

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA  
ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO AGENCIA  
HUAYCÁN, LIMA 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Fiorella Flores Correa  
Henry Samier Olortegui Silva

Asesor:

Lic. Manuel Alexander López Uribe

Lima - Perú

2020

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor digite el nombre del asesor, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Elija un elemento, Carrera profesional de Elija un elemento, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Flores Correa Fiorella
- Olortegui Silva Henry

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco, agencia Huaycán, Lima 2020 para aspirar al título profesional de: *Licenciado en Administración* por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos  
Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado  
Presidente

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

---

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos  
Jurado

## DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está dedicado a nuestros padres e hijos

Ya que son nuestro motor y motivo en nuestro camino al

Crecimiento profesional

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por permitirnos hacer realidad en cumplir nuestros objetivos y por darnos la fortaleza para culminar la tesis, Además agradecer a todas las personas que han colaborado de una u otra manera con el presente trabajo de investigación logrando así que se culmine satisfactoriamente.

## Tabla de contenidos

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>10</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>11</b>
<b>&lt;CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Realidad Problemática .....</b>	<b>12</b>
1.1.1 Problema de investigación .....	12
1.1. 2 Antecedentes de la investigación.....	14
1.1.2.1 Antecedentes Internacionales .....	14
1.1.2.2 Antecedentes Nacionales .....	17
1.1.2.3 Antecedentes Locales .....	20
1.1.3 Bases Teóricas .....	22
1.1.3.1 Clima Organizacional .....	22
1.1.3.2 Definición Conceptual .....	22
1.1.3.3 Satisfacción laboral .....	24
<b>1.2 Formulación del Problema .....</b>	<b>26</b>
1.2.1 Problema General .....	26
1.2.2 Problema Especifico .....	26
<b>1.3 Objetivos .....</b>	<b>27</b>
1.3.1 Objetivo General .....	27
1.3.2 Objetivo Especifico.....	27
<b>1.4 Hipótesis .....</b>	<b>27</b>
1.4.1 Hipótesis General.....	27
1.4.2 Hipótesis Específicos .....	27
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1. Tipo de investigación .....</b>	<b>28</b>
2.1.1 Enfoque de investigación.....	28
2.1.1 Diseño de investigación .....	28

<b>2.2 Población y censo .....</b>	<b>28</b>
2.2.1 Población .....	28
2.2.2 Censo .....	29
<b>2.3 Técnica e instrumento de recolección y análisis de datos .....</b>	<b>30</b>
2.3.1 Técnicas .....	30
2.3.2 Instrumentos y recolección de datos .....	30
2.3.3 análisis de datos .....	31
2.4.4 procedimiento .....	31
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
3.1 Analisis descriptivo.....	32
<b>3.1.1 Análisis de los resultados obtenidos.....</b>	<b>32</b>
3.2 Analisis interferencial .....	43
3.3 Prueba de normalidad .....	44
3.4 Contrastación de hipótesis .....	44
3.4.1 Hipótesis general.....	44
3.4.2 Hipótesis Específicos 1 .....	45
3.4.3 Hipótesis Específicos 2.....	46
3.4.4 Hipótesis Específicos 3 .....	47
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>4.1 Discusión .....</b>	<b>49</b>
4.2 Conclusión .....	51
4.3 Recomendaciones .....	52
<b>REFERENCIA .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral</i> .....	72
Tabla 2: <i>Correlación entre las condiciones y la satisfacción laborales</i> .....	73
Tabla 3: <i>Correlación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral</i> .....	74
Tabla 4: <i>Correlación entre la participación de decisiones y la satisfacción laboral</i> .....	75



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Género de los encuestados</i> .....	59
Figura 2: <i>Edad de los encuestados</i> .....	59
Figura 3: <i>Realización del personal de los colaboradores de la empresa Mi Banco</i> .....	60
Figura 4: <i>Nivel de reconocimiento del clima organizacional</i> .....	60
Figura 5: <i>Capacitaciones</i> .....	61
Figura 6: <i>Estimulo de la excelencia</i> .....	61
Figura 7: <i>Formación y aprendizaje</i> .....	62
Figura 8: <i>Nivel Dirección del clima organizacional</i> .....	62
Figura 9: <i>Nivel equidad</i> .....	63
Figura 10: <i>Equidad en los colaboradores de la empresa Mi Banco</i> .....	63
Figura 11: <i>Nivel retribución</i> .....	64
Figura 12: <i>Nivel retribución en la empresa Mi Banco</i> .....	64

## RESUMEN

El propósito del trabajo de investigación consiste en determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán, Lima 2020. El diseño de investigación es no experimental tiene un tipo de investigación descriptivo de corte transversal – correlacional porque se quiere determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. La población está conformada por todos los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco. El instrumento utilizado fue el cuestionario del clima organizacional y satisfacción laboral estas dos se realizaron en la escala de Likert. Estos cuestionarios fueron validados por docentes expertos en la materia. El análisis de fiabilidad del cuestionario arrojó un coeficiente de alfa de Cronbach para el clima organizacional y satisfacción laboral de 0.832. Los resultados en relación a la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral indica que existe un coeficiente de 0.519 con un valor sig. < 0.05 Por tanto, se puede concluir que la relación es positiva considerable, ya que está en el intervalo de +0.51 a +0.75, es decir el clima organizacional si se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán - Lima. Con respecto a las hipótesis específicas como la correlación entre la estructura como dimensión del clima organizacional y satisfacción laboral ( $r = 0.804$  y un sig. <0.05) Condiciones laborales y satisfacción laboral ( $r = 0.758$  y un sig. <0.05) Reconocimiento y satisfacción laboral ( $r = 0.624$  y un sig. <0.05) Participación en las decisiones y satisfacción laboral el cual significa que se relacionan de forma significativa con la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Satisfacción laboral

## ABSTRACT

The purpose of the research work is to determine the influence of the organizational climate on the satisfaction of the collaborators of the financial institution Mi Banco, Agencia Huaycan, Lima 2020. The research design is non-experimental, it has a descriptive type of cross-sectional research - Correlational because you want to determine the influence of the organizational climate on job satisfaction. The population is made up of all the collaborators of the financial institution Mi Banco. The instrument used was the organizational climate and job satisfaction questionnaire. These two were carried out on the Likert scale. These questionnaires were validated by expert teachers in the field. The reliability analysis of the questionnaire yielded a coefficient of Crombach's alpha for the organizational climate and job satisfaction of 0.832. The results in relation to the correlation between the organizational climate and job satisfaction indicates that there is an  $r = 0.519$  with a sig value.  $<0.05$ . Therefore, it can be concluded that the relationship is considerable positive, since it is in the range of  $+0.51$  to  $+0.75$ , that is, the organizational climate does have a significant influence on job satisfaction among employees of the financial institution Mi Banco Agencia Huaycan - Lima. Regarding specific hypotheses such as the correlation between the structure as a dimension of the organizational climate and job satisfaction ( $r = 0.804$  and one sig.  $<0.05$ ). Work conditions and job satisfaction ( $r = 0.758$  and one sig.  $<0.05$ ). Recognition and satisfaction. ( $r = 0.624$  and a sig.  $<0.05$ ) Participation in decisions and job satisfaction which means that they significantly influence job satisfaction.

Key words: Organizational climate, Job satisfaction

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

#### 1.1.1 Problema de investigación

En la actualidad las organizaciones cuentan con diferentes métodos o procedimiento que permiten medir o evaluar el comportamiento de un individuo, esto a su vez colabora en la identificación del estado anímico del colaborador. Se dice que la satisfacción laboral está estrechamente ligado a la motivación, y adverso al estrés.

Recientemente, estudios con modelos de interacción estadística determinan que la satisfacción laboral se relaciona positivamente con la motivación y negativamente con el burnout (McDonald et al., 2019, Vaamonde et al., 2018, Yilmaz, 2018).

Muchos autores y estudios, indican que cuando una persona no se siente cómodo en su centro laboral, estas tienden a sentirme mal emocionalmente, el grado de estrés es relativamente muy alto, presentan una satisfacción laboral baja, lo que origina que no muestren los resultados esperados, esto se refleja en sus números comerciales o mejor llamados metas propuestas por el empleador.

El desgaste ocupacional provoca una serie de consecuencias negativas, tanto para el individuo que lo sufre como para la organización en la que labora. En el trabajador se presentan respuestas fisiológicas, cognitivas, y conductuales como: fatiga, insomnio, jaquecas, sentimientos de minusvalía, ansiedad, actitudes negativas hacia el trabajo, deficientes relaciones interpersonales, baja satisfacción laboral, entre

otras; en la institución, la rotación de personal, el ausentismo, la disminución de la calidad en el servicio que presta, el aumento de los accidentes laborales y el abandono del trabajo (Arias y Águeda, 2016, Bedoya, 2017, Muñoz et al., 2017, Muñoz y Velásquez, 2016, Ruiz y Odriozola-González, 2017, Vargas et al., 2014).

En Sudamérica, países como Brasil, Argentina y Chile también son sujetos de estudios, siendo comparados con países del este europeo como Hungría y Ucrania, concluyéndose que el factor más determinante de la satisfacción laboral, en estos cinco países, es la naturaleza del trabajo y los menos gratificantes son el salario, los beneficios extra – salariales o bonos (Montoya et.al 2016.p8)

El mantener un buen clima organizacional es muy importante para la empresa, porque se potencia el trabajo en equipo, y de esa manera el trabajo que se desarrolla, facilitando los objetivos o resultados esperados.

Según una encuesta elaborada por aptitud de una cantidad de 1500 colaboradores, un 86% de peruanos afirmo que estaría dispuesto a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral, el 81 % de los trabajadores encuestados por Aptitus consideró que el ambiente laboral es muy importante para su desempeño y el 19% indicó que este aspecto no influye en sus funciones (el Comercio, 2018)

De acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas.

El estudio fue realizado a 1500 colaboradores de primera, segunda y tercera línea de los sectores de Minería, Banca, Retail, Telecomunicaciones y servicios.

Esta información suele ser fundamental, para entender la magnitud de como las empresas manejan sus recursos para brindar las comodidades, herramientas y mantener motivado a sus colaboradores.

Podemos decir que las empresas tienen un enfoque más cercano al estudio de sus clientes, pero muchas veces olvidan en desarrollar tácticas para retener a sus colaboradores. En las organizaciones existen muchos tipos de trabajadores cada uno es distinto a otro, ya sea por su edad, sexo, etc., cada uno puede valorar de diferentes formas según su apreciación y satisfacción.

Toda empresa tiene una estrategia definida para satisfacer a sus clientes; pero no todas desarrollan una definida para retener el talento. Es necesario comprender que sus trabajadores son de distintas generaciones y por ende valoran diferentes cosas, de acuerdo a su rango de edad, indicó Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus.

Un excelente clima laboral entre los colaboradores de una empresa produce mayor eficiencia, y, por lo tanto, resulta más rentable para la misma.

## **1.1.2 Antecedentes de la investigación**

### **1.1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Existen antecedentes académicos que sirvieron para el planteamiento de este trabajo relacionando el clima organizacional y satisfacción de los colaboradores, aunque la información que se ha encontrado es algo dispersa. A continuación, la más relevantes.

Candiales & Vásquez (2019) En Venezuela en su trabajo final de grado para obtener el título de licenciado en relaciones industriales (Industriologo) “Relación entre el compromiso y

Clima Organizacional de los empleados de una empresa turística en Venezuela” la presente investigación tuvo como objetivo identificar la intensidad de la relación entre el compromiso organizacional de los empleados y el clima organizacional en la empresa turística CV ubicada en el área metropolitana de Caracas. Para llevar a cabo el presente estudio se realizó una investigación de campo no experimental transeccional. La muestra fue la totalidad de guías de aventura pertenecientes a la organización que corresponde 39 guías. Por otro lado, para medir las variables se utilizó en primer lugar en el caso de Clima Organizacional el cuestionario de Litwin y Stringer, traducido de la versión original de Simms y la Follete (1975) y en segundo lugar en el caso del Compromiso Organizacional el cuestionario de Meyer y Allen (1997). El procesamiento y análisis de datos se realizó de manera descriptiva y predictiva. Se encontró una relación directa y fuerte entre el compromiso organizacional y el clima organizacional lo que implica que la hipótesis planteada en el presente estudio pudo ser corroborada.

Martin (2015) España, en su trabajo final de grado para obtener el título de educación “la satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en el ámbito educativo” el objetivo principal de esta investigación es analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La muestra está compuesta por 100 personas entre (primaria y secundaria), hombres y mujeres. El tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo correlacional. El instrumento que se realizó para este estudio fue mediante dos cuestionarios. Para determinar el clima laboral en la empresa se utilizó Koys Y Decottis. Y para el segundo cuestionario de satisfacción se utilizó (S20/23). Al terminar en los resultados se encontró que a mayor clima laboral mayor satisfacción por parte del profesorado por ende un buen clima laboral garantiza una adecuada satisfacción laboral.

Peralta (2017) Bolivia en su trabajo para obtener el título en ciencias de la educación “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de banca privada” este trabajo de investigación está vinculado con el aspecto del clima organizacional y satisfacción laboral y se realizó a el personal de enfermería de la clínica regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada. La metodología que se uso es una investigación cuantitativa, con tipo de estudio descriptivo y correlacional y con diseño no experimental. Los instrumentos de medición utilizados con el cuestionario de análisis de clima

organizacional del hospital Regional de Talca Chile y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. La muestra utilizada es no probabilística y está conformado por 74 enfermeros de ambos sexos. Los resultados obtenidos de esa investigación indican que hay una relación entre las dimensiones del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería, lo que ha permitido cumplir con los objetivos planteados.

Zans (2017) Nicaragua en su trabajo de tesis para optar el título de Master en Gerencia Empresarial “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN – Managua en el periodo 2016” tiene como propósito de describir el Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo – explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAM Managua para este tipo de trabajo. Los resultados obtenidos indican que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del Clima Organizacional incidirá de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. La totalidad de los directores y responsables de áreas coinciden y reafirman los datos obtenidos, ya de igual manera respondieron de manera afirmativa que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral.

Mercado (2015) México en su trabajo para obtener el título de licenciada en psicología “Las condiciones laborales y medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador” este trabajo de investigación tiene como objetivo hablar acerca de las condiciones laborales y medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción del trabajador. El tipo de estudio que se realizó fue cuantitativo descriptivo transversal, se aplicó como instrumento un cuestionario de 38 preguntas para evaluar el grado de satisfacción



laboral se trabajó con una muestra de 37 mujeres, los resultados de esta investigación desde una perspectiva psicológica sobre un alto grado de satisfacción laboral son puramente subjetiva, entendido esto como el entorno que influyen el grado de esta ya que no es necesaria simplemente la empresa para poder generar este confort, sino un trabajo dual entre empresa y trabajador.

### 1.1.2.2 Antecedentes Nacionales

Salas (2017) en su trabajo para optar el grado académico de maestra en gestión pública “Clima Organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud Públicas” La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública, Lima, 2017. La investigación realizada fue enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales de salud y la muestra fue de 200. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables Clima Organizacional y satisfacción laboral; se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos son del ministerio de salud, adicionalmente fueron sometidos a la validez de contenido a través de juicio de tres expertos con un resultado aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0.894 para el cuestionario de clima organizacional y 0,822 para el cuestionario de satisfacción laboral, indicándonos una muy alta confiabilidad. Los resultados de la investigación indicaron que existió relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del centro de salud San Genaro ( $r=0.662$  y  $\text{sig}= 0,000$ ) y el hospital María auxiliadora ( $r= 0,8777$  y  $\text{sig} = 0,000$ ), Lima 2017.

Padilla (2020) en su tesis para objetar el grado académico de doctor de administración en salud “Clima Organizacional y Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao” el estudio tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, 2018. El estudio realizado correspondió al enfoque cuantitativo, no experimental, diseño correlacional, descriptivo. La muestra estuvo

conformada por 80 profesionales de enfermería del Hospital San José Callao. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario Clima Organizacional instrumento tomado de Silva & Aldave (2017) y cuestionario de Satisfacción laboral instrumento elaborado por Palma (2005) Cuyos resultados muestran en el clima organizacional, se obtuvo 91% del personal profesional de enfermería considera que hay un clima organizacional favorable y el 9% considera que el clima organizacional no es favorable en su institución. En cuanto a la variable satisfacción laboral se obtuvo un 96.3% del personal profesional de enfermería esta satisfecho con su condición laboral. La prueba estadística de correlación bivariado de Spearman arroja un índice de correlación de 0.370 ( $p= 0,001$ ) entre ambas variables. Se concluye que el Clima Organizacional y Satisfacción laboral poseen una relación directamente positiva estadísticamente significativa, del personal profesional de enfermería del Hospital San José Del Callao en el año 2018.

Ferreira & Abanto (2020) en su tesis para optar el grado de título profesional de licenciado en Administración y Negocios Internacionales “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en una entidad bancaria Ucayali, 2019” Este trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar si existe relación significativa entre las variables del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una entidad bancaria Ucayali 2019, de la misma manera permitiéndonos conocer y analizar como influye la satisfacción laboral sobre sus dimensiones: Innovación, responsabilidad, norma, recompensa y claridad. El estudio realizado es cuantitativo, correlacional no experimental. En el diseño se evaluará la relación entre las dimensiones de las variables “Clima Organizacional y la Satisfacción laboral”. La población conformada por 60 trabajadores de la entidad bancaria. Para la recolección de datos se aplicaron la encuesta de Clima Organizacional propuesto por Putter (2010) y para Satisfacción laboral la propuesto por Sonia Palma (2005) Con los resultados descritos en la investigación se concluye que el Clima Organizacional no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral, ello es corroborado por el examen medible de Rho de Spearman que obtuvo un nivel de coeficiencia de 281( menor al 0.5 mínimo para poder afirmar la existencia de la relación ) y un nivel de significancia de 0.030.

Báez; E.N.Rojas & Zavaleta ( 2017) en su tesis para obtener el grado de magister en Administración Estratégica de empresas otorgado por la pontificia Universidad Católica del Perú “ Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación Y en las entidades bancarias de la ciudad del Cusco” la presente investigación tuvo por objeto de estudio la rotación laboral de la generación “y ” el clima, motivación y satisfacción laboral, como elementos del factor humano en el contexto del sector financiero de la Ciudad del Cusco en el año 2015. Y así contribuir al diseño de efectivos sistemas de compensaciones, puestos de trabajo, contribuir a mejorar su desempeño laboral, atraer y retener el talento humano. Se trató de una investigación descriptiva y correlacional, con un enfoque cuantitativo, que empleó como instrumentos de investigación, la escala de Clima Laboral (CLSPC ). Elaborada por la psicóloga Palma (1999); la escala de motivación en el trabajo de Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin, y Malorni ( 2010 ) y la escala de satisfacción laboral propuesta por Anaya Suarez ( 2004). El tamaño de la muestra a la que se aplicó estos instrumentos es del 59 funcionarios de la ciudad del Cusco de los cuatro bancos más importantes del sector BCP, BBVA, INTERBANK, SCOTIABANK debido a que estos son los que concentran la mayor cantidad de trabajadores de las entidades financieras en la región Cusco. Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico SPSS Vs 22.0. Luego de analizar la teoría y los resultados del cálculo estadístico obtenido se concluyó con lo siguiente: Existe una relación significativa entre las variables de motivación y satisfacción laboral con la rotación laboral de la generación “y”, en las entidades bancarias de la ciudad de Cusco, 2015. Con respecto al clima laboral se evidenció una relación no significativa con la rotación laboral.

Almirón (2017) en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública “ Clima Organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima 2017” el objetivo de trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo del Ministerio Público Sede Central Lima, 2017. Se trata de una investigación tipo básica, de diseño no experimental, transversal- correlacional. La muestra no probabilística; estuvo conformada por 156 colaboradores administrativos del Ministerio Público Sede Central Lima, 2017 y el instrumento de investigación cumplió con dos requisitos que son la validez y la confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta. El método que se utilizó en la investigación fue

el método científico como método general y como específico el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones; es bueno regular y deficiente para clima organizacional y bueno, regular y deficiente para la Satisfacción laboral del personal administrativo del Ministerio Público Sede Central Lima, 2017. En cuanto al grado de correlación se determinó que existe una moderada correlación entre las variables (Rho Spearman = 0.587) y que esta correlación es significativa ( $p=0.000 < 0.01$ ) es decir a mejor Clima Organizacional mejor será la satisfacción laboral.

### 1.1.2.3 Antecedentes Locales

Ureta (2015) en su tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública “Clima organizacional y desarrollo organizacional en el instituto geográfico nacional – Lima 2014” tuvo como objetivo principal determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y el desarrollo organizacional del instituto geográfico de Nacional – Lima 2014, su investigación tuvo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. De tipo básica con un diseño de tipo, descriptivo correlacional, la muestra es de 70 trabajadores a quienes se le aplicó la técnica encuesta y su instrumento el cuestionario, en este estudio se concluyó que el clima organizacional se relaciona con el desarrollo organizacional del Instituto Geográfico Nacional, Lima - 2014 Tal como se evidencia con la prueba de Spearman.

Vallejos (2017) en su tesis para optar el grado académico de maestra en gestión en los servicios de la salud “Clima organizacional y satisfacción laboral en la microred de salud San Martín de Porres 2017” la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de salud San Martín de Porres 2017, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional el cual recogió información en un periodo específico que se desarrolló al aplicar los instrumentos : Cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. La población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción

laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017 siendo que el coeficiente de Rho de Spearman 0.701 representó una alta relación entre las variables.

Vereau (2018) en su tesis para optar el grado académico de Maestra en comportamiento organizacional y recursos humanos “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima” La investigación tuvo como propósito establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima. Para este tipo de investigación se utilizó el diseño de investigación descriptivo correlacional. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 160 colaboradores de la entidad pública y los instrumentos utilizados fueron la escala de clima laboral de Sonia Palma (CL – SPC) y la escala de satisfacción laboral de la misma autora (SL – SPC). Entre los resultados se obtuvo que existe una relación altamente significativa y directa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la entidad pública, así como una relación altamente significativa y directa entre los factores de clima organizacional con la satisfacción laboral.

Becerra (2018) En su tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las Mypes de San Juan de Lurigancho, caso: centros de servicio de estética y belleza, Lima 2018 “este estudio tiene por objetivo demostrar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de las MYPES (centro de servicios de Estética y Bellezas) de San Juan de Lurigancho. Está enmarcada dentro del tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 440 trabajadores. Se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 items con escala de valoración de Likert. La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos donde se demostró que el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral del personal de las MYPE (centro de servicio de Estética y belleza) de San Juan de Lurigancho.

Chuquicaña ( 2017) en su tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública “ Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de administrativos

de la Municipalidad de Ancón, 2017 ” el presente estudio titulado Clima Organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón, 2017, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ancón, la investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, utilizando un método deductivo, investigación de tipo básica y un diseño de estudio no experimental – transversal – descriptivo 155 fueron seleccionados para la muestra, mediante un muestreo no probabilístico. Se uso la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento la escala de clima laboral (Palma,2004) y la escala de satisfacción laboral (palma 2005). Los resultados obtenidos permitieron concluir: existe relación estadísticamente significativa y directa ( $r= 0,757$ , Sig.= 0,000), entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ancón. correlacional. La población estuvo conformada por 260 trabajadores de la municipalidad distrital de Ancón de los cuales

### **1.1.3 Bases Teóricas**

#### **1.1.3.1 Clima Organizacional**

#### **1.1.3.2 Definición Conceptual**

El clima organizacional puede ser entendido como el conjunto de percepciones compartidas que las personas forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa (Toro Álvarez, 2001.pp, 22, 26,34). El plantea las siguientes dimensiones Motivación, Liderazgo, Reciprocidad

Liderazgo: Influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos previamente determinados. Esto gracias habilidad de orientar y convencer a otros individuos para ejecutar con entusiasmo las actividades asignadas. Se define liderazgo como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas (Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2009).

Motivación: Conjuntos de reacciones y actitudes naturales propios de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes.

(Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2009) definen a la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

Reciprocidad: Establecimiento de una relación mutua, de dar y recibir, entre el individuo y la organización.

Una de las manifestaciones más interesantes de la conducta pro – social es la reciprocidad, es decir aquel proceso mediante el cual una persona que ha recibido un favor de otra, regresa dicho favor a benefactor original (Bar – Tal 1980).

Chiavenato (2009) indica que el clima organizacional es la calidad o suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación, se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. Así el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de las personas y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisface esas necesidades. El clima organizacional y la motivación de las personas si influyen y se realimentan entre sí (p.261)

El clima organizacional repercute en los procesos que se desarrolla entre el empleado y el gerente de la empresa, los compañeros, es decir la relación que existe empleado empresa, es el ambiente que se genera en el convivir con el grupo de trabajo, las emociones que se generan durante el tiempo que pasan en un determinado lugar, estas pueden variar dependiendo de cada individuo, estas percepciones y comportamiento se ven reflejados en el desempeño de sus funciones.

Las dimensiones que establece Chiavenato, son las siguientes

Factores ambientales: Son elementos tanto internos como externos, que a su vez rodean el éxito e influyen en la organización.

Los factores ambientales de una empresa son todos los factores internos y externos del ambiente organizacional que pueden afectar positiva o negativamente el desarrollo de sus proyectos (Myriam Quiroa, 2021)

Comportamiento: Son acciones que retratan la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es una disciplina académica que surgió como un



conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones.

(Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2009) define al comportamiento como el campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, grupos y estructura en el comportamiento dentro de las organizaciones, con objeto de aplicar dicho conocimiento en mejorar la efectividad de las organizaciones.

Motivación: Es sin duda uno de los factores claves que acompañan en el desempeño laboral, siendo algo que no depende exclusivamente de la organización ya que también existe una motivación extrínseca que depende de cada individuo. Lo cierto es que cuando no sientes que tu trabajo tiene una importancia o razón de ser probablemente cueste mucho más.

La motivación, dentro de un ámbito laboral, actualmente es definida como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados; por esto en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana ya que mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos (García Correa, et al., 2016)

Goncalves (2000) Indica que el clima organizacional dentro de las instituciones se refleja en las estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación y estilo de liderazgo, este tiene influencia directa en el estado de ánimo de los trabajadores por lo que es importante que en las empresas promuevan un ambiente laboral agradable para que sea más productiva y logres mejores resultados. El plantea las siguientes dimensiones estructuras organizacionales, tamaño de la organización, Modos de comunicación Estilos de liderazgo.

### **1.1.3.3 Satisfacción Laboral**

Satisfacción laboral se define como el reconocimiento que tiene el profesional de enfermería sobre su propio trabajo, basado en sus propios valores y creencias, que a su vez están determinados por las características de su puesto y por sus expectativas (S. Robbins, 1998) la satisfacción laboral depende de la percepción del individuo y como califica su desempeño.

Las dimensiones determinantes de la satisfacción laboral son:

Condiciones laborales: son aquellos recursos con los que debe contar la enfermera para desenvolverse con eficiencia en su trabajo.



Chiavenato (2007) señala que las condiciones de trabajo son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización.

Castillo & Prieto (1990) manifiestan que las condiciones de trabajo son todo aquello que gira entorno al trabajo desde la perspectiva de como repercute el trabajo a las personas. Por ello las condiciones de trabajo no solo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos si no también determinan estas condiciones los aspectos psíquicos. (p,121).

Desarrollo personal: Donde el profesional tiene la posibilidad de desarrollarse con mayor libertad.

Goleman (2005) Por desarrollo personal o crecimiento personal se entiende como el afán de superación que motiva a avanzar hacia adelante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad.

Podemos definir el desarrollo personal como un proceso mediante el cual las personas intentamos llegar a acrecentar todas nuestras potencialidades o fortalezas y alcanzar nuestros objetivos, deseos, inquietudes, anhelos, etc. movidos por un interés de superación, así como la necesidad de dar un sentido en la vida, (Dongil & Cano 2014).

### **Beneficios laborales y / o remunerativa:**

Se refiere a la compensación y gratificación que los empleados reciben cambio de su labor.

Urquijo (1997), la remuneración es el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios por lo que muchos autores consideran la remuneración como una contraprestación.

#### Reconocimiento

Refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros, son competitivos y dinámicos, valoran el prestigio y el status, no temen el riesgo, necesitan influenciar en los demás Flores (1992), Citado por León (2011).

La ley orgánica del trabajo (1997), en su artículo 133 entiende por salario la remuneración, provecho o ventaja cualquiera fuese su denominación o método de cálculo siempre que pueda valuarse en efectivo, que corresponda al trabajador por la prestación de sus servicios.

Gibson ( 1996) define la satisfacción laboral como el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas, y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo,

la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo siguiendo las indicaciones del mismo autor se destaca las siguientes: Paga, Trabajo, Oportunidad de Ascenso, jefe, colaboradores

Bastardo (2009) define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador ante su trabajo realizado, por el reto que representa el trabajo que realiza, por el salario y los beneficios socio económicos que recibe, por las condiciones del trabajo y por el apoyo de sus colegas y jefes (p, 20) en esta definición se apoya la investigación realizada porque considera los factores de Robbins (1998 ) quien expone detalladamente los siguiente factores reto del trabajo, condiciones del trabajo, apoyo de colegas, sistema de recompensas y beneficios laborales, compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán Lima 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán 2020?
- ¿De qué manera se relaciona el reconocimiento y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán Lima 2020?
- ¿Como se relaciona la participación de las decisiones y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad Financiera Mi Banco, Agencia Huaycán Lima 2020?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán Lima – 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán Lima – 2020
- Determinar la relación que existe entre el reconocimiento y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán Lima – 2020.
- Analizar la relación que existe entre la participación de las decisiones y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad Financiera Mi Banco, Agencia Huaycán. Lima 2020.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán- Lima2020.

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

H1. Existe relación significativa en las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco. Agencia Huaycán Lima – 2020.

H2. Existe relación significativa en el reconocimiento y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán. Lima 2020.

H3. Existe relación significativa en la participación de las decisiones y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán, Lima 2020.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque de investigación**

Muñoz (2011) La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se dedicó a recopilar, procesar y analizar datos de diversos elementos que se pueden contar, cuantificar y medir a partir de una muestra o población de estudio. Tiene un enfoque a nivel explicativo ya que tiene por objeto de estudio analizar un fenómeno particular con la finalidad de explicarlo en el ambiente donde se presenta, interpretarlo y dar a conocer el reporte correspondiente. Además es de método descriptivo de corte transversal correlacional porque se utilizará en la toma de decisiones gerenciales.

#### **2.1.2 Diseño de investigación**

(Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.152). “Es un tipo de investigación no experimental estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. Esta investigación es descriptivo correlativo ya que se va a conocer a detalle la forma de como el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia – Huaycán Lima 2020.

### **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

#### **2.2.1. Población**

Hernández et al. (2014) la población o universo es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Para la presente investigación la población objeto de estudio está conformada por 40 colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán, Lima 2020.

Arias (2006, p.81) la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de investigación.

Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Así mismo el mencionado autor define la población finita como la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que integran y a su vez se tiene un registro documental de dichas unidades.

### 2.2.2 Censo

Arias (2015) es el proceso total de recolectar, compilar, evaluar, analizar y publicar o diseminar en cualquier otra forma, los datos (o la información) demográficos, económicos y sociales que pertenecen en un momento determinado, a todas las personas de un país o de una parte bien delimitada del mismo.

Hernández y col (2006) indica que el censo poblacional es el numero elemento sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Por otra parte, Bavaresco (2001) el censo es un estudio de todo y cada uno de los elementos de la población para obtener una misma información. Así mismo (Sabino 2002) refiere al censo poblacional como el estudio que utiliza todos los elementos disponibles de una población definida. En ese sentido el censo a través de encuesta será aplicado a los 40 colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco, Agencia Huaycán - Lima 2020. El cual está formado de la siguiente manera:

<i>Área</i>	<i>N° de colaboradores</i>
Gerente de Agencia	1
Jefe de negocios	1
Asesor de negocios	23
Jefe de la banca y servicios	1

Ejecutivo de banca y servicios	3
Auxiliar de banca y servicios	3
Representante de banca y servicios	6
Ejecutiva de cuenta pasivas	2
<b>Total</b>	<b>40</b>

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

#### 2.3.1 Técnica y recolección de datos

##### La Encuesta

Acosta, D.E. (2016). La encuesta es un instrumento de investigación para obtener información representativa de un grupo de personas. Se trata de aplicar un cuestionario a determinado número de individuos, con el objeto de obtener resultado. El requisito es que debe aplicarse a un número representativo. Forma parte de una investigación; es solo un instrumento.

Hernández & Col (2006), la técnica de recolección de datos consiste en vías a través de los cuales el investigador registra datos observables que representa verdaderamente los conceptos o variables que pretenden medir. En este proyecto de investigación, se utilizó la técnica ya mencionada para la recolección de datos el cual nos va a permitir medir la variable de estudio clima organizacional y satisfacción laboral, por medio de preguntas estructuradas en un cuadro impreso. Por otra parte, los instrumentos más utilizados para recolectar los datos es el cuestionario donde Hernández y Col (2006, p.310), “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”

#### 2.3.2 Instrumento de recolección de datos

##### Cuestionario

Arribas (2018) el cuestionario es un instrumento para la recogida de la información, diseñado para cuantificarla y universalizarla. Por esta razón, el momento de la validación tiene gran importancia, pues los resultados que se obtienen de su aplicación, pueden falsear

la investigación y con ello, acarrear consecuencias fatales en estudios robustos, en el orden social, constructivo, vida de un paciente, entre otros. Es por ello que este instrumento nos permitirá calcular la variable Clima organizacional y satisfacción laboral y las dimensiones establecidas durante la operacionalización de la variable realizada.

El cuestionario será de tipo Escala Likert que tendrá como categoría de respuestas Totalmente desacuerdo (5), de acuerdo (4), Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

### **2.3.3 Análisis de datos**

Para Hurtado (2000, p.181) “el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos” Los datos recolectados a través del instrumento fueron procesados en el programa estadístico SPSS por Windows versión 22.

### **2.4.4 Procedimiento**

Se realizará la encuesta a los 40 colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán- Lima, se encuestará al Gerente de agencia, jefe de negocio, asesor de negocios, jefe de banca, ejecutivo de banca y servicios, auxiliar de banca y servicios. Representante de servicios, ejecutivo(a) cuentas pasivas, la encuesta se llevará a cabo el día 20 de mayo, hora: 10 am: Lugar: Agencia Huaycán – Lima. Para realizar esta encuesta se coordinó anticipadamente con el jefe de servicios quien nos dio la autorización para poder llevar a cabo la encuesta.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Las tablas que se muestran a continuación son los resultados obtenidos del cuestionario que se realizó a los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán – Lima 2020, en total fueron 20 preguntas realizadas a los 40 colaboradores.

### 3.1 Análisis Descriptivo

#### 3.1.1 Análisis de los resultados obtenidos

Habiendo recogido los datos de las encuestas, se procedió a la calificación y a la tabulación de los instrumentos en el programa SPSS, obteniendo así los siguientes resultados:

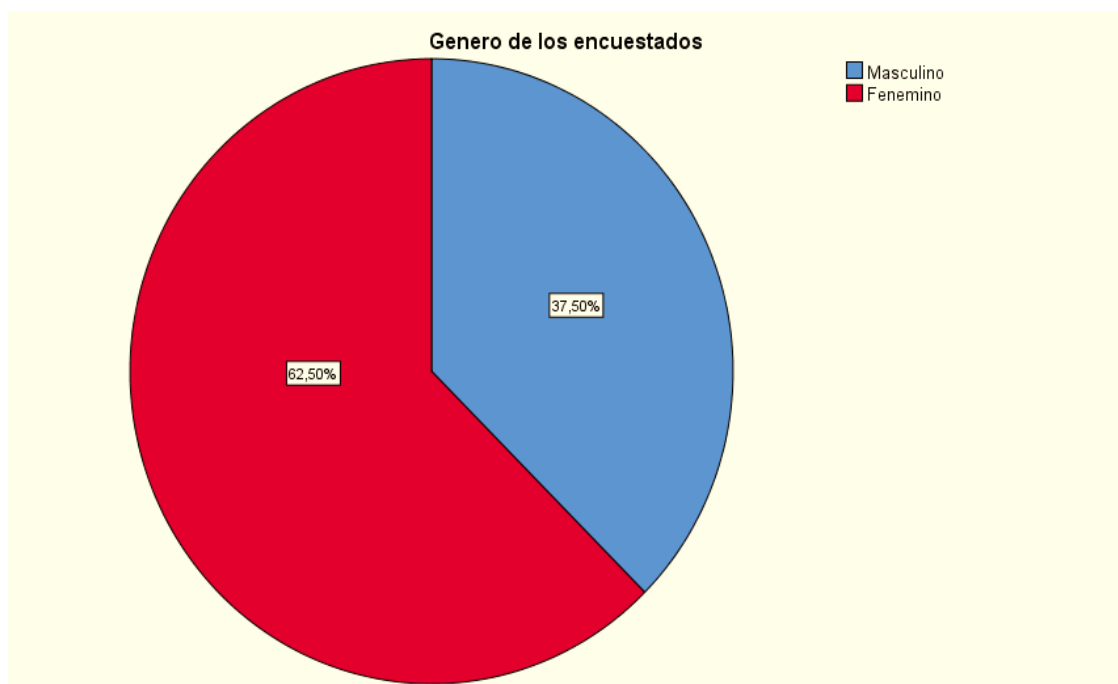


Figura 1: Género de los encuestados.

El 62.5% de los encuestados es de género femenino y el 37.5% son hombres.



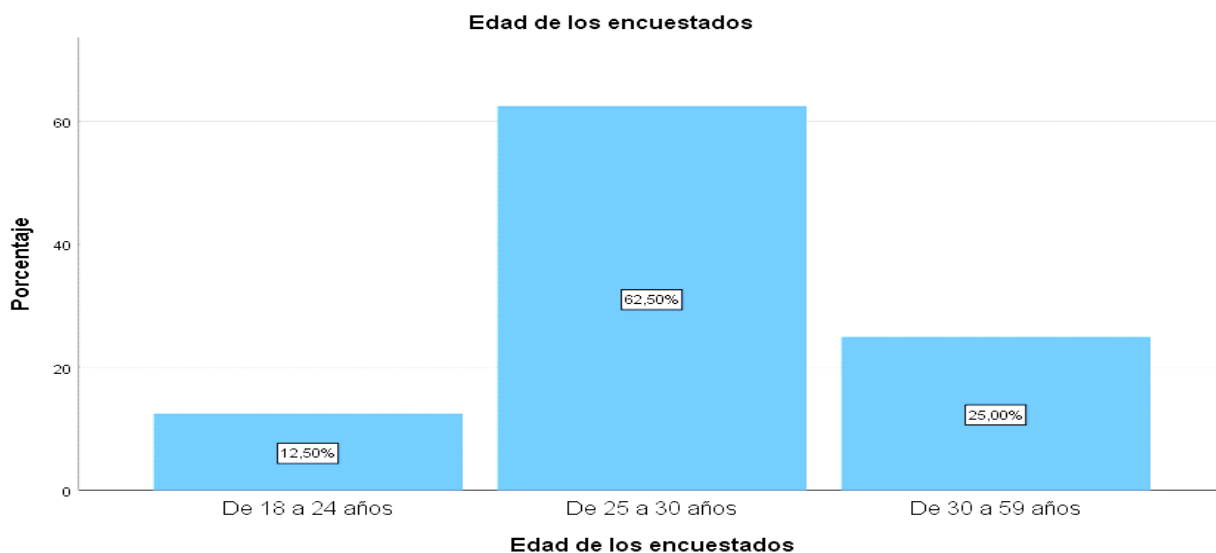


Figura 2: Edad de los encuestados

El 62.5% de los encuestados es de 25 a 30 años, mientras que el 25% es de 30 a 59 años y el 12.5% de 18 a 24 años.

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

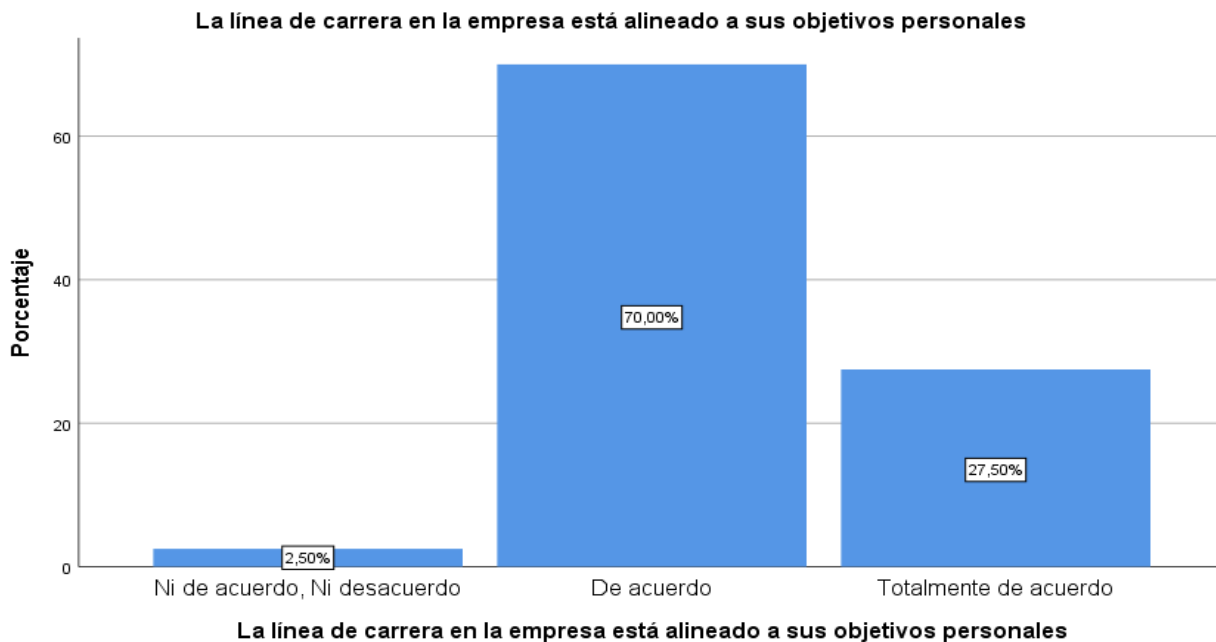
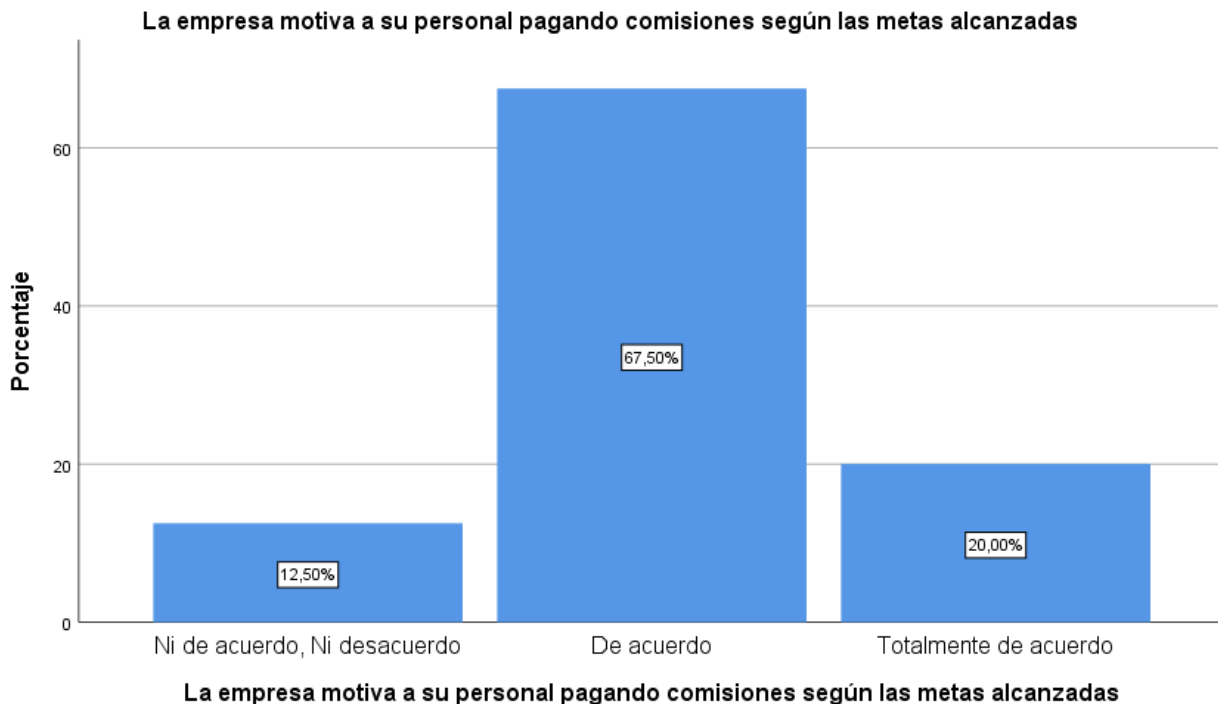
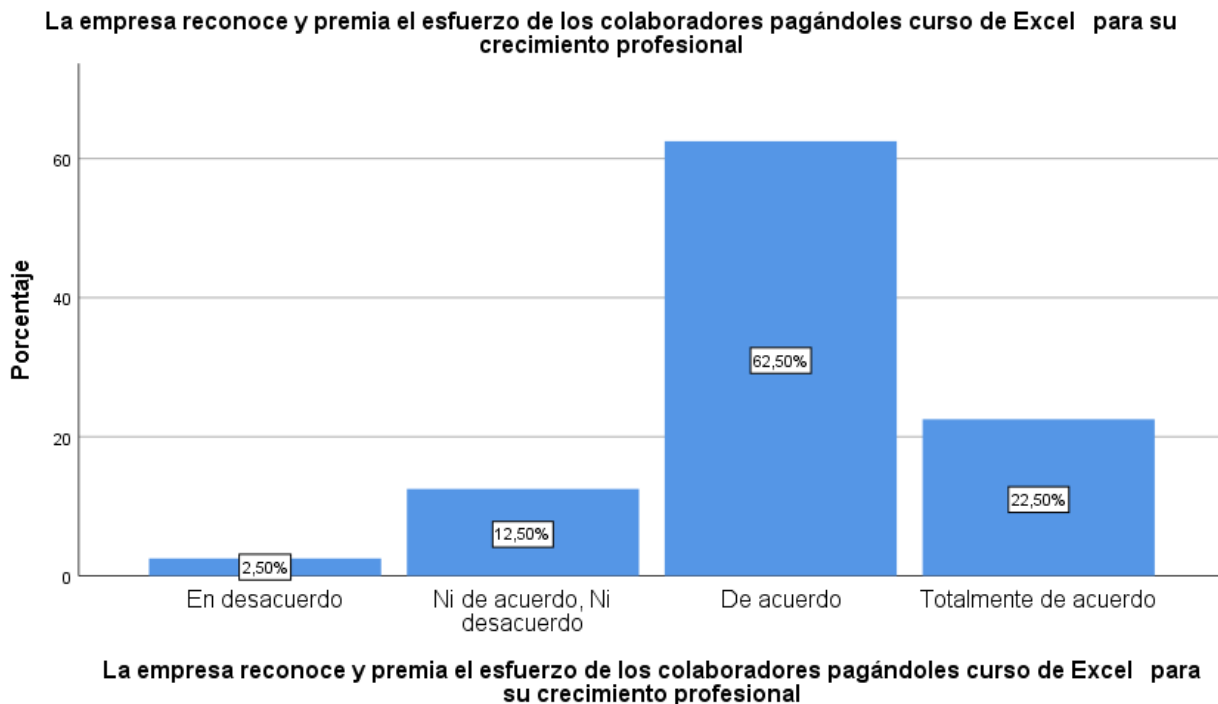


Figura 3: Realización del personal de los colaboradores de la empresa Mi Banco Podemos determinar que el 70% está de acuerdo con que la línea de carrera está alineada a sus objetivos personales.

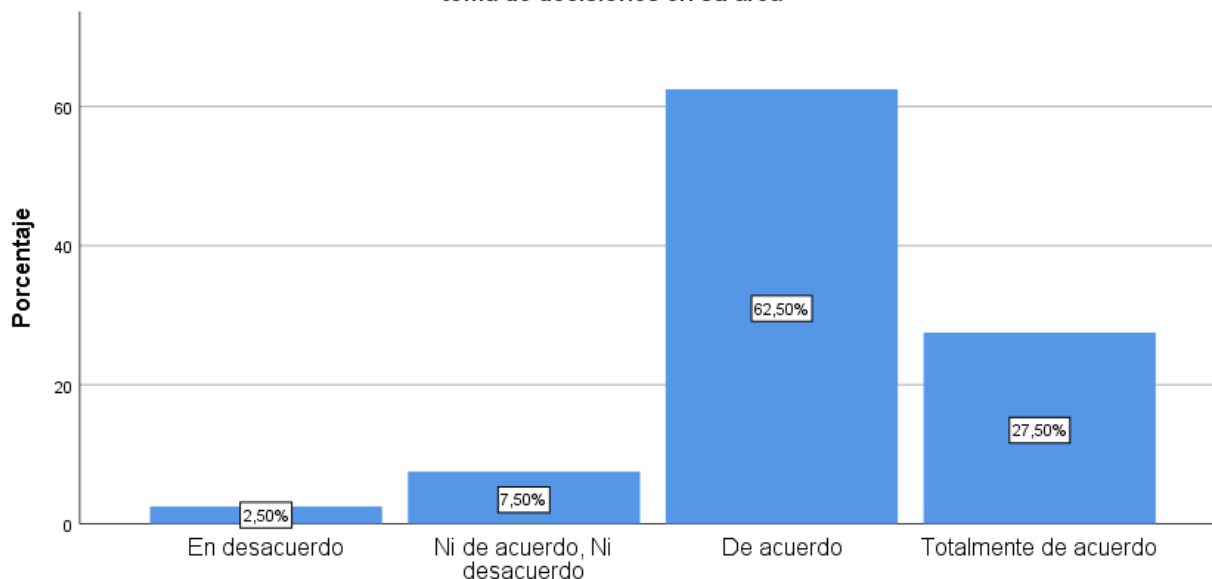


*Figura 4:* Nivel de reconocimiento del clima organizacional  
 Existe el 67.50% que está de acuerdo en que la empresa motiva a su personal pagando comisiones según las metas alcanzadas.



*Figura 5:* Reconocimiento y esfuerzo de los colaboradores por las metas alcanzadas  
 Se puede determinar que el 62.50 % está de acuerdo en que la empresa reconoce y premia el esfuerzo de los colaboradores con cursos ejemplo: cursos de Excel.

**La empresa cada seis meses escucha y solicita ideas de mejora de cada uno de los colaboradores para la toma de decisiones en su área**

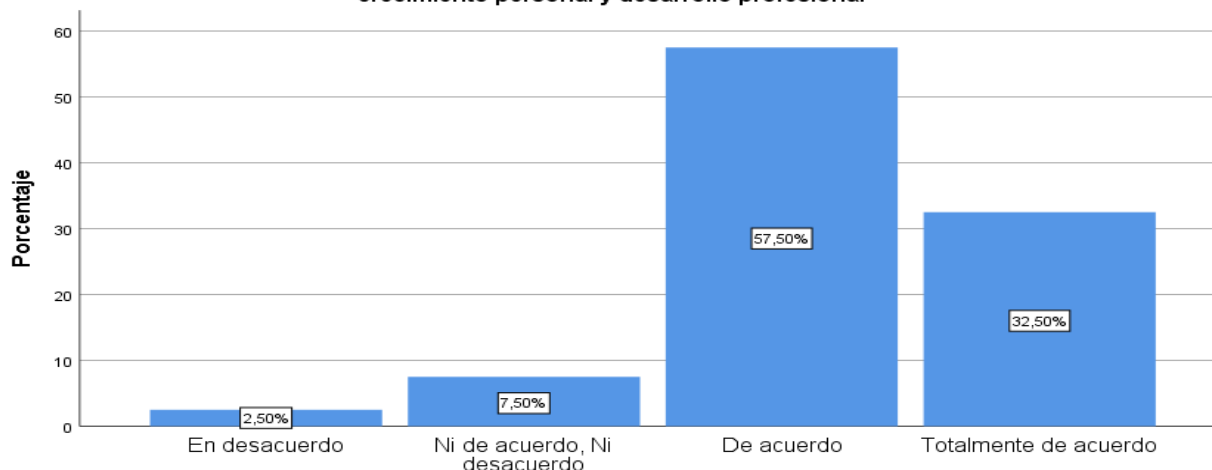


**La empresa cada seis meses escucha y solicita ideas de mejora de cada uno de los colaboradores para la toma de decisiones en su área**

*Figura 6:* Estimulo de la excelencia

Existe un 62.50% que está de acuerdo en que la empresa cada seis meses escucha y solicita ideas de mejora de cada uno de los colaboradores para la toma de decisiones en su área respectiva.

**La empresa se preocupa en formar líderes en base a capacitaciones, promoviendo ética empresarial, crecimiento personal y desarrollo profesional**

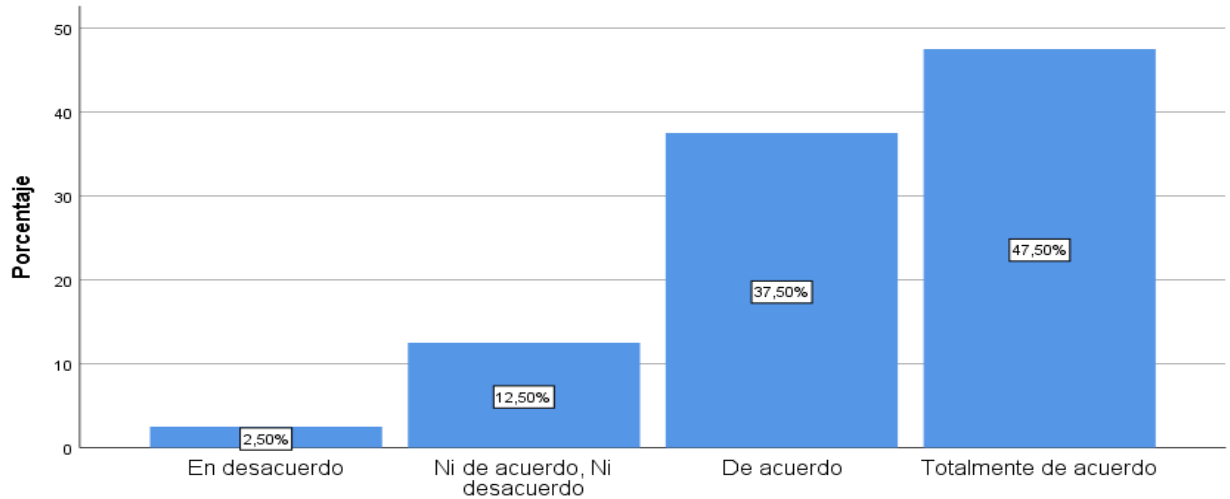


**La empresa se preocupa en formar líderes en base a capacitaciones, promoviendo ética empresarial, crecimiento personal y desarrollo profesional**

*Figura 7:* Nivel de Estimulo de la excelencia

Podemos verificar que el 57.50 % está de acuerdo en que la empresa se preocupa en formar líderes en base a capacitaciones, contribuyendo en su crecimiento personal.

**El Gerente de Agencia se enfoca en dirigir y alinear a su equipo, brindándole apoyo y ayuda para el logro de sus metas.**

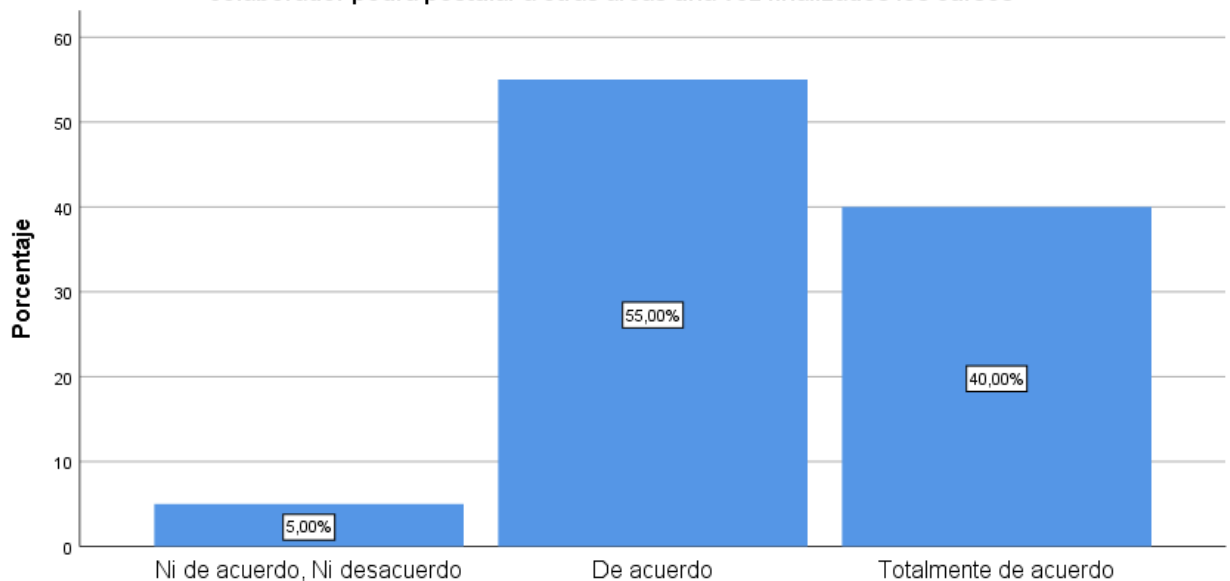


**El Gerente de Agencia se enfoca en dirigir y alinear a su equipo, brindándole apoyo y ayuda para el logro de sus metas.**

*Figura 8:* Nivel Dirección del clima organizacional

Se puede observar que el 47.50% está totalmente de acuerdo en que el gerente de agencia se enfoca en dirigir y alinear a su equipo, brindándoles apoyo para el logro de las metas.

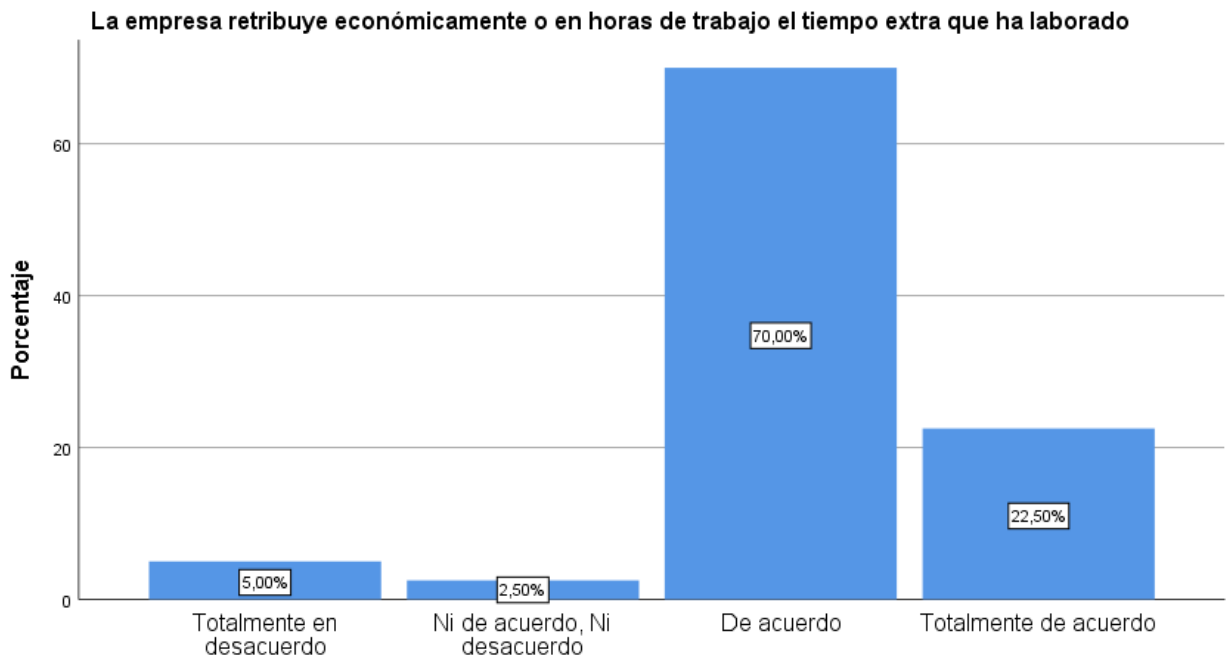
**La empresa busca el crecimiento de los colaboradores a través del programa Escuela Mi Banco, donde el colaborador podrá postular a otras áreas una vez finalizados los cursos**



**La empresa busca el crecimiento de los colaboradores a través del programa Escuela Mi Banco, donde el colaborador podrá postular a otras áreas una vez finalizados los cursos**

*Figura 9:* Nivel equidad

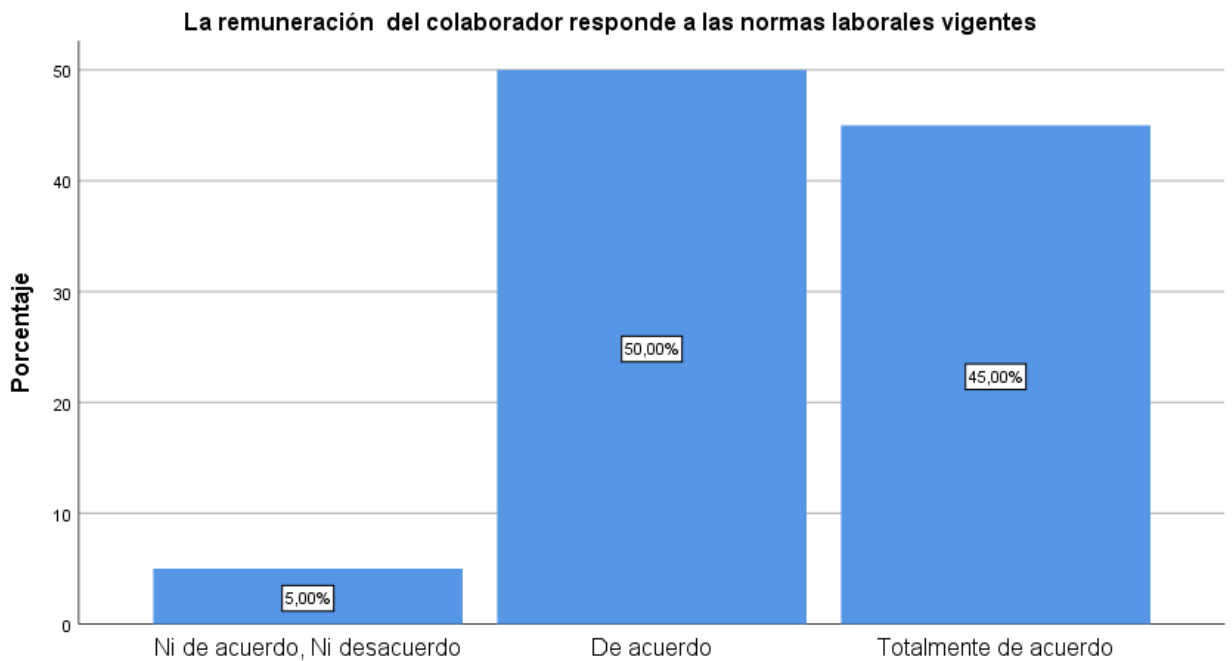
Existe un 55% en que está de acuerdo en que la empresa busca el crecimiento de los colaboradores a través del programa escuela Mi Banco, donde el colaborador logrará postular a otras áreas.



**La empresa retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que ha laborado**

*Figura 10:* Equidad en los colaboradores de la empresa Mi Banco

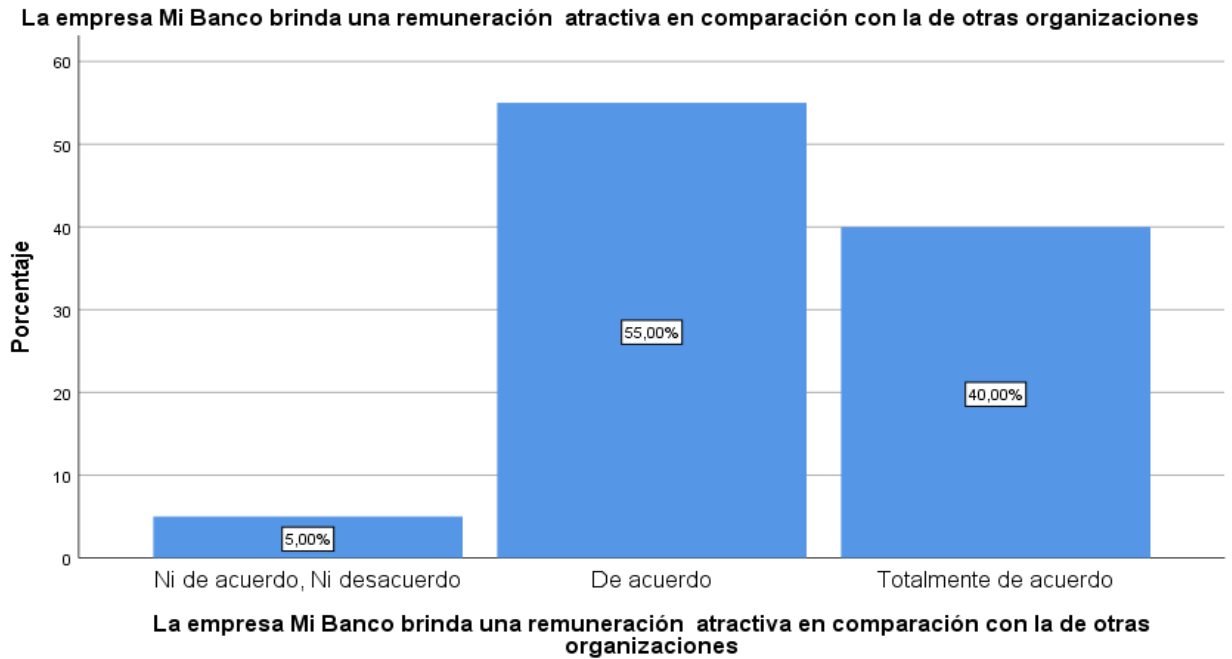
Se puede observar que el 70% está de acuerdo en que la empresa retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que ha trabajado.



**La remuneración del colaborador responde a las normas laborales vigentes**

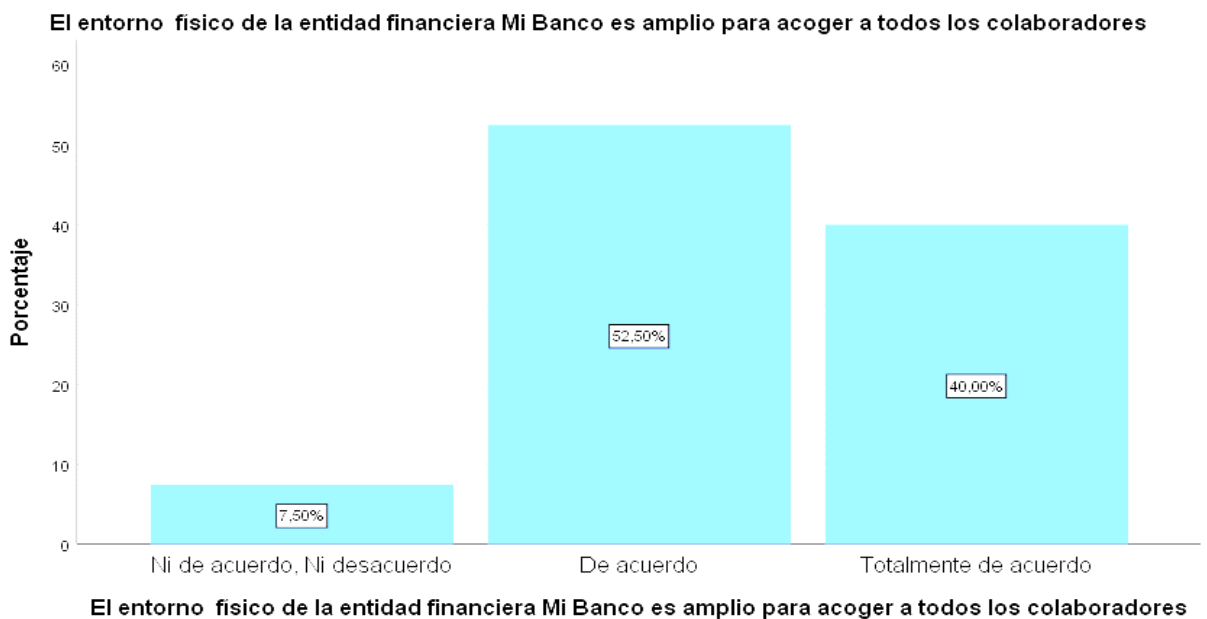
*Figura 11:* Nivel retribución

Existe un 50.00% que está de acuerdo en que la remuneración del colaborador responde a las normas laborales vigentes, así mismo vemos que el 45% está totalmente de acuerdo y a su vez el 5% detalla en Ni de acuerdo/ Ni desacuerdo.



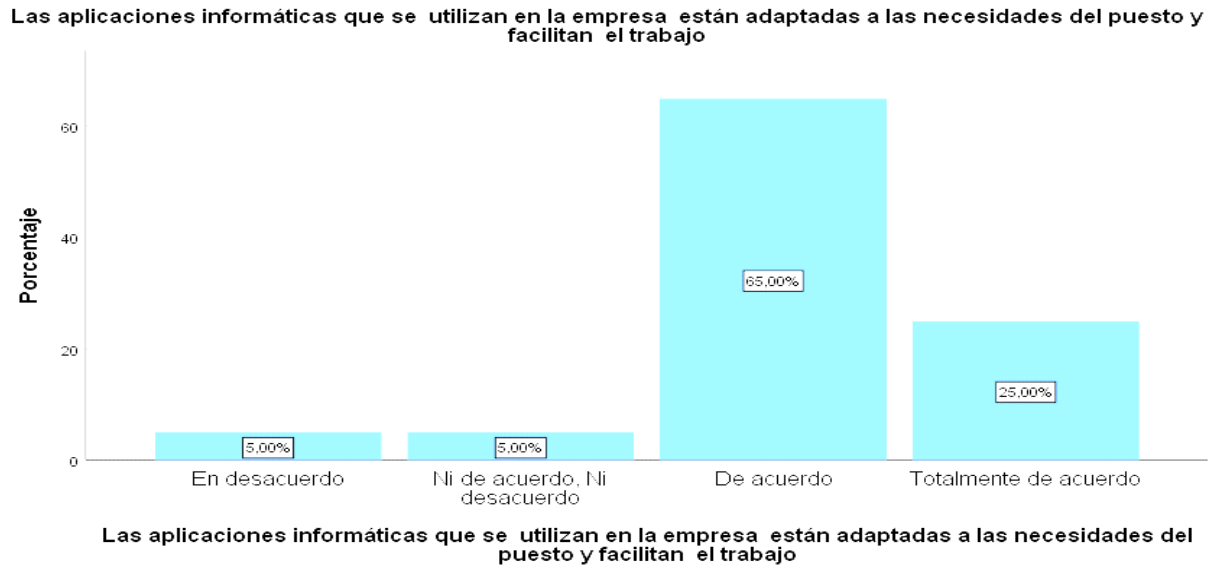
*Figura 12:* Nivel retribución en la empresa Mi Banco  
Existe un 55% en que está de acuerdo en que la empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones.

**SATISFACCIÓN LABORAL**



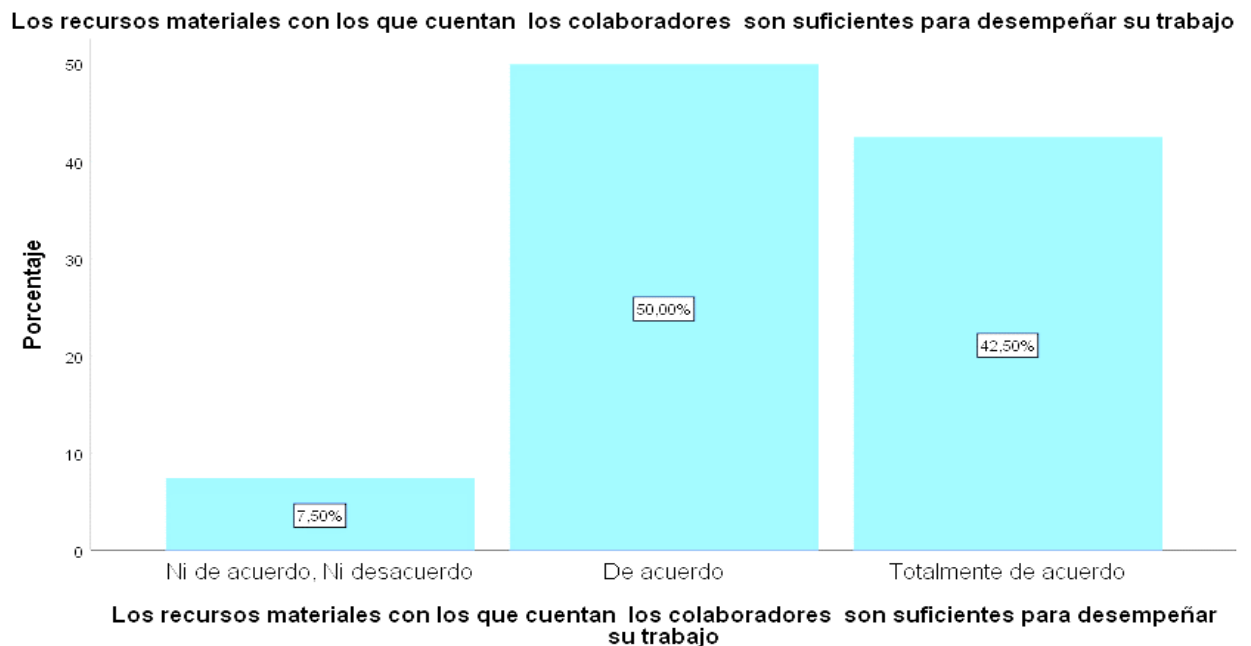
*Figura 1: Niveles del factor condiciones de trabajo de la satisfacción laboral*

Se determina que la mayoría de los colaboradores el 52.50% está de acuerdo con el entorno físico el cual es amplio para acoger a todos los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco.



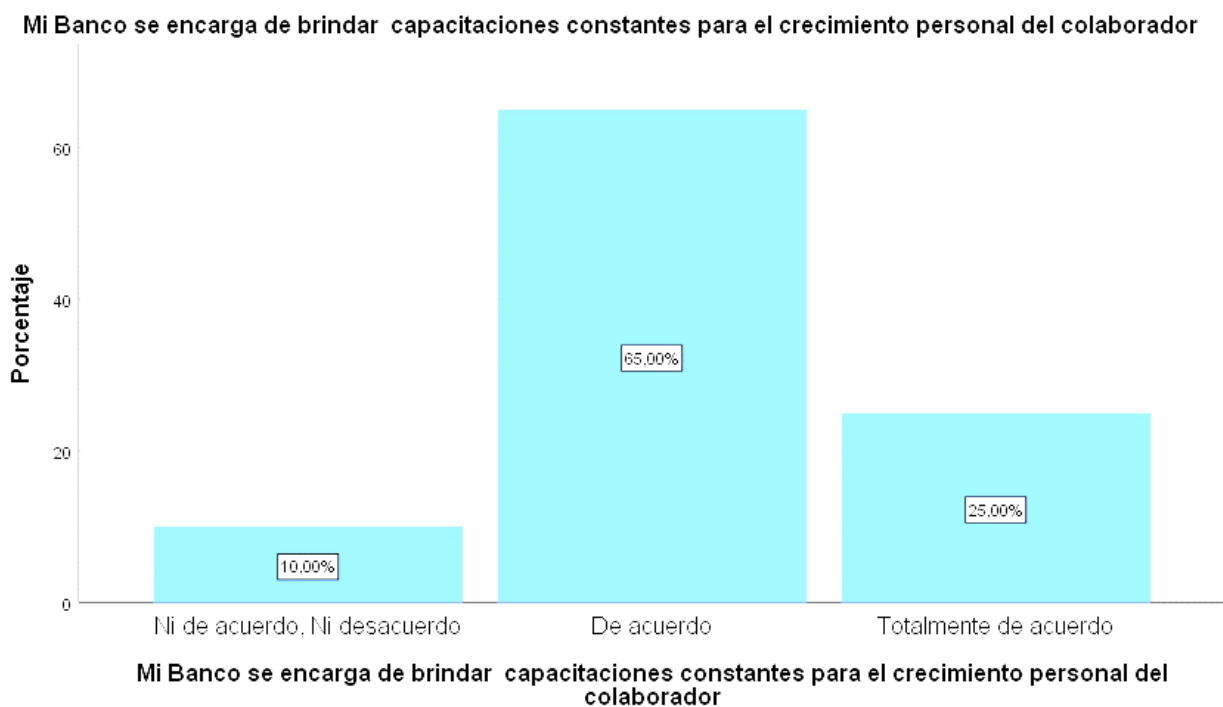
*Figura 2: Recursos materiales de la satisfacción laboral*

Existe un 65% que está de acuerdo en que las aplicaciones informáticas están adaptadas a las necesidades del puesto el cual facilita el trabajo.

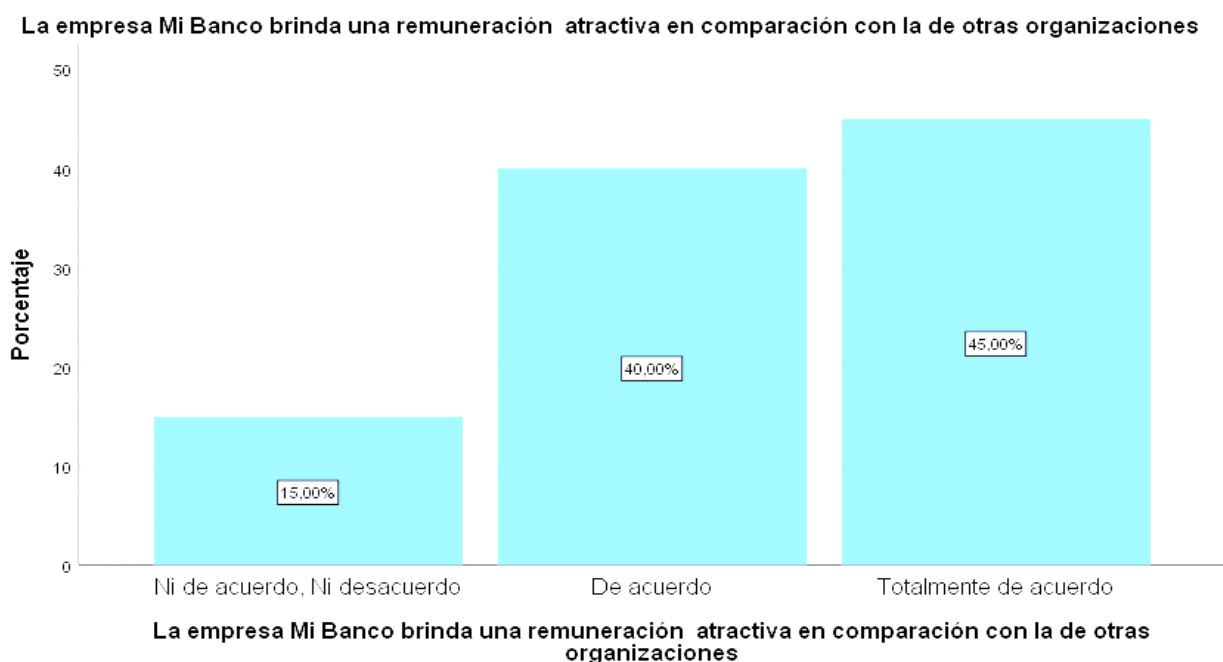


*Figura 3: Recursos materiales facilitan el trabajo*

Respecto a los recursos materiales existe un 50% que está de acuerdo en que los recursos materiales son suficientes para poder desempeñar su trabajo.



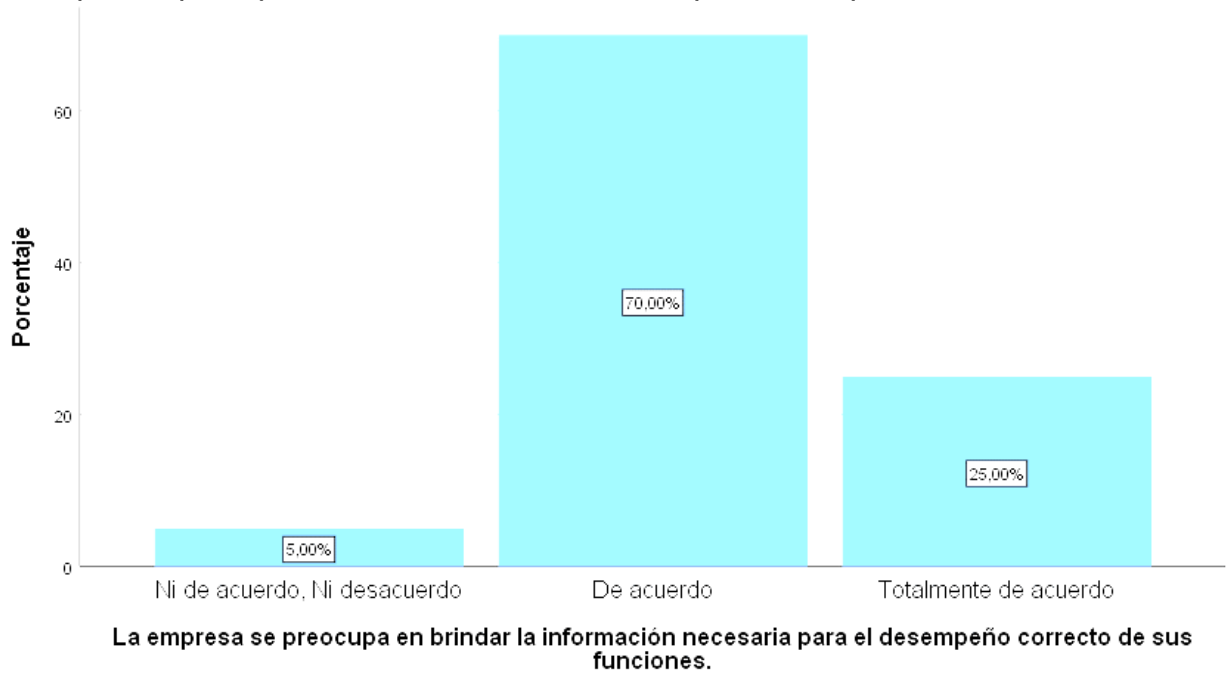
*Figura 4:* Capacitaciones de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco. Se puede observar que el 65% está de acuerdo en que se brinda capacitaciones constantes para el crecimiento personal del colaborador.



*Figura 5:* Capacitaciones. Existe un 45% que está totalmente de acuerdo en que la empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva a comparación de otras organizaciones.



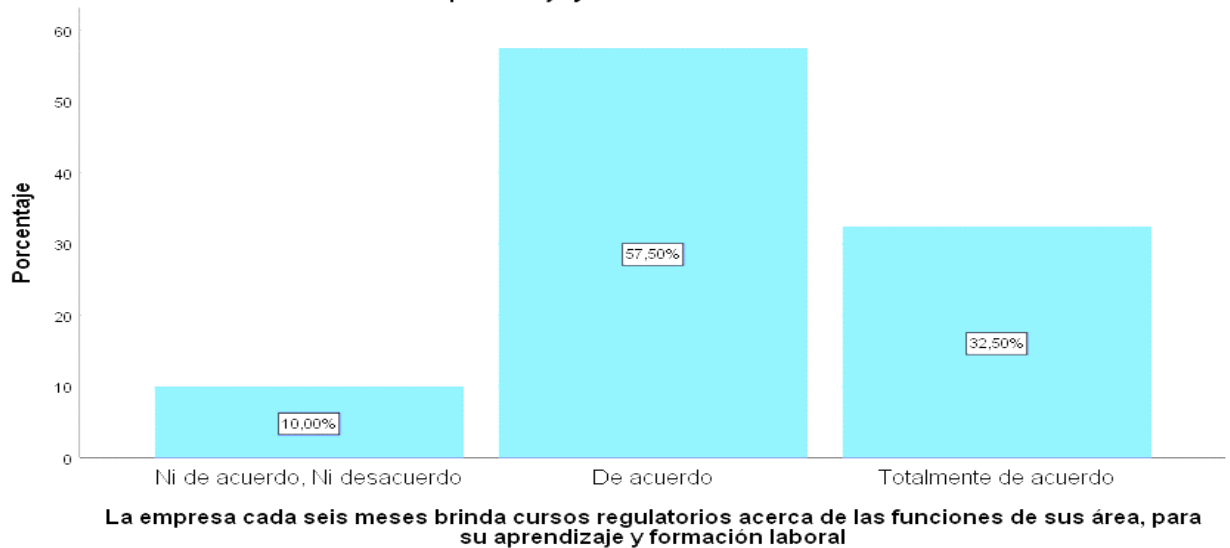
La empresa se preocupa en brindar la información necesaria para el desempeño correcto de sus funciones.



**Figura 6: Formación laboral**

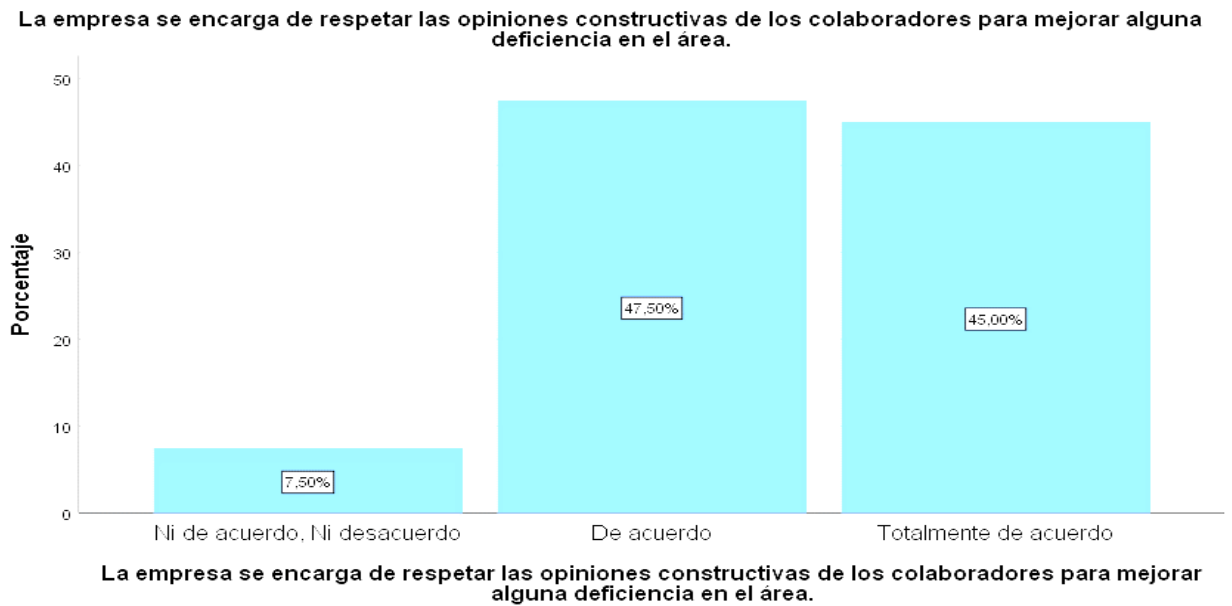
Existe un 70% que está de acuerdo en que la empresa se preocupa por brindar la información necesaria para el desempeño correcto de sus funciones.

La empresa cada seis meses brinda cursos regulatorios acerca de las funciones de sus área, para su aprendizaje y formación laboral



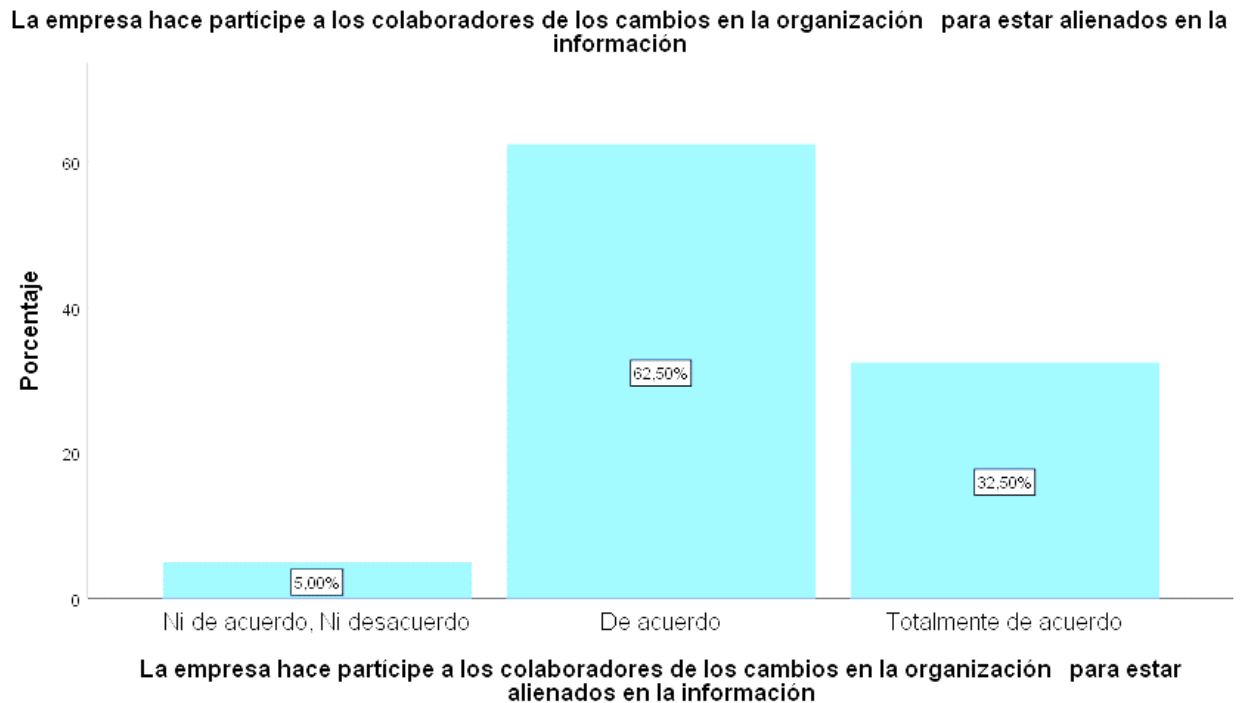
**Figura 7: Formación y aprendizaje**

Podemos determinar que el 57.50% está de acuerdo en que la empresa cada seis meses brinde cursos regulatorios acerca de las funciones de sus áreas, el cual contribuye en sus aprendizaje y formación laboral.



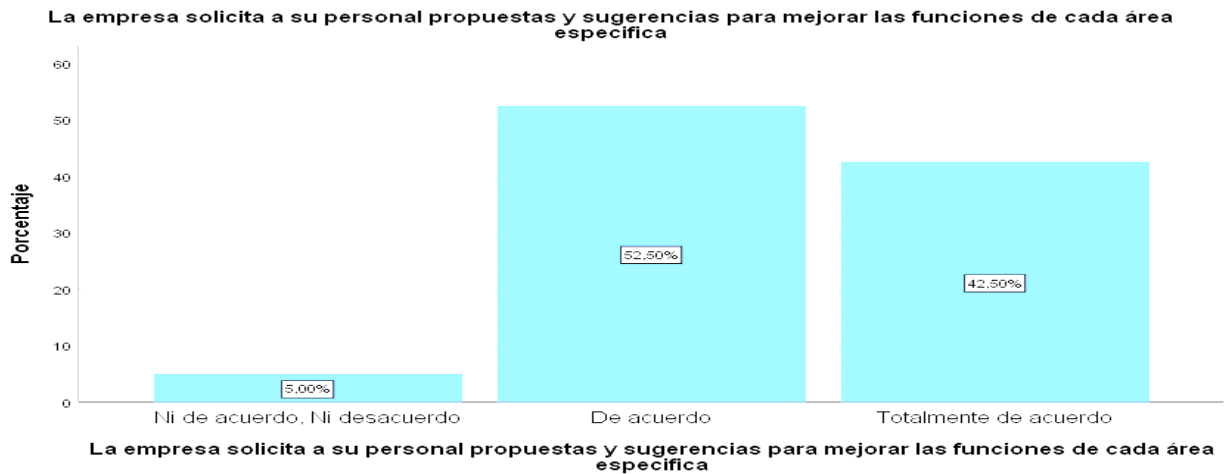
*Figura 8:* Igualdad de opiniones en la entidad financiera Mi Banco

Podemos identificar que el 47.50% está de acuerdo en que la empresa se encarga de respetar las opiniones constructivas de los colaboradores para mejorar alguna deficiencia en el área.



*Figura 9:* Nivel de igualdad de opiniones en los colaboradores de la empresa Mi Banco

Existe un 62.50% que está de acuerdo en que la empresa hace participes a los colaboradores de los cambios en la organización.



*Figura 10:* Participación de los colaboradores

Podemos verificar que el 52.50 % está de acuerdo en que la empresa solicita a los colaboradores propuestas y sugerencias para mejorar las funciones de cada área.

### 3.2 Análisis interferencial

Se utilizó la prueba de normalidad de Komogorov – Smirnov para conocer si existe o no distribución normal en los valores obtenidos sobre cada variable y los valores de cada dimensión evaluada.

Para evaluar la intensidad de la correlación se consideró las siguientes posibles interpretaciones.

*Tabla: Formas de realizar la interpretación del coeficiente Rho de Spearman.*

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

RANGO	RELACION
- 0.91 a 1. 00	correlación negativa perfecta
- 0.76 a – 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51 a 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a – 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a – 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 + 1. 00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Por tanto, se puede concluir que la relación es positiva considerable, ya que está en el intervalo de +0.51 a +0.75.

### 3.3 Pruebas de normalidad

Ho: Los datos presentan una distribución normal

Ha: Los datos no presentan una distribución normal

*Tabla: pruebas de normalidad de Kolmogorov – Smirnov*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gol	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUMATORIA V1 - CLIMA ORGANIZACIONAL	,242	40	,000	,887	40	,001
SUMATORIA V2 SATISFACCION LABORAL	,150	40	,023	,962	40	,189

a. Corrección de significación de Lilliefors

La muestra es 40, al ser menor a 50 se analiza el resultado de Shapiro Wilk. (Si la muestra fuera mayor a 50, entonces se analizaría con Kolmogórov-Smirnov).

Como la sig. <0.05, Se acepta la Ha, es decir los datos no siguen una distribución normal y por tanto el estadístico que se trabajará es la correlación no paramétrica de Spearman (Rho de Spearman).

### 3.4 Contratación de hipótesis

#### 3.4.1 Hipótesis general:

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán- Lima2020.

H0. No existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán – Lima 2020.

Tabla 1. *Correlación de Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Agencia Huaycán – Lima 2020.*

			SUMATORIA V1 - CLIMA ORGANIZACIONAL	SUMATORIA V2 SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	SUMATORIA V1 - CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	SUMATORIA V2 SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

### **Criterio de aceptabilidad:**

La sig. Es  $<0.05$ , por lo tanto, se acepta  $H_a$ , es decir el clima organizacional si se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral.

El coeficiente de 0.519, nos indica que la relación es positiva (el coeficiente es positivo)

Por tanto, se puede concluir que la relación es positiva considerable, ya que está en el intervalo de +0.51 a +0.75.

### **3.4.2 Hipótesis específicas 1**

.H1. Existe relación significativa en las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco. Agencia Huaycán Lima – 2020.

Ho: No Existe relación significativa en las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco. Agencia Huaycán Lima – 2020

*Tabla 2. Correlación de Spearman entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Agencia Huaycán – Lima 2020.*

			CONDICIONES LABORALES	SUMATORIA V2 SATISFACCIO N LABORAL
Rho de Spearman	CONDICIONES LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SUMATORIA V2 SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

### Conclusión :

La sig. Es  $<0.05$ , por lo tanto, se acepta  $H_a$ , es decir las condiciones laborales si se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral.

El coeficiente de 0.804, nos indica que la relación es positiva (el coeficiente es positivo)

### 3.4.3 Hipótesis específicas 2

H2. Existe relación significativa en el reconocimiento y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán. Lima 2020.

Ho: No Existe relación significativa en el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco. Agencia Huaycán Lima – 2020

*Tabla 3. Correlación de Spearman entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Agencia Huaycán – Lima 2020.*

			RECONOCIMIE NTO	SUMATORIA V2 SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	RECONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,758**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SUMATORIA V2 SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,758**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

### Conclusión

La sig. Es  $<0.05$ , por lo tanto, se acepta  $H_a$ , es decir el reconocimiento si se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral.

El coeficiente de 0.758, nos indica que la relación es positiva (el coeficiente es positivo)

#### 3.4.4 Hipótesis específicos 3

H3. Existe relación significativa en la participación de las decisiones y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán, Lima 2020.

H0: No Existe relación significativa en la participación de las decisiones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco. Agencia Huaycán Lima

Tabla 4 *Correlación de Spearman entre la participación de decisiones y la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán – Lima 2020.*

			PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES	SUMATORIA V2 SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES	Coefficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	SUMATORIA V2 SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Base de datos y IBM SPSS

### Conclusión:

La sig. Es  $<0.05$ , por lo tanto, se acepta  $H_a$ , es decir la participación en las decisiones si se relación de forma significativa con la satisfacción laboral.

El coeficiente de 0.624, nos indica que la relación es positiva (el coeficiente es positivo).



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alterna general que establece la relación entre el Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad Financiera Agencia Huaycán – Lima 2020.

Los resultados tienen relación con los hallado por Salas (2017) quien señala que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud Públicas, se verifico que de los resultados descriptivos se interpreta que la relación entre las variables es positiva, es decir a mejor nivel de clima organizacional, mejor nivel de satisfacción laboral.

Por el contrario los autores Ferreyra & Abanto (2019) en los resultados de su investigación se concluye que el clima organizacional no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral, ello es corroborado por el examen medible de Rho Spearman que obtuvo un nivel de coeficiencia de 281 (menor al 0.5 mínimo para poder afirmar la existencia de la relación) y un nivel de significancia de 0.030.

En la primera hipótesis especifica se acepta la hipótesis alterna que establece la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera agencia Huaycán – Lima 2020.

Los resultados hallados tienen relación con el autor Padilla (2020) quien concluye que el clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del hospital San José Del Callao, posee una relación directamente positiva considerable ya que en base a la prueba de Spearman arroja un índice de (0.0370) entre ambas variables. Pero para el autor Mercado (2015) señala que desde una perspectiva psicológica sobre un alto

grado de satisfacción laboral es puramente subjetiva, el cual se entiende como el entorno que influye el grado de esta ya que no es necesaria simplemente la empresa para poder generar este confort si no un trabajo dual entre la empresa y el trabajador.

En la segunda hipótesis específica se acepta la hipótesis alterna que establece la relación entre el reconocimiento y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera agencia Huaycán – Lima 2020.

Los resultados tienen relación con lo hallado por el autor Flores (1992) quien señala que hay un interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros, valoran el prestigio y el status, no le temen al riesgo y que por ende necesitan influenciar en los demás. Sin embargo, para Jose (2012) detalla que el reconocimiento implica que demos cuenta o respondamos unos de otros como portadores del mismo tipo de derechos. Tiene por tanto un carácter cognitivo como emocional.

En la tercera hipótesis específica se acepta la hipótesis alterna que establece la relación entre la participación de las decisiones y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera agencia Huaycán – Lima 2020.

Los resultados tienen relación con lo hallado por el autor Rabirosa (1990) quien detalla que participar en las decisiones indica tomar parte de algo con otros, significa repartir o entrar activamente en la distribución ( de responsabilidades, compromisos) así mismo indica que la participación cuenta con tres aspectos: Formar parte, ser integrante, tener un rol , tomar parte influir a partir de la acción. Así mismo para Burin (1998) indica la participación en las decisiones como un proceso social. Que supone un ejercicio de derechos y responsabilidades.

## 4.2 Conclusiones

De acuerdo a los objetivos de la investigación y con la conformidad del análisis y discusión de los resultados obtenidos se puede determinar y señalar las siguientes conclusiones: Teniendo presente el propósito de nuestra investigación se establece que el clima organizacional se relaciona de manera positiva considerable. Se analizó que los resultados que se obtuvo de cada dimensión evaluada se obtuvieron porcentajes altos, siendo la dimensión condiciones laborales la que representa el 80.4%, con la satisfacción laboral, quiere decir que se visualiza una relación positiva entre ambas, así mismo la dimensión reconocimiento 75.8% y participación en las decisiones 62.4%. Entonces se puede afirmar que el clima organizacional si se relaciona en la satisfacción laboral de los colaboradores de manera positiva. Desde el punto de vista de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán – Lima 2020, en cuanto a las herramientas proporcionadas por la empresa, el 42.50% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo y el 50% de acuerdo, dicho estos se puede concluir que cuentan con suficientes recursos para realizar sus funciones sin ninguna complicación. Desde la perspectiva de los colaboradores en cuanto a motivación salarial según las metas alcanzadas, se evidencia que 67.50% está de acuerdo con la política remunerativa, pero sin dejar de lado que el 12.50% no está de acuerdo ni en desacuerdo, esto demuestra que hay una cierta parte de colaboradores, que la empresa debe mantener satisfechos para que no exista una posible desvinculación laboral. Finalmente desde la dimensión reciprocidad es donde evaluamos cuanto se preocupa la empresa por el desarrollo personal, profesional y laboral, en donde se evidencia que el 55% está en acuerdo y el 40% totalmente de acuerdo, con los programas que el banco brinda a los colaboradores, entre ellos la denominada “ escuela Mibanco”, este es un espacio que permite a los futuros asesores de negocios, tener una visión más clara y precisa de las políticas crediticias, evaluación financiera, otorgamiento de créditos y recuperación de mora temprana, es decir

la misión en esta etapa es foguear a los futuros asesores en todo los temas financieros, se puede conocer que el objetivo de la misma se cumple de manera esperada.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados se recomienda los siguiente:

- 1.- Se recomienda a realizar evaluaciones trimestrales en relación al clima organizacional lo que contribuirá a tener un buen panorama del comportamiento de cada área, así lograr tomar medidas pertinentes según los resultados que se requieran.
2. Se recomienda medir el clima organizacional y la satisfacción laboral periódicamente para analizar las dificultades o las oportunidades que presenta la entidad financiera Mi Banco.
- 3.- Realizar una investigación cualitativa para lograr tener una análisis más profundo y enriquecedor, donde podamos estudiar mas a fondo a la población, a las dimensiones del clima organizacional, así como también los factores de la satisfacción laboral.
- 4.- Elaborar programas de integración con los colaboradores para contribuir a mejorar tanto el clima organizacional y así poder mejorar la calidad y el trato en los colaboradores logrando un mejor desempeño en su área de trabajo.
- 5.- Se recomienda respetar la igualdad de opiniones de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco ya que según los resultados nos arrojan un porcentaje mínimo de 47.5%, para lo cual recomendamos tener reuniones mensuales y escuchar a los colaboradores en lo que tengan que decir con respecto a su área de trabajo.

## REFERENCIAS

- Peralta (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de banca privada
- Balizan (2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector Público y privado”
- Ortiz Serrano, P., y Cruz García, L (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, (13), 0-0.
- Perea, M., Indira, S., Sánchez, P., y Olaguer, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33.
- Zegarra Ramos, C. J. (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa N.º 6064 de educación básica Regular Urgel 01, 2016.
- Mercado Rosano, S.J. (2015) Las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción del trabajador
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., y Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y Sociedad*, 2(2), 219-234.
- Vallejos Patiño, M. I (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017
- Gonzales Tinco, R. C. (2017) Clima Organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017.
- Domínguez, L., Ramírez, A., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70.

- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Mc Graw Hill.
- Becerra Velarde, R.A.(2018) influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las mypes de San Juna De Lurigancho, caso: centros de servicios de estética y belleza, Lima, 2018
- Vereau Chico, G. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima
- Martin Ramos A (2015) La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en el ámbito educativo
- Cortes L. (2015) La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas copelec
- Arroyo Espinoza, R D.P, & Puma Pilco, J. J (2018). Clima organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores de la clínica Ortega – Huancayo.
- Romero Huilca, M. M (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la universidad privada líder peruana, Cusco 2018.
- Ureta Valdeos (2015) Clima organizacional y desarrollo organizacional en el instituto geográfico de Lima.
- Castillo, J. Y Prieto, C: Condiciones de Trabajo, un enfoque renovador de la Sociología del Trabajo, Madrid: CIS.1990.
- Almirón Mendoza, (F.2017). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima 2017.

Salas Vilca, & V. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en Clima Organizacional y Satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud Públicas.

Candiales Olivieri, V.E, & Vásquez Del Rio, M .F Relación entre el Compromiso y Clima Organizacional en los empleados de una empresa turística en Venezuela.

Pacheco, N. B., Laurente, J. L. E., Bueno, V. A. N., Marroquín, A. R., & Flores, L. A. Z. (2017). Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del *Cusco* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM católica (Perú)).

Martin Arribas MC. Diseños y validación de cuestionarios. *Matronas profesión*. 2004;5(17):23-29. Acceso 15/10/2018.

Acosta, D.E. (2016). Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario.

## ANEXOS



ANEXO N° 1. operacionalización de las variables

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables	Definicion conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items insrumento
Clima organizacional	EL clima organizacional puede ser entendido como el conjunto de percepciones compartidas que las personas forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa ( Toro Alvarez, 2001, pp.22,26,34)	Motivacion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizacion personal</li> <li>- Recononimiento</li> </ul>	
		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimulo de la excelencia</li> <li>- Dirección</li> </ul>	Escala Likert
		Reciprocidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equidad</li> <li>- Retribución</li> </ul>	

Satisfacción laboral	La satisfacción laboral entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización ( Boada y Tous 1993 )	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entorno físico</li> <li>- Recursos materiales</li> </ul>	
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Formación</li> </ul>	Alfa de Crombach
		Participación en las decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igualdad de opiniones</li> <li>- Participación</li> </ul>	

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO**  
**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION DE**  
**LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO –**  
**AGENCIA HUAYCAN-LIMA 2020**

Lima, 23 de Mayo del 2020

Estimado (a) experto (a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es para solicitarle su apoyo en calidad de "Juez experto" para la evaluación y validación de un instrumento necesario para la realización de nuestra Tesis destinado a medir la "Satisfacción laboral"

En ese sentido, solicitamos pueda validar los 10 ítems en tres criterios: Relevancia, Coherencia y Claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

**I. Datos Generales Clima Organizacional**

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Hernán Vargas Claudio P.		
<b>Sexo:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Varón	<input type="checkbox"/> Mujer	
<b>Grado Académico:</b>	<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Master	<input type="checkbox"/> Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	<input type="checkbox"/> Clínica	<input type="checkbox"/> Educativa	<input type="checkbox"/> Social
	<input type="checkbox"/> Organizacional	Otros: <u>Administración</u>	
<b>Área de experiencia profesional</b>	<u>Manufactura - Minería</u>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	<input type="checkbox"/> 2 a 4 años	<input type="checkbox"/> 5 a 10 años	<input checked="" type="checkbox"/> 10 años a más

**II. Breve explicación del constructivo**

La satisfacción laboral está entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización.

**III. Criterios de calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar la "satisfacción laboral" en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" para evaluar la "Satisfacción laboral" (puntaje 0), "Poco relevante" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 1), "Relevante" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 2) y "Totalmente relevante" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar los "Satisfacción laboral" en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "**Nada coherente**" para evaluar los "Satisfacción laboral" (puntaje 0), "**Poco coherente**" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 1), "**Coherente**" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 2) y "**Totalmente coherente**" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente

**c. Claridad**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar los "Satisfacción laboral" en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "**Nada claro**" para evaluar la "Satisfacción laboral" (puntaje 0), "**Poco claro**" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 1), "**Claro**" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 2) y "**Totalmente claro**" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro



ITEMS	Relevancia									Sugerencias									
	0	1	2	3	0	1	2	3	0		1	2	3						
<b>SATISFACCION LABORAL</b>																			
<b>CONDICIONES LABORALES</b>																			
<b>Entorno físico</b>																			
1																			
El entorno físico de la entidad financiera Mi Banco es amplio para acoger a todos los colaboradores																			
<b>Recursos materiales</b>																			
2																			
Las aplicaciones informáticas que se utilizan en la empresa están adaptadas a las necesidades del puesto y facilitan el trabajo																			
3																			
Los recursos materiales con los que cuentan los colaboradores son suficientes para desempeñar su trabajo																			
<b>RECONOCIMIENTO</b>																			
<b>Capacitaciones</b>																			
4																			
En los últimos meses la empresa Mi Banco les ha brindado capacitaciones para el crecimiento laboral																			
5																			
La empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones																			
<b>Formación</b>																			
6																			
La empresa se preocupa en brindar la información necesaria para el desempeño correcto de sus funciones																			
7																			
La empresa cada seis meses brinda cursos regulares acerca de las funciones de sus área, para su aprendizaje y formación laboral																			
<b>PARTICIPACION EN LAS DECISIONES</b>																			
<b>Igualdad de opiniones</b>																			





**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO**  
**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION DE**  
**LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO**  
**AGENCIA HUAYCAN - LIMA**

Lima, 25 abril Mayo 2020

Estimado (a) experto (a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es para solicitarle su apoyo en calidad de "Juez experto" para la evaluación y validación de un instrumento necesario para la realización de nuestra Tesis destinado a medir el clima organizacional

En ese sentido, solicitamos pueda validar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, Coherencia y Claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

**I. Datos Generales Clima organizacional y satisfacción laboral**

Nombre y Apellidos:	Hernán Vargas Lauter		
Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Varón	<input type="checkbox"/> Mujer	
Grado Académico:	<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Magister	<input type="checkbox"/> Doctor
Área de Formación académica	<input type="checkbox"/> Clínica	<input type="checkbox"/> Educativa	<input type="checkbox"/> Social
	<input type="checkbox"/> Organizacional	Otros: Administración	
Área de experiencia profesional	Manufactura - Minería		
Tiempo de experiencia profesional en el área	<input type="checkbox"/> 2 a 4 años	<input type="checkbox"/> 5 a 10 años	<input checked="" type="checkbox"/> 10 años a más

**II. Breve explicación del constructivo**

El clima organizacional puede ser entendido como conjuntos de percepciones compartidas que las personas forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa.

**III. Criterios de calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar el clima organizacional en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" para evaluar "Clima organizacional" (puntaje 0), "Poco relevante" para evaluar "Clima organizacional" (puntaje 1), "Relevante" para evaluar "Clima Organizacional" (puntaje 2) y "Totalmente relevante" para evaluar "Clima Organizacional" (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar el "Clima Organizacional" en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada coherente" para evaluar el "Clima Organizacional" (puntaje 0), "Poco coherente" para evaluar "Clima Organizacional" (puntaje 1), "Coherente" para evaluar "Clima Organizacional" (puntaje 2) y "Totalmente coherente" para evaluar "Clima Organizacional" (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente

**c. Claridad**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar el "Clima Organizacional" en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada claro" para evaluar el "Clima Organizacional" (puntaje 0), "Poco claro" para evaluar "Clima Organizacional" (puntaje 1), "Claro" para evaluar "Clima Organizacional" (puntaje 2) y "Totalmente claro" para evaluar "Clima Organizacional" (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro



	MOTIVACION	Nivel de Satisfacción				
		0	1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Realización personal</b> La línea de carrera en la empresa está alineada a sus objetivos personales			<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>2</b>	<b>Reconocimiento</b> La empresa motiva a su personal pagando comisiones según los méritos alcanzados			<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>3</b>	<b>LIDERAZGO</b> La empresa reconoce y premia el esfuerzo de los colaboradores pagandoles cursos (Excel) para su crecimiento profesional			<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Estímulo de la excelencia</b>					
<b>4</b>	La empresa cada seis meses escucha y solicita ideas de mejora de cada uno de los colaboradores para la toma de decisiones en su área			<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>5</b>	La empresa se preocupa en formar líderes en base a capacitaciones, promoviendo ética empresarial, crecimiento personal y desarrollo profesional			<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>Dirección</b>					
<b>6</b>	El Gerente de Agencia se enfoca en dirigir y alinear a su equipo, brindándole apoyo y ayuda para el logro de sus metas.			<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>RECIPROCIDAD</b>					
	<b>Equidad</b>					
<b>7</b>	La empresa busca el crecimiento de los colaboradores a través del programa Escuela Mi Banco, donde el colaborador podrá postular a otras áreas una vez finalizados los cursos.			<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>8</b>	La empresa retribuye económicamente o en honor de trabajo el tiempo extra que ha trabajado			<input checked="" type="checkbox"/>		

Retribución						
9	La remuneración del colaborador responde a las normas laborales vigentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	La empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Las alternativas de las respuestas van del 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1 Totalmente en desacuerdo    2 En desacuerdo    3 Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo    4 De acuerdo    5 Totalmente de acuerdo



**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO**

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION DE  
LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO –  
AGENCIA HUAYCAN- LIMA 2020**

Lima, 23 de Mayo del 2020

Estimado (a) experto (a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es para solicitarle su apoyo en calidad de "Juez experto" para la evaluación y validación de un instrumento necesario para la realización de nuestra Tesis destinado a medir la "Satisfacción laboral"

En ese sentido, solicitamos pueda validar los 10 ítems en tres criterios: Relevancia, Coherencia y Claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

**I. Datos Generales Clima Organizacional**

<b>Nombre y Apellido</b>	DAVID EDICSON ZELAYA HERRERA		
<b>Sexo</b>	Varón	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional; (desde la obtención del título)</b>	15 años		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	Doctor
<b>Área de formación académica</b>	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	15 años		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más

**II. Breve explicación del constructivo**

La satisfacción laboral esta entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización.

**III. Criterios de calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar la "Satisfacción laboral" en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" para evaluar la "Satisfacción laboral" (puntaje 0),

“**Poco relevante**” para evaluar “Satisfacción laboral ” (puntaje 1), “**Relevante**” para evaluar “Satisfacción laboral ” (puntaje 2) y “**Totalmente relevante**” para evaluar “Satisfacción laboral ” (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante

#### b. Coherencia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar los “Satisfacción laboral ” en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “**Nada coherente**” para evaluar los “Satisfacción laboral ” (puntaje 0), “**Poco coherente**” para evaluar “Satisfacción laboral ” (puntaje 1), “**Coherente**” para evaluar “Satisfacción laboral ” (puntaje 2) y “**Totalmente coherente**” para evaluar “Satisfacción laboral ” (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente

#### c. Claridad

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar los “Satisfacción laboral ” en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “**Nada claro**” para evaluar la “Satisfacción laboral ” (puntaje 0), “**Poco claro**” para evaluar “Satisfacción laboral ” (puntaje 1), “**Claro**” para evaluar “Satisfacción laboral ” (puntaje 2) y “**Totalmente claro**” para evaluar “Satisfacción laboral ” (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro

	ÍTEMES	Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
	<b>SATISFACCION LABORAL</b>													
	<b>CONDICIONES LABORALES</b>													
	<b>Entorno físico</b>													
1	El entorno físico de la entidad financiera Mi Banco es amplio para acoger a todos los colaboradores	3				3				3				
	<b>Recursos materiales</b>													
2	Las aplicaciones informáticas que se utilizan en la empresa están adaptadas a las necesidades del puesto y facilitan el trabajo	3				3				3				
3	Los recursos materiales con los que cuentan los colaboradores son suficientes para desempeñar su trabajo	3				3				3				
	<b>RECONOCIMIENTO</b>													
	<b>Capacitaciones</b>													
4	En los últimos meses la empresa Mi Banco les ha brindado capacitaciones para el crecimiento laboral	3				3				2				Tener cuidado con "últimos meses" puede significar distintas cosas para cada persona
5	La empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones	3				3				3				
	<b>Formación</b>													
6	La empresa se preocupa en brindar la información necesaria para el desempeño correcto de sus funciones	3				3				3				
7	La empresa cada seis meses brinda cursos regulatorios acerca de las funciones de sus área, para su aprendizaje y formación laboral	3				3				3				
	<b>PARTICIPACION EN LAS DECISIONES</b>													
	<b>Igualdad de opiniones</b>													

8	La empresa se encarga de respetar las opiniones constructivas de los colaboradores para mejorar alguna deficiencia en el área.	3	3	3	
9	La empresa hace participe a los colaboradores de los cambios en la organización para estar alienados en la información	3	3	3	
<b>Participación</b>					
10	La empresa solicita a su personal propuestas y sugerencias para mejorar las funciones de cada área específica	3	3	3	

Las alternativas de las respuestas van del 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1                      2                      3                      4                      5

Totalmente en desacuerdo    En desacuerdo    Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo    De acuerdo    Totalmente de acuerdo

DAVID ZELAYA

DNI 42505023

MBA - INGENIERO INFORMATICO

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO**  
**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION DE**  
**LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO**  
**AGENCIA HUAYCAN – LIMA**

Lima, 23 de Mayo 2020

Estimado (a) experto (a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es para solicitarle su apoyo en calidad de "Juez experto" para la evaluación y validación de un instrumento necesario para la realización de nuestra Tesis destinado a medir el clima organizacional

En ese sentido, solicitamos pueda validar los 20 ítems en tres criterios: Relevancia, Coherencia y Claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

**I. Datos Generales Clima organizacional y satisfacción laboral**

<b>Nombre y Apellido</b>	DAVID EDICSON ZELAYA HERRERA		
<b>Sexo</b>	Varón	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional; (desde la obtención del título)</b>	15 años		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	Doctor
<b>Área de formación académica</b>	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	15 años		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más

**II. Breve explicación del constructivo**

El clima organizacional puede ser entendido como conjuntos de percepciones compartidas que las personas forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa.

**III. Criterios de calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar El clima organizacional en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" para evaluar "Clima organizacional" (puntaje 0), "Poco relevante" para evaluar "Clima organizacional" (puntaje 1), "Relevante" para evaluar

ÍTEMS		Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
MOTIVACION		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>Realización personal</b>														
1	La línea de carrera en la empresa está alineado a sus objetivos personales	3				3				3				
<b>Reconocimiento</b>														
2	La empresa motiva a su personal pagando comisiones según las metas alcanzadas	3				3				3				
3	La empresa reconoce y premia el esfuerzo de los colaboradores pagándoles cursos ( Excel) para su crecimiento profesional	3				3				2				Colocar "Curso de Excel" para que este más claro.
<b>LIDERAZGO</b>														
<b>Estimulo de la excelencia</b>														
4	La empresa cada seis meses escucha y solicita ideas de mejora de cada uno de los colaboradores para la toma de decisiones en su área	3				3				3				
5	La empresa se preocupa en formar líderes en base a capacitaciones, promoviendo ética empresarial, crecimiento personal y desarrollo profesional	3				3				3				
<b>Dirección</b>														
6	El Gerente de Agencia se enfoca en dirigir y alinear a su equipo, brindándole apoyo y ayuda para el logro de sus metas.	3				3				3				
<b>RECIPROCIDAD</b>														
<b>Equidad</b>														
7	La empresa busca el crecimiento de los colaboradores a través del programa Escuela Mi Banco, donde el colaborador podrá postular a otras áreas una vez finalizados los cursos .	3				3				3				
8	La empresa retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que ha laborado	3				3				3				



	Retribución				
9	La remuneración del colaborador responde a las normas laborales vigentes	3	3	3	
10	La empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones	3	3	3	

DAVID ZELAYA

DNI 42505023

MBA - INGENIERO INFORMATICO

Las alternativas de las respuestas van del 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1                      2                      3                      4                      5

---

Totalmente en desacuerdo    En desacuerdo    Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo    De acuerdo    Totalmente de acuerdo

**FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO**  
**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN DE**  
**LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO**  
**AGENCIA HUAYCAN – LIMA**

Lima, 24 de Mayo 2020

Estimado (a) experto (a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es para solicitarle su apoyo en calidad de "Juez experto" para la evaluación y validación de un instrumento necesario para la realización de nuestra Tesis destinado a medir el clima organizacional

En ese sentido, solicitamos pueda validar los 10 ítems en tres criterios: Relevancia, Coherencia y Claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

**I. Datos Generales Clima organizacional y satisfacción laboral**

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Alfredo Martín Berrospi Ytashashi		
<b>Sexo:</b>	VarónX	Mujer	
<b>Grado Académico:</b>	Bachiller	MagisterX	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otros: Ingeniería de Minas	
<b>Área de experiencia profesional</b>	Gestión de Proyectos		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a másX

**II. Breve explicación del constructivo**

El clima organizacional puede ser entendido como conjuntos de percepciones compartidas que las personas forman acerca de las realidades del trabajo y de la empresa.

**III. Criterios de calificación**

**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar El clima organizacional en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" para evaluar "Clima organizacional" (puntaje 0), "Poco relevante" para evaluar "Clima organizacional " (puntaje 1), "Relevante" para evaluar "Clima Organizacional " (puntaje 2) y "Totalmente relevante" para evaluar "Clima Organizacional " (puntaje 3).

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante

### b. Coherencia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar el “Clima Organizacional ” en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “**Nada coherente**” para evaluar el “Clima Organizacional ” (puntaje 0), “**Poco coherente**” para evaluar “Clima Organizacional ” (puntaje 1), “**Coherente**” para evaluar “Clima Organizacional ” (puntaje 2) y “**Totalmente coherente**” para evaluar “Clima Organizacional ” (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente

### c. Claridad

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar el “Clima Organizacional ” en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “**Nada claro**” para evaluar el “Clima Organizacional ” (puntaje 0), “**Poco claro**” para evaluar “Clima Organizacional ” (puntaje 1), “**Claro**” para evaluar “Clima Organizacional ” (puntaje 2) y “**Totalmente claro**” para evaluar “Clima Organizacional ” (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro

	ÍTEM	Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
	<b>MOTIVACION</b>													
	<b>Realización personal</b>													
1	La línea de carrera en la empresa está alineado a sus objetivos personales			X				X				X		
	<b>Reconocimiento</b>													
2	La empresa motiva a su personal pagando comisiones según las metas alcanzadas			X				X				X		
3	La empresa reconoce y premia el esfuerzo de los colaboradores pagándoles cursos ( Excel) para su crecimiento profesional			X				X				X		
	<b>LIDERAZGO</b>													
	<b>Estímulo de la excelencia</b>													
4	La empresa cada seis meses escucha y solicita ideas de mejora de cada uno de los colaboradores para la toma de decisiones en su área			X				X				X		
5	La empresa se preocupa en formar líderes en base a capacitaciones, promoviendo ética empresarial, crecimiento personal y desarrollo profesional			X				X				X		
	<b>Dirección</b>													
6	El Gerente de Agencia se enfoca en dirigir y alinear a su equipo, brindándole apoyo y ayuda para el logro de sus metas.			X				X				X		
	<b>RECIPROCIDAD</b>													
	<b>Equidad</b>													
7	La empresa busca el crecimiento de los colaboradores a través del programa Escuela Mi Banco, donde el colaborador podrá postular a otras áreas una vez finalizados los cursos .			X				X				X		
8	La empresa se preocupa del trabajador brindando permisos cuando tiene alguna emergencia de			X				X				X		

	salud o familiar, así como el trabajador dedica tiempo y esfuerzo por la empresa.				
	<b>Retribución</b>				
9	La remuneración del colaborador responde a las normas laborales vigentes	X	X	X	
10	La empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X	X	X	

Las alternativas de las respuestas van del 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1
2
3
4
5

---

Totalmente en desacuerdo    En desacuerdo    Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo    De acuerdo    Totalmente de acuerdo



ALFREDO MARTÍN BERROSPI YTAHASHI

DNI 08271350

MBA Ingeniero de Minas

## FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO

### INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO – AGENCIA HUAYCAN- LIMA 2020

Lima, 23 de Mayo del 2020

Estimado (a) experto (a):

Reciba nuestros cordiales saludos, el motivo de este documento es para solicitarle su apoyo en calidad de "Juez experto" para la evaluación y validación de un instrumento necesario para la realización de nuestra Tesis destinado a medir la "Satisfacción laboral"

En ese sentido, solicitamos pueda validar los 10 ítems en tres criterios: Relevancia, Coherencia y Claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

#### I. Datos Generales Clima Organizacional

<b>Nombres y Apellidos:</b>			
<b>Sexo:</b>	VarónX	Mujer	
<b>Grado Académico:</b>	Bachiller	MagisterX	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clinica	EducativaX	Social
	Organizacional	Otros:	
<b>Área de experiencia profesional</b>	Gestión de Proyectos		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más X

#### II. Breve explicación del constructivo

La satisfacción laboral esta entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización.

#### III. Criterios de calificación

##### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar la "Satisfacción laboral" en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "**Nada relevante**" para evaluar la "Satisfacción laboral" (puntaje 0), "**Poco relevante**" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 1), "**Relevante**" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 2) y "**Totalmente relevante**" para evaluar "Satisfacción laboral" (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante

### b. Coherencia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar los “Satisfacción laboral” en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem **“Nada coherente”** para evaluar los “Satisfacción laboral” (puntaje 0), **“Poco coherente”** para evaluar “Satisfacción laboral” (puntaje 1), **“Coherente”** para evaluar “Satisfacción laboral” (puntaje 2) y **“Totalmente coherente”** para evaluar “Satisfacción laboral” (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente

### c. Claridad

El grado en que el ítem es esencial o importante y por lo tanto debe ser incluido para evaluar los “Satisfacción laboral” en la entidad financiera Mi Banco se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem **“Nada claro”** para evaluar la “Satisfacción laboral” (puntaje 0), **“Poco claro”** para evaluar “Satisfacción laboral” (puntaje 1), **“Claro”** para evaluar “Satisfacción laboral” (puntaje 2) y **“Totalmente claro”** para evaluar “Satisfacción laboral” (puntaje 3).

0	1	2	3
Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro

ÍTEMS		Relevancia				Coherencia				Claridad				Sugerencias
SATISFACCION LABORAL		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>CONDICIONES LABORALES</b>														
<b>Entorno fisico</b>														
1	El entorno fisico de la entidad financiera Mi Banco es amplio para acoger a todos los colaboradores			X				X				X		
<b>Recursos materiales</b>														
2	Las aplicaciones informáticas que se utilizan en la empresa están adaptadas a las necesidades del puesto y facilitan el trabajo			X				X				X		
3	Los recursos materiales con los que cuentan los colaboradores son suficientes para desempeñar su trabajo			X				X				X		
<b>RECONOCIMIENTO</b>														
<b>Capacitaciones</b>														
4	En los últimos meses la empresa Mi Banco les ha brindado capacitaciones para el crecimiento laboral			X				X				X		
5	La empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones			X		X						X		Dentro de capacitaciones está lo referido a la remuneración atractiva. No tienen relación.
<b>Formación</b>														
6	La empresa se preocupa en brindar la información necesaria para el desempeño correcto de sus funciones			X				X				X		
7	La empresa cada seis meses brinda cursos regulatorios acerca de las funciones de sus área, para su aprendizaje y formación laboral			X				X				X		
<b>PARTICIPACION EN LAS DECISIONES</b>														
<b>Igualdad de opiniones</b>														



8	La empresa se encarga de respetar las opiniones constructivas de los colaboradores para mejorar alguna deficiencia en el área.	X	X	X	
9	La empresa hace participe a los colaboradores de los cambios en la organización para estar alienados en la información	X	X	X	
<b>Participación</b>					
10	La empresa solicita a su personal propuestas y sugerencias para mejorar las funciones de cada área específica	X	X	X	

Las alternativas de las respuestas van del 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

1
2
3
4
5

---

Totalmente en desacuerdo    En desacuerdo    Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo    De acuerdo    Totalmente de acuerdo



ALFREDO MARTIN BERROSPI YTAHASHI

DNI 08271350

MBA Ingeniero de Minas

## CUESTIONARIO CENSO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

### I. PRESENTACION

Estimado colaborador sirva la presente para saludarlo y a su vez manifestarle que se está haciendo un trabajo de investigación con el objetivo de conocer cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán, Lima en tal sentido solicito a usted responda con veracidad a los siguientes enunciados. Le recuerdo que su participación es de carácter ANONIMO. Gracias por su participación e interés.

### II. INSTRUCCIONES

A continuación, se les presenta varios enunciados, por favor léalos atentamente y luego elija la respuesta que considere conveniente marcando con un aspa donde corresponda:

Totalmente de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (3)

En desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

### III. DATOS DEL ENCUESTADO

SEXO F ( ) – M ( ) EDAD 18 – 24 años ( ) 25 – 30 años ( ) 31 – 59 años ( ) 60 años a más ( )

Procedencia: Costa ( ) Sierra ( ) Selva ( )

Clase: Tiempo parcial ( ) Tiempo completo ( )

Tiempo de servicio en la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán, Lima 2020

Menos de 6 meses ( ) 6 meses ( ) 1 – 2 años ( ) 2 - 5 años ( ) 5 – 10 años ( ) 10 años a más ( )

Cargo actual:

Gerente de Agencia ( ) jefe de negocios ( ) Asesor de negocio ( )

Jefe de banca y servicios ( ) Ejecutivo de banca y servicios ( ) Auxiliar de banca y servicios ( )

Representante de Banca y servicios ( ) Ejecutivo de cuentas pasivas ( ) otro ( )

Especifique.....

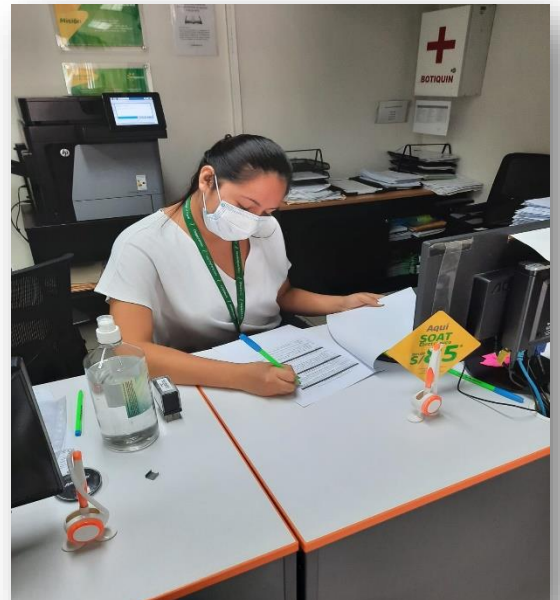
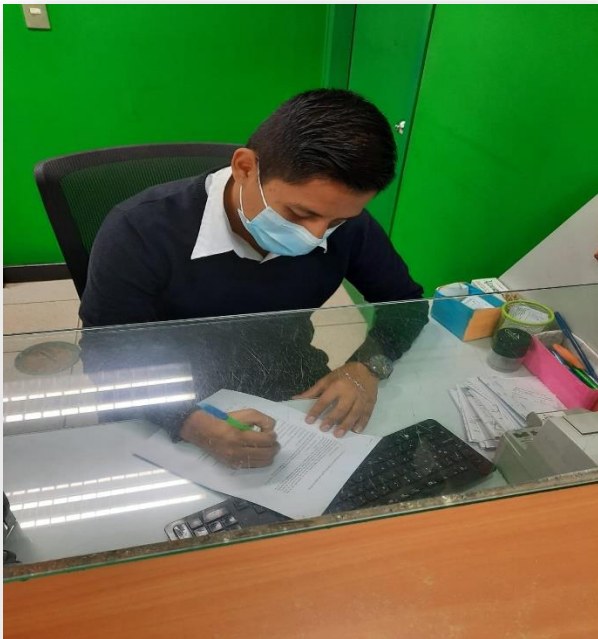
### CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>DIMENSION 1. MOTIVACION</b>						
1.1. Realización personal					Escala	
		1	2	3	4	5
01.	La línea de carrera en la empresa está alineado a sus objetivos personales					
1.2. Reconocimiento					Escala	
		1	2	3	4	5
02	La empresa motiva a su personal pagando comisiones según las metas alcanzadas					
03	La empresa reconoce y premia el esfuerzo de los colaboradores pagándoles curso de Excel para su crecimiento profesional					
<b>2.DIMENSION 2 – LIDERAZGO</b>						
2.1. Estimulo de la excelencia					Escala	
		1	2	3	4	5
04	La empresa cada seis meses escucha y solicita ideas de mejora de cada uno de los colaboradores para la toma de decisiones en su área					
05	La empresa se preocupa en formar líderes en base a capacitaciones, promoviendo ética empresarial, crecimiento personal y desarrollo profesional					
2.2 Dirección					Escala	
		1	2	3	4	5
06	El Gerente de Agencia se enfoca en dirigir y alinear a su equipo, brindándole apoyo y ayuda para el logro de sus metas.					
<b>DIMENSION 3 – RECIPROCIDAD</b>						
3.1. Equidad					Escala	
		1	2	3	4	5
07	La empresa busca el crecimiento de los colaboradores a través del programa Escuela Mi Banco, donde el colaborador podrá postular a otras áreas una vez finalizados los cursos.					
08	La empresa retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que ha laborado					
3.2. Retribución					Escala	
		1	2	3	4	5
09	La remuneración del colaborador responde a las normas laborales vigentes					
10	La empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones					

<b>SATISFACCION LABORAL</b>						
<b>DIMENSION 1. CONDICIONES LABORALES</b>						
1.1. Entorno físico		Escala				
		1	2	3	4	5
01.	El entorno físico de la entidad financiera Mi Banco es amplio para acoger a todos los colaboradores					
1.2. Recursos materiales		Escala				
		1	2	3	4	5
02	Las aplicaciones informáticas que se utilizan en la empresa están adaptadas a las necesidades del puesto y facilitan el trabajo					
03	Los recursos materiales con los que cuentan los colaboradores son suficientes para desempeñar su trabajo					
<b>DIMENSION 2. RECONOCIMIENTO</b>						
2.1. Capacitaciones		Escala				
		1	2	3	4	5
04	Mi Banco se encarga de brindar capacitaciones constantes para el crecimiento personal del colaborador					
05	La empresa Mi Banco brinda una remuneración atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
2.2. Formación		Escala				
		1	2	3	4	5
06	La empresa se preocupa en brindar la información necesaria para el desempeño correcto de sus funciones.					
07	La empresa cada seis meses brinda cursos regulatorios acerca de las funciones de su área, para su aprendizaje y formación laboral					
<b>DIMENSION 3 –PARTICIPACION EN LAS DECISIONES</b>						
3.1. Igualdad de opiniones		Escala				
		1	2	3	4	5
08	La empresa se encarga de respetar las opiniones constructivas de los colaboradores para mejorar alguna deficiencia en el área.					
09	La empresa hace partícipe a los colaboradores de los cambios en la organización para estar alienados en la información					
3.2. Participación		Escala				
		1	2	3	4	5
10	La empresa solicita a su personal propuestas y sugerencias para mejorar las funciones de cada área específica					

## Realización de las encuestas en la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán

Lima – 2020.







ALFA DE CROMBACH

ENC	EDA	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	TOTAL
1	20	4	4	4	3	5	4	4	1	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	5	4	72
2	27	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	85
3	21	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	87
4	30	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	82
5	28	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	85
6	24	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	87
7	19	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	82
8	25	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	88
9	27	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	84
10	30	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	86
11	25	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	86
12	26	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	71
13	30	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	85
14	30	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	83
15	27	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
16	38	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	87
17	39	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	82
18	36	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	85
19	38	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	88
20	50	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	83
21	40	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	80
22	29	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	77
23	19	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	74
24	27	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	75
25	30	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	83
26	27	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	85
27	25	5	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	72
28	27	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	79
29	26	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	78
30	27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	77
31	27	4	3	3	2	4	3	4	1	4	4	4	2	3	4	3	3	5	3	3	3	62
32	41	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
33	28	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	72
34	27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	74

K	20
Σ Vi	8.1
Vt	36.87
SECCIÓN 1	1.053
SECCIÓN 2	0.780
ABSOLUTO S	0.780
α	0.821

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

H	18	H	1
M	22	M	2