



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Vargas Florez, Claudia Maribel

ASESOR

Dr. Gutierrez Vargas, Leopoldo Marcos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestion de Operaciones

TRUJILLO – PERÚ

Año 2018

Página del jurado

Dr. Leopoldo Gutierrez Vargas
Presidente

Msc. Karina Cardenas Rodriguez
Secretaria

Mg. Antonio Armas Gastañadui
Vocal

Dedicatoria

A Dios por encaminar mi rumbo en los momentos decisivos de mi vida; por darme la sabiduría para llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposo y a mis hijos por su amor y apoyo incondicional.

A mis padres y hermana por su amor y paciencia incondicional, por sus consejos y sabiduría para llevarme a lograr mis metas y objetivos y sobre todo para alcanzar este éxito profesional.

Agradecimiento

A Dios por acompañarme todos los días.

A mis padres, porque son mi ejemplo a seguir.

Y a todos aquellos que directa o indirectamente contribuyeron para la realización de la presente investigación.

A todos ellos mis sinceros agradecimientos y especial estima.

Declaratoria de autenticidad

Yo Claudia Maribel Vargas Florez con DNI N° 43660020, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio del 2018

Claudia Maribel Vargas Florez

DNI. N 43660020

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración

La Autora

Índice

PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2.Trabajos Previos	14
1.2.1 Internacional.....	14
1.2.2 Nacional	16
1.2.3 Local.....	19
1.3.Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Clima Organizacional	19
1.3.2 Satisfacción Laboral	25
1.4 Formulación del problema.....	35
1.5 Justificación del estudio.....	35
1.6 Hipótesis	36
1.7 Objetivos	36
1.1.7 Objetivo General.....	36
1. 2.7 Objetivo Especifico	36
CAPÍTULO II: METODO	38
2.1. Tipo de investigación.....	38
2.2. Diseño de investigación.....	38
2.3. Variables, Operacionalización	39
2.4 Población y muestra	42
2.5. Técnicas e instrumento de recolección	42
2.6. Método de Análisis de datos	43
2.7 Aspectos éticos	43

CAPITULO III: RESULTADOS	44
CAPITULO IV: DISCUSION	50
CAPITULO V: CONCLUSIONES	53
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	55
CAPITULO VII: REFERENCIA	56
ANEXOS	59

Resumen

El Clima Organizacional es una variable que refleja la interacción entre las características personales y organizacionales, considerándose como un elemento fundamental en la percepción que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en su ambiente laboral. La presente investigación estudia el Clima Organizacional de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo. El diseño del estudio es No experimental, de corte transversal. El objetivo general es determinar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de una entidad financiera, cuya población muestral estuvo conformada por 22 trabajadores que integran esta entidad financiera. Los datos fueron recolectados mediante una encuesta y procesados en el software Microsoft Excel. Los resultados señalan que el 68% de las personas investigadas poseen bajo Clima organizacional, por tanto el nivel de Clima Organizacional predominante en la empresa, es Bajo. Además las escalas del clima organizacional: Relaciones interpersonales, sentido de pertinencia, claridad y coherencia en la dirección, disponibilidad de recursos y estabilidad de una entidad financiera tienen nivel regular y las escalas de estilo de dirección, retribución y valores colectivos tienen nivel bajo. Según los resultados obtenidos, el 90.9% de los colaboradores presenta un nivel de motivación medio, el 4.5% presenta un nivel bajo, del mismo modo el 4.5% presentan un nivel bueno, con respecto al clima laboral mientras que en la satisfacción laboral el 59% de los colaboradores presentan un nivel bueno, el 14% un nivel muy bueno y el 27% presentan un nivel medio.

Palabras clave: Clima organizacional, banco.

Abstract

The organizational climate is a variable that reflects the interaction between personal and organizational characteristics, considered as a fundamental element in the perception that the worker has the structures and processes that occur in their work environment. This research examines the organizational climate of bank Trujillo. The study design is not experimental, cross-sectional. The overall objective is to determine the relation of organizational climate and work satisfaction of a bank, the sample population consisted of 22 workers who make up this financial institution. Data were collected through a survey and processed in Microsoft Excel software. The results show that 68% of people surveyed have low organizational climate, so the level of organizational climate prevailing in the business, is Low. Besides the organizational climate scales: Interpersonal relationships, sense of relevance, clarity and consistency in the management of resource availability and stability of bank have regular level and scales management style, compensation and collective values are low. According to the results obtained, 90.9% of employees have a medium level of motivation, 4.5% have a low level, in the same way 4.5% present a good level, with respect to the work environment, while in job satisfaction 59 % of employees have a good level, 14% have a very good level and 27% have a medium level.

Keywords: Organizational Climate bank

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

En el contexto de globalización, en las últimas décadas se observa que incrementa el interés por el capital humano dentro de las organizaciones. A moderados pasos se ha observado que es imperativo tomar conciencia sobre las necesidades de participación y realización de los colaboradores.

Por esta causa es que los estudios de clima organizacional y satisfacción laboral resultan de primaria importancia, pues dan pie a los empleados a expresar su opinión sobre el desenvolvimiento de la organización y como se sienten dentro de ella, constituyendo así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un primordial mecanismo para reconocer de manera indirecta, con es la realidad de la gestión de la organización.

En tal sentido, el siguiente trabajo fue realizado con el fin de determinar el nivel de clima organizacional y la forma de influir en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Para el presente trabajo se consideran antecedentes de estudio, los mismos que se encuentran dentro de los límites permitidos en el tiempo por los lineamientos de la Universidad César Vallejo, no considerando investigaciones realizadas con más de 5 años de antigüedad.

Las organizaciones públicas cada vez son más cuestionadas por los ciudadanos, debido a que los bienes y servicios que brindan no son de calidad y la atención al usuario no es el adecuado. En el Perú desde la década de los noventa, los diferentes gobiernos han realizado reformas que tienden a que el estado se convierta en moderno, eficaz y eficiente. Cabe señalar que dichas medidas no han dado hasta la fecha los resultados esperados, principalmente en los

sectores de la educación y salud. En ambos se han hecho incrementos sustanciales de presupuesto, pero con impacto positivo mínimo en la población peruana. Es dentro de este contexto que el gobierno se ha centrado en el desempeño laboral de los servidores públicos, como eje principal para mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones estatales.

Teniendo como objetivo que los servidores públicos mejoren su desempeño, por medio de incentivos salariales y en la evaluación en base a resultados de su trabajo. Para ello es necesario realizar un diagnóstico para identificar las variables que ameritan mayor atención; creemos que el desempeño está ligado directamente con el clima organizacional. Por tanto, nuestro objetivo es conocer la relación de ambas variables y demostrar a los funcionarios la relevancia de abordar el tema a fin de garantizar el cumplimiento de metas y resultados. En la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui el desempeño laboral no es bueno. Esto se nota en las constantes quejas sobre la calidad y atención por parte de los usuarios hacia los trabajadores de la institución. Asimismo, el clima organizacional no es el adecuado debido a que, entre algunos servidores públicos, existen conflictos, falta de cooperación y trabajo en equipo.

Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común. Las organizaciones son instrumentos sociales que permiten a muchas personas combinar sus esfuerzos y lograr juntas objetivos que serían inalcanzables en forma individual. Forman un sistema cooperativo racional, es decir las personas deciden apoyarse mutuamente para alcanzar metas comunes. Esta lógica permite conjugar e integrar esfuerzos individuales y grupales para producir resultados más amplios. (Chiavenato, 2009, p. 24) Para el mejor funcionamiento de una organización es importante examinar cuáles son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que se desarrollan en el medio laboral en el que se

desenvuelve, ya que de esto dependerá en gran manera su comportamiento.

Al examinar las diferentes dimensiones de la percepción del empleado en el ambiente laboral se podrá determinar la multiplicidad de los estímulos que actúan sobre él en el mundo del trabajo y que representa su situación laboral, este medio ambiente, se denomina clima organizacional. (Brunet, 2011) Del mismo modo para que una organización sea exitosa, debe procurar ser un excelente lugar para trabajar y gratificante para las personas.

El grado de satisfacción laboral ayuda a atraer talentos y retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a lograr su compromiso. Para ello, hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino que se trata de una actitud de las personas frente a su función en la organización. Asimismo, las actitudes están muy relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas. Es así que la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo. (Chiavenato, 2009)

El clima laboral de cada organización está estrechamente ligado con el grado de satisfacción que manifiesta el empleado en el desempeño de sus labores; entre más identificados se sienten los empleados con el clima en que desarrollan su trabajo, de igual manera será su grado de satisfacción laboral. (Pineda, 2012).

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, también es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. (Pintado, 2011, p.269).

Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar

ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo. (Griffin y Moorhead, 2010, p. 69)

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacional.-

Villamil y Sánchez (2013), dichos autores realizaron un trabajo de investigación titulado: “Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma”, siendo para ello su objetivo: determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la comunidad de Choloma en el país de Honduras. Los autores trabajaron con una muestra de 154 personas. Para hacer la respectiva medición de las variables de su estudio, utilizaron un cuestionario de 65 preguntas. El enfoque que utilizó ésta investigación es cuantitativo y de diseño no experimental correlacional. Los autores de la investigación reportan que el 20% de los encuestados percibe un clima organizacional muy desagradable, para el 21% es desagradable, para 20 % es poco desagradable, para el 23% es agradable y solo para el 16% es muy agradable. Los resultados de investigación para la variable satisfacción laboral, muestran que el 20% de los encuestados se sienten muy insatisfechos, el 21% se siente insatisfecho, el 21% se siente poco satisfecho, el 18% se siente satisfecho y tan solo un 19% se siente muy satisfecho.

Finalmente, llegaron a la conclusión que el coeficiente de correlación es igual a 0.80, lo que significó que la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral es significativa, es decir que cuando se tiene un mejor clima organizacional aumenta la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma.

Quispe (2015) en su tesis El Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, se comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral.

Sin embargo no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial el Apurímac. Para esto, se determinó como muestra al total de la población, conformada por 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert, para diagnosticar el clima organizacional, compuesto por 21 ítems correspondiente a 5 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral, compuesto por 14 ítems correspondiente a 2 dimensiones, validados por tres expertos en la materia. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de 0.796 y 0.721 respectivamente confiables. La hipótesis principal señalaba que existía relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Manosalvas, Manosalvas y Quintero (2015) de acuerdo con su investigación “El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, en la cual se estableció como finalidad analizar la relación entre ambas variables. Para la cual se utilizó una muestra ascendió a 130 personas, los cuales fueron obtenidos debido a un muestreo tipo probabilístico, estratificado, aleatoria simple y proporcional a la cantidad de colaboradores que laboran en dicha institución. . Para la medición de ambas variables, se utilizaron los instrumentos propuestos en el estudio realizado por Chiang, Salazar y Nuñez (2007), quienes midieron el Clima Organizacional mediante un cuestionario basado en la escala de

cinco puntos tipo Likert. Asimismo lograron medir la Satisfacción Laboral de los colaboradores utilizando un cuestionario denominado S20/23 elaborado por Meliá y Peiró (1989) que mide cinco dimensiones. Los resultados obtenidos al culminar con la investigación demuestran una relación significativa entre ambas variables, ratificando así los resultados obtenidos de otras investigaciones relacionados a esta temática (p. 9-13)

Peña, Díaz y Carrillo (2015) en la investigación: “Clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de una empresa de Monclova”, realizada en Coahuila – México, tuvo como objetivo, establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa metal – metálica, México. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; donde se trabajó con una muestra representativa de 20 trabajadores, establecida mediante un muestreo de tipo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado de clima organizacional mediante el modelo de las seis casillas de Weisboard y para medir la satisfacción se utilizó el instrumento de JSS de Spector. El estudio concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral percibido por los trabajadores y la satisfacción laboral ($p < 0,01$); así mismo relaciones significativa entre la dimensión actitud hacia el cambio y comunicación con la satisfacción laboral.

1.2.2 Nacional.-

Sotomayor (2013), desarrolló un trabajo de investigación denominado: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012”, en la cual su objetivo fue: conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua.

El tipo de investigación que utilizó es descriptivo y correlacional y el método de investigación es cuantitativo. Obtuvieron resultados que mostraron el predominio de percepción de clima organizacional medio, equivalente al 68.8%, en tanto que el 36.7% asevera que la satisfacción laboral es de nivel medio también. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0.75, que indicó que la atracción entre ambas variables es fuerte. El autor llegó a la conclusión que, existe una relación alta significativa entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores, y así, se infiere que a mayor clima organizacional que perciben los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución.

Pérez y Rivera (2015) en su tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013", sustentada en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, donde su objetivo general fue determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana. La muestra estuvo conformada por 107 trabajadores. El trabajo de investigación utilizó un tipo de investigación descriptivo y correlacional con un diseño no experimental. Los resultados de la investigación se comprobó que existe un predominio del Nivel Medio (57.9%), en cuanto al clima organizacional, es decir está en un nivel adecuado, siendo un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa-efecto positiva y significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores.

Arias y Arias (2014), en su artículo de investigación titulado: "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado" en la ciudad de Arequipa, su objetivo: determinar las relaciones entre el clima organizacional y

la satisfacción laboral. Los autores trabajaron con una muestra de 45 trabajadores. Trabajaron con un diseño correlacional. Llegaron a la conclusión que existe relación moderada pero no significativa entre las variables clima organizacional y laboral ($r= 0,229$), en cuanto a las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Su conclusión fue que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Vargas (2015), realizó una investigación: Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Llegó a la siguiente conclusión: la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de forma positiva ($r = 0.452$), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente.

Castillo, (2014) realizó una investigación: Clima organizacional, motivación Intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de una empresa privada, en la Universidad Católica del Perú. Donde se evaluó a cien trabajadores entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, en la ciudad de Lima, Perú, los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca, y satisfacción laboral ($r(100)$ entre .40 y 58, p

1.2.3 Local.-

Chávez y Ríos (2015) realizaron su estudio de investigación con la finalidad de determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía del hospital Víctor lazarte Echegaray; donde los resultados fueron: El 52% de los profesionales de enfermería se encontró en nivel alto de Satisfacción Laboral, el 41% nivel medio y el 7% un nivel bajo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima Organizacional

De acuerdo a Martínez (2003) El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se denomina: Clima Organizacional, éste puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Chiavenato (2007) afirma que en las organizaciones el clima laboral es una garantía plena de desarrollo y éxito para la organización y toda su gente, no habrá barreras donde la gente no llegue, porque su fuerza interior es más grande que todos los obstáculos, así poder alcanzar cualquier meta.

El personal de una organización con buen clima laboral, siente orgullo de trabajar en ésta, ama su organización, garantiza el ahorro al dar buen uso y cuidado de las cosas que usa, en suma es una

garantía plena para lograr los objetivos más osados; es fácil advertir a las personas por el estado de ánimo y la autoestima reflejada en la personalidad en qué tipo de empresa trabaja, posiblemente si procede de una organización cuyo clima laboral es saludable, gozará de buena salud anímica y mental, será más positivo, optimista de la vida y de las personas, será más tolerante a las adversidades, estará presto a colaborar y ayudar a la gente, se sentirá más seguro de sí mismo, sentirá que su organización lo engrandece, si procede de una organización cuyo clima laboral es disfuncional, posiblemente puede ser más irascible, amargado, con poca tolerancia, se sentirá frustrado, intolerante, predispuesto a enfermedades psicósomáticas.

Robbins (2004) en su libro titulado Comportamiento organizacional, afirma que entre las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores, unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección, tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc., otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización: sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.; otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo: sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros.

Asimismo, existen dos elementos primordiales que se deben considerar en cualquier organización; la estructura y los procesos, que son las dos grandes variables que determinan la configuración física de la organización y la gestión de los recursos humanos. No obstante, hay otro importante componente: el comportamiento de los individuos y de los grupos, ya que la concepción con respecto al clima depende las características individuales del trabajador o grupo de trabajadores, ya que cada quien percibe las situaciones de diferente forma (Brunet 1987).

Brunet (1987) describe los siguientes tipos de clima organizacional, según la teoría de Rensis Lickert que sustenta los sistemas de organización en el marco de los climas, ellos son: Clima

autoritario explorador, clima autoritario paternalista, clima participativo consultivo y Clima participativo en grupo. (P. 30)

Clima Autoritario Explorador, donde la dirección no tiene confianza a sus empleados, las decisiones y objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen en forma descendente los empleados tienen que trabajar en una atmósfera de miedo, de castigo, de amenazas existe poca interacción entre los superiores y subordinados la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas. (Brunet, 1987)

Clima Autoritario Paternalista, donde la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados para motivar a los empleados. Las interacciones entre los subordinados se establecen con descendencia, por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados. (Brunet, 1987)

Clima Participativo Consultivo, la dirección tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente pero se permiten a los subordinados que tomen decisiones específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente, las recompensas y los castigos ocasionales se utilizan para motivar a los empleados. Hay cantidad moderada de interacción entre supervisor-subordinado. (Brunet, 1987)

Clima Participativo en Grupo, donde la dirección tiene plena confianza en sus empleados, los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización, la comunicación es de forma ascendente, descendente y lateral, los empleados están

motivados por la participación, implicación y establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de confianza y amistad entre los supervisores y subordinados. (Brunet, 1987)

Las características del clima organizacional repercuten en las motivaciones y comportamiento de los miembros de la organización. Litwin & Stinger (1978), citado por Gan y Berbel (2007) mencionó que son nueve las dimensiones que pueden explicar un clima organizacional en una determinada empresa. Estos autores mencionan que cada dimensión se relaciona con ciertas propiedades de la organización.

Estructura, representa la percepción que tienen los miembros de la organización, acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones, a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Martínez (2007) agrega como resumen que es la medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. (Litwin & Stinger, 1978)

Responsabilidad (empowerment), es el sentimiento de los miembros de la organización, acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionada a su trabajo. Es la medida en que el tipo de supervisión que reciben es general y no estrecha. (Litwin & Stinger, 1978)

Recompensa, corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. La medida entre el premio y el castigo. (Litwin & Stinger, 1978)

Desafío, corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la

medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados, a fin de lograr los objetivos propuestos. (Litwin & Stinger, 1978)

Relaciones, es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre compañeros de trabajo del mismo nivel en el organigrama, como jefes y subordinados. (Litwin & Stinger, 1978)

Cooperación, es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (Litwin & Stinger, 1978)

Estándares, es la percepción de los miembros acerca del énfasis que ponen las organizaciones sobre las normas de rendimiento. (Litwin & Stinger, 1978)

Conflictos, es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto iguales como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (Litwin & Stinger, 1978)

Identidad, es el sentimiento de pertenencia a la organización y es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. (Litwin & Stinger, 1978)

Los autores Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith y Sanabria Bibiana pertenecientes a la Fundación Universitaria Korand Lorenz en Bogotá crearon el instrumento de medición del Clima organizacional denominado EDCO

(Escala de Clima Organizacional), el mismo que tiene como propósito identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Dicho instrumento consta de 40 ítems, y contempla ocho dimensiones: 1. Relaciones interpersonales, que viene a ser el grado en que los empleados se ayudan entre si y si sus relaciones son respetuosas y consideradas. 2. Estilo de dirección, el grado en que los jefes apoyan, estimula y dan participación a sus colaboradores. 3. Sentido de pertenencia, grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas. 4. Retribución, grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo. 5. Disponibilidad de recursos: grado en que los empleados cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y dependencias para la realización de su trabajo. 6. Estabilidad, grado en que los empleados ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo. 7. Claridad y coherencia en la dirección, grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la empresa. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistentes con los criterios y políticas de la alta gerencia. 8. Valores colectivos, grado en el que se perciben en el medio interno: cooperación, responsabilidad y respeto.

La presente investigación es necesaria para la el Banco Falabella puesto que les permitirá conocer sus debilidades en cuanto a su Clima Organizacional, les posibilitará una mirada diferente, para comprender que los bajos niveles en Clima organizacional y

Desempeño Laboral es una realidad que ellos deben afrontar como organización.

La propuesta de mejora les permitirá mejorar su nivel de Clima Organizacional, del cual resultarán beneficiados ellos mismos al adquirir conocimientos en otros campos que no son de total dominio, abriéndose a nuevas oportunidades de aprendizaje, y a convertirse en mejores trabajadores y por ende en una organización con mejor desempeño empresarial, haciendo de la misma una organización más dinámica, rentable y competitiva, puesto que su forma de trabajo será distinta. Así mismo el trabajo continuo en sus mejoras podría llevarles a ser reconocidos positivamente como una empresa con ventajas competitivas en su rubro.

Las dimensiones del clima organizacional son: Comunicación, Motivación, Estimulo (Crecimiento y Desarrollo), Condiciones de Trabajo, Estabilidad Laboral, Claridad Estratégica, Trabajo en equipo.

1.3.2 Satisfacción Laboral.

De acuerdo a Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo esta relacionada con tres actitudes en los empleados: Dedicación al trabajo. Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la perdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación

en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto, compromiso organizacional, llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro.

Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos.

Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos. Estado de ánimo en el trabajo. Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo.

Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal. Robbins y Coulter (2005), señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del deber ser.

- Las necesidades.
- Los valores.

- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del debería ser

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto.

- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.
- Retribución.

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez.

Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

- ***Causas de la satisfacción laboral.***

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

- ***Consecuencias de la satisfacción laboral.***

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son.

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

- Años de carrera profesional.

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

- Expectativas laborales.

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez,

la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas. Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

- ***Niveles de satisfacción laboral.***

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral.

- ***Satisfacción general***

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

- ***Satisfacción por facetas***

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables.

El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel

ocupacional, y el tamaño de la empresa. A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, por que son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades. Robbins señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

- ***Condiciones favorables de trabajo.***

Salinas (2005), indica que al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus). Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos. El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es

de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador. Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios.

Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

- ***Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo.***

Robbins (2005), señala que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado encuesta de diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales.

Variedad de habilidades. El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea. El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea. El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía. El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo. El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado y por lo consiguiente disminuye la satisfacción.

- **Sistemas de recompensas justas.** Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor.

Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de

justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

- ***Satisfacción con el salario.***

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

- ***Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.***

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona.

En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y

producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018?

1.5 Justificación del estudio

Utilidad teórico – práctico:

De educación universitaria servirán para aplicarlos en el presente Estudio de Investigación, lo que beneficiará en la formulación de estrategias de comunicación con el cliente de Trujillo, para poder lograr la mejora del posicionamiento.

Justificación Metodológica:

La investigación realizada estuvo basada en las metodologías expuestas se logrará entender mejor el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la Ciudad de Trujillo.

Relevancia Social:

De la presente investigación permitirá identificar los puntos débiles y mejorarlos, para que los mayores beneficiados sean los colaboradores de la empresa y la sociedad, porque de esta manera

va a permitir mejorar sus procesos, y por ende la calidad de su servicio a sus clientes, para que estos aseguren el traslado del producto al público en general.

Implicaciones prácticas:

Podemos observarlas de forma práctica va a permitir el desarrollo de nuevas estrategias para mejorar el servicio del cliente, y a su vez incrementar el nivel de servicio de empresa en la ciudad de Trujillo.

1.6 Hipótesis

El Clima Organizacional se relaciona directamente con la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una entidad financiera - de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

1.7.2 Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de Clima Organizacional de los colaboradores del de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- Determinar la correlación entre el Clima Organizacional y la Dimensión de Significación de la tarea de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

- Determinar el nivel de correlación del Clima Organizacional y la Dimensión de las condiciones de Trabajo de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- Determinar el nivel de correlación del Clima Organizacional y la Dimensión de Reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.
- Determinar el nivel de correlación del Clima Organizacional y la Dimensión de los Beneficios Económicos de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

II.Método

1.8 Tipo de investigación

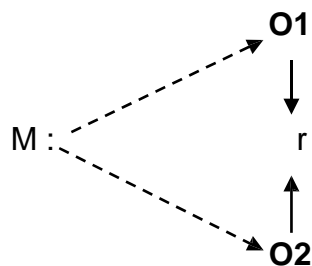
No Experimental: Se observó los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural, sin intervenir. Para posteriormente analizarlos.

Transversal: Se recolectaron datos en un tiempo único, se describieron las variables y analizaron su incidencia e interrelación en un momento dado.

1.9 Diseño de investigación

El diseño es no experimental se buscará y recogerá información relacionada con la calidad del servicio de los docentes y la satisfacción del cliente externo, en una población determinada y se observará que tan relacionadas se encuentran las variables. Es transversal porque se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único (Sánchez y Reyes, 2005).

Cuyo diagrama es el siguiente:



M: Muestra: Colaboradores.

Obs. 1: Clima Organizacional de los colaboradores

Obs. 2: Satisfacción Laboral de los colaboradores

r: Relación entre variables

La investigación es No Experimental, y de acuerdo a la temporalidad Transversal

1.10 Variables, Operacionalización

1.10.1 Variable

Variable 1: Clima organizacional.

Variable 2: Satisfacción Laboral.

Variable 1: El Clima Organizacional es un ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización. El clima organizacional suele ser un inconveniente cuando los miembros de una organización trabajan en un clima laboral poco favorable para ellos generando malestar en algunos trabajadores e inclusive en su desempeño. Sus dimensiones son: Comunicación, Motivación, Estimulo (Crecimiento y Desarrollo), Condiciones de Trabajo, Estabilidad Laboral, Claridad Estratégica, Trabajo en equipo

Variable 2: La Satisfacción Laboral en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo, no solo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Sus dimensiones son: Significación de la tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos.

1.10.2 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Instrumento
VARIABLE 1: Clima Organizacional	“El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización”. Chiavenato (2007)	Proceso de interacción de los factores tecnológicos reglamentos de una organización. Se utilizó el modelo de encuesta EDCO aplicado a los trabajadores de una entidad financiera.	Comunicación	Nivel de relaciones interpersonales	Ordinal
				Nivel de estilo de dirección	Ordinal
			Motivación	Nivel de sentido de pertinencia	Ordinal
			Estimulo (Crecimiento y Desarrollo)	Nivel de retribución	Ordinal
			Condiciones de Trabajo	Nivel de disponibilidad de recursos	Ordinal
			Estabilidad Laboral	Nivel de estabilidad	Ordinal
			Claridad Estrategica	Nivel de calidad y coherencia en la dirección	Ordinal
			Trabajo en equipo	Nivel de valores colectivos	Ordinal

Variable	Def. conceptual	Def. operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Instrumento
VARIABLE 2: Satisfacción Laboral	Davis y Newstrom (2003), afirman que las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos. De igual modo, mencionan que la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez mayor que la de su surgimiento.	Para operacionalizar la investigación, se utilizó una escala de likert la cual mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente, con el fin de obtener el nivel de satisfacción laboral.	Significación de la tarea	Trabajo justo	Ordinal
				Tarea Valiosa	
				Labor útil	
				Competencia	
				Realización	
				Gusto por el trabajo	
			Condiciones de trabajo	Bien con uno mismo	Ordinal
				Gusto por la actividad	
				Distribución física	
				Ambiente confortable	
				Disgusto por el horario	
				Relación favorable con el jefe	
			Reconocimiento personal y/o social	comodidad de ambiente de trabajo	Ordinal
				incomodidad con el horario	
				Ambiente físico cómodo	
				Comodidad para el buen desempeño	
Beneficios económicos	Valoración del jefe al esfuerzo	Ordinal			
	"Mal trato"				
	Tomar distancia				
	Tarea mal percibidas				
	Aburrimiento por el trabajo compartido				
	Limitación del trabajo	Ordinal			
	Sueldos bajos				
	Insatisfacción del salario				
	Sueldo aceptable				
	Sensación de explotación				
	Cubrir expectativas económicas				

1.11 Población y muestra

1.11.1 Población

La población está conformada por 22 trabajadores de la entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

1.11.2 Muestra

Se considera muestreo no probabilístico. Por tanto la muestra es igual a la población: 22 trabajadores, se toma la misma cantidad de la población debido al número reducido de trabajadores.

1.12 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Objeto de estudio: Los colaboradores

Validación Y Confiabilidad

El instrumento de recolección de datos de la variable Clima Organizacional fue creado y validado por los autores Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith y Sanabria Bibiana pertenecientes a la Fundación Universitaria Korand Lorenz en Bogotá quienes crearon dicho instrumento denominado EDCO para medir el Clima organizacional.

Se aplicó la técnica de criterio de jueces por lo cual los instrumentos de la presente investigación fueron validados de acuerdo a los criterios establecidos en la matriz de validación, por parte de los siguientes expertos en el tema:

Ing. Brian Claros Reyna

Psic. Yvi Espinoza Zegarra

Lic. Adm. Sergio Samanamud Pinedo

Confiabilidad

Para hallar la confiabilidad de ambos instrumentos se empleo Alfa de Crombach.

1.13 Métodos de análisis de datos

Se aplicó una encuesta a los trabajadores de la entidad financiera, de la ciudad de Trujillo. luego de este primer paso, la información recopilada pasó por un proceso de revisión de información, ya que esto permitió detectar errores y organizar de forma clara las respuestas obtenidas. Luego se ordenaron los datos para su análisis. Se realizó la tabulación en el Software Microsoft Excel 2010, el mismo que permitió la elaboración de las tablas y figuras de los resultados, así mismo se aplico el coeficiente de correlacion de Pearson para obtener las correlaciones necesarias para satisfacer los objetivos.

1.14 Aspectos éticos

Se tomó en cuenta que los datos obtenidos de la encuesta son datos privados y no se brindará ninguna información extra a ningún jefe para que no se considere algún tipo de represalias por éstos mismos. También se respetará si alguno de ellos no quiere participar de la encuesta a realizar.

II. Resultados

2.1 Tabla 01: Clima Organizacional de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	1	4.5%
Medio	20	90.0%
Bueno	1	4.5%
Muy bueno	0	0%
Total	22	

Nota: En la tabla 01 se observa que el 90.9% de los colaboradores presenta un nivel de motivación medio, el 4.5% presenta un nivel bajo, del mismo modo el 4.5% presentan un nivel bueno.

2.2 Tabla 02: Satisfacción Laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0%
Bajo	0	0%
Medio	6	27%
Bueno	13	59%
Muy bueno	3	14%
Total	22	

Nota: En la tabla 02 se observa que el 59% de los colaboradores presenta un nivel de Satisfacción Laboral bueno, el 14% presenta un nivel muy bueno y el 27% presentan un nivel medio.

3.3 Tabla 03: Nivel de correlación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018

r: Coeficiente de correlación de Pearson

p: significancia de la prueba.

R 0.5288
P 0.0114

Satisfacción Laboral		
	Coeficiente de correlacion (r)	Significancia (p)
Clima Organizacional	0.5288	0.0114

Nota: Existe correlación positiva moderada ($r=0.5288$). A medida que incrementa la el clima organizacional, incrementa la Satisfacción Laboral. La prueba presenta un valor p de 0.0114 ($p \leq 0.05$, prueba significativa; $p \leq 0.01$, prueba altamente significativa) lo que demuestra que la prueba es significativa.

3.4 Tabla 04: Nivel de correlación del Clima Organizacional y la Significación de la tarea de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

r: Coeficiente de correlación de Pearson

p: significancia de la prueba.

r 0.3806
p 0.0805

	Significación de la tarea	
	Coeficiente de correlacion (r)	Significancia (p)
Clima Organizacional	0.3806	0.0805

Nota: Existe correlación positiva débil ($r= 0.3806$). A medida que incrementa el clima organizacional, incrementa la Satisfacción Laboral con respecto a la significación de la tarea. La prueba presenta un valor p de 0.0805 ($p \leq 0.05$, prueba significativa; $p \leq 0.01$, prueba altamente significativa) lo que demuestra que la prueba es significativa.

3.5 Tabla 05: Nivel de correlación del Clima Organizacional y las condiciones de Trabajo de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

r: Coeficiente de correlación de Pearson

p: significancia de la prueba.

r -0.0746
p ---

Condiciones de Trabajo		
	Coeficiente de correlacion (r)	Significancia (p)
Clima Organizacional	-0.0746	----

Nota: Existe correlación negativa débil ($r = -0.0746$). A medida que incrementa el clima organizacional, disminuye la Satisfacción Laboral con respecto a las Condiciones de trabajo.

3.6 Tabla 06: Nivel de correlación del Clima Organizacional y el Reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

r: Coeficiente de correlación de Pearson

p: significancia de la prueba.

r 0.4683
p 0.0805

	Reconocimiento personal y/o social	
	Coeficiente de correlacion (r)	Significancia (p)
Clima Organizacional	0.4683	0.0805

Nota: Existe correlación positiva moderada ($r=0.4683$). A medida que incrementa el clima organizacional, incrementa la Satisfacción Laboral con respecto al Reconocimiento personal y/o social.

3.7 Tabla 07: Nivel de correlación del Clima Organizacional y los Beneficios Económicos de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

r: Coeficiente de correlación de Pearson

p: significancia de la prueba.

R 0.5497
P 0.008

Beneficios Económicos		
	Coeficiente de correlacion (r)	Significancia (p)
Clima Organizacional	0.5497	0.008

Nota: Existe correlación positiva moderada ($r= 0.5497$). A medida que incrementa el clima organizacional, incrementa la Satisfacción Laboral con respecto a Beneficios Económicos

III. Discusión

El 91% de los trabajadores, de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo poseen Clima Organizacional medio, seguido de un 5%% que posee nivel bueno de Clima Organizacional. De ese modo observamos la Satisfacción laboral donde el 59% de los colaboradores presenta un nivel de Satisfacción Laboral bueno, el 14% presenta un nivel muy bueno y el 27% presentan un nivel medio. Según Villamil y Sánchez (2013) en su investigación reportan que el 20% de los encuestados percibe un clima organizacional muy desagradable, para el 21% es desagradable, para 20 % es poco desagradable, para el 23% es agradable y solo para el 16% es muy agradable. Los resultados de investigación para la variable satisfacción laboral, muestran que el 20% de los encuestados se sienten muy insatisfechos, el 21% se siente insatisfecho, el 21% se siente poco satisfecho, el 18% se siente satisfecho y tan solo un 19% se siente muy satisfecho. Lo cual se puede contrastar con la investigación actual, de modo que se tiene en común apuntar a un bajo Clima laboral.

Existe correlación de 0.52 con valor p de 0.01, la cual indica que es una correlación positiva moderada. A medida que incrementa el clima organizacional, incrementa la Satisfacción Laboral. Según Villamil y Sánchez (2013) llegaron a la conclusión que el coeficiente de correlación es igual a 0.80, lo que significó que la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral es significativa, de equivalente modo se encontró en la presente investigación que las variables se encuentran correlacionadas de forma directa. En la investigación de Sotomayor (2013) muestra que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.75, que indicó que la atracción entre ambas variables es fuerte. El autor llegó a la conclusión que, existe una relación alta significativa entre el clima organizacional respecto a la satisfacción laboral en los trabajadores, y así, se infiere que a mayor clima organizacional que perciben los trabajadores, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución.

Existe correlación de 0.38 con valor p de 0.08, la cual indica que es una correlación positiva moderada positiva débil. A medida que incrementa el clima organizacional, incrementa la Satisfacción Laboral con respecto a la significación de la tarea. Dentro de la investigación de Quispe (2015) se observa la dimensión autonomía la cual contiene la significación de la tarea, empoderando al trabajador para poder realizar su labor de forma adecuada e idónea, luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,532. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

Existe correlación de -0.075 con valor p nulo (por ser correlación negativa), la cual indica que es una correlación negativa débil. A medida que incrementa el clima organizacional, disminuye la Satisfacción Laboral con respecto a las Condiciones de trabajo. Uría (2011) en su tesis expone que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda y que la satisfacción laboral de la empresa se ve afectado en gran parte porque los trabajadores no tienen conocimientos sólidos en la realización de sus funciones, pues no fueron capacitados y sólo trabajan porque así se lo ordena. De este modo observamos que las condiciones laborales, así como la capacitación y retroalimentación del personal es fundamental en el centro de labores.

De acuerdo con la investigación de Manosalvas, Manosalvas, & Quintero, 2015 en la cual se estableció como finalidad analizar la relación entre ambas variables, los resultados obtenidos demuestran una relación significativa entre ambas variables, tal cual en mis resultados obtenidos existe correlación de 0.468 con valor p de 0.0279, la cual indica que es una correlación positiva moderada. A medida que incrementa el clima organizacional, incrementa la Satisfacción Laboral con respecto al Reconocimiento personal y/o social. De este modo corroboramos que el reconocimiento dentro del personal como incentivo y la retroalimentación como refuerzo de conocimientos influyen en la Satisfacción laboral. De otra perspectiva Arias y Arias (2014) muestran

en su investigación que que existe relación moderada pero no significativa entre las variables clima organizacional y laboral ($r= 0,229$), en cuanto a las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Su conclusión fue que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Existe correlación de 0.5497 con valor p de 0.008, la cual indica que es una correlación positiva moderada. A medida que incrementa el clima organizacional, incrementa la Satisfacción Laboral con respecto a Beneficios Económicos. Según Quispe (2015) la relación entre la dimensión recompensa del clima organizacional con la satisfacción laboral. Sometidos al coeficiente de Spearman el valor “sig.” es de 0.382, que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95%, que No existe relación significativa entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, en la provincia de Andahuaylas, 2015. De este modo se contrasta con el coeficiente de correlación encontrado en la investigación actual, observando que se tiene correlación positiva entre las variables de estudio.

IV. Conclusiones

1. Con respecto al objetivo general, se observa que existe correlación positiva moderada con respecto a las variables de Clima organizacional y Satisfacción Laboral, el cual es evidenciado con un valor “r” de 0.5288 y un valor “p” de 0.01 el cual muestra la significancia de la prueba. Estos resultados indican que a medida que incrementa el clima organizacional, incrementa la Satisfacción laboral.
2. El clima organizacional: tienen nivel regular de 90.9% expresado por los colaboradores, del mismo modo se observó que la satisfacción laboral presenta un nivel bueno con 59%, y nivel medio presenta 27%.
3. La satisfacción laboral de los colaboradores tiene un nivel bueno de 59% de los colaboradores, así mismo los colaboradores presentan un nivel medio de 27%, y 14% de los colaboradores presenta un nivel muy bueno.
4. Entre el Clima organizacional y la Dimensión de Significación de la tarea de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018, existe correlación positiva débil donde se obtiene un valor “r” de 0.3806 y un valor “p” de 0.08 el cual muestra la significancia de la prueba. Esto indica que a medida que incrementa el clima organizacional, incrementa la satisfacción laboral con respecto a la significación de la tarea.
5. El Clima organizacional y la Dimensión de condiciones de Trabajo de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018, existe correlación negativa débil, donde se obtiene un valor “r” de -0.0746 y un valor “p” de regresivo el cual muestra la no significancia de la prueba. A medida que incrementa el clima organizacional, disminuye la satisfacción laboral con respecto a las condiciones de trabajo que brinda la empresa.
6. Existe correlación positiva débil entre el Clima organizacional y la Dimensión de Reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018, donde se obtiene un valor “r” de 0.4683 y un valor “p” de 0.03 el cual muestra la significancia de la prueba. Mientras se incrementa el clima

organizacional, incrementa la satisfacción laboral con respecto al reconocimiento personal y/o social.

7. El Clima organizacional y la Dimensión de Beneficios Económicos de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018, existe correlación positiva moderada donde se obtiene un valor "r" de 0.5497 y un valor "p" de 0.008 el cual muestra la alta significancia de la prueba. Estos resultados indican que a medida que se incrementa el clima organizacional, se incrementa la satisfacción laboral con respecto a los beneficios económicos.

V. Recomendaciones

1. Difundir políticas de desarrollo que le permitan al personal experimentar y progreso profesional, así como también se deben mejorar los ambientes físicos de la empresa de conformidad con lo señalado en la ley 29783- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y evaluar equidad interna y externa de los niveles remunerativos que perciben los colaboradores.
2. Establecer políticas de reconocimiento al trabajador por metas alcanzadas, dandoles a conocer sus logros alcanzados, favoreciendo siempre las relaciones humanas positivas.
3. Trabajar con un profesional consultor en Recursos Humanos, para detectar otras causas en la organización que impliquen bajo clima organizacional, y juntos tomar las medidas pertinentes para eliminar las posibles barreras.
4. Realizar nuevos análisis sobre el clima laboral y la satisfacción laboral donde se puedan observar los puntos falentes para una óptima satisfacción laboral y un clima organizacional adecuado y sano para todos los colaboradores de la empresa.
5. Se recomienda a la entidad financiera elaborar y aplicar programas dirigidos al mejoramiento y sostenimiento tanto del Clima Organizacional como de la Satisfacción Laboral.

VI. Referencias

- Alles, M. (2005). Desarrollo del talento humano basado en competencias.
México: Ediciones Granica
- Arias y Arias (2014), en su artículo de investigación titulado: “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado” Arequipa.
- Alcalá E (2011). Clima organizacional en una Institución Pública de Educación Superior. Universidad del Papaloapan. México
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trilas.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Edit. McGraw-Hill.
- Castillo, N. (2014). Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada (tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú. Recuperado en:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/castillo_davila_natalia_clima_motivacion.pdf?sequence=1.
- Chávez y Ríos (2015) Clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de cirugía del hospital Víctor lazarte Echegaray
- Dessler, G. (2001). Administración de personal. México: Pearson Prentice Hall
- Gan, F. y Berbel G. (2007). Manual de Recursos Humanos. España: Editorial UOC
- Manosalvas, Manosalvas & Quintero (2015) de acuerdo con su investigación “El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación”,

- Mino, E. (2014) Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los Trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque – Perú
- Martínez, M. (2003). La Gestión Empresarial. Madrid España: Edición Díaz de Santos.
- Milkovich G y Boudrem T. (1994). Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia. Estados Unidos: Addison Wesley iberoamericana.
- Marroquín S. (2011). El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de Burger King. Universidad de San Carlos. Guatemala.
- Peña, Díaz y Carrillo (2015) en la investigación: “Clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de una empresa de Monclova” Coahuila – México
- Pérez y Rivera (2015) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013
- Quispe (2015) en su tesis El Clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015
- Robbins (2004) Comportamiento Organizacional. Edición décima. México: Edit. Litografía Ingramex.
- Rodríguez, R. (2010). Influencia de las relaciones Interpersonales de los trabajadores en el clima organizacional de la Caja Trujillo S.A. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005), Administración. México. Prentice-Hall
Hispanoamericana, S.A.

Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México
Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Sotomayor (2013), desarrolló un trabajo de investigación denominado:
“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los
trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua,
2012”,

Uría, D. (2011). El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño
Laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda de la ciudad de
Ambato. Universidad de Ambato. Ecuador

Vargas, L. (2015). Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima
Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque (tesis
para título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

ANEXOS

ANEXO N°1: INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Encuesta aplicada a los trabajadores de una entidad financiera, en el año 2018.

I. INSTRUCCIONES:

A continuación se le presentarán una serie de preguntas sencillas, para lo cual se le pide completa transparencia en la contestación de dichas preguntas, ya que su opinión será tomada en cuenta en el estudio de investigación.

N°	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado en mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	El jefe es mal educado					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa					
17	Recomiendo a mis amigos como un excelente sitio de trabajo					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Sería más feliz en otra empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad laboral					
28	La empresa contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa					
32	Conozco bien cómo la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles					
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es buena					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
38	Cuando necesito información de otras dependencias lo puedo conseguir fácilmente					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

ANEXO Nº2: INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Encuesta aplicada a los trabajadores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

I. INSTRUCCIONES:

A continuación se le presentarán una serie de preguntas sencillas, para lo cual se le pide completa transparencia en la contestación de dichas preguntas, ya que su opinión será tomada en cuenta en el estudio de investigación.

Nº	PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

ANEXO N° 3 Validación de: Encuesta Para Medir El Clima Organizacional De Los Trabajadores De una entidad financiera, De La Ciudad De Trujillo

Alfa de Crombach

Estará formado por un conjunto de ítems combinables aditivamente para hallar una puntuación global. (Las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpretara.)

Todos los ítems miden la misma característica deseada en la misma dirección. Es decir, los ítems mide cada una de las escalas tienen el mismo sentido de respuesta.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α	Alfa de Cronbach
K	Número de Ítems
v_i	Varianza de cada ítem
v_t	Varianza Total

Entonces:

k	40
$\sum v_i$	18.16
v_t	370.8

$$\alpha = \frac{40}{39} \left[1 - \frac{18.16}{370.8} \right]$$

α de crombach	0.975
----------------------	-------

El α de crombach es mayor a 0.75, su valor de 0.975 confirma la validez del instrumento empleado para la recolección de datos, es decir que el instrumento es válido por mantener una baja variabilidad entre ítems.

ANEXO N° 4 Validación de: Encuesta Para Medir La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De una entidad financiera , De La Ciudad De Trujillo

Alfa de Crombach

Estará formado por un conjunto de ítems combinables aditivamente para hallar una puntuación global. (Las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpretara.)

Todos los ítems miden la misma característica deseada en la misma dirección. Es decir, los ítems mide cada una de las escalas tienen el mismo sentido de respuesta.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α	Alfa de Cronbach
K	Número de Ítems
v_i	Varianza de cada ítem
v_t	Varianza Total

Entonces:

k	27
$\sum v_i$	8.381
v_t	62.781

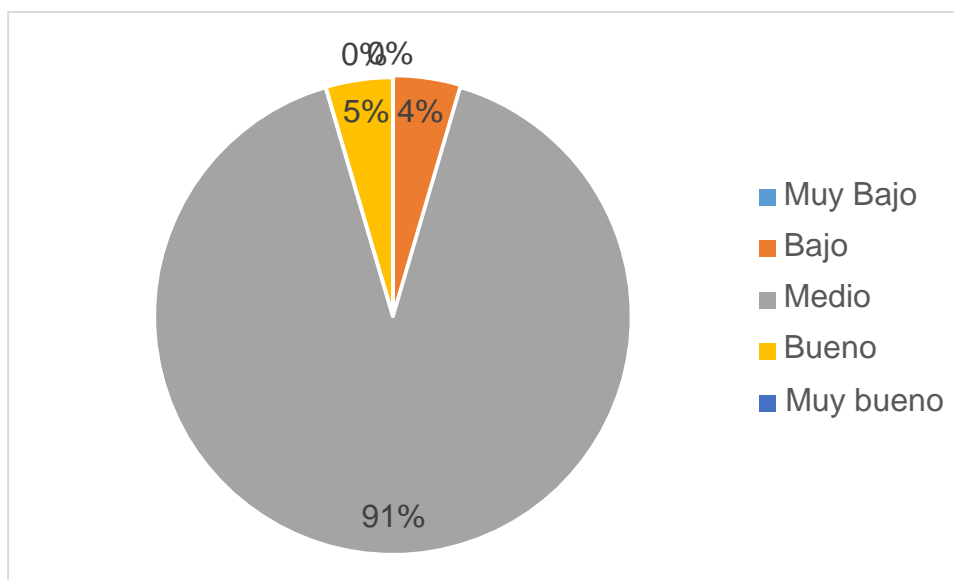
$$\alpha = \frac{27}{26} \left[1 - \frac{8.381}{62.781} \right]$$

α de crombach	0.899
----------------------	-------

El α de crombach es mayor a 0.75, su valor de 0.899 confirma la validez del instrumento empleado para la recolección de datos, es decir que el instrumento es válido por mantener una baja variabilidad entre ítems.

ANEXO N° 5 Gráficos Adjuntos.

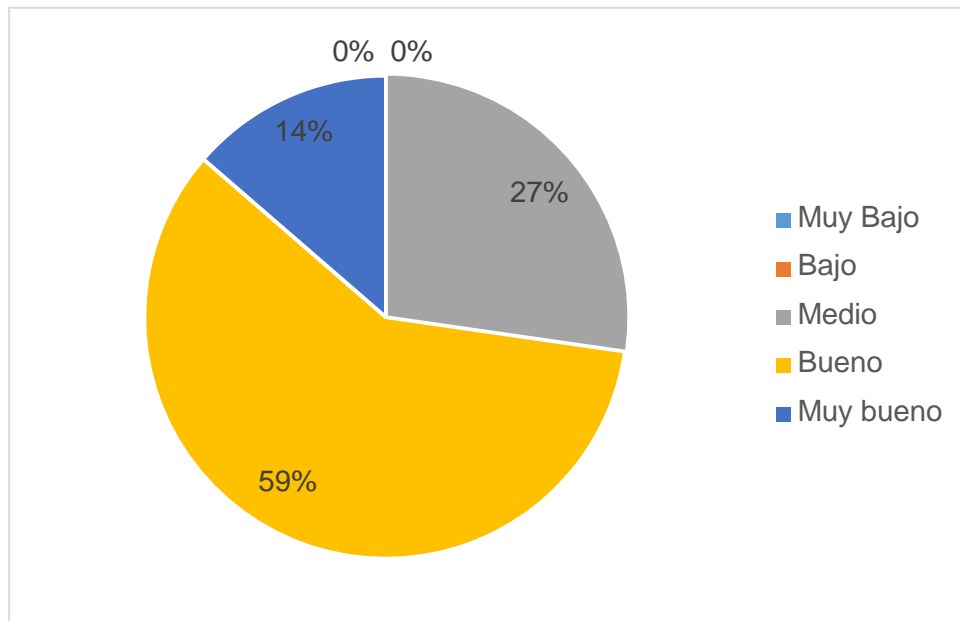
Figura N° 01: Clima Organizacional de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.



Fuente: Datos recopilados por el autor

Interpretación: El 90.9% de los colaboradores presenta un nivel de motivación medio, el 4.5% presenta un nivel bajo, del mismo modo el 4.5% presentan un nivel bueno.

Figura N° 2: Satisfacción Laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.



Fuente: Datos recopilados por el autor

Interpretación: El 59% de los colaboradores presenta un nivel de Satisfacción Laboral bueno, el 14% presenta un nivel muy bueno y el 27% presentan un nivel medio.

ANEXO N°5

Nivel de correlación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018

Fórmula de la Correlación de Pearson:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{S_{XY}}{S_X S_Y}$$

X: Clima Organizacional

Y: Satisfacción laboral

S_x: Desviación Estándar de Clima Organizacional

S_y: Desviación Estándar de Satisfacción laboral

S_{xy}: Covarianza de X,Y

S _x	10.118
S _y	8.7925
S _{xy}	47.048
r	0.5288
p	0.0114

Nivel de correlación del Clima Organizacional y la Significación de la tarea de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Fórmula de la Correlación de Pearson:

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{S_{XY}}{S_X S_Y}$$

X: Clima Organizacional

Y: Satisfacción laboral

S_x: Desviación Estándar de Clima Organizacional

S_y: Desviación Estándar Significación de la tarea

S_{xy}: Covarianza de X,Y

S _x	10.118
S _y	4.278
S _{xy}	16.476
r	0.3806
p	0.0805

Nivel de correlación del Clima Organizacional y las condiciones de Trabajo de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Fórmula de la Correlación de Pearson:

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{S_{XY}}{S_X S_Y}$$

X: Clima Organizacional

Y: Satisfacción laboral

S_x: Desviación Estándar de Clima Organizacional

S_y: Desviación Estándar de Satisfacción laboral (Condiciones de trabajo)

S_{xy}: Covarianza de X,Y

S _x	10.118
S _y	4.6673
S _{xy}	-3.5238
r	-0.0746
p	---

Nivel de correlación del Clima Organizacional y el Reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Fórmula de la Correlación de Pearson:

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{S_{XY}}{S_X S_Y}$$

X: Clima Organizacional

Y: Satisfacción laboral

S_x: Desviación Estándar de Clima Organizacional

S_y: Desviación Estándar de Satisfacción laboral (el Reconocimiento personal y/o social)

S_{xy}: Covarianza de X,Y

S _x	10.118
S _y	3.0351
S _{xy}	14.3809
R	0.4683
P	0.0279

Nivel de correlación del Clima Organizacional y los Beneficios Económicos de los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Fórmula de la Correlación de Pearson:

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

$$r = \frac{S_{XY}}{S_X S_Y}$$

X: Clima Organizacional

Y: Satisfacción laboral

S_x: Desviación Estándar de Clima Organizacional

S_y: Desviación Estándar de Satisfacción laboral (Beneficios Económicos)

S_{xy}: Covarianza de X,Y

S _x	10.118
S _y	3.544
S _{xy}	19.714
r	0.5497
p	0.008