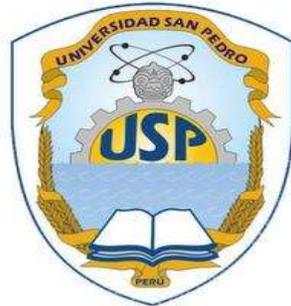


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de
Crédito Cobranza del Baz- Barranca - 2016.**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración**

Autor:

Torres Salvador, Julio César

Asesor:

Mg. Torres Carrillo, Roberto Carlos

Código ORCID 0000-0002-1291-5168

Barranca – Perú

2016

PALABRAS CLAVE:

Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

Organizational Climate, Job Satisfaction

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

53. Ciencias Económicas

53.11 Organización y Dirección de las Empresas

531104. Organización de Recursos Humanos

LINES OF INVESTIGATION:

53. Economic Sciences

53.11 Organization And Management Of Enterprises

531104. Organization Of Human Resources

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE CRÉDITO COBRANZA
DEL BAZ - BARRANCA- 2016”**

RESUMEN

La investigación, clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa Baz en Barranca, se realizó tratando de responder a la pregunta general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de crédito cobranza del Baz - Barranca- 2016?. Así como también se buscó responder al objetivo general; Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de crédito y cobranza del Baz - Barranca -2016, Respecto a la metodología, la investigación es cuantitativa, descriptivo correlacional. El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores de crédito y cobranza del Baz – Barranca-2016, contando con una población de 15 trabajadores, no siendo necesario extraer muestra. Los resultados obtenidos de la correlación entre variables, clima organizacional y satisfacción laboral nos indican el índice significativo bilateral de 0,710 que es mayor al nivel 0.05 previsto para este análisis, se determina que no existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. No se encontró una relación, entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el área de crédito y cobranza del Baz-Barranca las evidencias indican que la dimensión predominante del clima organizacional es la autonomía individual.

ABSTRACT

The research, organizational climate and job satisfaction of the Baz company in Barranca was carried out in an attempt to answer the general question: What is the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the Baz - Barranca - 2016 collection workers? Just as we tried to respond to the goal; To determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the credit and collection workers of the Baz - Barranca - 2016 Regarding the methodology, the research is quantitative, descriptive and correlational. The research design is non-experimental, cross-sectional. The population was constituted by the credit and collection workers of Baz - Barranca - 2016, with a population of 15 workers, and it was not necessary to extract a sample. The results obtained from the correlation between variables, organizational climate and job satisfaction indicate the significant bilateral index of 0.710 that is higher than the 0.05 level predicted for this analysis, it is determined that there is no relationship between organizational climate and job satisfaction. No relationship was found between the organizational climate and job satisfaction in the Baz-Barranca area of credit and collection. Evidence indicates that the predominant dimension of the organizational climate is individual autonomy.

ÍNDICE

Palabras claves	i
Título	ii
Resumen.....	iii
Abstract	iv
1. Introducción.....	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	2
1.1.1. Antecedentes	3
1.1.2. Fundamentación Científica	10
1.2. Justificación e importancia	33
1.2.1. Justificacion	33
1.3. Problema de investigación	34
1.3.1. Realidad Problemática	34
1.3.2. Planteamiento del Problema	35
1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables.....	35
1.4.1 Conceptuacion de las Variables	35
1.4.2. Operacionalización de variables	36
1.4.3. Delimitacion de la investigación.....	36
1.5. Hipótesis	37
1.6. Objetivos.....	37
1.6.1. Objetivo general.....	37
1.6.2. Objetivo específicos.....	37
2. Metodología.....	38
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	38
2.1.1 Tipo de investigacion.....	38
2.1.2. Nivel de investigación	38
2.2. Método y diseño de investigación	39

2.2.1. Metodo de investigación	39
2.2.2. Diseño de investigación	39
2.3 Población y muestra.....	40
2.3.1. Población	40
2.3.2. Muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.4.1. Tecnicas e instrumentos	40
2.4.2. instrumento	41
2.5. Validacion y confiabilidad de los instrumentos.....	41
2.5.1. Validacion.....	41
2.5.2. Confiabilidad	43
3. Resultados.....	44
3.1. Analisis de datos	44
3.1.1. Estadísticos descriptivos	44
3.1.2. Prueba de hipótesis	52
4. Análisis y discusión	55
5. Conclusión y recomendaciones	58
5.1. Conclusiones.....	58
5.2. Recomendaciones	60
6. Agradecimiento.....	62
7. Referencias bibliográficas.....	63
8. Apéndice anexos.....	68

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de crédito cobranza del Baz - Barranca-2016, es una investigación cuantitativa, descriptivo correlacional, el estudio se realizó durante el año 2016. La investigación parte de la problemática del clima organizacional en el área de crédito y cobranza, debido a la falta de motivación, capacitación, comunicación, y liderazgo; se debe prestar mayor atención a las relaciones interpersonales de los trabajadores en la satisfacción laboral, relacionada con el compromiso y con la productividad de los trabajadores. En este sentido, se busca del clima organizacional: autonomía individual, grado de estructura del puesto, recompensa, consideración agradecimiento y apoyo, debido que la satisfacción laboral en la actitud de los trabajadores frente a sus obligaciones está siendo regular en el área de crédito y cobranza del Baz – Barranca. El presente estudio consta de varias partes que exponen y explican el proceso de los resultados de la investigación. A continuación, se detallará el contenido de cada uno de ellos: En la primera parte se explican las razones que motivaron a realizar la investigación; igualmente se plantea la pregunta y los objetivos, también se exponen la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación; se indica el tipo y diseño de la investigación, Operacionalización de las variables, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos. En la segunda parte se detalla la presentación y el análisis de los resultados, aquí se realizaron todos los análisis cuantitativos y cualitativos de los datos arrojados por los encuestados, para ello se utilizaron distribuciones de frecuencia para cada variable y para ambas en conjunto. Igualmente se calcularon las correlaciones de ambas variables, para determinar la comprobación de la relación, exponiéndose las teorías que apoyan la contratación de las hipótesis y los objetivos del estudio, así como exponen los enfoques que se han investigado de las variables.

De este modo se cumplió con el objetivo de la presente investigación de demostrar la relación que existe entre el clima organización y la satisfacción laboral en el área de crédito y cobranza del Baz Barranca

1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.1.1. ANTECEDENTES

Cruz, (2003) “Motivación y satisfacción laboral la experiencia de una empresa productiva, la habana siglo XXI – Cuba”, revista universidad de la Habana – Cuba. Los mecanismos de motivación y estimulación precisan determinar lo que debe ser repartido igualmente. Se busca un trabajador motivado, que sienta orgullo, entusiasmo y diversión en su labor, así como el utilizar métodos y técnicas gerenciales acordes a las características de la misma, contribuye al éxito de ésta, Los profesionales de todo el sistema de educación y a la larga nuevamente por los directivos empresariales. Ésta enfoca un criterio más generalizado de la sociedad sobre nuevas bases en el modo de hacer y el ritmo de ello. No se trata de distinguir cuál es la más importante, sino de tomar conciencia de que hay que responder al presente y al futuro, y ambas son una herramienta estratégica en dos tiempos que parten del hoy. A quién esperar, es sólo una doble dirección: actuar y actuar. Es importante señalar que la motivación juega un importante papel en el impulsar al ser humano a actuar, lo que tiene su base en un conjunto de necesidades de diversa índole que el trabajador experimenta y que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral, La motivación es “un estado interno que excita y sostiene el comportamiento del hombre”. Es una fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción. Las motivaciones son tantas como los individuos. Esto hace que para estimular adecuadamente a cada trabajador, se requiera un conocimiento profundo de la caracterización o patrón general de su conducta.

Es recomendable que para desarrollar los planes y acciones orientados en las “Bases Generales del Perfeccionamiento Empresarial”, se realicen en las empresas dentro del diagnóstico orientado, estudios que permitan descubrir los valores individuales en los que se sustentan las necesidades de los

trabajadores, en correspondencia con los valores organizacionales. De esta forma, las acciones previstas en el Subsistema de Atención al Hombre en las Empresas Estatales Cubanas tendrán un basamento teórico-práctico. Existen diferentes técnicas para mejorar la motivación en el trabajo referidas por diferentes autores que son investigadores de los Recursos Humanos como ente principal en la organización. Cada una de las empresas ha de buscar su fórmula, sin olvidar que existe la cultura organizacional, que pone de manifiesto valores que no se pueden dejar de tener en cuenta para potenciar la motivación que nos garantiza el cambio empresarial, hoy y mañana.

Fuentes, (2012) “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango” universidad rafael landívar facultad de humanidades campus de Quetzaltenango tesis para optar el título profesional de Psicóloga Industrial/Organizacional, - Guatemala. Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta no. sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho. se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la

mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. Se concluye que los empleados de la delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la delegación de recursos humanos.

Para elevar la satisfacción laboral de todo el personal, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada colaborador por medio de charlas o capacitaciones y utilizar el reforzamiento positivo en la relación jefe colaborador, efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades del equipo que integra la Delegación de Recursos Humanos.

Álvarez, (2002) “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. abril-agosto, Lima-Perú” tesis para optar el doctorado, Universidad Mayor De San Marcos – Lima. Partiendo del análisis de las teorías y términos sobre cultura y clima organizacional, se concluye que ambos términos son de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones. De ellos dependerá la eficacia y productividad de las mismas. La cultura es un campo magnético que reúne todo el ser de la organización y a todos los que en ella trabajan, lo que las personas hacen en sus actividades organizacionales, contiene la información sobre los valores, principios, rituales, ceremonias y los mismos líderes de la organización. Si las personas se comprometen y son responsables con sus actividades laborales, se debe a que la cultura se los permite y por consiguiente los climas organizacionales son favorables.

La cultura organizacional del INO es desequilibrada, puesto que el área operativa o explícita de la organización no guarda coherencia alguna con el

área implícita de la misma (creencias, valores), lo que ha desencadenado en los grupos de referencia que la integran, actitudes conformistas, impulsivas y auto-protectoras identificadas a través del respeto por las reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas, temor a represalias, dependencia, conducta estereotipada, confusión conceptual, temor a ser reprendido, oportunismo y control, entre muchos otros. El ritmo de desarrollo de una cultura depende del grado de su disposición a cambiar. Las condiciones del cambio son determinadas en gran medida por el liderazgo. En el INO se evidencia la resistencia al cambio precisamente por el estilo de liderazgo imperante en la organización, esto no permite una conciencia plena de la importancia del desarrollo cultural y el equilibrio que debe existir entre los grupos de referencia para transitar por el camino del éxito. Todos saben y cuestionan, pero nadie impulsa una verdadera cruzada hacia el cambio que les permita trabajar en climas restantes, participativos y pro-activos. Si las personas se oponen al cambio es porque así lo establece la cultura laboral. El deficiente desarrollo de la cultura en la organización ha llevado a la organización a manejar en una actividad laboral normalizada y reglamentada, obviando a las personas como sujetos, como seres humanos que necesitan de la satisfacción de necesidades.

Pérez & Rivera, (2015) “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013 Iquitos – Perú”. Tesis para obtener el grado académico de magíster en gestión empresarial universidad nacional de la Amazonía peruana. En el contexto de la globalización, en los últimos años, se observa que crece el interés en las organizaciones por enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones. Paulatinamente, se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es importante prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y

de generar oportunidades de realización personal de los trabajadores. Por tal motivo, es que, los estudios de clima organizacional y de satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en 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 excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización.

los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación no sólo serán de utilidad para un plan de gestión propio de la organización, sino, que el modelo a proponer servirá como guía para las futuras investigaciones sobre el tema. Desde esta perspectiva, la gestión de los recursos humanos, es muy importante y delicado, ya que constituye la fortaleza y el pilar fundamental, para el logro de los objetivos y metas institucionales, procurando el diseño de estrategias, el establecimiento de relaciones laborales armoniosas permanentes y un mecanismo de retroalimentación eficaz que permita fijar el rumbo y dirección de la organización en cuanto a implementar políticas de personal. En lo que respecta a la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo. En lo que respecta a la dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; el cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acordes a las necesidades institucionales. En cuanto a la dimensión de comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos

organizacionales. Tienen acceso a la expresión de sus necesidades y a la retroalimentación de sus competencias. Poseen motivación de logros. En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

En la dimensión Autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Sus regímenes laborales facilitan flexibilizar sus perfiles de puestos acorde sus necesidades institucionales, su intención es dar valor a las competencias y cubrir mayores expectativas laborales.

Sandoval & Alvarado, (2015). “Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de barranca- 2014” tesis para optar el grado de licenciado en estadística e informática. Entre clima organizacional y el síndrome de burnout en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Barranca. Se consideró a toda la población que es de 101 servidores administrativos que laboran en dicha institución, Los efectos del trabajo y su entorno sobre el ser humano, surge puntos de vistas positivos como generadores de bienestar, autorrealización y solidaridad, y otros son efectos negativos como la depresión, el estrés y el Síndrome de Burnout, el Síndrome de Burnout como una repuesta a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento físico y psicológico una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar.(Maslach y Jackson,1982). El clima organizacional está relacionado con el síndrome de burnout en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Barranca; con una relación negativa o inversa rho de Speannan ($R = - 0.208$) y con una significancia de ($p = 0.037$), La

dimensión responsabilidad del clima organizacional está relacionado con el síndrome de burnout en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial de Barranca; con una relación negativa o inversa rho de Spearman ($R = -0.208$) y con una significancia de ($p = 0.037$).

El presente trabajo de investigación se centró en el objetivo de encontrar la relación entre las variables Clima Organizacional y Síndrome del Burnout, por tanto sería apropiado realizar este mismo estudio pero empleando otros tipos de herramientas estadísticas (es decir instrumentos de otros autores) para ver si existe causalidad de respuestas entre estas variables, Es importante que la Municipalidad Provincial de Barranca tenga conocimiento sobre el estado que se encuentra el clima organizacional y las dimensiones que las componen; ya que puede servir como un diagnóstico para estudios posteriores con un enfoque clínico por parte de profesionales especialistas en la materia, por lo tanto, es fundamental que se conozca para poder enfrentarla y tomar las adecuadas medidas de prevención,

Fernandez, (2014) Clima laboral y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Oyón-2014. Tesis para optar el título profesional de licenciada en trabajo social. Actualmente en las instituciones públicas, se habla de altos estándares de calidad, personal capacitado, exigencia en el puesto, máxima productividad, entre otros, pero para lograr ese objetivo, el recurso humano, que es el motor de la institución, debe merecer condiciones óptimas para su desempeño laboral, no sólo el aspecto económico, sino mas bien incentivos que vayan más allá de un mero pago mensual para su subsistencia, Uno de esos incentivos es precisamente la existencia de un clima laboral óptimo, que permita al trabajador sentir satisfacción por la labor que realiza, y de esa manera, mejorará su capacidad productiva y brindará un buen servicio, no solo a la institución, sino al público que asiste a ella, Un buen clima laboral, ayuda y

alienta a ser competentes entre compañeros de trabajo, creando una conducta madura de todos sus miembros, permitiendo que ellos se comprometan a ser responsables de sus asignaciones laborales dentro de la institución, dando lo mejor de sí en agradecimiento a su satisfacción laboral. Es función de los directivos de la institución, fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores, solo de esta manera se puede incrementar su desempeño laboral. A nivel mundial en las empresas de élite, el clima laboral está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que ejerce una influencia directa en el desempeño laboral de los trabajadores y éste se ve reflejado en los resultados organizacionales.

Las relaciones humanas repercuten negativamente en el desempeño laboral en aproximadamente el 22% de los trabajadores, por la existencia de conflictos en forma continua entre los trabajadores de la misma área de trabajo y con las demás áreas, El ambiente laboral repercute en forma negativa en la productividad de los trabajadores en la municipalidad, porque este no es el adecuado de acuerdo a la concepción de los trabajadores, El liderazgo autoritario repercute en forma negativa en el rendimiento laboral, porque existen preferencias notorias para alguna parte de los trabajadores, y discrimina a la mayoría; Plantear a las Autoridades de la Municipalidad de Oyón, tomar en consideración los resultados de la investigación en el sentido que es necesario educar con respecto al Clima laboral para que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral, Incentivar a los colaboradores la participación activa de las charlas de Autoestima, esta actividad debe hacerse en forma planificada y con profesionales competentes del área, Estimular a desarrollar investigaciones dirigidas a conocer las diferentes variables que pueden estar relacionadas al clima laboral y su repercusión en el desempeño laboral.

1.1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

A. CLIMA ORGANIZACIONAL

Enfoque Tradicional: Likert, (1946) citado por Pastén, (2010, pág. 29). Psicólogo norteamericano, realizó una serie de investigaciones para el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Michigan, pretendiendo explicar el liderazgo. Dichos estudios se realizaron inicialmente con empleados de oficina de una gran empresa aseguradora; gracias a ellos se observó que había diferentes estilos de liderazgo asociados a diversos niveles de productividad. Los departamentos en los que había más alta productividad eran dirigidos con estilos diferentes a aquellos cuyo índice era menor. Las características básicas en los departamentos con productividad más elevada eran que los supervisores delegaban más autoridad, ejercían una supervisión más flexible y mostraban interés por la vida personal y bienestar de sus subordinados.

Al obtener los resultados semejantes en otros estudios, Likert concluyó que los supervisores que se orientaban hacia un mayor interés por sus subordinados más que por la tarea, eran superiores en productividad que los que anteponían el interés por la tarea, por lo cual sus subordinados mostraban una moral más baja y menos satisfacción por su trabajo. Posteriormente, al continuar sus investigaciones, Likert se percató que ambas dimensiones, interés por los subordinados e interés por la tarea, son independientes, no excluyentes, o sea que se puede tener una calificación baja o alta en una o en ambas simultáneamente, que es el mismo resultado alcanzado por otros investigadores. Además, Likert, en compañía de Jane, su esposa, concluyó que el ambiente organizacional de un grupo

de trabajo o nivel jerárquico específico está determinado básicamente por la conducta de los líderes.

Enfoque Actual: Barba, (2000) mencionado por Segredo, (2016) menciona que “la sociedad mundial, la globalización y la regionalización son fenómenos que han marcado la importancia de la influencia de las instituciones en las economías, las sociedades y las culturas. Una de las expresiones más relevantes en estos procesos es la aparición de nuevas formas de organización flexibles, que han demostrado ser más eficientes que los modelos burocráticos tradicionales” Lo anterior ha llevado al desarrollo de nuevas propuestas de la administración, que buscan la transformación de las organizaciones para adecuarlas a sus modelos emergentes y a nuevos arreglos estructurales. Barba en un resumen de su autoría plasma las principales diferencias entre los modelos modernos y posmodernos (Tabla 1).

CATEGORÍAS	MODERNAS	POSMODERNAS
Poder	Control	autocontrol
Estructuras	Forma rígida	Forma/informal/flexible
Decisiones	Individual	Colectiva
Trabajador	Obrero descalificado	Obrero poliverante
Empleo	Corto plazo	De por vida
Control	Impersonal/explicito	Colectivo implícito
Jefatura	Desconfianza	Confianza
Producción	Masa cantidad	Sectorial/cantidad-calidad
Motivación	Satisfacción	Compromiso
Plazo	Largo	Corto-largo
Relaciones	Jerárquicas	semidemocráticas
Organización industrial	Dualidad (separación diseño/ejecución)	Integración de diseño y ejecución
Racionalidad	Forma	Sustantiva
Recompensa	Económicas	Simbólica
Objetivos	Utilidad	expansión

- **Brunet, (1987), citado por García y Ibarra, (2012, pág. 5).** define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización
- **Chiavenato, (1992), citado por García y Ibarra, (2012, pág. 6).** el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).
- **Anzola, (2003), citado por García y Ibarra, (2012, pág. 6).** opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.
- **Seisdedos, (1996), citado por García y Ibarra, (2012, pág. 6).** se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales

que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

- **Schein, citado por Davis, 1991), citado por García y Ibarra, (2012, pág. 6).** menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.
- **Desler, (1979), citado por García y Ibarra, (2012, pág. 6).** plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.
- **Méndez, (2006), citado por García y Ibarra, (2012, pág. 7).** se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

- **Lewin, (1951), citado por Ramos, (2012, pág. 14).** para quien el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. Cuando se refiere a características personales se está hablando por nombrar algunas, de la motivación, la satisfacción y las actitudes del individuo que al ser unidas a la percepción que éste se hace de su mundo laboral al cual pertenece y a los procesos y la estructura organizacional de la empresa de la que forma parte, determinan en gran medida el comportamiento que el individuo tendrá en cuanto al rendimiento y productividad de la empresa se refiere. Posteriormente,
- **Morse y Reimer, (1956), citado por Ramos, (2012, pág. 14).** publicaron un estudio realizado en cuatro divisiones de una gran compañía. En este estudio analizaban la influencia que tiene la participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados. Según los autores, bajo la influencia de un proceso no participativo la productividad se incrementaba en un 25%, mientras que en procesos participativos el incremento era tan sólo de un 20%, sin embargo, en los procesos no participativos se encontraban con una importante disminución de la lealtad, actitudes, interés y desarrollo del trabajo.

TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Likert, (1987) citado por Brunet, (1987, pág 33) Como ya se indicó el Clima Organizacional se refiere a las Características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima Organizacional, es pues, una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y

los individuales. Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización. El Clima Organizacional afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra. Distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

- **Clima tipo Autoritario - Explotador:** La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existen más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.
- **Clima tipo Autoritario – Paternalista:** Es aquel en que la dirección tiene 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. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.
- **Clima tipo Participativo - Consultivo:** Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite

a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

- **Clima tipo Participativo – Grupal:** Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Rodríguez, (1999, pág. 203) refiere que el clima organizacional tiene las siguientes características.

Hace referencia a la situación en que tiene lugar el trabajo aspectos que guardan relación con el ambiente organizacional

Tienen fuerte impacto sobre el comportamiento de los miembros de la empresa. Un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. Un mal clima hará extremadamente

difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización, una organización con un buen clima tiene la posibilidad de conseguir un nivel significativo de identificación con sus miembros, en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente, no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan que sus trabajadores no tienen la camiseta puesta, normalmente tiene un mal clima de trabajo.

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez, afecta dicho comportamientos y actitudes.

Es afectada por diferentes variables estructurales tales como: estilo de dirección, políticas, planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc.

MODELO DE CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO DE HACKMAN Y OLDHAM

Dos investigadores del comportamiento organizacional, Hackman y Oldham, (1980) citado por Kinicki & Kreitner, (2003, pág. 102-128) llevaron a cabo investigaciones para determinar cómo debe estructurarse el trabajo para que los empleados estén motivados internamente. Aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones, las cuales se explican a continuación de una forma detallada, para un claro entendimiento y a la vez determinar la importancia de las mismas.

- **Variedad de habilidades:** El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes 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 las vidas 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:** 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. 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.



DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Debido a la gran cantidad de conjuntos de dimensiones múltiples, cuestionarios de clima organizacional que han surgido, es necesario llegar a un consenso de las dimensiones que existen en común. Campbell, citado por Silva, (1996, pág. 356-357) estima que un cuestionario de clima debe contemplar las siguientes dimensiones básicas:

- **Autonomía individual:** Se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.
- **Grado de estructura del puesto:** Apunta a la forma en que se establecen y transmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal.

- **Recompensa:** Referido a los aspectos económicos y a las posibilidades de promoción.
- **Consideración, agradecimiento y apoyo:** Relativo a las formas en que el empleado recibe estímulos de sus superiores.

B. SATISFACCIÓN LABORAL

Enfoque Tradicional: Robbins, (1998), Citado por Pardo, (2011 pág.5) señala que, la comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos.

De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Enfoque Actual: Moré, Carmenate & Junco, (2005), citado por Abrajan, Contreras, & Montoya, (2009, pág. 5) Indican que, la referida satisfacción laboral es una actitud general que engloba la interacción

de una serie de elementos medulares del trabajo, tales como la naturaleza del trabajo, el salario, las condiciones de trabajo, la estimulación, los métodos de dirección, las relaciones interpersonales, las posibilidades de superación y el desarrollo profesional, entre los fundamentales. Así, el medio laboral está constituido primordialmente por las condiciones laborales, las cuales constituyen un elemento de gran importancia para el desarrollo de todos los procesos donde interviene el recurso humano.

- **Locke, (1976) citado por Pérez & Rivera (2015, pág.28)** Lo ha definido como un estado emocional positivo o placentero exultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.
- **Flores, (1992) citado por Pérez & Rivera (2015, pág. 28).** Se refiere a la satisfacción laboral a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de Supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la Satisfacción Laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que se desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.
- **Bravo, Peiró y Rodríguez, (1996) citado por Pérez & Rivera (2015, pág. 28)** La definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en

general o hacia facetas específicas del mismo. Así la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

- **Robbins & Judge, (2009) citado por Pérez & Rivera (2015, pág. 28)** Lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

FORMAS DE MANIFESTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Robbins, (1993) citado por Villa, (2012, pág. 47). Señala que los trabajadores manifiestan insatisfacción de diferentes maneras entre ellas tenemos:

- **Abandono:** la conducta dirigida a salir de la organización: incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- **Expresión:** el intento activo y construido por mejorar la situación incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical
- **Lealtad:** la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas, confiar en que la organización y su administración “hará lo conveniente”

- **Negligencia:** la actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos. Disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

CONSECUENCIAS ATRIBUIDAS A NIVEL DE SATISFACCION DEL TRABAJADOR EN EL CONTEXTO DE SEGÚN ROBBINS, (1999, pág. 120-126) SON:

- **SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD**

En tiempos más recientes, el análisis de más de 300 estudios corrigió algunos errores de aquella primera revisión. Se estimó que la correlación entre la satisfacción y el desempeño en el trabajo era moderadamente intensa. Esta conclusión también parece ser generalizable a contextos internacionales. La correlación es mayor para trabajos complejos que dan a los empleados más discrecionalidad para actuar basados en sus actitudes. Es importante reconocer que la causalidad inversa puede ser cierta –que es probable que los trabajadores productivos sean felices o que la productividad lleve a la satisfacción. En otras palabras, si usted hace un buen trabajo se siente intrínsecamente bien respecto de éste. Además, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento que obtiene, su nivel salarial y la probabilidad de ascender. A su vez, estas recompensas incrementan su nivel de satisfacción con el trabajo. Quizá sea el caso que ambos argumentos sean verdaderos: Que para ciertas personas la satisfacción conduzca a niveles altos de desempeño, y para otras sea su buen desempeño el que genera que estén satisfechas. Cuál es la causalidad que opera. Sin embargo, algunos investigadores solían creer que la relación entre la satisfacción en el trabajo y el desempeño en éste era un mito de la administración. Pero una revisión de 300 estudios sugirió que la

correlación es muy intensa. Conforme se pase del nivel del individuo al de la organización, también se encontrarán razones que apoyan la relación entre la satisfacción y el desempeño. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización como un todo, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos satisfechos.

- **SATISFACCIÓN Y AUSENTISMO**

El ausentismo se manifiesta mediante "enfermedades", "problemas familiares", etc. El ausentismo hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de remplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la insatisfacción conduce al ausentismo. Se ha encontrado en los estudios una correlación moderada –por lo común menos de 0.40. El hecho de faltar al trabajo puede representar forma tentativa y breve de alejarse de él. "La causa más frecuente del ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo. Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la e que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza más practicando un determinado deporte, y en ocasiones falta. Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, etc. El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización.

Las personas suelen reconocer ese límite y faltar el promedio esperado por la organización, aunque no exista una razón válida para hacerlo. En conclusión, existe una relación directa entre la

satisfacción en el jo y el ausentismo, pero no todo el ausentismo es atribuible a la insatisfacción laboral.

- **SATISFACCIÓN Y ROTACIÓN**

Como el ausentismo, la rotación tiene una asociación moderadamente fuerte con la insatisfacción laboral y provoca graves perjuicios en el funcionamiento de la organización. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel . La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido. Además, afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, mo son las relaciones interpersonales. En conclusión, existe una relación directa entre la satisfacción en el trabajo y la rotación, pero no toda la rotación es atribuible a la satisfacción laboral.

SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Es frecuente que los empleados en puestos de servicio interactúen con los clientes. Como la administración de las organizaciones de servicios debe preocuparse por satisfacer a éstos, es razonable preguntar si la satisfacción de los empleados se relaciona en forma positiva con la de los clientes. Para los trabajadores que están en la línea frontal de contacto directo con los clientes, la respuesta es “sí”. Las evidencias indican que los empleados satisfechos incrementan la satisfacción y lealtad de los clientes. ¿Por qué? En las organizaciones de servicios, la conservación y pérdida de clientes dependen mucho de la forma en que los empleados de la línea frontal los tratan. Los trabajadores satisfechos son amables, optimistas y responsables, lo

cual es apreciado por los clientes. Y como los empleados satisfechos están menos dispuestos a dejar la empresa, los clientes encuentran caras familiares y reciben un servicio experimentado. Estas cualidades constituyen la satisfacción y la lealtad de la clientela. Además, la relación parece aplicarse a la inversa: los clientes insatisfechos incrementan el disgusto de los empleados. Los trabajadores que tienen contacto regular con los consumidores reportan que los compradores rudos, irrazonables y demandantes, afectan de modo adverso la satisfacción de los empleados con su trabajo.

PIRÁMIDE DE NECESIDADES DE MASLOW

Maslow, (1943, pág. 25-32) identificó las siguientes necesidades:

- **Las necesidades fisiológicas:** Maslow señala que las necesidades que usualmente son tomadas como el punto de partida para la teoría de la motivación son los llamados impulsos (drives) fisiológicos. Estas necesidades fisiológicas son las más potentes, las más poderosas de todas las necesidades, dice Maslow. Esto significa, añade, que una persona que carece de alimento, seguridad, amor y estima, sentirá sobre todo la urgencia del alimento, más que ninguna otra cosa. Si todas las necesidades están insatisfechas, y el organismo está dominado por las necesidades fisiológicas, dice Maslow, todas las demás necesidades se vuelven no existentes o son empujadas al traspatio
- **Las necesidades de seguridad:** Cuando las necesidades fisiológicas están relativamente bien satisfechas, indica Maslow, surge un nuevo conjunto de necesidades, que podemos categorizar como las necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, confianza, protección, ausencia de temor, ansiedad y caos; necesidad de

estructura, orden, ley y límites). El organismo puede estar igualmente dominado por éstas. Cuando ello ocurre, la situación es similar a la descrita para las necesidades fisiológicas. Otra vez, la sociedad pacífica, estable, la buena sociedad, apunta Maslow, hace que sus miembros se sientan suficientemente seguros, por lo cual no tienen ninguna necesidad de seguridad como motivación actuante

- **Las necesidades sociales:** son la amistad, participación, pertenencia a Grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
- **Las necesidades de estima:** Todas las personas en nuestra sociedad (con algunas excepciones patológicas) tienen necesidad o deseo de una evaluación estable de ellos mismos, firmemente sustentada, usualmente alta, de respeto por sí mismos o autoestima, y de la estima de otros. Por tanto, este grupo de necesidades puede clasificarse en dos subconjuntos: Primero, los deseos de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza en sí mismos, independencia y libertad. Segundo, la necesidad de reputación o prestigio (definiéndola como el respeto o estima de otras personas), estatus, fama, y gloria, reconocimiento, importancia, autoridad, dignidad y apreciación. La satisfacción de la necesidad de autoestima conduce a sentimientos de autoconfianza, valía, fuerza, capacidad y adecuación, de ser útil y necesario en el mundo. Y la frustración de estas necesidades produce sentimientos de inferioridad, debilidad e impotencia. Estos sentimientos llevan a la desesperanza o bien a tendencias neuróticas compensatorias. Hemos aprendido más y más de los peligros de basar la autoestima en las opiniones de los demás, más que en la capacidad real. La más estable y, por tanto, más sana autoestima proviene del merecido respeto de otros y no de la fama.

- **Las necesidades de autorrealización:** Aun cuando todas las necesidades previas sean satisfechas, esperaríamos que con frecuencia (si no siempre) un nuevo descontento e intranquilidad se desarrollaran, a menos que el individuo esté haciendo lo que individualmente es apto para hacer. Los músicos deben hacer música, los artistas deben pintar (sic), los poetas escribir si han de estar en paz consigo mismos. Lo que los humanos pueden ser, deben ser. Deben ser fieles a su propia naturaleza. A esta necesidad le podemos llamar autorrealización (self-actualization). Este término se refiere a los deseos de hacer real (realizar) lo que potencialmente es. El deseo de volverse más y más lo que uno idiosincrásicamente es, volverse todo lo que uno es capaz de ser.

DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

En este sentido, Locke, (1976) citado por Neil, Ones, Kepir & Viswesvaran, (1994, pág. 25) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías:

- **Satisfacción en el trabajo:** interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- **Satisfacción con el salario:** Se debe considerar la forma en cómo el dinero es distribuido (equidad). La teoría en estudio, hace mención a que la satisfacción con las remuneraciones depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.

- **Satisfacción con las promociones:** oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- **Agentes de satisfacción:** que hacen posible la ocurrencia de estos eventos:
- **Satisfacción con la supervisión:** referida al estilo de supervisión Las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- **Satisfacción con los compañeros:** que incluye la competencia de Estos, su apoyo, comunicación, amistad.

MARCO CONCEPTUAL

- **RETROALIMENTACIÓN:**

A nivel general, puede decirse que la retroalimentación implica que la señal que sale regresa a su origen para luego, tras un análisis que permite realizar distintos ajustes, volver a salir. Puede entenderse a la retroalimentación como un proceso o un mecanismo que contempla el movimiento de una señal en el interior de un sistema. El regreso de la señal a su entrada se denomina bucle de retroalimentación. Merino & Pérez, (2014 prr. 3).

- **METODOLOGÍA:**

La metodología es una pieza esencial de toda investigación (método científico) que sigue a la propedéutica ya que permite sistematizar los procedimientos y técnicas que se requieren para concretar el desafío. Cabe aclarar que la propedéutica da nombre a

la acumulación de conocimientos y disciplinas que son necesarios para abordar y entender cualquier materia. El término proviene del griego pró (“antes”) y paideutikós (“referente a la enseñanza”) En otras palabras, la metodología es un recurso concreto que deriva de una posición teórica y epistemológica, para la selección de técnicas específicas de investigación. Pérez & Gardey, (2008, parr.1)

- **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Méndez, (2006) citado por García (2009, pag. 47) refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

- **EFICACIA:**

Mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido. Mayor eficacia se logra en la medida que las distintas etapas necesarias para arribar a esos objetivos, se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia. Alberto, (2002, parr.1)

- **EFICIENCIA:**

Consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta,

constituyen elementos inherentes a la eficiencia Alberto, (2002, parr. 1)

- **COMPROMISO:**

Palabra compromiso deriva del término latino compromiso y se utiliza para describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada. Por ejemplo: “Mañana a las cinco de la tarde paso por tu casa, es un compromiso”. En ocasiones, un compromiso es una promesa o una declaración de principios, como cuando un hombre con cargo político afirma: “Mi compromiso es con la gente” o “He adquirido el compromiso de solucionar esta cuestión en el transcurso de la semana” Perez & Gardey, (2008, parr.1)

- **PRODUCCIÓN:**

En términos generales, la palabra producción refiere a la acción de producir, a la cosa ya producida, al modo de producirla y a la suma de los productos, tanto del suelo como de la industria. La obtención de frutos o cualquier otro bien que proviene directamente de la naturaleza sin tercerizaciones se denomina comúnmente como producción. Karl, (1980, pág. 669)

- **EQUIPO:**

Un equipo de trabajo es un grupo pequeño de personas cuyas capacidades individuales se complementan y que se comprometen conjuntamente para una causa común, logran metas altas, operan con una metodología común, comparten responsabilidades y gozan con todo aquello.

En general, esto sugiere una limitación de tamaño del equipo porque es muy poco frecuente que más de nueve personas funcionen como un equipo. Seefeldt, (2006, parr. 1-2)

- **MOTIVACIÓN:**

Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. Robbins & Judge, (1999, pág. 2009)

- **PERCEPCIÓN:**

“Es un proceso por el que las personas seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen inteligible del mundo” Kotler. & Armstrong, (2003, pág. 6)

- **ORGANIZACIÓN:**

La organización laboral es un "grupo corporativo", siendo éste "una relación social que o bien está cerrada hacia afuera, o bien limitada mediante reglas y disposiciones de admisión de personas ajenas. Este objetivo se logra gracias a que tales reglas y órdenes se llevan a la práctica a través de la actuación de individuos específicos, por ejemplo, de un director o de un jefe, y de un grupo administrativo. Weber, (1922 parr. 3):

- **SATISFACCIÓN:**

“La satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto”, y puede ser intrínseca y extrínseca. La satisfacción intrínseca se refiere a la naturaleza de las tareas del puesto, así como a la percepción de las personas respecto del trabajo que realizan. La satisfacción extrínseca se relaciona con otros aspectos de la

situación de trabajo, como las prestaciones y el salario. Ambas variantes constituyen la combinación de varias facetas. Staw y Ross (1985. parr. 1)

- **SUBORDINACIÓN:**

Es un término de origen latino que se refiere a la relación de dependencia entre un elemento y otro. Existen diferentes tipos de subordinación o de sujeción a algo, por ejemplo: al mando, el dominio o la orden de alguien. La dominación implícita en la subordinación puede ser formal o simbólica. Además, es importante señalar que si bien lo habitual es que el subordinado acate el mando por la existencia de una relación jerárquica que él comprende y acepta, muchas veces ocurre que dicho dominio se produce aplicando la fuerza, como puede ser la imposición de una cierta conducta social por las fuerzas del orden a través de las amenazas y la violencia física. Pérez. & Gardey, (2008, parr. 2)

1.2 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

1.2.1. JUSTIFICACION

El tema de investigación, representa una realidad, que se viene viviendo en el área de crédito y cobranza del Banco Azteca (BAZ) y que merece abordar la situación problemática en forma prioritaria y urgente, dado a que han surgido diferentes cambios.

Actualmente, el presente trabajo pretende buscar una solución para el mal clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los trabajadores del Banco Azteca (BAZ), de tal manera que el personal trabaje en un ambiente cómodo, sin miedo o temor a lo que pueda pasar.

Creemos que la presente investigación, servirá como referente, para ser tomada por otros investigadores interesados por el tema materia de estudio, o

por empresas con problemáticas similares que busquen establecer un nexo con su personal.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.3.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

Banco Azteca del peru S.A. tiene como misión ser líder de la población en la base de la pirámide socioeconómica, con productos y servicios financieros altamente competitivos para satisfacer en menor tiempo y costo las necesidades de sus clientes. Banco azteca es un banco joven que nació en octubre del 2002, ante la oportunidad derivada del bajo nivel de bancarización en México. El banco está orientado al sector de menores ingresos, que representa un 70% de la población no atendida por los bancos tradicionales. Una gran ventaja desde el inicio de operaciones, fue la experiencia de más de 50 años de Grupo Elektra en el otorgamiento de crédito a dicho sector. En 2008, la expansión no tiene límites y alcanza nuevas fronteras. Apenas en enero, inician las operaciones en Perú. Dos meses después, en marzo, Banco Azteca abre sus puertas en el mercado más grande de América Latina. Actualmente banco azteca aquí en barranca esta dividida por dos áreas: área de finanzas, crédito y cobranza este último es quien remonta diferentes problemas en cuanto al clima organizacional y satisfacción laboral ya que el ambiente que se vive dentro de la empresa afecta puntos como es en el caso de la autonomía individual, recompensa, agradecimiento y apoyo, satisfacción en el trabajo, satisfacción en el salario, satisfacción con los compañeros. Todos estos puntos se deben a un mal liderazgo dentro de la empresa en cuanto a la productividad en sus cobranzas En tal sentido, nos lleva a plantear la presente investigación el nivel de percepción de los trabajadores sobre su clima laboral como una posible herramienta de contraste sobre el desempeño laboral.

1.3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de crédito y cobranza del Baz-Barranca - 2016?

1.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

1.4.1. CONCEPTUACION DE LAS VARIABLES

A. CLIMA ORGANIZACIONAL

Robbins, (2009, pág. 11) Se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo afecta su comportamiento al desempeño de ésta .Estudia en específico las situaciones relacionadas con el empleo, no es de sorprender que haga énfasis en que el comportamiento se relaciona con los puestos, trabajo, ausentismo, rotación de los empleados, productividad, desempeño humano y administración.

B. SATISFACCION LABORAL

Robbins, (2009, pág. 79-83) el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. El trabajo de una persona es más que sólo realizar las actividades obvias de ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender clientes o manejar un camión. Los trabajos requieren interactuar con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir

estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo que con frecuencia son menos que ideales, y así por el estilo. Esto significa que evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo de cierto número de elementos discretos del empleo.

1.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA N°2

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía individual	Responsabilidad, independencia y poder de decisión.	1,2,3
	Recompensa	Aspecto económico y posibilidades de promoción	4,5,6
	Consideración, agradecimiento y apoyo	Atención en el trato, Motivación al personal	7,8,
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción en el trabajo	Interés por el trabajo	9
	Satisfacción con el salario	Valoración del sueldo	10
	Satisfacción con los compañeros	Comunicación con los compañeros	11

Fuente: Elaboración propia

1.4.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se desarrolla en el Banco Azteca - Barranca

DELIMITACIÓN SOCIAL

Las unidades de análisis a considerar en este trabajo del Banco Azteca - Barranca, fueron todos los colaboradores del área de crédito y cobranza

DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se realizó durante el periodo comprendido entre los meses de agosto y diciembre del 2016

DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

Para el desarrollo de la investigación se ha tomado en cuenta la base teórica referida al clima organizacional y la satisfacción laboral

1.5 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

El clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de crédito y cobranza del Baz Barranca-2016

1.6 OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de crédito y cobranza del Baz - Barranca -2016

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de crédito y cobranza del Baz - Barranca - 2016
- b) Describir el clima organizacional en el área de crédito y cobranza del Baz - Barranca -2016
- c) Conocer la satisfacción laboral en el área de crédito y cobranza del Baz - Barranca -2016
- d) Analizar qué factores inciden en el clima organizacional en el área de crédito y cobranza del Baz - Barranca - 2016
- e) Analizar qué factores inciden en la satisfacción laboral en el área de crédito y cobranza del Baz - Barranca– 2016.

2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

2.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica (sustantiva o teórica) dado que la finalidad es la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base que se va agregando a la información previa existente

2.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Descriptivo correlacional Hernández Fernández y Baptista (2014, pág. 93) señalan que el estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más

variables”, esta investigación se enmarca dentro del campo descriptivo correlacional con relación al análisis de la realidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el Banco Azteca – Barranca - 2016

2.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se empleó en la presente investigación fue el hipotético deductivo, este método nos permite probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque buscará la objetividad y medirá la variable del objetivo de estudio. Con referencia al método hipotético deductivo Pino, (2011, pag. 269) “refiere que dentro del grupo de los métodos deductivos está el método hipotético deductivo, que es el método de las ciencias empíricas, y se llama así porque aspira a ofrecer hipótesis explicativa de los fenómenos y a confirmar dichas hipótesis contrastando con la experiencia, las afirmaciones o predicciones que de dichas hipótesis se puede deducir. Con este método se logra que la ciencia no sea una mera acumulación de datos relativos a la experiencia sino una construcción o interpretación racional de los mismos”

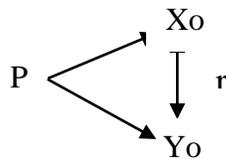
2.2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional de corte transversal.

Hernández, Fernández y baptista (2014, pág. 152) “denominan no experimental porque la investigación se realiza sin manipulación deliberada de variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómeno tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos”

Hernández, Fernández y baptista (2014, pág. 154) “explican que los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y realizar su incidencia e interrelación en un momento dado”

El esquema del diseño no experimental, transversal, correlacional utilizado fue el siguiente:



Dónde:

X1: Variable 1 (Clima organizacional)

Y2: Variable 2 (Satisfacción laboral)

P: Población

r: Relación

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA:

2.3.1. POBLACIÓN

Para esta investigación se considerarán a los trabajadores del área de crédito y cobranza del Banco Azteca Barranca. Contando con una población de 15 trabajadores.

N (empleados) = 15 trabajadores

2.3.2. MUESTRA:

No hay muestra, ya que se trabajo con toda la población

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

2.4.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

A. ANÁLISIS DOCUMENTAL

Esta técnica se utilizó, para registrar la información necesaria de los reportes, libros, informes, tesis, registros y otros documentos que fueron de gran importancia para recabar información de interés para la elaboración de esta investigación.

B. ENCUESTA

Es una herramienta que se empleó con la finalidad de obtener, procesar y comunicar los datos, con el propósito de medir los diversos indicadores de las variables que sustenta el trabajo de investigación, así como demostrar el cumplimiento de los objetivos en las encuestas los instrumentos más utilizados para la entrevista y los cuestionarios. La encuesta se aplicó fundamentalmente a los colaboradores del área de crédito y cobranza de banco Azteca, Barranca

2.4.2. INSTRUMENTO

A. CUESTIONARIO

Según Hernández, (2014, pág. 217) “manifiesta que es una herramienta conformada por un conjunto de preguntas respecto a los indicadores de las dimensiones a medir”. Este instrumento permitió valorar los conceptos y su relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el Banco Azteca, Barranca

B. FICHAS DE INVESTIGACIÓN

Estos instrumentos fueron empleados para recoger datos relativos al marco teórico, particularmente se usó fichas textuales de resumen y bibliografía

2.5. VALIDACION Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

2.5.1. VALIDACION

Según Hernández, (2014, pag. 200) manifiestan que la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir Las técnicas e instrumentos que se aplicaron para obtener la información necesaria en base al diseño establecido son las siguientes:

TABLA N° 3

Valores de los niveles de validez

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
100%	Muy Bueno
75%	Bueno
50%	Regular
25%	Deficiente

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 100). Sostiene que un instrumento es válido cuando este mide realmente la variable que pretende medir

TABLA N°4

Validación de la encuesta según el juicio de expertos

EXPERTOS	(%)
Lic. Francisco Cristóbal Gaytán	89
Lic. Víctor Wilson Saavedra Dioses	88
Dr. José Vergaray Huamán	80
PROMEDIO	86

Fuente: instrumento de opinión expertos

Los valores resultados después de tabular la calificación emitida por los expertos, para determinar la validez del instrumento se obtuvo un valor de 86%, por lo que puedo deducir que el instrumento tiene una muy buena validez, el cual pueden ser comprometidos mediante la siguiente tabla.

2.5.2. CONFIABILIDAD

Hernández, Fernández y baptista (2014, pág. 103) manifiesta que la confiabilidad es la capacidad que tiene el instrumento para hacer mediciones reales de una variable en diferentes momentos realmente cercanos. La confiabilidad de estos instrumentos se realizó según el alfa de cronbach, cuya fórmula sirve para determinar el nivel de confiabilidad de una escala y para determinar su valor. Sus valores oscilan entre 0 y 1. (Córdova 2013, pág. 108)

TABLA N°5
Niveles de confiabilidad

VALORES	NIVEL
De 0,81 a 1	Confiabilidad muy alta
De 0,61 a 0,80	Confiabilidad alta
De 0,41 a 0,60	Confiabilidad moderada
De 0,21 a 0,40	Confiabilidad baja
De 0,01 a 0,20	Confiabilidad muy baja

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

TABLA N°6
Estadísticos de fiabilidad – Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,776	,793	10

Fuente: elaboración propia

El coeficiente alfa de cronbach obtenido es de 0,776, lo cual nos permite decir que el instrumento clima organizacional de 10 ítems tiene confiabilidad alta

TABLA N°7
Estadísticos de fiabilidad – Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,750	,862	3

Fuente: elaboración propia

El coeficiente alfa de cronbach obtenido es de 0,750, lo cual nos permite decir que el instrumento satisfacción laboral de 3 ítems tiene confiabilidad alta.

3. RESULTADOS

3.1. ANALISIS DE DATOS

3.1.1. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS:

El proceso de análisis de datos obtenidos mediante los instrumentos, se realizó a partir de técnicas cuantitativas; mediante el uso de los programas SPSS y Microsoft Excel, para presentar tablas de doble entrada, gráficos de barras, de sectores circulares, etc. correctamente ordenadas según la secuencia de la encuesta elaborada.

A. DIMENSIÓN: AUTONOMÍA INDIVIDUAL

TABLA N°8

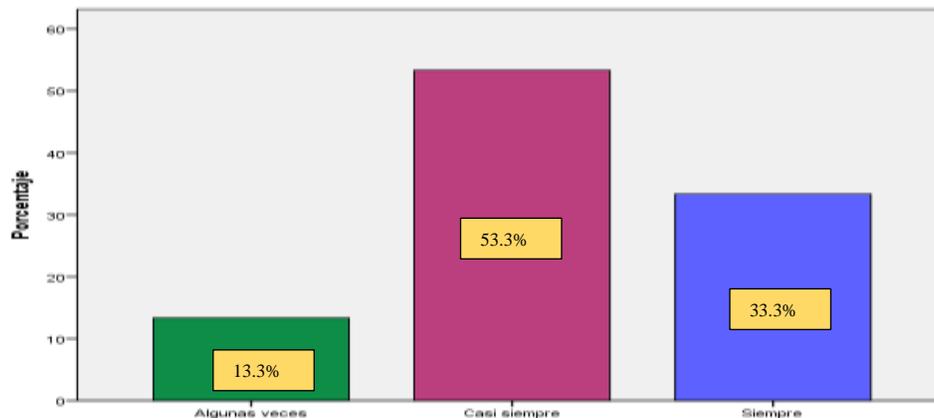
FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN AUTONOMÍA

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	2	13,3
Casi siempre	8	53,3
Siempre	5	33,3
Total	15	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la dimensión autonomía

FIGURA N°1

GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSIÓN AUTONOMÍA



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de la dimensión autonomía

RESULTADOS:

En la tabla N°8 y figura N°1 revela que 13 colaboradores que representan el 86.6%, opinan que casi siempre o siempre existe autonomía individual, de igual manera por cada 1 colaborador que opina que algunas veces existe autonomía individual aproximadamente 6 colaboradores opinan que casi siempre o siempre existe autonomía siendo los niveles casi siempre y siempre los predominantes y que contribuyen al clima organizacional

B. DIMENSIÓN: RECOMPENSAS

TABLA N°9

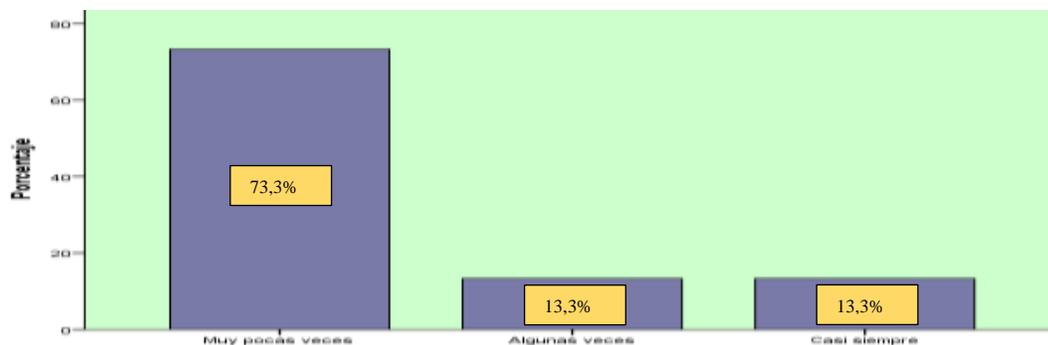
FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN RECOMPENSAS

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	11	73,3
Algunas veces	2	13,3
Casi siempre	2	13,3
Total	15	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la dimensión recompensas

FIGURA N°2

GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSIÓN: RECOMPENSAS



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de la dimensión: Recompensas

RESULTADOS:

En la tabla N°9 y figura N°2 se observa de 11 colaboradores que representan el 73,3% opinaron que muy pocas veces existen recompensas ante los logros de sus actividades, se observa también que por cada 1 colaborador que opina que casi siempre existiera recompensas, aproximadamente 5 colaboradores opinara que muy pocas veces existe recompensas, siendo el predominante algunas veces

C. DIMENSIÓN: CONSIDERACIÓN

TABLA N°10

**FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN
CONSIDERACIÓN**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Muy pocas veces	8	53,3
Algunas veces	5	33,3
Total	15	100

FIGURA N°3

GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSIÓN: CONSIDERACIÓN



Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de la dimensión: consideración

RESULTADOS:

En la tabla N°10 y figura N°3 se observa que 8 colaboradores que representan un porcentaje de 53,3% opinan que muy pocas veces existe consideración, de igual manera por 1 colaborador que opina que nunca existe consideración, 7 colaboradores aproximadamente, opinan que muy pocas veces o algunas veces existe consideración. Finalmente, solamente 5 trabajadores que representan un porcentaje de 33% del total, opinan que algunas veces existe consideración, siendo los niveles muy pocas veces los predominantes

D. VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

TABLA N°11

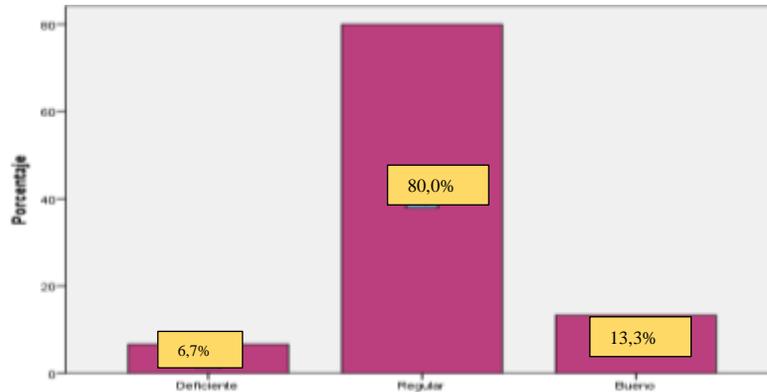
FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	6,7
Regular	12	80,0
Bueno	2	13,3
Total	15	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la variable clima organizacional

FIGURA N°4

GRÁFICO DE BARRA DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas de la variable: clima organizacional

RESULTADOS

En la tabla N°11 y figura 04, se puede observar que 12 colaboradores que representan el 80% del total, opinan que el clima organizacional en el banco Azteca es del nivel regular, se puede apreciar que por cada 6 colaboradores que opinan que el clima organizacional es del nivel regular, 1 colaborador opinó que el clima organizacional es del nivel deficiente, siendo el nivel regular el predominante.

E. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

TABLA N°12

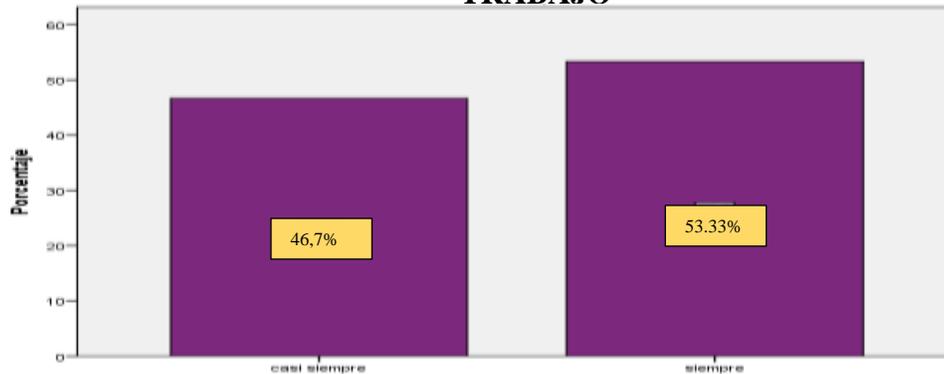
FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Casi siempre	7	46,67
Siempre	8	53,33
Total	15	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la dimensión satisfacción en el trabajo

FIGURA N°5

GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO



Fuente: Elaboración propia a partir de la dimensión satisfacción en el trabajo

RESULTADOS:

En la tabla N°12 figura N°5, se observa que 8 trabajadores que representan el 53,33%, opinan que siempre les interesa el trabajo que realizan, también se puede observar que de 7 trabajadores que representan el 46,67% opinaron que casi siempre les interesa el trabajo que realizan, revelando que siempre es el nivel con mayor porcentaje en cuanto al interés de su trabajo.

F. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL SALARIO

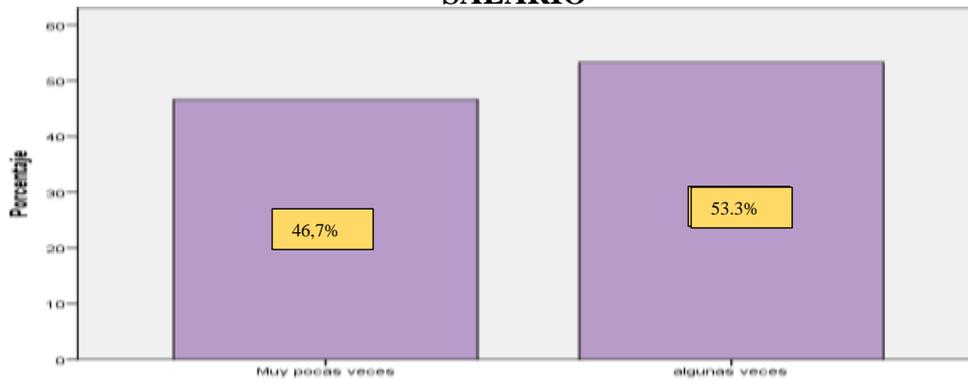
TABLA N°13

FRECUENCIA Y PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON EL SALARIO

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy pocas veces	7	46,67
Algunas veces	8	53,3
Total	15	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la dimensión Satisfacción con el salario

FIGURA N°6
GRÁFICO DE BARRAS DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON EL
SALARIO



Fuente: Elaboración propia a partir de dimensión Satisfacción con el salario

RESULTADOS:

En la tabla N°13 figura N°6, se observa que 8 trabajadores que representan un 53,33%, opinaron que solo algunas veces están conformes con su remuneración, 7 trabajadores que representan un porcentaje de 46,67% opinaron que muy pocas veces están conformes con su remuneración, revelando que el nivel algunas veces es de mayor porcentaje en cuanto a su remuneración.

G. DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LOS COMPAÑEROS

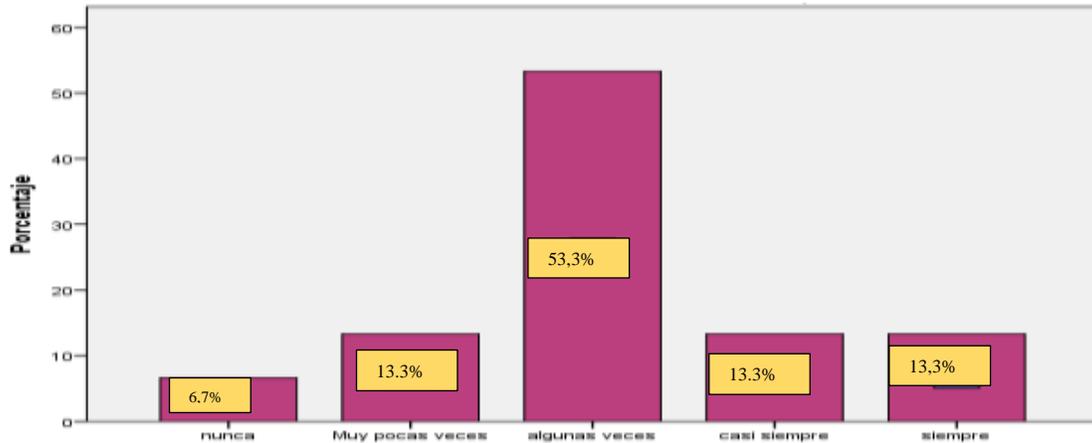
TABLA N°14
FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN
CON LOS COMPAÑEROS

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,67
Muy pocas veces	2	13,33
Algunas veces	8	53,3
Casi siempre	2	13,33
Siempre	2	13,33
Total	15	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la dimensión Satisfacción con los compañeros

FIGURA N°7

**GRAFICA DE BARRAS DE LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LOS
COMPAÑEROS**



Fuente: Elaboración propia a partir de la dimensión satisfacción con los compañeros

RESULTADOS:

En la tabla N°14 figura N°7, se observa que 8 trabajadores que representan el 53,33%, opinan que algunas veces se sienten satisfechos con sus compañeros, de 4 trabajadores y con un porcentaje de 26,6% opinaron que siempre y casi siempre se sienten satisfechos con sus compañeros, de 2 trabajadores y con un porcentaje de 13,33% opinaron que muy pocas veces se sienten satisfechos con sus compañeros, con una frecuencia absoluta de 1 trabajador y con un porcentaje de 6,67% opinaron que nunca se sienten satisfechos con sus, dando a entender que el nivel algunas veces es el predominante en cuanto a la comunicación con sus compañeros.

H. VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

TABLA N°15

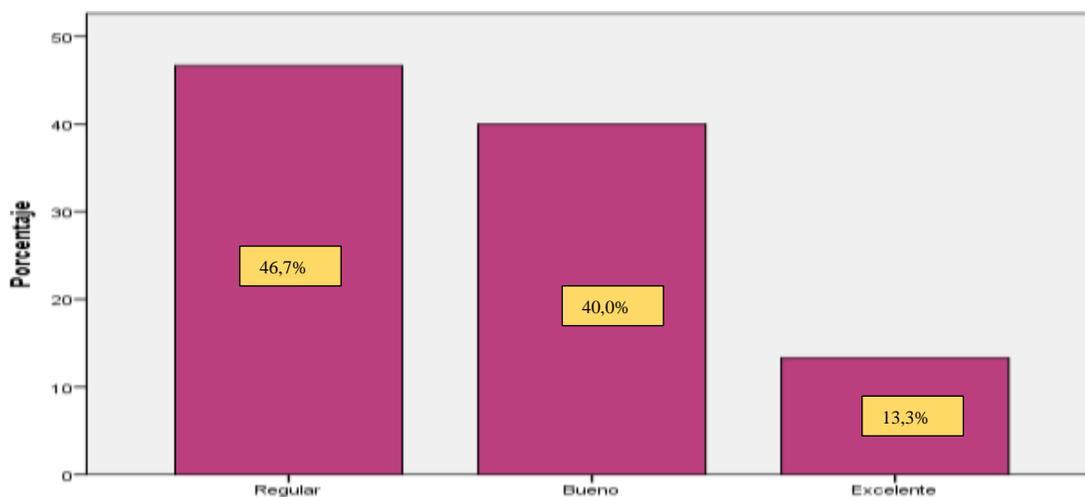
FRECUENCIA Y PORCENTAJE DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	13,3
Bueno	6	40,0
Regular	7	46,7
Total	15	100

Fuente: Elaboración propia a partir de la dimensión Satisfacción Laboral

FIGURA N°8

Grafica de barras de la variable Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de la dimensión Satisfacción Laboral

RESULTADOS:

En la tabla N°15 y figura N°8, de 7 colaboradores, que representa un 46,7% opinan de la satisfacción laboral en el Baz es de nivel regular, se puede apreciar también que por cada

4 colaboradores que opinan que la satisfacción laboral es de nivel regular, 1 opino que la satisfacción laboral es de nivel excelente siendo el nivel regular el predominante.

3.1.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Tabla N°16

Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

En la investigación social existe la convención de aceptar como porcentaje de confianza valido el nivel de significancia del 0.05, el cual significa que el analista tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse

A. HIPÓTESIS GENERAL

Ho: No existe relación significativa entre el clima organización y satisfacción laboral en el área de crédito cobranza del Baz barranca

H1: Existe relación significativa entre el clima organización y satisfacción laboral en el área de crédito cobranza del Baz barranca

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: si $p < 0.05$, entonces rechazar H1

TABLA N°17

Prueba de correlación de spearman entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el área de crédito cobranza del Baz Barranca – 2016

Correlaciones		Satisfacción Laboral
Clima organizacional	Correlación de spearman	,105
	Sig. (bilateral)	,710
	N	15

** . La correlación es significativa al nivel ,710 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia a partir de la encuesta de las variables clima organización y satisfacción laboral.

Interpretación

Como $p = 0.710 > \alpha = 0.05$ entonces se acepta la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna; no existiendo una correlación, entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el área de crédito y cobranza del Baz Barranca– 2016

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

En la tabla N° 17, se observa que la correlación de spearman del clima organizacional y la satisfacción laboral es de ,105 y su Sig. (bilateral) ,710, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) En la investigación social existe la convención de aceptar como porcentaje de confianza valido el nivel de significancia del 0.05, el cual significa que el analista tiene el 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse

En la tabla N°11 y figura 04, se observa que 12 colaboradores que representan el 80% del total, opinaron que el clima organizacional en el banco Azteca es del nivel regular, se puede apreciar que por cada 6 colaboradores que opinan que el clima organizacional es del nivel regular, 1 colaborador opinó que el clima organizacional es del nivel deficiente, siendo el nivel regular el predominante. En la misma línea, Álvarez (2002). Quien señala que el Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo.

La satisfacción laboral, En la tabla N°15 y figura N°8, de 7 trabajadores, que representa un 46,7% opinaron que la satisfacción laboral en el Baz es de nivel regular, se puede apreciar también que por cada 4 colaboradores que opinan que el clima organizacional es de nivel regular, 1 opino que la satisfacción laboral es de nivel excelente siendo el nivel regular el predominante. Según los datos obtenidos reflejan que

al colaborador si le interesa el trabajo que realiza, no está contento con su plan de remuneraciones, la comunicación en el banco no es de manera fluida solo algunas veces se tiene una buena comunicación Al respecto Fuentes, (2012) concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de decursos dumanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. Se concluye que los empleados de la delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la delegación de recursos humanos.

En la tabla N°8 y figura N°1 revela que 13 colaboradores que representan el 86.6%, opinaron que casi siempre o siempre existe autonomía individual, de igual manera por cada 1 colaborador que opina que algunas veces existe autonomía individual aproximadamente 6 colaboradores opinan que casi siempre o siempre existe autonomía siendo los niveles casi siempre y siempre, que contribuyen al clima organizacional, entendiéndose que mas del 80% del personal se siente autónomo al momento de ejecutar su labores y responsabilidades, propone sus propias actividades de trabajo sin ninguna estrategia alguna, los colaboradores se sienten capaces para realizar sus funciones a su cargo pero es inocuo salir a trabajar sin ningún plan estratégico. Hackman y Oldham, (1980) citado por Kinicki & Kreitner, (2003: 102-128) llevaron a cabo investigaciones para determinar cómo debe estructurarse el trabajo para que los empleados estén motivados internamente. Autonomía: Es 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.

En la tabla N°12 figura N°5, se observa que 8 trabajadores que representan el 53,33%, opinaron que siempre les interesa el trabajo que realizan, también se puede observar que de 7 trabajadores que representan el 46,67% opinaron que casi siempre les interesa el trabajo que realizan, revelando que siempre es el nivel con mayor porcentaje en cuanto al interés de su trabajo. Entendiéndose que mas del 50 % de los trabajadores le interesa el trabajo que realiza en el área de crédito- cobranza del Banco azteca. Al respecto Robbins, (1998), Citado por Pardo, (2011 pág.5) señala que, la comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se observa que la correlación de spearman del clima organizacional y la satisfacción laboral es de ,105 y su Sig. (bilateral) ,710 por lo que se concluye que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis arterna determinando que no existe una correlacion entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el área de crédito y cobranza del Baz Barranca– 2016

Se evidencia que el 80% de los colaboradores opina que el clima organizacional en el banco Azteca, es regular, también, del mismo modo por cada 6 colaboradores que opinan que el clima organizacional es regular, 1 colaborador opina que el clima organizacional es deficiente. Por lo que se concluye que las estrategias o políticas establecidas en el banco Azteca, a cerca de la autonomía individual, recompensas y consideración, agradecimiento y apoyo no son internalizadas y aplicadas de manera adecuada a todos los miembros de la organización.

Se evidencia que el nivel de aplicación de la variable satisfacción laboral es regular representado por un 46,7% de los encuestados, opinan de la satisfacción laboral en el Baz es de nivel regular, se puede apreciar también que por cada 4 colaboradores que opinan que el clima organizacional es de nivel regular, 1 opino que la satisfacción laboral es de nivel excelente. Por lo que se concluye que la satisfacción en el trabajo, satisfacción en el salario, satisfacción con los compañeros, no son aplicadas de manera adecuada a todos los miembros de la organización.

Se aprecia que el 86,6% opinaron que casi siempre o siempre existe autonomía individual, de igual manera por cada 1 colaborador que opina que algunas veces existe autonomía individual aproximadamente 6 colaboradores opinan que casi siempre o siempre existe autonomía individual. Por lo que se

concluye que los colaboradores ejecutan de forma individual sus trabajos, proponen sus propias actividades y se sienten capaces para realizar sus funciones en el Banco azteca.

Se aprecia que el 53,33% de trabajadores opinaron que siempre les interesa el trabajo que realizan, de igual manera 7 trabajadores que representan el 46,67% opinaron que casi siempre les interesa el trabajo que realizan. Por lo que se concluye que la mayoría de los colaboradores tienen interés en el trabajo que realizan.

5.2. RECOMENDACIONES

Al no contar con una relación el clima organizacional y satisfacción laboraL, se propone otra variable que podria influir como por ejemplo: las normas, ya que rigen las conductas socialmente aceptables o institucionalmente necesarias, que garantizan el correcto y armónico comportamiento humano, ya sea prohibiendo las conductas indeseadas (normas prohibitivas) o permitiendo las deseadas (normas permisivas).

Al gerente del área de crédito-cobranza se recomienda fortalecer la aplicación del clima organizacional, permitiéndole de esa manera lograr ventajas competitivas ya que establecer un buen ambiente organizacional en el área de trabajo ayudara a que logren sus objetivos con menor cantidad de recursos. Se sugiere al área de crédito-cobranza que siga manteniendo ese estilo de liderazgo individual ya que esa actitud conlleva a lograr sus objetivos personales tomando decisiones propias, funcionando sin necesidad de otros, regulando libremente sus intereses.

A los directivos del Banco Azteca, se recomienda, seguir fortaleciendo la satisfacción en el trabajo, adaptando a los nuevos cambios, con la finalidad que entienda el mensaje a cerca de los cambios y su trascendencia que esto significa para la empresa. De igual manera deben evaluar, fortalecer e internalizar el desarrollo organizacional, de tal forma que se transforme en una práctica permanente y transversal en la organización, permitiendo a todos los colaboradores desarrollarse y tener una línea de carrera, capacitarles de acuerdo al puesto y función que desempeñan, todo esto con la finalidad de lograr sus objetivos propuestos.

En un mercado financiero, con muchas presiones gubernamentales y de la competencia, se recomienda a los directivos del Banco Azteca, Barranca, evaluar y de ser necesario, realizar cambios en sus estrategias de gestión

utilizadas, con la finalidad que se fortalezca en todos los colaboradores la percepción de laborar con autonomía, gozar de recompensas y sentirse considerados, logrando con ello la motivación, la satisfacción y la identificación con la institución, esto permitirá cumplir todas las metas propuestas.

Al gerente del área de crédito-cobranza se le recomienda preocuparse mas por el intereses, valoración del sueldo, comunicación con sus compañeros y bienestar de los trabajadores, demostrando el respeto, dignidad y el pensamiento lógico, aplicando estrategias y nuevos métodos de motivación. Se le sugiere que fortalezca la herramienta clima organizacional siendo esta herramienta fundamental para la productividad de los trabajadores hacia los objetivos.

6. AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado. A mis padres que gracias a su apoyo logre terminar la carrera, a la UNIVERSIDAD SAN PEDRO por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. También me gustaría agradecer al coordinador de administración el Dr. Jose Vergaray Huaman por su visión crítica de muchos aspectos de la tesis, por su rectitud en su profesión como docente. De igual manera agradecer a mi profesor de Investigación y asesor, Mg. Alejandro Lopez Morilla. por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador, a mis profesores porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M. Contreras, J. & Montoya, S. (2009) “Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo una exploración cualitativa facultad de comunicación, Enseñanza e Investigación en Psicología Xalapa– México, recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Álvarez, S. (2002) “La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. abril-agosto” Perú, tesis para optar el doctorado, Universidad Mayor De San Marcos - Lima– Perú recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/indice_Alvarez_Valverde.htm
- Alberto, R. (2002) definición de eficacia y definición de eficiencia recuperado de <http://winred.com/management/eficacia-y-eficiencia/gmx-niv116-con1409.htm?npc=3>
- Brunet, L. (1987) el clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. Editoriales trillas – México
- Cruz, T. (2003) “Motivación y satisfacción laboral la experiencia de una empresa productiva, la habana siglo XXI – Cuba”, revista Universitaria recuperado de: https://www.nodo50.org/cubasingloXXI/economia/cruz1_280203.pdf
- Fernandez, Y. (2014) clima laboral y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de oyón-2014., recuperado http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/270/TFCS_TS43.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes, S. (2012) “satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango” Universidad Rafael Landívar

Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango tesis para optar el título profesional de Psicóloga Industrial/Organizacional -Guatemala, recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- García, M. (2009) diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato - México
- García, M., y Ibarra, L. (2012) Diagnóstico de Clima Organizacional del departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. México. Consultado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- Hernández, O. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). validez y confiabilidad del instrumento “percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería pche clinicountry 3ª versión – Colombia recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/46149/1/1110447614.2014.pdf>
- Karl, M. (1980) Definición de producción, N. yorck – EE.UU. recuperado de <http://rcci.net/globalizacion/2003/fg358.htm>
- Kinicki, A. Kreitner, R. (2003) Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y práctica. Editorial Mc Graw Hill. - México.
- Kotler, F. & Armstrong, G. (2003) Definición de percepción fundamentos de marketing. 6º edición-México, recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1217/percepcion.html>
- Maslow, A. (1991) Motivación y personalidad edición Diaz de Santos, S.A. Madrid – España, recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Neil, A. Ones, D. Kepir, H. Viswesvaran, C. (1994) Handbook Of industrial and organizational psychology, sage publications – London volumen 2 recuperado de <https://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&>

dq=Handbook+Of+industrial+and+organizational+psychology&lr=&hl=e
s#v=onepage&q&f=false

- Pastén, S. (2010) Tesis Análisis de las variables de comportamiento organizacional actuales y deseadas de la empresa entrelagos ltda, Puerto Montt – Chile Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2010/bpmfcip291a/doc/bpmfcip291a.pdf>
- Pardo, J. (2011) La satisfacción de construir con el esfuerzo el individuo Frente de la profesión Universidad politécnica de valencia España–Perú” recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13739/PFG.pdf?sequence=1>, La satisfacción laboral. Relación con el comportamiento Organizacional recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos65/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral2.shtml>
- Pérez N. & Rivera P. (2015) “Clima organizacional y satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013” tesis para optar el grado de magister, universidad nacional de la Amazonía peruana Iquitos- Perú. Recuperado de: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y [http://](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J. & Merino, M. (2014) Definición de retroalimentación recuperado de <http://definicion.de/retroalimentacion/>
- Pérez, J. & Gardey, A. (2008). Definición de subordinación, definición de Metodología, definición de compromiso, recuperada de: <http://definicion.de/subordinacion/> & [http://definicion.de/metodologia,](http://definicion.de/metodologia/) <http://definicion.de/compromiso/> <http://definicion.de/compromiso/>
- Pino, R (2011) metodología de la investigación – México, recuperado de:

<https://es.slideshare.net/elfredoguillenmerino/metodologia-de-la-investigacion-55440289>

- Ramos, D. (2012) “El Clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje, Universidad Nacional abierta y a distancia, Fusugasuga – Colombia, recuperado de: <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>”
- Robbins, S. & Judge, T. (2009) “Comportamiento Organizacional” decimo tercera edición Universidad Nacional Autónoma de México D.R. ©por Pearson Educación de México, S.A. de C.V. Atlacomulco 500-5o. piso, recuperado de: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, D. (1999). Libro Diagnóstico organizacional alfa omega 6° edición – México
- Sandoval, A. & Alvarado, J. (2015). “Clima organizacional y síndrome de burnout en los servidores administrativos de la municipalidad provincial de barranca- 2014” Recuperado de: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/62/TFC_09.pdf?sequence=1
- Seefeldt, J. (2012). Los grupos en las organizaciones capítulo 6 definición de equipo, recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-grupos-organizaciones/definicion-equipo>
- Segredo, A. (2016) Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones, red de revistas científicas de américa latina y el caribe, España y Portugal, escuela nacional de salud pública , Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/214/21447534004/>

- Silva, M. (1996). Libro El clima en las organizaciones. Editorial EUB - Barcelona
- Staw, D. & Ross, B. (1985) definición de satisfacción laboral, recuperado de:
<http://xn--caribea-9za.eumed.net/wp-content/uploads/islazul.pdf>
- Villa, J. (2012) Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional, el caso laboratorio farmacéutico corporación Infarma S.A. universidad nacional del callao – Perú
- Weber, M. (1922) definición de organización, blog el mundo de los negocios upc –Perú, Recuperado de: <http://ciclog.blogspot.pe/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>

8. APENDICE ANEXOS

CUESTIONARIO

VARIABLE A MEDIR: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: Señores jefes de crédito y cobranza a continuación se presentan un conjunto de preguntas referentes al clima organizacional y satisfacción laboral por favor conteste con toda sinceridad, ya que de ello dependerá la objetividad de los resultados de la investigación. Marque con una X la alternativa que crea conveniente.

Nº	ÍTEMS CLIMA ORGANIZACIONAL	S	CS	AV	MPV	N
		5	4	3	2	1
1	Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
2	Propongo mis propias actividades de trabajo					
3	Me siento capaz para realizar las funciones que tengo a mi cargo					
4	Aquí se me ha explicado el funcionamiento de la empresa; quien tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno					
5	En esta empresa me pagan un salario justo					
6	Las promociones y ascensos en mi organización se manejan de una manera justa					
7	No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional					
8	Mi jefe me motiva a superarme cada día mas					

9	Te interesa el trabajo que realizas					
10	Estas conforme con tu remuneración (sueldo)					
11	Tienes una buena comunicación con tus compañeros					

ESCALA VALORATIVA

CATEGORÍA	PUNTAJE	VALORACIÓN CUALITATIVA	ESCALA VIGESIMAL
Siempre	5	Excelente	18-20
Casi siempre	4	Bueno	15-17
Algunas veces	3	Regular	11-14
Muy pocas veces	2	Deficiente	08-10
Nunca	1	Pésimo	Menos de 08

LEYENDA
S= SIEMPRE
CS= CASI SIEMPRE
AV= ALGUNAS VECES
MPV= MUY POCAS VECES
N=NUNCA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA

CRÉDITO COBRANZA DEL BAZ - BARRANCA- 2016”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de crédito y cobranza del BAZ Barranca - 2016?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área crédito y cobranza del BAZ Barranca - 2016	<p>A) Describir el clima organizacional en el área de crédito y cobranza del BAZ Barranca-2016</p> <p>B) Conocer la satisfacción laboral en el área de crédito y cobranza del BAZ Barranca-2016</p> <p>C) Analizar qué factores inciden en el clima organizacional en el área de crédito y cobranza del Baz - barranca - 2016</p> <p>D) Analizar qué factores inciden en la satisfacción laboral en el área de crédito y cobranza del Baz - Barranca – 2016.</p>	Existe relación directa entre El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de crédito y cobranza del BAZ Barranca 2016.	La presente investigación es de tipo cuantitativa, descriptivo correlacional. El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal No hay muestra, ya que se trabajará con toda la población

TIPO DE VARIABLE	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
VARIABLE 1	CLIMA ORGANIZACIONAL	Autonomía individual	Responsabilidad, Independencia y Poder de decisión.	¿Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo?
				¿Propongo mis propias actividades de trabajo?
				¿Me siento capaz para realizar las funciones que tengo a mi cargo?
		Recompensa	Aspecto económico, posibilidades de promoción	¿En esta empresa me pagan un salario justo?
				¿Las promociones y ascensos en mi organización se manejan de una manera justa?
				¿No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional?
Consideración, agradecimiento y apoyo	Atención en el trato,	¿Mi jefe me motiva a superarme cada día más?		
		¿Mi jefe es para mí un ejemplo a seguir?		
TIPO DE VARIABLE	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM
VARIABLE 2	SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción en el trabajo	Interés por el trabajo	¿Te interesa el trabajo que realizas?
		Satisfacción con el salario	Valoración del sueldo	¿Estas conforme con tu remuneración (sueldo)?
		Satisfacción con los compañeros	Comunicación con los compañeros	¿Tienes una buena comunicación con tus compañeros?

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL** que hace parte de la investigación titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA CRÉDITO COBRANZA DEL BAZ - BARRANCA-2016"** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

JOSE VERGARAY HUARAN

FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN

TIEMPO: 02 CARGO ACTUAL: COORDINADOR

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área crédito cobranza del BAZ Barranca -2016

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA
CRÉDITO COBRANZA DEL BAZ - BARRANCA- 2016”

DIMENSIÓN	ITEM	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autonomía Individual	Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	100%	75%	75%	100%	87.5%
Autonomía Individual	Propongo mis propias actividades de trabajo	75%	75%	75%	75%	75%
Autonomía Individual	Me siento capaz para realizar las funciones que tengo a mi cargo	100%	75%	75%	75%	81.25% 91.25%
Grado De Estructura Del Puesto	Aquí se me ha explicado el funcionamiento de la empresa; quien tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno	75%	75%	100%	75%	81.25%
Grado De Estructura Del Puesto	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación	75%	75%	75%	75%	75% 78%
Recompensa	En esta empresa me pagan un salario justo	100%	100%	75%	75%	87.5%
Recompensa	Las promociones y ascensos en mi organización se manejan de una manera justa	75%	75%	75%	100%	81.25%

Recompensa	No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional	75%	75%	75%	75%	75%	75%	81.25%	81.25%
Consideración, Agradecimiento y Apoyo	Mi jefe me motiva a superarme cada día mas	100%	100%	75%	75%	87.5%			
Consideración, Agradecimiento y Apoyo	Mi jefe es para mí un ejemplo a seguir	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	
Consideración, Agradecimiento y Apoyo	Mi jefe logra que mis compañeros y yo trabajemos como un verdadero equipo	100%	100%	100%	75%	75%	93.75%		
Consideración, Agradecimiento y Apoyo	En esta empresa los jefes cuidan a su personal	75%	75%	75%	75%	75%	75%	82.81%	
Satisfacción En El Trabajo	Te interesa el trabajo que realizas	75%	75%	100%	100%	100%	87.5%	87.5%	
Satisfacción Con El Salario	Estas conforme con tu remuneración (sueldo)	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	
Satisfacción Con Las Promociones	Te dan oportunidades para desarrollarte laboralmente	100%	75%	75%	75%	75%	91.25%	81.25%	
Satisfacción Con El Reconocimiento	Cuando cumples con las metas, te elogian por haber sido el mejor trabajador	75%	75%	75%	75%	100%	81.25%	81.25%	
Satisfacción Con La Supervisión	Te sientes conforme con el estilo de supervisión que realiza tu jefe directo	100%	75%	75%	75%	75%	91.25%	81.25%	
Satisfacción Con Los Compañeros	Tienes una buena comunicación con tus compañeros	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	

TOTAL Promedio ⇒ 80.45%

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL que hace parte de la investigación titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA CRÉDITO COBRANZA DEL BAZ - BARRANCA- 2016" La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Victor Saavedra Dioses

FORMACIÓN ACADÉMICA: Lic. Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Planeamiento y Presupuesto

TIEMPO: 08 años CARGO ACTUAL: UNIDAD DE PLANIFICACION ESTROS

INSTITUCIÓN: Hospital De Barranca

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Determinar la relaciona que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área crédito cobranza del BAZ Barranca -2016

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA CRÉDITO COBRANZA DEL BAZ - BARRANCA - 2016”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autonomía Individual	Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	75%	100%	75%	75%	81,25%
Autonomía Individual	Propongo mis propias actividades de trabajo	75%	75%	75%	100%	81,25%
Autonomía Individual	Me siento capaz para realizar las funciones que tengo a mi cargo	75%	100%	100%	100%	93,75%
Grado De Estructura Del Puesto	Aquí se me ha explicado el funcionamiento de la empresa; quien tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno	75%	100%	75%	100%	87,5%
						85,42%

Grado De Estructura Del Puesto	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificacion	75%	75%	75%	75%	75%	75% 81,25%
Recompensa	En esta empresa me pagan un salario justo	100%	75%	100%	75%	75%	87,5%
Recompensa	Las promociones y ascensos en mi organizacion se manejan de una manera justa	75	100%	100%	75%	75%	87,5%
Recompensa	No existen incentivos economicos cuando uno realiza un trabajo excepcional	100%	100%	75%	75%	75%	87,5% 87,5%
Consideración, Agradecimiento Y Apoyo	Mi jefe me motiva a superarme cada día mas	75%	75%	100%	75%	75%	81,25%
Consideración, Agradecimiento Y Apoyo	Mi jefe es para mí un ejemplo a seguir	75%	75%	75%	75%	75%	75%
Consideración, Agradecimiento	Mi jefe logra que mis compañeros y yo trabajemos	100%	75%	75%	75%	75%	81,25%

Y Apoyo	como un verdadero equipo						
Consideración, Agradecimiento Y Apoyo	En esta empresa los jefes cuidan a su personal	75%	75%	75%	75%	75%	78%
Satisfacción En El Trabajo	Te interesa el trabajo que realizas	100%	75%	100%	100%	93,75%	93,75%
Satisfacción Con El Salario	Estas conforme con tu remuneración (sueldo)	100%	75%	100%	75%	87,5%	87,5%
Satisfacción Con Las Promociones	Te dan oportunidades para desarrollar laboralmente	100%	75%	100%	100%	93,75%	93,75%
Satisfacción Con El Reconocimiento	Cuando cumples con las metas, te elogian por haber sido el mejor trabajador	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Satisfacción Con La Supervisión	Te sientes conforme con el estilo de supervisión que realiza tu jefe directo	100%	75%	100%	75%	87,5%	87,5%
Satisfacción Con Los Compañeros	Tienes una buena comunicación con tus compañeros	100%	75%	100%	100%	93,75%	93,75%

TOTAL Promedio \Rightarrow 88,84%

Calificar de 1 a 4 puntos

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	Si	No	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.	X		

VALIDEZ

APLICABLE

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

<input checked="" type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO
-------------------------------------	----	--------------------------	----

Validado por:



Fecha:

24 DE ABRIL 2016

Firma:



Teléfono:

940 204530

Email:

vwsol_75@hivusol.com

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Resperado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL** que hace parte de la investigación titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA CRÉDITO COBRANZA DEL BAZ - BARRANCA- 2016”** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

FRANCISCO JONIER CRISTÓBAL GAITÓN

FORMACIÓN ACADÉMICA: *Lic. ADMINISTRACIÓN*

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: *RECURSOS HUMANOS*

TIEMPO..... *10* CARGO ACTUAL *REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS*

INSTITUCIÓN: *HOSPITAL DE SUPE*

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:

Determinar la relaciona que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área crédito cobranza del BAZ Barranca -2016

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

<p>SUFICIENCIA</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel. 	<ul style="list-style-type: none"> -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<ul style="list-style-type: none"> -El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<ul style="list-style-type: none"> -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel 	<ul style="list-style-type: none"> -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA CRÉDITO COBRANZA DEL BAZ - BARRANCA - 2016”

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autonomía Individual	Decido el modo en que ejecutaré mi trabajo	100%	75%	75%	75%	81,25%
Autonomía Individual	Propongo mis propias actividades de trabajo	100%	75%	75%	75%	81,25%
Autonomía Individual	Me siento capaz para realizar las funciones que tengo a mi cargo	100%	100%	100%	75%	93,75% 85,42%
Grado De Estructura Del Puesto	Aquí se me ha explicado el funcionamiento de la empresa; quien tiene la autoridad y cuáles son las responsabilidades y tareas de cada uno	100%	75%	100	75%	87,5%

Grado De Estructura Del Puesto	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación	100%	75%	100%	75%	87,5%	87,5%
Recompensa	En esta empresa me pagan un salario justo	100%	100%	100%	75%	93,75%	
Recompensa	Las promociones y ascensos en mi organización se manejan de una manera justa	100%	75%	100%	75%	87,5%	
Recompensa	No existen incentivos económicos cuando uno realiza un trabajo excepcional	75%	75%	75%	75%	75%	85,42%
Consideración, Agradecimiento Y Apoyo	Mi jefe me motiva a superarme cada día mas	100%	100%	100%	75%	93,75%	
Consideración, Agradecimiento Y Apoyo	Mi jefe es para mí un ejemplo a seguir	75%	75%	75%	75%	75%	
Consideración, Agradecimiento	Mi jefe logra que mis compañeros y yo trabajemos	100%	100%	100%	100%	100%	

Y Apoyo	como un verdadero equipo						
Consideración, Agradecimiento Y Apoyo	En esta empresa los jefes cuidan a su personal	75%	75%	75%	75%	75%	86%
Satisfacción En El Trabajo	Te interesa el trabajo que realizas	100%	75%	100%	100%	93,75%	93,75%
Satisfacción Con El Salario	Estas conforme con tu remuneración (sueldo)	100%	75%	100%	75%	87,5%	87,5%
Satisfacción Con Las Promociones	Te dan oportunidades para desarrollarte laboralmente	100%	75%	100%	100%	93,75%	93,75%
Satisfacción Con El Reconocimiento	Cuando cumples con las metas, te elogian por haber sido el mejor trabajador	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Satisfacción Con La Supervisión	Te sientes conforme con el estilo de supervisión que realiza tu jefe directo	100%	75%	100%	75%	87,5%	87,5%
Satisfacción Con Los Compañeros	Tienes una buena comunicación con tus compañeros	100%	75%	100%	75%	87,5%	87,5%

Nota Promedio \Rightarrow 89,43%

Calificar de 1 a 4 puntos

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	Si	No	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los items permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.	X		

VALIDEZ

APLICABLE		SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
		X	

Validado por: **Francisco Javier Cristóbal Gaitán** Fecha: **22 DE AGOSTO DEL 2016**

Firma:  Teléfono: **23433259** Email: **franja - cg1203@hotmail.com**