0	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
20	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
22	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	31			
PUNTAJE PROMEDIO																															68.4	32	51	15						

Estadísticas de fiabilidad

ANO de Conducta	PUNTAJE	N.º. DE INTERVISTADOS
ESTRATA	69.17	31

AMBAS VARIABLES

ANO de Conducta	PUNTAJE	N.º. DE INTERVISTADOS
ESTRATA	69.17	31

Jorge Del Castillo Pretell
TEL: 07-4235

“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE UN BANCO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018”

Clima Organiz Satisfacción laboral

54	30
34	30
54	68
87	33
40	45
85	45
84	58
85	30
89	65
36	26
41	27
41	42
38	30
39	63
85	64
85	63
40	28
37	29
85	62
39	24
60	65
86	62
85	46
88	62
39	29
89	71
63	28
63	49
58	68
64	48
57	52
64	73
50	49
69	47
59	46
61	26
62	49
55	38
65	73
87	63
41	30
64	68
66	45
86	51
94	69



Jorge Del Castillo Pretell
COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIONES
Mat. R. 204245

“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE UN BANCO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018”

Clima Organiz Satisfacción laboral

54	30
34	30
54	68
87	33
40	45
85	45
84	58
85	30
89	65
36	26
41	27
41	42
38	30
39	63
85	64
85	63
40	28
37	29
85	62
39	24
60	65
86	62
85	46
88	62
39	29
89	71
63	28
63	49
58	68
64	48
57	52
64	73
50	49
69	47
59	46
61	26
62	49
55	38
65	73
87	63
41	30
64	68
66	45
86	51
94	69



Jorge Del Castillo Pretell
COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIONES
Mat. N° 834245

“INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE UN BANCO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018”

Resumen

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.549711944
Coefficiente de determinación R ²	0.302183222
R ² ajustado	0.285954925
Error típico	16.18047813
Observaciones	45

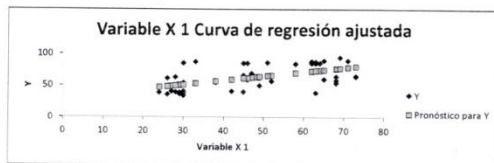
ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	4875.06148	4875.06148	18.62075969	9.18192E-05
Residuos	43	11257.73852	261.8078726		
Total	44	16132.8			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%	Inferior 95.0%	Superior 95.0%
Intercepción	31.55326313	7.764330679	4.0638742	0.000201279	15.89499802	47.21152824	15.89499802	47.21152824
Variable X 1	0.660720682	0.153115517	4.315177828	9.18192E-05	0.351933814	0.96950755	0.351933814	0.96950755

Análisis de los residuales

Observación	Pronóstico para Y	Residuos
1	51.37488359	2.625116412
2	51.37488359	-17.37488359
3	76.4822695	-22.4822695
4	53.35704563	33.64295437
5	61.28569382	-21.28569382
6	61.28569382	23.71430618
7	69.87506268	14.12493732
8	51.37488359	33.62511641
9	74.50010746	14.49989254
10	48.73200086	-12.73200086
11	49.39272154	-8.392721542
12	59.30353177	-18.30353177
13	51.37488359	-13.37488359
14	73.17866609	-34.17866609
15	73.8938678	11.16061322
16	73.17866609	-11.82133391
17	50.05344222	-10.05344222
18	50.71416291	-13.71416291
19	72.51794541	12.48205459
20	47.4105595	-8.410559496
21	74.50010746	-14.50010746
22	72.51794541	13.48205459
23	61.9464145	23.0535855
24	72.51794541	15.48205459
25	50.71416291	-11.71416291
26	78.46443155	10.53556845
27	50.05344222	12.94655778
28	63.92857655	-0.928576546
29	76.4822695	-18.4822695
30	63.26785586	0.732144136
31	65.91073859	-8.910738592
32	79.78587291	-15.78587291
33	63.92857655	-13.92857655
34	62.60713518	6.392864818
35	61.9464145	-2.9464145
36	48.73200086	12.26799914
37	63.92857655	-1.928576546
38	56.66064904	-1.660649044
39	79.78587291	-14.78587291
40	73.17866609	13.82133391
41	51.37488359	-10.37488359
42	76.4822695	-12.4822695
43	61.28569382	4.714306182
44	65.25001791	20.74998209
45	77.14299019	16.85700981



Jorge Del Castillo Pretell
CONTADOR PÚBLICO COLEGIAL O
Mat N° 02.4245

Anexo N° 01: Cuestionario de clima organizacional

Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le realizaremos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

Área o Unidad:	
Puesto desempeñado:	

Información Personal

RANGO DE EDAD	Menos 30	
	Entre 30 y 40	
	Entre 40 y 50	
	Más de 50	

FORMACIÓN	SECUNDARIA	
	TECNICA	
	UNIVERSITARIA	
	ESPECIALIZACIÓN	

EN EL CARGO EXPERIENCIA	Menos de 2 años	
	Entre 2 y 4 años	
	Entre 4 y 6 años	
	Más de 6 años	

Modalidad del vínculo laboral

Contratado	
Nombrado	
Servicios no personales	

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

Totalmente en desacuerdo (0)

En desacuerdo (1)

No estoy seguro (2)

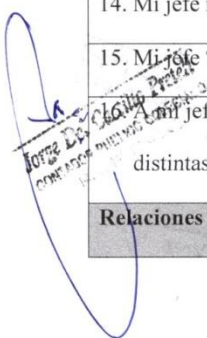
De acuerdo (3)

Muy de acuerdo (4)

Jorge Del Castillo Pretell
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mat. N° 07-4235

Ronald Guevara Pérez
DOCENTE UG-WA-UPN

ÍTEMS	0	1	2	3	4
Relación con la jefatura					
1. Mi jefe es una persona de principios definidos.					
2. Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
3. Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
4. Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
5. Mi jefe me respalda 100%.					
6. Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.					
7. Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
8. A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente en esta Institución.					
9. Mi jefe es rápido para reconocer un buen trabajo.					
10. Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
11. Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
12. Mi jefe no tiene trabajadores favoritos.					
13. Mi jefe me anima a desarrollar nuevas ideas, que ayuden a mejorar la gestión del Área.					
14. Mi jefe me anima a mejorar las formas de hacer las cosas.					
15. Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas.					
16. Mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas.					
Relaciones interpersonales / cohesión					



 Jorge E. Salazar

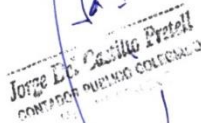
17. Las personas que trabajan en mi Área se llevan bien entre si					
18. En las personas que trabajan en mi Área existe una preocupación y cuidado por el otro					
19. Las personas que trabajan en mi Área se ayudan los unos a los otros					
20. Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi Área					
21. Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi Área.					
Reconocimiento del trabajo					
22. Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores					
23. Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer					
24. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar					
25. Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
26. Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas					
Autonomía en la ejecución del trabajo					
27. Yo propongo mis propias actividades de trabajo					
28. Determino los estándares de ejecución de mi trabajo					
29. Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
30. Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
31. Organizo mi trabajo como mejor me parece					

Jorge L. Castillo Pretell
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
Mat. N° 274245

Escala de evaluación

CLIMA ORGANIZACIONAL	Bajo nivel de clima organizacional	0 – 41
	Nivel medio de clima organizacional	42 – 83
	Alto nivel de clima organizacional	84 – 124

Fuente: Sotomayor Flor


Jorge E. Castillo Peralta
CONTADOR PÚBLICO COLEGADO

Anexo N° 02: Instrumento de evaluación de la satisfacción laboral

Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le realizaremos. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración

Area o Unidad:	
Puesto desempeñado:	

Información Personal

RANGO DE EDAD	Menos 30	
	Entre 30 y 40	
	Entre 40 y 50	
	Más de 50	

FORMACIÓN	SECUNDARIA	
	TECNICA	
	UNIVERSITARIA	
	ESPECIALIZACIÓN	

EN EL CARGO EXPERIENCIA	Menos de 2 años	
	Entre 2 y 4 años	
	Entre 4 y 6 años	
	Más de 6 años	

Modalidad del vínculo laboral

Contratado	
Nombrado	
Servicios no personales	

INSTRUCCIONES:

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

Muy insatisfecho (0)

Algo insatisfecho (1)

Indiferente (2)

Algo satisfecho (3)


Muy satisfecho (4)

Ronald Guevara Pérez
DOCENTE UG-WA-UPN

Jorge Del Castillo Pretell
CONSEJERO PUEBLICO COLEGIAL UG-WA-UPN

ÍTEMS	0	1	2	3	4
--------------	---	---	---	---	---

Satisfacción en relación con sus superiores				
1. La proximidad y frecuencia con que es supervisado				
2. La supervisión que ejercen sobre usted.				
3. Las relaciones personales con sus superiores.				
4. La forma en que sus superiores juzgan su tarea.				
5. El apoyo que recibe de sus superiores.				
Satisfacción con las condiciones físicas				
6. La ventilación de su lugar de trabajo.				
7. La iluminación de su lugar de trabajo.				
8. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.				
9. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo				
10. La temperatura de su local de trabajo				
Satisfacción con la participación en las decisiones				
11. El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales				
12. La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales				
13. Su participación en las decisiones de su Área,				
14. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Institución				
15. La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución				
16. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo				



 JOSE L. S.

 COMITÉ DE PUEBLO COLAB.

Satisfacción con su trabajo				
17. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca				
18. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan				
19. La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo				
20. Los objetivos y metas que debe alcanzar				
Satisfacción con el reconocimiento				
21. Las oportunidades de ascenso que tiene				
22. Las oportunidades de capacitación que le ofrece la institución				
23. El salario que usted recibe				

Escala de evaluación

SATISFACCIÓN LABORAL	Bajo nivel de clima organizacional	0 - 30
	Nivel medio de clima organizacional	31 - 60
	Alto nivel de clima organizacional	61 - 92

Fuente: Sotomayor Flor



Jorge Del Castillo Pretell
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

Anexo N° 5. Antiplagio

Plagiarism Checker X Originality Report



Plagiarism Quantity: 7% Duplicate

Date	martes, Enero 28, 2020
Words	1485 Plagiarized Words / Total 20866 Words
Sources	More than 155 Sources Identified.
Remarks	Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

FACULTAD DE NEGOCIOS Carrera de Administración y Gestión Comercial INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UN BANCO DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018 Tesis para optar el título profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y GESTION COMERCIAL Autor: Neil Edson Peralta Saldarriaga Asesor: Mg. Ivano Larry Luis Felipe, Mendoza Castillo Trujillo - Perú 2020 DEDICATORIA A Dios por concederme la vida y por bendecir mi camino, por enriquecer mi corazón y esclarecer mi mente y por poner en mi camino a muchas personas que han sido mi soporte y apoyo durante todo este tiempo. Neil Edson Peralta Saldarriaga AGRADECIMIENTO En primer lugar, agradezco a Dios por las bendiciones que me concede día a día, por permitirme llegar hasta donde estoy ahora y porque hizo realidad uno de mis más anhelados sueños.

A mi madre por hacer de mí un hombre de bien. A la Universidad Privada del Norte por darme la oportunidad de estudiar y ser profesional. Agradecer de manera especial a mi asesor Mg. Ivano Larry Luis Felipe, Mendoza Castillo por su constante orientación y apoyo. Finalmente agradezco enormemente a las personas que me brindaron su apoyo en este recorrido universitario. Para ellos muchas gracias y que Dios los bendiga.

INDICE DEDICATORIA 2 AGRADECIMIENTO 3 INDICE DE TABLAS 5 INDICE DE FIGURAS 6
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN 9 1.1 Realidad problemática 9 1.2 Formulación del problema 61 1.3
Objetivos 61 1.3.1 Objetivo general 61 1.3.2 Objetivos específicos 62 1.4.1 Hipótesis General 62 1.4.2
Hipótesis específicas 62 CAPITULO II. METODOLOGÍA 63 2.1 Diseño de investigación 63 2.2
Población y muestra 64 2.3 Técnicas e instrumentos de análisis y recolección de datos 65 2.4
Procedimiento 67 CAPITULO III.

RESULTADOS 69 CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES 78 4.1 DISCUSION 78 4.2

Sources found:

Click on the highlighted sentence to see sources.

Internet Pages

- <1% <https://es.scribd.com/document/407184570>
- <1% <http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream>
- <1% <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/>
- <1% <https://www.calameo.com/books/0003802951>
- <1% <https://www.slideshare.net/everlopezarr>
- <1% <https://mafiadoc.com/tesis-doctoral-uwad>
- <1% <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/115>
- <1% <http://mercatur.org/2015/01/15/la-compet>
- <1% <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Re>
- <1% <https://es.scribd.com/doc/169547441/Tecn>
- <1% <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/suned>
- <1% <http://www.esd-conference.com/upload/boo>
- <1% <https://es.scribd.com/doc/115935551/DBA1>
- <1% <https://es.scribd.com/doc/312189497/Base>
- <1% <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseo>
- <1% <https://es.scribd.com/document/369450483>
- <1% <https://issuu.com/publicacions-ur/docs/>
- <1% <https://issuu.com/educomplexus/docs/la-p>
- <1% <https://es.scribd.com/doc/19432112/Teori>
- <1% <https://educapntes.blogspot.com/2011/04>
- <1% <https://www.psicologia.uady.mx/documento>

Anexo N° 6. Fotos

