

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIAS

Escuela Profesional de Administración



**Clima organizacional y satisfacción laboral en una entidad bancaria,
Ucayali, 2019.**

Por

Melissa Liliana Ferreyra Battistini

Karina Abanto Rengifo

Asesor

Dr. Guillermo Martin Montalvo Taboada

Lima, marzo de 2020

DECLARACIÓN JURADA
DE AUDITORÍA DEL INFORME DE TESIS

Guillermo Martin Montalvo Taboada, de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una entidad bancaria, Ucayali, 2019” constituye la memoria que presentan los bachilleres Melissa Liliana Ferreyra Battistini y Karina Abanto Rengifo para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Pucallpa, a los 13 días del mes de febrero del 2020.



Dr. Guillermo Martin Montalvo Taboada



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a uno día(s) del mes de marzo del año 2020 siendo las 9:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Mg. Danny Lita, Alomia Lozano, el secretario: Lic. Nancy Abigail Tazo Palacios y los demás miembros: Mg. Manuel Felipe Santos Vera, Mg. Bely Bonifacio Solís y el asesor Sr. Guillermo Martín Montalvo Taboada con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Eficacia organizacional y satisfacción laboral en una entidad bancaria Ucayali 2019

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Alberto Rengifo Karina b) Kerenya Battistini Melissa Lidianara conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional) con mención en

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Alberto Rengifo Karina

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobada, 14, B, Bueno, Muy bueno

Candidato (b): Kerenya Battistini Melissa Lidianara

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobada, 14, B, Bueno, Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Signatures and names of: Presidente (Al de Vega), Asesor (Guillermo Martín Montalvo), Miembro (Jairo), Secretario (Nancy Abigail Tazo Palacios), Miembro (Bely Bonifacio Solís), and Candidato/a (a) (Alberto Rengifo Karina) and Candidato/a (b) (Kerenya Battistini Melissa Lidianara).

Agradecimiento

A Dios por permitirnos concluir nuestro proyecto de tesis, familiares, amigos quienes nos brindaron su apoyo incondicional. A nuestros docentes de la Universidad Peruana Unión por sus consejos y enseñanzas compartidas durante nuestra formación académica, a nuestros asesores por su tiempo, sus conocimientos y dedicación en la realización de nuestro proyecto de tesis.

Índice

Dedicatoria.....	iii
i	
Agradecimiento.....	iv
Indice de Tablas.....	ix
Indice de figuras.....	x
Indice de anexos.....	xi
Resumen.....	xi
Abstract.....	xiii
Capítulo I. El problema de la investigación	
1.1. Descripción de la situación problemática	144
1.2. Formulación del problema	155
1.2.1. Problema general	155
1.2.2. Problemas específicos.....	155
1.3. Objetivos de la investigación	166
1.3.1. Objetivo general	166
1.3.2. Objetivos específicos	166
1.5. Justificación del proyecto	166
1.6. Marco bíblico	177
1.6.1. Presuposición filosófica	188
Capítulo II. Marco Teorico.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación	199
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	211

2.2	Bases teóricas	244
2.2.1	conceptos de clima organizacional	24
2.2.2	Importancia del clima organizacional	26
2.2.3	Características de clima organizacional	26
2.2.4	Tipos de clima organizacional	27
2.2.5	Teorías del clima organizacional	28
2.2.6	Dimensiones del Clima organizacional	29
2.3.	Concepto de Satisfacción laboral	31
2.3.1	Importancia satisfacción laboral	31
2.3.2	Factores que influyen sobre satisfacción laboral	32
2.3.3	Teorías de satisfacción laboral	34
2.3.4	Dimensiones de satisfacción laboral	35
2.4	Definición de términos	36
2.4.1	Clima organizacional	36
2.4.2	Satisfacción laboral	37
Capítulo III Materiales y Metodos		38
3.1	Tipo de investigación	38
3.2	Diseño de Investigación	38
3.3	Hipótesis de la investigación	38
3.3.1	Hipótesis general	38
3.3.2	Hipótesis específicas	39
3.4.	Operacionalizacion de variables	40
3.5	Población y muestra de estudio	41
3.5.1	Población	41

3.5.2	Muestra	41
3.6	Instrumentos y técnicas de recolección de datos.....	41
3.6.1.	Diseño del instrumento	41
3.7	Validación y confiabilidad del instrumento.....	42
3.7.1	Validación	42
3.7.2	Confiabilidad.....	42
3.8	Técnica de recolección de datos.....	44
3.9	Procesamiento y análisis de datos	44
Capítulo IV. Resultados y Discusiones.....		46
4.1	Resultados Estadísticos.....	46
4.1.1	Descripción de los datos sociodemográficos de la población	46
4.1.2	Análisis de los ítems de la variable Clima Organizacional.....	48
4.1.3	Análisis descriptivo de la variable de satisfacción laboral.	51
4.1.4	Contrastación de hipótesis	54
4.2	Discusión de resultados	59
Capítulo V. Conclusiones y Remomendaciones		60
5.1	Conclusiones	60
5.2	Recomendaciones	61
Referencias.....		643

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Operacionalización de variables</i>	41
<i>Tabla 2. Confiabilidad del instrumento de clima organizacional</i>	44
<i>Tabla 3. Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral</i>	44
<i>Tabla 4. Composición según género del grupo de estudio.</i>	47
<i>Tabla 5. Edades de los integrantes del grupo de estudio.</i>	48
<i>Tabla 6. Personal y cargo de los integrantes del grupo de estudio.</i>	48
<i>Tabla 7. Antigüedad laboral de los integrantes del grupo de estudio.</i>	49
<i>Tabla 8. Resultados promedios de las dimensiones de la variable clima organizacional.</i> ..	51
<i>Tabla 9. Resultados promedios de las dimensiones de la variable satisfacción del cliente.</i> 54	
<i>Tabla 10. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov</i>	56
<i>Tabla 11. Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.</i>	56
<i>Tabla 12. Relación entre innovación y satisfacción laboral.</i>	57
<i>Tabla 13. Relación entre responsabilidad y satisfacción laboral</i>	58
<i>Tabla 14. Relación entre norma y satisfacción laboral</i>	58
<i>Tabla 15. Relación entre recompensa y satisfacción laboral</i>	59
<i>Tabla 16. Relación entre claridad y satisfacción laboral</i>	59

Índice de figuras

<i>Figura 1. Dimensiones del Clima Organizacional</i>	30
<i>Figura 2. Dimensiones de Satisfacción Laboral</i>	35
<i>Figura 3. Diseño de la Investigación</i>	39
<i>Figura 4. Puntaje promedio de las dimensiones de la variable Clima Organizacional</i>	52
<i>Figura 5. Puntaje promedio de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral</i>	55

Índice de Anexos

Anexo 2. Instrumento de medición de Clima Organizacional	67
Anexo 3. Instrumento de medición de Satisfacción Laboral.....	69
Anexo 4. Matriz de Consistencia.....	70
Anexo 5: Validación de Instrumentos por (5) cinco expertos.	71

Resumen

El presente trabajo de investigación la cual tiene como título “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una entidad bancaria, Ucayali 2019”. Teniendo como objetivo general determinar si existe relación significativa entre las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una entidad bancaria Ucayali 2019; de la misma manera permitiéndonos conocer y analizar cómo influye la satisfacción laboral sobre sus dimensiones: Innovación, responsabilidad, norma, recompensa y claridad. El estudio realizado es cuantitativo, correlacional, no experimental. En el diseño se evaluará la relación entre las variables y la relación entre las dimensiones de las variables “Clima Organizacional” y la “Satisfacción Laboral”. La población conformada por 60 trabajadores de la entidad bancaria. Para la recolección de datos se aplicaron la encuesta de Clima Organizacional propuesto por Putter (2010), y para Satisfacción Laboral la encuesta propuesto por Sonia Palma (2005). Con los resultados descritos en la investigación, se concluye que el Clima Organizacional no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral, ello es corroborado por el examen medible de Rho de Spearman que obtuvo un nivel de coeficiencia de ,281 (menor al 0,5 mínimo para poder afirmar la existencia de relación) y un nivel de significancia de 0.030.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, innovación, responsabilidad, norma, recompensa, claridad.

Abstract

The present research work which has the title “Organizational Climate and Labor Satisfaction in a banking entity, Ucayali 2019”. With the general objective of determining if there is a significant relationship between the variables Organizational Climate and the Job Satisfaction of the employees of a Ucayali 2019 banking entity; in the same way allowing us to know and analyze how labor satisfaction influences its dimensions: Innovation, responsibility, norm, reward and clarity. The study is quantitative, correlational, not experimental. In the design, the relationship between the variables and the relationship between the dimensions of the variables “Organizational Climate” and the “Job Satisfaction” will be evaluated. The population consists of 60 workers of the banking entity. The Organizational Climate survey proposed by Putter (2010) was applied for data collection, and for Labor Satisfaction the survey proposed by Sonia Palma (2005). With the results described in the investigation, it is concluded that the Organizational Climate does not have a significant relationship with the labor satisfaction variable, this is corroborated by the measurable Rho exam of Spearman that obtained a coefficient level of, 281 (less than 0, 5 minimum to be able to affirm the existence of a relationship) and a level of significance of 0.030.

Keywords: Organizational climate, Work satisfaction, innovation, responsibility, standard, reward, clarity.

Capítulo I. El problema de la investigación

1.1. Descripción de la situación problemática

Una empresa busca ser competente y rentable hoy en día en donde el mundo de los negocios se caracteriza por la alta competitividad.

Una agencia bancaria, no está ajena a estos desafíos, por lo que es necesario conocer permanentemente el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores y los factores que pueden estar influyendo; Al hablar de clima organizacional nos estamos refiriendo al ambiente interno generado en la organización ya sea por las emociones y acciones de los colaboradores que integran la organización la cual tiene relación absoluta con la motivación de los colaboradores, se refiere tanto a la parte física, emocional y mental. Con respecto, el problema que se aprecia en la entidad bancaria se observó que el clima laboral en dicha organización entre los colaboradores no es lo adecuado ya que se evidencia un bajo rendimiento en sus actividades e incumplimiento de metas por desconocimiento del puesto de trabajo motivo por el cual no contribuye en el buen desempeño laboral, por el desgano en el cumplimiento de sus objetivos, falta de trabajo en equipo. Debido a los motivos antes mencionados se presenta este proyecto cuyo objetivo es medir la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral con el propósito de proponer mejoras.

Por su parte Chiavenato (2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando

proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Según Larouche Delorme (1972) El principal objetivo de la administración debe ser asegurar al máximo de prosperidad al patrón y al empleado. Este principio está basado en la identidad de intereses entre empleados y empleadores. El clima organizacional tiene un efecto directo con la productividad de los individuos en el trabajo. El rendimiento en el trabajo de las capacidades de un individuo y de un clima organizacional que permita la utilización de las diferencias individuales

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Existe relación significativa entre innovación y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019?
- ¿Existe relación significativa entre responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019?
- ¿Existe relación significativa entre la norma y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali 2019?
- ¿Existe relación significativa entre recompensas y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019?
- ¿Existe relación significativa entre claridad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar si existe relación significativa entre innovación y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.
- Determinar si existe relación significativa entre responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.
- Determinar si existe relación significativa entre normas y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.
- Determinar si existe relación significativa entre recompensas y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.
- Determinar si existe relación significativa entre claridad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.

1.5 Justificación del proyecto

Social: El estudio tiene una importancia social, pues permitirá encontrar información relevante sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad bancaria. Así mismo contribuir con el desarrollo sociocultural.

Económica: El estudio de la investigación se justifica económicamente por que está al alcance del investigador y será costado por los mismos.

Práctica: El estudio permitirá aplicar el conocimiento y contribuir a la solución de la problemática, y al mismo tiempo optimizar el servicio de la administración de empresas y negocios internacionales.

Metodológica: La investigación hará posible conocer las técnicas e instrumento de recolección de datos, así como la validez y confidencialidad de los mismos con el fin de auscultar información que permita contrastar de la mejor manera la hipótesis en estudio.

Teórica: La investigación permitirá conocer las teorías (marco teórico, así como el marco conceptual de las variables en estudio; con lo cual será posible lograr la especialización en la temática de Administración de Empresas y Negocios Internacionales.

1.6 Marco bíblico

El presente proyecto de investigación se basa en el principio de “conocer a los colaboradores de la organización”. Desde la cosmovisión cristiana se encuentra fundamentado en Reina Valera (1960) (Colosenses 3: 23-24) hagan lo que hagan, trabajen de buena gana, como para el Señor y no como para nadie en este mundo, conscientes de que el Señor los recompensará con la herencia. Ustedes sirven a Cristo el Señor.

Reina Valera (1960) menciona en el libro de (2 Timoteo 2:15) esfuérzate por presentarte a Dios aprobado, como obrero que no tiene de que avergonzarse y que interpreta rectamente la palabra de verdad.

1.6.1 Presuposición filosófica

G. De White (1989), indica que se requiere una reorganización con el objetivo de capacitarlos no solamente en su especialidad sino también en el área personal y lograr un gran progreso individual el cual beneficie a la organización

G. De White (1940) aporta “Dios ha confiado a los hombres talentos: un intelecto donde se originan las ideas, un corazón para que sea el asiento de su trono, los afectos para que se fluyan como bendiciones para otros, una conciencia para que convenza el pecado. Cada uno ha recibido algo del maestro, y cada uno debe hacer su parte para satisfacer las necesidades de la obra de Dios”

Finalmente, para G. De White (1903). “La mayor necesidad del mundo es la de hombres que no se vendan ni se compren; hombres que sean sinceros y honrados en lo más íntimo de sus almas; hombres que no teman dar al pecado el nombre que le corresponde; hombres cuya conciencia sea tan leal al deber como la brújula al polo; hombres que se mantengan de parte de la justicia, aunque se desplomen los cielos”.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

En el presente trabajo de investigación se realizó la búsqueda y recopilación de información relacionada con la variable de “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” las cuales se mencionan en nivel internacional y nacional.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Uria Calderón (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. LTDA. De la Ciudad de Ambato. Tesis para obtener el Título de Ingeniería de Empresas.

Resumen: El presente trabajo tiene como objetivo diseñar un programa del clima organizacional, que permita a los ejecutivos poseer una herramienta guía para crear un ambiente laboral motivador, utilizando el método descriptivo explicativo correlacional; obteniendo las conclusiones existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía Ltda.

Navarro Medina (2017). Diagnóstico de clima organizacional para trabajadores contratados por *outsourcing*. Caso: Bendita Paleta México.

Resumen: Esta investigación tiene como objetivo diagnosticar el clima organizacional, utilizo el método descriptivo explicativo, obteniendo como uno de los resultados la satisfacción de los empleados contratados por outsourcing y como conclusión se determinó que el clima organizacional es considerado como satisfactorio por parte de los empleados.

Montero Cruz (2015). Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Especializado Granja Integral-HEGI, Lérica-Tolima, 2015.

Resumen: Esta investigación tiene como objetivo diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del HEGI, Lerida, utilizando el método cuantitativo, observacional, descriptivo, de corte transversal, obteniendo las conclusiones El recurso humano es el capital empresarial más valioso, ya que es el que posee y desarrolla el know-how organizacional; por esta razón se hace imperativo realizar mediciones de clima laboral al interior de las Empresas.

Villamil y Sánchez (2012). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. Honduras.

Resumen: Esta investigación tiene como objetivo principal determinar el clima organizacional en los empleados de la Municipalidad de Choloma, se utilizó el método cuantitativa, correlaciona, obteniendo como resultado el comportamiento total de la variable clima organizacional por las cinco categorías asgndas, asi mismo se menciona las siguientes conclusiones los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que existe asociación estadística significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma.

Carballo y col. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del Programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. Rev. Hitos de Ciencias Económico Administrativas, 2015; 25 (59): 43-52. México.

Resumen: Esta investigación tiene como objetivo conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa de salud en Tabasco, utilizando el método de estudio observacional, prospectivo de corte transversal en el personal operativo, obteniendo los resultados que el 76% de los trabajadores manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la satisfacción laboral el 42% evidencio estar parcial a regularmente satisfecho, y se concluye la percepción del personal operativo sobre el clima organizacional es favorable.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Kling y Rios (2013). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en la Empresa Loreto Cargo SRL. De Iquitos en el año 2013.

Resumen: El estudio de la investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la empresa Loreto Cargo de Iquitos del año 2013, se utilizó el método cuantitativo, concluyendo que la satisfacción laboral en los trabajadores es de suma importancia, pues tener trabajadores satisfechos hace que realicen mejor las funciones delegadas.

Acarapi, J. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de Saga Falabella, 2016.

Resumen: La presente investigación su objetivo trata de ver la relación o influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal, método de la investigación es descriptivo-correlacional, obteniendo el resultado por factores de clima organizacional indican que el promedio más alto es de factor involucramiento

laboral ubicándose en el nivel desfavorable, y concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una relación significativa entre dichas variables.

Solano R. (2017). Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017.

Resumen: La presente investigación su objetivo determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, método de la investigación descriptivo correlacional, obteniendo el resultado se conoció que es inadecuada en un 50%, dichos resultado es suscitado por las deficiencias presentada en las dimensiones estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales, y se concluye se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_{s} < 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el nivel de correlación de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución.

Ninahuanca E. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L. San Juan de Lurigancho.

Resumen: La presente investigación su objetivo es establecer la relación existente entre el clima organizacional el desempeño laboral de los trabajadores de

la empresa Plásticos Crismez S.R.L, el método de estudio es de tipo descriptivo-correlacional, obteniendo el resultado el Clima Organización es bueno, el Desempeño Laboral también es bueno en un 66.7%. En cambio, cuando el Clima Organización es Regular, el Desempeño Laboral PRIVACIDAD Se garantizó la suma seguridad de la información de la empresa y de los trabajadores del área de producción, que participaron en la encuesta realizada en el proyecto de investigación. 46 también es Regular en un 0.0%, y concluye que existe una correlación moderada $Rho = 0.634^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000) entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Choque G. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015.

Resumen: La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, el método de la investigación es de tipo exploratorio, descriptivo correlacional y explicativo, obteniendo como resultado que el 55.4% de los encuestados algunas veces perciben un buen clima organizacional en la sede central del Gobierno Regional de Moquegua y el 44,6% casi siempre. Se puede afirmar que la sede central del Gobierno Regional de Moquegua refleja un buen clima organizacional por parte del personal administrativo, y concluye la Existe una relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. Es decir, a mejor clima organizacional, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 conceptos de clima organizacional

El concepto de clima organizacional se ha ido enriqueciendo con el tiempo debido a los estudios dedicados a este concepto, así mismo el clima organizacional contribuye parte del comportamiento de las personas que buscan como resultado la productividad, la efectividad y relación para la satisfacción de la organización. El Clima Organizacional según la teoría de Litwin y Stringer (1968). Quienes definen el clima organizacional como una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

Según Iqbal (2008), sostiene que el concepto de clima organizacional fue desarrollado a fines de la década de 1930 por el científico social Lewin y colaboradores. Utilizaron el término clima social para describir los sentimientos subjetivos o la atmósfera que encontraron en sus estudios de organizaciones. Posteriormente en los años 80, el concepto de clima social fue reemplazado por el de cultura organizacional, que provenía del campo de la antropología.

Según Méndez (2006), Menciona que el ambiente organizacional es único y se observa individuos de acuerdo al contexto, desarrollando interacción social, donde se observa variables como; liderazgo, motivación y eficiencia del colaborador.

Chiavenato (2000), describe al clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional interno, que existe entre los miembros de la organización donde pertenece, el cual está ligado al grado de motivación de los colaboradores. (p. 84)

Según McGregor citado por Moslehpour y col. (2018), el clima organizacional se define como la forma en que los empleados perciben las funciones internas de las organizaciones, como la toma de decisiones y el establecimiento de normas en el lugar de trabajo.

De esta forma podemos decir que, si en una organización existe un adecuado clima organizacional será beneficioso ya que los colaboradores tendrán interés de ser creativos, dar alternativas para la solución de los problemas y sobre todo satisfacción de lo que realizan y obtener el crecimiento de la empresa.

Asimismo, según Castro y Martins (2010) las principales características del clima organizacional son:

- El clima generalmente se considera una construcción molar que puede cambiar con el tiempo.
- Se percibe y se comparte entre los miembros de la organización, lo que puede dar lugar a un consenso entre las personas.
- Consiste en impresiones globales de la organización que los miembros forman a través de la interacción entre ellos y políticas, estructuras y procesos organizacionales.

- Las percepciones climáticas son descripciones del medio ambiente, eventos y condiciones en lugar de evaluaciones de ellos.
- La construcción del clima es multidimensional.
- Se refiere al "sentimiento de una organización".
- El clima puede influir potencialmente en el comportamiento de un individuo.

2.2.2 Importancia del clima organizacional

Según Brunet (2004), el clima organizacional refleja los valores, las actitudes y las convicciones de los miembros, así se convierte de vital importancia para que un administrador esté preparado para examinar y diagnosticar el clima de su empresa por los siguientes motivos:

- Se logra detectar y analizar orígenes de problemas, de dilemas, de estrés o insatisfacción que aportan considerablemente al impulso de conductas negativas en la empresa.
- Se puede utilizar como información base para empezar y mantener un cambio que muestre al administrador los factores concretos sobre los cuales debe conducir sus intervenciones.
- Se puede utilizar para promover el progreso de su empresa y prevenir los posibles problemas que puedan presentarse.

2.2.3 Características de clima organizacional

Según Fernández (citado por Armengol, 2001) describe al clima como el carácter global, del entorno o ambiente del centro laboral en su totalidad. De la misma forma el clima es un concepto complejo determinado por la infraestructura de la empresa.

Sus diferentes características de los individuos y su relación entre ambas. Existiendo una dinámica relativamente estable por un determinado tiempo, y luego verse alterado.

Por su parte, Mullins (citado en Furham, 2001) menciona que un clima organizacional saludable se caracteriza por tener claro los objetivos de la organización y alcanzarlos con los colaboradores. Un buen liderazgo, humanidad, confianza y apoyo mutuo permiten una mejor calidad de vida en los colaboradores, facilitando un sistema equitativo de oportunidades y recompensas para su desarrollo dentro de la organización.

2.2.4 Tipos de clima organizacional

La propuesta de Likert (1967) menciona los tipos de clima organizacional:

Clima autoritario

- Autoritario explotador: se identifica porque los administradores no tienen confianza en sus trabajadores, dentro de la empresa se percibe un clima donde existe temor, es casi inexistente la interacción de manera vertical, y la toma de decisiones son realizadas sólo por los jefes.
- Autoritarismo paternalista: se identifica porque hay confianza entre los administradores y sus trabajadores, se emplean compensaciones y sanciones como fuente de estímulos para los trabajadores. En este tipo de clima los administradores juegan con las carencias sociales de los trabajadores.

Clima participativo

- **Consultivo:** se identifica porque los directivos tienen confianza con sus trabajadores a quienes se les otorga la libertad de tomar determinadas decisiones, las necesidades de estima son satisfechas, existe una interacción entre los niveles superiores e inferiores y prevalece la delegación.
- **Participación en grupo:** en este predomina una confianza total en los trabajadores por parte de los jefes. Con la toma de decisiones busca conseguir la integración de todos los niveles de una empresa; la comunicación se caracteriza por darse de manera vertical y horizontal.

2.2.5 Teorías del clima organizacional

- **Teoría de Litwin y Stringer (1968).**

Trata de explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos en las organizaciones, en términos de motivación y clima. Estos autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

El modelo que presentan Litwin y Stringer (1968) concibe al clima organizacional como un constructor molar que permite:

- a) Analizar los determinantes de los motivadores de la conducta en situaciones actuales, con cierta complejidad social.
- b) Simplificar los problemas de medición de los determinantes situacionales.
- c) Hacer posible la caracterización de la influencia ambiental total de varios ambientes.

- **Teoría de Rensis Likert**

La Teoría de Clima Organizacional de Likert, citado por Brunet (2004), determina que la conducta manifestada por los trabajadores está relacionada estrechamente con el comportamiento por parte de los directivos y las situaciones organizacionales que ellos aprecian, por lo que se asegura que depende de las percepciones para que se den diferentes tipos de reacciones. Likert determina tres tipos de variables que detallan las cualidades propias de una organización y que intervienen en la apreciación individual del clima. Las variables se detallan a continuación:

- Variables causales: determinadas como variables independientes, las cuales están encaminadas a mostrar la manera en la que una organización se desarrolla y alcanza sus resultados. Con respecto a las variables causales se mencionan la distribución organizativa y la administrativa, la toma de las decisiones, políticas y liderazgo.
- Variables intermedias: estas variables se encaminan a apreciar la situación interna de la organización, mostrada en aspectos tales como: actitudes, motivación, rendimiento, comunicación y percepciones de todos los trabajadores. Estas variables asumen una gran importancia debido a que son las que conforman los procesos organizacionales.
- Variables finales: estas variables aparecen como consecuencia del efecto de las variables causales y las intermedias mencionadas anteriormente, están encaminadas a determinar los resultados conseguidos por la organización tales como el rendimiento, utilidades y pérdidas.

2.2.6 Dimensiones del Clima organizacional

A continuación se presenta las dimensiones del Clima Organizacional propuestos

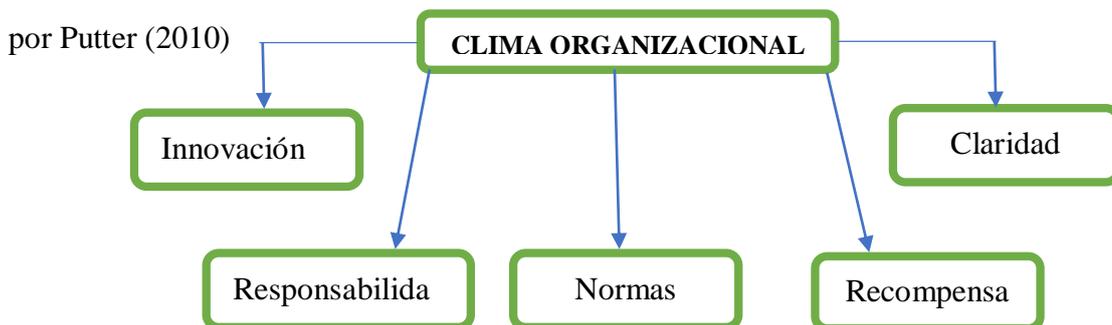


Figura 1. Dimensiones del Clima Organizacional

Fuente: Elaboración Propia

- 1) Innovación.** Es un cambio que requiere un considerable grado de imaginación y constituye una rotura relativamente profunda con la forma establecida de hacer las cosas y con ello crea fundamentalmente nueva capacidad (Pavon y Goodman 1981). Las organizaciones se encuentran en contantes cambios con el objetivo de innovar por que el mercado laboral es bastante competitivo.
- 2) Responsabilidad.** (Hirigoyen, 2012), “El concepto de responsabilidad incluye, además, una dimensión psicosociológica, en tanto tiene en cuenta el sentimiento de responsabilidad como resorte emocional individual del sentirse afectado por el otro y como capacidad culturalmente construida de evaluar consecuencias de las propias acciones y de atribuirse la obligación de hacerse cargo” (Wester, 2008, p.3)
- 3) Normas.** El énfasis que los empleados sienten que la gerencia pone para mejorar el rendimiento y dar lo mejor de sí, incluido el grado en que la gente siente que se establecen objetivos desafiantes pero alcanzables, Putter (2010).
- 4) Recompensas.** Los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los

estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción Palma, S. (2001).

5) Claridad. Sensación de que todo saben lo que se espera de ellos y que entienden cómo estas expectativas se relacionan con los objetivos más grandes de la organización. Para medir la variable de Clima Organizacional se utilizará la Escala propuesta por Putter (2010), docente de la Delft University of Technology de Netherlands. *Se presenta la Escala de Clima Organizacional con sus cinco (5) dimensiones, y 22 ítems.*

Dimensiones	Items
Innovación	1-4
Responsabilidad	5-7
Norma	8-11
Recompensa	12-15
Claridad	16-22

2.3. Concepto de Satisfacción laboral

La satisfacción en las organizaciones se puede conceptualizar como la actitud general de las personas hacia su trabajo. Cada función que las personas desempeñan debe ser mucho más que actividades que realizan, puesto que requiere de interacción con sus compañeros y con jefes, así mismo cumplir con los reglamentos de la organización, con sus políticas, y los estándares de desempeño. Según autores.

La satisfacción es el grado en que los empleados tienen un afecto positivo y apego adecuado hacia el empleo que le ofrece una organización. Los empleados

insatisfechos tendrán, por supuesto, una orientación afectiva negativa hacia la organización (Price, 1997).

Palma, S. (2006) define la Satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo en función de aspectos vinculados como significación de la tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos que faciliten su desempeño laboral.

2.3.1 Importancia satisfacción laboral

Para Robbins (2004) la satisfacción laboral es importante por los siguientes motivos:

- Existen demostraciones y realidades de que los empleados que no se sienten satisfechos no asisten con normalidad a su lugar de trabajo y acostumbran a renunciar con facilidad.
- Se ha manifestado y verificado que los empleados que se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo disfrutan tener una mejor salud e incluso pueden vivir más años.
- Si un trabajador tiene una satisfacción laboral ocasionará cambios positivos en su vida particular.

2.3.2 Factores que influyen sobre satisfacción laboral

Según Luthans (2008) afirma que existen varios factores que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral.

- El trabajo mismo: Se considera que todo lo que contenga el trabajo en sí es una fuente importante para la satisfacción laboral tomando en consideración si es un trabajo que impliquen desafíos o se torne interesante para el trabajador.
- El pago: Se reconoce que el sueldo es un factor muy significativo en lo que respecta la satisfacción laboral ya que el dinero no solo permite a las personas a satisfacer sus necesidades básicas, sino que también ayuda a que puedan satisfacer necesidades de nivel superior. En diferentes situaciones los trabajadores relacionan que el pago que reciben es considerado como la manera en que la organización ve su contribución con las actividades desempeñadas en su lugar de trabajo.
- Oportunidades de promoción: Las diferentes oportunidades de promoción tienen efectos variables en la satisfacción laboral debido a que las personas tienen diferentes tipos de aspiraciones por lo que es necesario saber determinar que recompensas son las más adecuadas según cada persona. Últimamente lo más importante para muchas personas es laboral en un ambiente de trabajo positivo y las oportunidades que tengan de poder crecer intelectualmente y poder así ampliar sus habilidades.
- Supervisión: Es una fuente importante de la satisfacción laboral y tiene dos dimensiones. La primera dimensión está centrada en los empleados y está medida por el grado en que el supervisor se interesa y se preocupa por ellos. La segunda dimensión está representada por los supervisores que dan la oportunidad a los trabajadores para que tengan participación en las decisiones involucradas con sus propios empleos siendo esta dimensión la que genera mayor satisfacción en la mayoría de casos.

- **Grupo de Trabajo:** La forma de cómo están constituidos los equipos de trabajo y la naturaleza que posean tendrán un efecto importante en la satisfacción laboral. Si las personas que integran los equipos de trabajo y son cooperadores y amistosos entre sí serán una fuente moderada de satisfacción para aquellos empleados individuales. Un excelente grupo de trabajo eficaz hace que el trabajo sea mucho más agradable pero no sería un factor esencial para la satisfacción laboral.
- **Condiciones de trabajo:** Tienen un efecto moderado con la relación a la satisfacción laboral. Si existen condiciones de trabajo que son buenas, como por ejemplo un ambiente de trabajo limpio, a los trabajadores se les facilitará realizar sus actividades. En cambio, si las condiciones de trabajo son deficientes como por ejemplo un ambiente caluroso o ruidoso, a los trabajadores se les va a dificultar realizar sus funciones de manera adecuada. Se debe considerar que si existen condiciones buenas de trabajo puede haber o no problemas de satisfacción, pero si las condiciones son deficientes es muy probable que si existan problemas.

2.3.3 Teorías de satisfacción laboral

Teoría de los dos factores

Según Frederick Herzerg (1967) “la teoría de los dos factores” explica que la satisfacción e insatisfacción laboral constituyen dos fenómenos que son muy distintos y aislados entre sí en el comportamiento profesional (Crespo, 2003). Esta teoría determina que un trabajador tiene dos grupos de necesidades; unas relacionadas al medio ambiente físico al cual se lo señala como “motivadores”, y al segundo grupo de necesidades las llama “factores o necesidades de higiene” los

cuales están en relación con la insatisfacción de los trabajadores. Si se logran satisfacer las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se sentirá insatisfecho, pero tampoco está satisfecho, se encontrará en lo que se denomina “estado neutro”; si no se satisfacen estas necesidades se siente insatisfecho. El trabajador solo está satisfecho en el lugar de trabajo si están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no están cubiertas dichas necesidades, el trabajador no está satisfecho, pero tampoco insatisfecho, se mantiene en un “estado neutro”

Teoría del valor

En la Teoría del Valor, según Locke (1976), se manifiesta que la satisfacción laboral es la consecuencia del ajuste existente entre los resultados del trabajo y los deseos del trabajador. Cuanto mayor sea este ajuste, mayor será la satisfacción laboral. Para Locke, los resultados que las personas valoran no tienen que ser precisamente necesidades físicas, sino que puede ser aspecto del trabajo que desee. El aspecto clave es la discrepancia percibida entre los aspectos del trabajo que uno tiene y aquellos que uno desea. Las mayores discrepancias generan mayor grado de insatisfacción y las menores ocasionan un mayor grado de satisfacción.

2.3.4 Dimensiones de satisfacción laboral

Las dimensiones de la satisfacción laboral presentado por Sonia Palma (2005) se detalla a continuación.

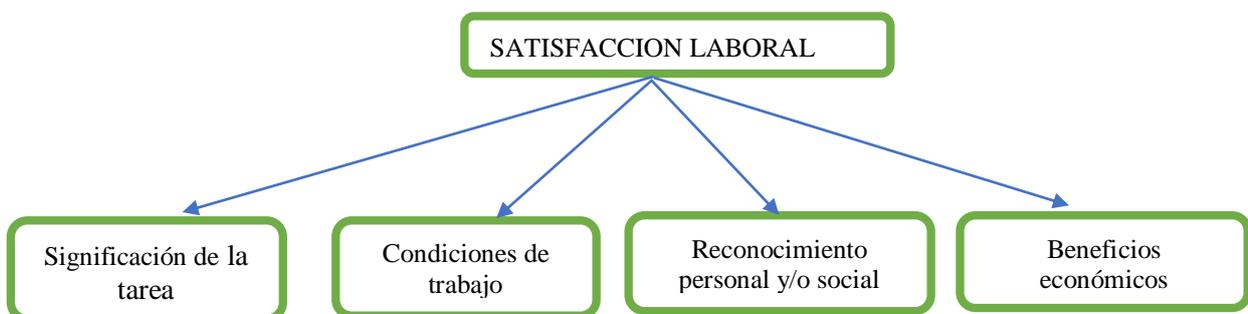


Figura 2. Dimensiones de Satisfacción Laboral
Fuente: Elaboración propia

- 1) **Significación de la tarea.** La importancia que da el trabajador al puesto donde laboral, como menciona Palma, S. (2006), es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociados a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte mental.
- 2) **Condiciones de trabajo.** Esto generado por el ambiente del trabajo que permite el bienestar personal y facilitar el hacer un buen trabajo. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones (Robbins 2005).
- 3) **Reconocimiento personal y/o social.** Refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros, son competitivos y dinámicos, valoran el prestigio y el status, no temen el riesgo, necesitan influenciar en los demás. Flores (1992), citado por León (2011).
- 4) **Beneficios económicos.** Predisposición al trabajo en función a beneficios remunerativos o incentivos económicos como resultado del esfuerzo en la tarea asignada, Sonia palma (2005).

Para medir la variable “Satisfacción Laboral” se utilizará la Escala propuesta por Sonia Palma (2005). Esta escala consta de cuatro (4) dimensiones y 24 ítems en general. Utiliza en las alternativas el tipo Likert. Las dimensiones y los ítems son:

Dimensiones	Ítems
-------------	-------

Significación de la tarea	1,2,3,4,5,6,7,8
Condiciones de trabajo	9,10,11,12,13,14,15
Reconocimiento personal y/o social	16,17,18,19,20,21
Beneficios económicos	22,23,24

2.4 Definición de términos

2.4.1 Clima organizacional

- **Definición conceptual.** El clima organizacional se define como la forma en que los empleados perciben las funciones internas de las organizaciones, como la toma de decisiones y el establecimiento de reglas en el lugar de trabajo. También se puede definir como un conjunto de comportamientos que describen una organización (McGregor citado por Putter, 2010).
- **Definición operacional:** El clima organizacional se medirá mediante la Escala de Clima Organizacional de Putter (2010). Posee cinco dimensiones: Innovación, responsabilidad, normas, recompensas y claridad.

2.4.2 Satisfacción laboral

- **Definición conceptual.** Es la disposición relativamente permanente hacia el trabajo, la misma que se encuentra basada en creencias y valores (Palma, 2005).
- **Definición operacional:** Se medirá mediante la Escala de Satisfacción Laboral propuesta por Sonia Palma (2005). Esta consiste de cuatro dimensiones: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Capítulo III. Materiales y Métodos

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, ya que se pretende ver el grado de relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores en una entidad bancaria Ucayali 2019.

Hernández y Mendoza (2018), señala que el tipo de estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Este estudio mide las dos variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

3.2 Diseño de Investigación

La investigación corresponde básicamente a un diseño no experimental y de carácter transversal. Debido a que no existe manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 152,153).

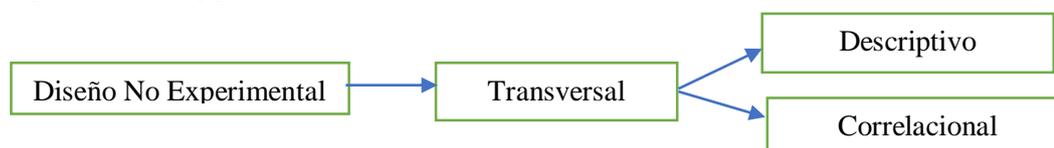


Figura 3. Diseño de la Investigación
Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

3.3 Hipótesis de la investigación

3.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.

3.3.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre innovación y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.
- Existe relación significativa entre responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.
- Existe relación significativa entre normas y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.
- Existe relación significativa entre recompensa y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.
- Existe relación significativa entre claridad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.

3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Clima Organizacional	El clima organizacional se define como la forma en que los empleados perciben las funciones internas de las organizaciones, como la toma de decisiones y el establecimiento de reglas en el lugar de trabajo. También se puede definir como un conjunto de comportamientos que describen una organización (McGregor citado por Putter, 2010).	El clima organizacional se medirá mediante la Escala de Clima Organizacional de Putter (2010). Posee cinco dimensiones: Innovación, responsabilidad, normas, recompensas y claridad	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación • Aprender nuevas cosas 	Ordinal
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos • Información • Autoridad 	
			Normas	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a cambios • Identificación 	
			Recompensas	<ul style="list-style-type: none"> • Salario • Reconocimiento • Oportunidad de ascenso 	
Satisfacción Laboral	Es la disposición relativamente permanente hacia el trabajo, la misma que se encuentra basada en creencias y valores (Palma, 2005).	Se medirá mediante la Escala de Satisfacción Laboral propuesta por Sonia Palma (2005). Esta consiste de cuatro dimensiones: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.	Asignación de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo justo - Tarea valiosa - Trabajo feliz 	Ordinal
			Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Horario - Ambiente - Comodidad 	
			Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> - Trato recibido - Compartir tareas - Distancia 	
			Beneficios económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Remuneración - Sueldo aceptable - Malestar económico 	

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1 Población

La población objeto de estudio está conformada por 60 colaboradores, hombres y mujeres de una entidad bancaria, sin distinción de tipo de contrato, tiempo de servicio, género y cargo.

3.5.2 Muestra

La muestra estuvo presentada por la misma cantidad poblacional, es decir por los 60 colaboradores de una entidad bancaria, en el cual se aplicaron los instrumentos de estudios. Es decir, que según la disponibilidad de los participantes se les pedirá que contesten los cuestionarios.

3.6 Instrumentos y técnicas de recolección de datos.

3.6.1. Diseño del instrumento

Para recabar información sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral se optó por utilizar la técnica de la encuesta y teniendo como instrumento un cuestionario la cual nos permitió la evaluación de ambas variables de estudio. A continuación el detalle.

Para medir la primera variable de Clima Organizacional se utilizó el instrumento propuesta por Putter (2010), docente de la Delft University of Technology de Netherlands, dicho instrumento consta de 5 dimensiones, conteniendo 22 items, las respuestas fueron medidas en una escala de Likert del 1 al 5. Siendo así 1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A menudo) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre). Por otra parte para medir la segunda variable de Satisfacción Laboral se utilizó el instrumento propuesta por Sonia Palma, (2005), dicho instrumento consta de 4 dimensiones, conteniendo 24

items, las respuestas fueron medidas en una escala de Likert del 1 al 5. Siendo así 1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A menudo) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre).

Un instrumento de investigación, es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema materia de investigación, el cuestionario es estructurado ya que las alternativas de respuestas a cada pregunta cuentan con una opción pre-definidas. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición de Likert.

Según Aristides A (2012), el cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1 Validación

Para la validación de los instrumentos de recolección de datos se recurrieron a juicios de cinco expertos, profesionales conocedores del tema que certificaron con sus respectivas rúbricas la validación del presente trabajo de investigación. El análisis se realizó a partir de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos a 60 colaboradores de una entidad bancaria, Ucayali 2019.

3.7.2 Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach mediante el software de SPSS v22.

En lo que respecta a la variable clima organizacional se puede observar la tabla 2, que tuvo una fiabilidad de 0.904 y en sus dimensiones valores superiores a 0.4, lo

cual demuestra que es confiable para ser aplicado en poblaciones de similares características. Sin embargo se eliminó la pregunta 01 de la dimensión innovación donde la fiabilidad subió a 0.429 y la pregunta (8) de la dimensión norma donde la fiabilidad subió a 0.678.

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento de clima organizacional

Elementos	Todos los items		Items reducidos		
	Alpha de Cronbach	N de Items	Alpha de Cronbach	N de Items	Item eliminado
Clima Organizacional	.904	22	.910	20	PI, P8
Innovación	.429	4	.502	3	P1
Responsabilidad	.721	3		---	---
Norma	.678	4	.814	3	P8
Recompensa	.778	4		--	--
Claridad	.872	7		--	--

En lo que respecta a la variable satisfacción laboral se puede observar la tabla 3, que tuvo una fiabilidad de 0.920 y en sus dimensiones valores superiores a 0.6, lo cual demuestra que es confiable para ser aplicado en poblaciones de similares características. En esta variable no se eliminaron preguntas en ninguna de las dimensiones que tienen los valores más bajos, cuando se estaba trabajando con el SPSS e intentamos eliminar preguntas el porcentaje que subía no era significativo por lo que decidimos mantener todas las preguntas.

Tabla 3. Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral

Elementos	Alpha de Cronbach	N de Items
Satisfacción Laboral	.920	24
Significación de la tarea	.765	8
Condiciones de trabajo	.866	7
Reconocimiento personal y/o social	.632	6
beneficios económicos	.696	3

3.8 Técnica de recolección de datos

Encuesta. Es una técnica de recolección de información, donde se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de individuos con la finalidad de obtener información necesaria para una investigación en especial, la cual se utiliza un listado de preguntas escritas con la finalidad de que la contesten.

Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso A, 2006).

(Arias F. G., 2012), la encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información

3.9 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información obtenida en las encuestas se utilizó el software, hojas de cálculos (MS-Excel) y el SPSS, con el objetivo de obtener datos estadísticos de correlación de Rho de Spearman, los cuales nos permitirá medir, analizar e interpretar el grado de relación de las dimensiones de cada variable de estudio.

Análisis estadístico

- **Análisis descriptivo:** Se usará el análisis de estadística descriptiva tabla de frecuencias.
- **Análisis inferencial:** Se usará estadística no paramétrica. Prueba de correlación Rho de Spearman para la evaluación de clima organizacional y satisfacción

laboral lo cual nos permitirá medir el grado de correlación de las dimensiones de cada variable y posteriormente analizar esta correlación.

Asimismo, Hernández (2014) nos menciona que para obtener y recopilar datos se tiene que utilizar técnicas y que guarden relación con el problema y objetivos de la investigación.

Capítulo IV. Resultados y Discusión

4.1 Resultados Estadísticos.

4.1.1 Descripción de los datos sociodemográficos de la población

Este capítulo estará compuesto por el análisis de los resultados demográficos de los encuestados como son sexo edad, cargo y antigüedad laboral, un segundo espacio para el desarrollo del objetivo general y para el desarrollo de los objetivos específicos, es así que, tras la aplicación de las encuestas a los colaboradores de la entidad bancaria, Ucayali, se logró obtener los siguientes resultados:

En la tabla 4 se observa que el 60% de los encuestados está conformada por mujeres y el 40% por hombres, lo que demuestra una mayor preferencia por parte de la empresa en contratar personas del sexo femenino, ya que las ideas de los directivos indican que son las mujeres quienes explotan mejor sus habilidades en sus labores asignadas.

Tabla 4. Composición según género del grupo de estudio.

Sexo	N	%
Hombre	24	40%
Mujer	36	60%
Total	60	100.00%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5, se observa que el 52% de los encuestados tiene 24 años o menos, el 38% está entre los 25 a 30 años y solo el 10% tiene 31 a más, lo que hace evidente que al no cumplir las expectativas laborales hay alto grado de rotación del personal debido a la amplia cantidad de personal joven.

Tabla 5. Edades de los integrantes del grupo de estudio.

Edad	N	%
<= 24	31	52%
25 - 30	23	38%
31+	6	10%
Total	60	100.00%

Fuente: elaboración propia.

Información Socio Laboral

En la tabla 6, se observa que, de los 60 individuos que conformaron la muestra de estudio, el 47% se encuentra laborado en ventanilla, el 33% en plataforma, el 8% en gerencia y el 12% en banca empresa.

Tabla 6. Personal y cargo de los integrantes del grupo de estudio.

Cargo	N	%
ventanilla	28	47%
plataforma	20	33%
gerente	5	8%
banca empresa	7	12%
Total	60	100.00%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 7, se aprecia que los 60 individuos que conformaron la muestra de estudio, el 48% tiene una antigüedad igual o menor a dos años, el 35% se encuentran en el rango entre los 3 y 4 años de antigüedad, y solo el 17% de estos poseen una antigüedad igual o mayor a 5 años. Lo que hace evidente que el porcentaje de colaboradores que tienen una antigüedad laboral igual o menor a dos años es del 48% y esta tendencia se da a la existencia de una alta rotación del personal, no cumplen

las condiciones que exige el empleador o el empleador no cumple las condiciones que el colaborador solicita, por lo que tiene que renunciar y la empresa volver a realizar el reclutamiento y entrenamiento del nuevo personal. No se realizó el borrado de dicha información ya que el investigador considera que esta parte de la nuestra brindo información relevante para la investigación.

Tabla 7. Antigüedad laboral de los integrantes del grupo de estudio.

Antigüedad laboral	N	%
<= 2	29	48%
3-4	21	35%
5+	10	17%
Total	60	100.00%

Fuente: elaboración propia.

4.1.2 Análisis de los ítems de la variable Clima Organizacional.

Determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019.

La tabla 8, nos describe la dimensión e ítems de la variable cultura organizacional, donde la dimensión innovación (M=4.49, DE=.47), que indica según las alternativa es a menudo, los indicadores que tienen mayor puntaje promedio son, mi trabajo me brinda la oportunidad de aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevos talentos requiere con un puntaje promedio de 4.60, seguido de me gusta ser innovador en mi trabajo con un puntaje promedio de 4.58 y como indicador con puntaje promedio mínimo se alienta a los empleados a asumir riesgos razonables (probar nuevas ideas, nuevas formas de hacer las cosas) con un puntaje promedio de 4.28. Como segunda dimensión responsabilidad (M=4.49, DE=.62) que indica según las alternativas es siempre, los indicadores que tienen mayor puntaje promedio son, tengo los recursos (herramientas, sistemas, etc.) que necesito para hacer mi trabajo de manera efectiva

con un puntaje promedio de 4.62, seguido de tengo suficiente autoridad para llevar a cabo mi trabajo de manera efectiva con un puntaje promedio de 4.45 y como indicador con puntaje promedio mínimo tengo la información que necesito para hacer mi trabajo de manera efectiva con un puntaje promedio de 4.40 . Como tercera dimensión normas ($M=4.31$, $DE=.73$) que indica según las alternativas es siempre, los indicadores que tienen mayor puntaje promedio son la empresa se centra en el cliente y se busca entender y conocer sus necesidades 4.45, seguido de me identifico en la implementación de las decisiones nuevas que se toman con un puntaje promedio de 4.25 y como indicador con puntaje promedio mínimo se responde de manera efectiva a los cambios en el negocio con un puntaje promedio de 4.23. Como cuarta dimensión recompensa ($M=4.52$, $DE=.58$) que indica según las alternativas es siempre, los indicadores que tienen mayor puntaje promedio son, cuanto mayor es mi rendimiento, mejor será mi paga con un puntaje promedio de 4.60, seguido de recibo reconocimiento cuando realizo un buen trabajo con un puntaje promedio de 4.55 , seguido de cuanto mejor sea mi desempeño, mejor será mi oportunidad para avanzar en mi carrera con un puntaje promedio de 4.50 y como indicador con puntaje promedio mínimo Recibo un pago justo por el trabajo que realizo con un puntaje promedio de 4.43. Como quinta dimensión claridad ($M=4.35$, $DE=.57$) que indica según las alternativas es siempre, los indicadores que tienen mayor puntaje promedio son, la estrategia y los objetivos comerciales de la empresa son claros para mí con un puntaje promedio de 4.53 , seguido de los objetivos de mi departamento son claros para mí con un puntaje promedio de 4.52 , seguido de creo que la forma en que mi área o departamento opera día a día es consistente con su negocio con un puntaje promedio de 4.38 , seguido de entiendo claramente cómo se evalúa mi desempeño

laboral con un puntaje promedio de 4.35, seguido entiendo las relaciones entre mi trabajo y la dirección general y los objetivos de la empresa con un puntaje promedio de 4.32 , seguido entiendo las relaciones entre mi trabajo y la dirección y objetivos generales de mi área o departamento con un puntaje promedio de 4.18, seguido como indicador con puntaje promedio mínimo creo que la forma en que la empresa opera día a día es coherente con su negocio dirección y objetivos con un puntaje promedio de 4.15.

Tabla 8.Resultados promedios de las dimensiones de la variable clima organizacional.

	<i>M</i>	<i>DE</i>
Cultura Organizacional	2.75	.89
<i>Innovación</i>	4.49	.47
2 Me gusta ser innovador en mi trabajo	4.58	.50
3 Se alienta a los empleados a asumir riesgos razonables (probar nuevas ideas, nuevas formas de hacer las cosas)	4.28	.83
4 Mi trabajo me brinda la oportunidad de aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevos talentos	4.60	.64
<i>Responsabilidad</i>	4.49	.62
5 Tengo los recursos (herramientas, sistemas, etc.) que necesito para hacer mi trabajo de manera efectiva	4.62	.49
6 Tengo la información que necesito para hacer mi trabajo de manera efectiva	4.40	.79
7 Tengo suficiente autoridad para llevar a cabo mi trabajo de manera efectiva	4.45	.98
<i>Normas</i>	4.31	.73
9 Se responde de manera efectiva a los cambios en el negocio	4.23	.74
10 La empresa se centra en el cliente y se busca entender y conocer sus necesidades	4.45	.75
11 Me identifico en la implementación de las decisiones nuevas que se toman	4.25	1.04
<i>Recompensa</i>	4.52	.58
12 Recibo un pago justo por el trabajo que realizo	4.43	.91
13 Cuanto mayor es mi rendimiento, mejor será mi paga.	4.60	.81
14 Recibo reconocimiento cuando realizo un buen trabajo.	4.55	.67
15 Cuanto mejor sea mi desempeño, mejor será mi oportunidad para avanzar en mi carrera	4.50	.54
<i>Claridad</i>	4.35	.57
16 La estrategia y los objetivos comerciales de la empresa son claros para mí	4.53	.60
17 Los objetivos de mi departamento son claros para mí	4.52	.60
18 Entiendo las relaciones entre mi trabajo y la dirección general y los objetivos de la empresa	4.32	.72
19 Entiendo las relaciones entre mi trabajo y la dirección y objetivos generales de mi área o departamento	4.18	.89
20 Creo que la forma en que la empresa opera día a día es coherente con su negocio dirección y objetivos	4.15	.90

21 Creo que la forma en que mi Área o Departamento opera día a día es consistente con su negocio	4.38	.78
22 Entiendo claramente cómo se evalúa mi desempeño laboral	4.35	.73

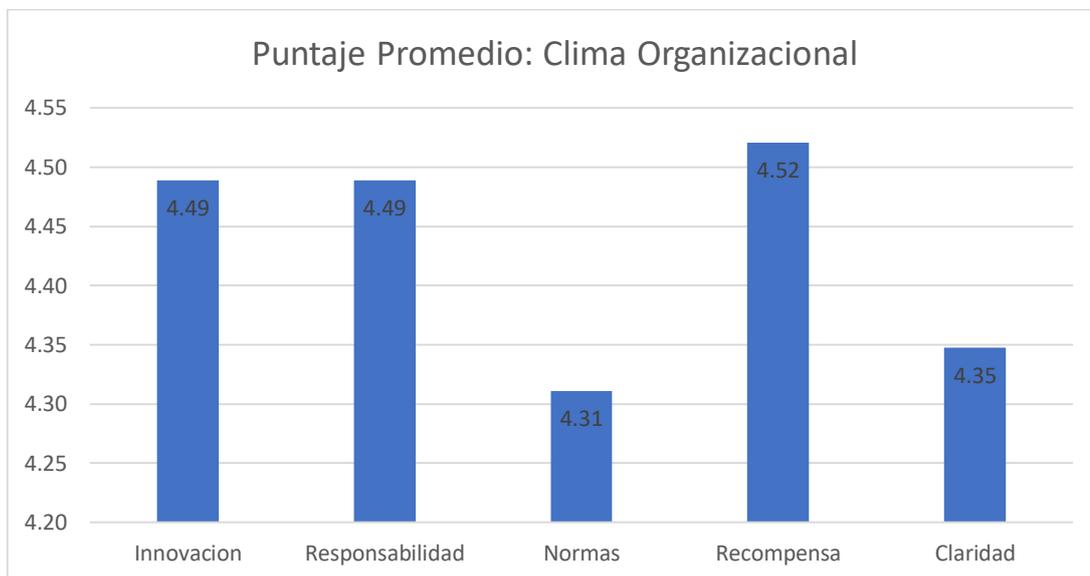


Figura 4. Puntaje promedio de las dimensiones de la variable Clima Organizacional

4.1.3 Análisis descriptivo de la variable de satisfacción laboral.

La tabla 9, nos muestra el análisis descriptivo de las dimensiones e ítems de la variable satisfacción laboral, donde el mayor puntaje promedio tiene la dimensión Significación de la tarea ($M=3.83$, $DE=.67$), que nos indica según las alternativa es siempre, los indicadores que tienen mayor puntaje promedio son, me gusta el trabajo que realizo con un puntaje promedio de 4.37 , seguido de haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo con un puntaje promedio de 4.28 , seguido de la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra con un puntaje promedio de 4.23 , seguido de me complacen los resultados de mi trabajo con un puntaje promedio de 4.17 , seguido del sueldo que tengo es bastante aceptable con un puntaje promedio de 4.05 , seguido de siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser con un puntaje promedio de 3.93 , seguido de mi trabajo me hace sentir realizado como persona con un puntaje promedio de 3.53 , seguido como indicador con puntaje

promedio mínimo me gusta la actividad que realizo con un puntaje promedio de 3.47 .Como segunda dimensión condición de trabajo (M=4.20, DE=.73) que indica según las alternativas es siempre que nos indica según las alternativa es siempre, los indicadores que tienen mayor puntaje promedio son, el horario de trabajo me resulta incómodo ,con un puntaje promedio de 4.33 , seguido de en el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo con un puntaje promedio de 4.32 , seguido de llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo con un puntaje promedio de 4.30 , seguido de la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores con un puntaje promedio de 4.27 , seguido de mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo con un puntaje promedio de 4.17 , seguido de la comodidad del ambiente de trabajo es inigualable con un puntaje promedio de 4.07 , seguido de como indicador con puntaje promedio mínimo existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias con un puntaje promedio de 3.93. Como tercera dimensión reconocimiento personal y /o social (M=3.52, DE=.74) que indica según las alternativas es siempre que nos indica según las alternativa es siempre, los indicadores que tienen mayor puntaje promedio son, prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo con un puntaje promedio de 4.18 , seguido de las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia con un puntaje promedio de 4.15 , seguido de compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido con un puntaje promedio de 4.13 , seguido de mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas con un puntaje promedio de 3.02 , seguido del ambiente donde trabajo es confortable con un puntaje promedio de 2.85, seguido como indicador con puntaje promedio mínimo me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras con un puntaje promedio de 2.77. Como cuarta dimensión beneficios

económicos (M=3.14, DE=1.07) que indica según las alternativas es casi siempre que nos indica según las alternativa es siempre, los indicadores que tienen mayor puntaje promedio son, mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo con un puntaje promedio de 4.33 , seguido de me siento útil con la labor que realizo y la sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando con los mismos indicadores que tienen el mismo promedio con un puntaje promedio de 2.55.

Tabla 9.Resultados promedios de las dimensiones de la variable satisfacción del cliente.

	<i>M</i>	<i>DE</i>
Satisfacción Laboral	3.83	.67
<i>Significación de la tarea</i>	4.00	.65
23 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	3.93	.97
24 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4.23	1.08
25 El sueldo que tengo es bastante aceptable.	4.05	.96
26 Me complacen los resultados de mi trabajo.	4.17	.91
27 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	3.53	1.35
28 Me gusta el trabajo que realizo.	4.37	.84
29 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	4.28	.83
30 Me gusta la actividad que realizo.	3.47	1.38
<i>Condición de trabajo</i>	4.20	.73
31 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	4.27	.88
32 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4.30	.79
33 La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	4.07	1.01
34 El horario de trabajo me resulta incómodo.	4.33	.82
35 En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	4.32	.87
36 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	3.93	1.33
37 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	4.17	1.04
<i>Reconocimiento personal y /o social</i>	3.52	.74
38 El ambiente donde trabajo es confortable.	2.85	1.62
39 Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	4.18	.87
40 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	4.15	.82
41 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	3.02	1.38
42 Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	4.13	1.10
43 Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	2.77	1.47
<i>Beneficios economicos</i>	3.14	1.07
44 Me siento útil con la labor que realizo.	2.55	1.45
45 La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	2.55	1.56
46 Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	4.33	.97



Figura 5. Puntaje promedio de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

4.1.4 Contrastación de hipótesis

Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov es un análisis para conocer la distribución de la información obtenida, así poder aplicar estadístico paramétrico o no paramétricos. Dado que el tamaño de la muestra es de 60 participantes.

La prueba de normalidad de los datos plantea la hipótesis nula, que los datos se ajusten a una distribución es normal y la hipótesis alternativa, los datos no se ajustan a una distribución normal, para decidir si se acepta la hipótesis nula, el p-valor debe ser menor a 0.05 ($p < 0.05$). Según la Tabla 10, el p-valor de la clima organizacional y sus dimensiones así como satisfacción laboral y sus dimensiones toma valores inferiores a 0.05 ($p < 0.05$). Por lo que, las variables no se ajustan a una distribución normal. Motivo por el cual el estadístico adecuado para medir la relación entre las 2 variables analizadas, es el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 10. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Pruebas de normalidad			
		Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Estadístico	gl	p-valor
CLIMAORGANIZACIONAL	0.152	60	0.001
Innovación	0.180	60	0.000
Responsabilidad	0.295	60	0.000
Normas	0.229	60	0.000
Recompensa	0.204	60	0.000
Claridad	0.191	60	0.000
SATISFACCIONLABORAL	0.134	60	0.009
Satisfacción de la tarea	0.182	60	0.000
Condiciones de trabajo	0.136	60	0.007
Reconocimiento personal / o social	0.126	60	0.019
Beneficios económicos	0.204	60	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 11, Tras recoger los datos y procesarlos se determinó que el clima organizacional tiene una relación ($p=0.030$) con la variable satisfacción laboral, ello es corroborado por el examen medible de Rho de Spearman que obtuvo un valor de ,281. Lo que indica que a mejor Clima Organizacional mayor ser la Satisfacción Laboral.

Tabla 11. Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Satisfacción Laboral			
Clima Organizacional	Rho de Spearman	p-valor	N
	,281*	0.030	60

Fuente: cuestionario a los colaboradores.

Determinar si existe relación significativa entre innovación y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019.

En la tabla 12, se observa que la innovación no tiene relación con la satisfacción laboral, ello es corroborado por el Rho de Spearman, que obtuvo un nivel de coeficiencia de .240, y un p-valor equivalente a 0.064, este resultado rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula, lo que se traduce en que la innovación, las nuevas ideas y las oportunidades para aprender nuevos conocimientos imperantes dentro de la organización, no inciden en el nivel de satisfacción de los colaboradores.

Tabla 12. Relación entre innovación y satisfacción laboral.

Satisfacción Laboral			
	Rho de Spearman	p-valor	N
Innovación	0.24	0.064	60

Fuente: cuestionario a los colaboradores.

Determinar si existe relación significativa entre responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019.

En la tabla 13, se percibe que la dimensión responsabilidad de la variable satisfacción laboral tiene relación con la satisfacción laboral, este resultado es corroborado por el examen estadístico Rho de Spearman, que mediante el coeficiente .de Rho de Spearman 341 obtenido y un p-valor equivalente a 0.008 determina la mínima correlación, pero no es suficiente, por tanto este resultado rechaza la hipótesis alterna y acepta la nula.

Tabla 13. Relación entre responsabilidad y satisfacción laboral

Satisfacción Laboral			
	Rho de Spearman	p-valor	N
Responsabilidad	,341**	0.008	60

Fuente: cuestionario a los colaboradores.

Determinar si existe relación significativa entre normas y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019.

En la tabla 14, se percibe que la dimensión normas tiene relación con la satisfacción laboral, ello fue corroborado por el coeficiente .286 obtenido del examen estadístico rho de spearman, el cual determino un valor equivalente a 0.027, lo que demuestra que los cambios en la organización, las diversas necesidades de los clientes y las nuevas decisiones a tomar día a día no afectan el nivel de satisfacción de los colaboradores, pues lo consideran parte de su trabajo diario, a otros factores que no involucran las normas en el clima organizacional.

Tabla 14. Relación entre norma y satisfacción laboral

Satisfacción Laboral			
	Rho de Spearman	p-valor	N
Norma	,286*	0.027	60

Fuente: cuestionario a los colaboradores.

Determinar si existe relación significativa entre recompensas y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019.

En la presente tabla 15 se observa que la recompensa no tiene relación con la satisfacción laboral, este resultado es corroborado a través del examen estadístico de Rho de Spearman que obtuvo un coeficiente de 0.210, con un valor equivalente a 0.108, ello da pie a aceptar la hipótesis nula y rechazar la alterna, ello significa que existen otros componentes que están afectando el nivel de satisfacción del personal.

Tabla 15. Relación entre recompensa y satisfacción laboral

Satisfacción Laboral			
	Rho de Spearman	p-valor	N
Recompensa	0.210	0.108	60

Fuente: cuestionario a los colaboradores.

Determinar si existe relación significativa entre claridad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019.

En la tabla 16 se observa que, tras el manejo de la información en los programas estadísticos, se logró identificar que la claridad no tiene relación con la satisfacción laboral, pues ello fue constatado por el examen medible de Rho de Spearman, el cual obtuvo un coeficiente de conexión de 0.168, y un valor equivalente a 0.198, que rechaza la hipótesis alterna, dando lugar a la hipótesis nula, pues no hay relación entre sus componente, ello significa que las estrategias, los objetivos poco claros, las relaciones laborales, y la poca coherencia en las operaciones, no son factores que afectan directamente a la satisfacción, sin embargo existe otros factores que afectan significativamente al nivel de satisfacción y que deben ser estudiados.

Tabla 16. Relación entre claridad y satisfacción laboral

Satisfacción Laboral			
Clima Organizacional	Rho de Spearman	p-valor	N

4.2 Discusión de resultados

El clima organizacional en cualquier institución, es un elemento de gran importancia si se quiere implementar una eficiente gestión, es por ello muchos de los autores afirman que esta variable influye en otras variables organizacionales como el desempeño laboral, la calidad de atención, el compromiso organizacional, la motivación y la satisfacción laboral, sin embargo, por lo tanto el buen manejo de dicha variable puede garantizar (Clima organizacional según la teoría de Litwin y Stringer, 1968) el buenos resultados en otras variables, al igual que todas las demás variables, la satisfacción laboral es una variable tan compleja la cual se encuentra afectada por gran cantidad de otras variables. (Robbins 2004).

Los resultados en la presente investigación arrojaron que el clima organizacional tiene una relación con la variable satisfacción laboral ($\rho = .281$, $p\text{-valor} < 0.05$), lo que implica que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral, o dicho en otras palabras que un buen clima organizacional en dicha entidad representa un componente muy importante para la satisfacción de sus colaboradores, estos resultados confirman la información obtenido en estudios anteriores como los planteados por Villamil y col. (2012) en el que concluye “la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma es de 64%, sobrepasando el 45% que se plantea en la hipótesis de investigación” (pág. 111) o los resultados obtenidos por Ríos R. y Kling G. (2014) en lo que concluye que “si existe relación entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Loreto Cargo S.R.L. de Iquitos en el año 2013” (pág. 55).

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- Se determinó que el clima organizacional tiene una relación con la variable satisfacción laboral (Rho de Spearman = 0,281, p-valor<0.05), por lo tanto, afirma que el clima organizacional en dicha entidad representa un componente representativo en la satisfacción de sus colaboradores.
- La dimensión innovación no tiene relación con la satisfacción laboral, (Rho de Spearman = 0.240, p-valor>0.05), lo que hace ver que aspectos como la innovación, las nuevas ideas y las oportunidades para aprender nuevos conocimientos existentes en la organización no inciden en el nivel de satisfacción.
- La dimensión responsabilidad se relaciona con la satisfacción laboral (Rho de Spearman = 0.341, p-valor <0.05). esto muestra que los colaboradores cuentan con los recursos suficientes, la información y la autoridad necesaria para la realización de su trabajo, estos factores son atribuidos como parte de su satisfacción.
- La dimensión , normas tiene relación con la satisfacción laboral, (Rho de Spearman = 0.286, p-valor <0.05), lo que demuestra que los cambios en la

organización, las diversas necesidades de los clientes y las nuevas decisiones a tomar día a día no afectan el nivel de satisfacción de los colaboradores, pues lo consideran parte de su trabajo diario.

- La dimensión recompensa no tiene relación con la satisfacción laboral, (Rho de spearman = 0.210, p-valor >0.05), ello significa que existen otros componentes que están afectando el nivel de satisfacción del personal.
- La dimensión claridad no tiene relación con la satisfacción laboral, (Rho de Spearman, = 0.168, p-valor >0.05), ello significa que las estrategias, los objetivos poco claros, las relaciones laborales, y la poca coherencia en las operaciones, no son factores que afectan directamente a la satisfacción, sin embargo existe otros factores que afectan significativamente al nivel de satisfacción y que deben ser estudiados.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar un estudio, en el cual se considere otras variables que puedan estar relacionadas con la satisfacción laboral, pues ello permitirá a los directivos de la institución tener un panorama más amplio de la realidad actual de la empresa a fin de gestionarla de manera más eficiente.
- Se recomienda que la entidad realice mejoras en cuanto tecnología para que los procesos sean más ágiles y de esa manera beneficiar a los colaboradores creando un mejor clima laboral como también a los clientes que diariamente recurren a las oficinas para hacer sus transacciones.

- Se recomienda poner atención al apego emocional del colaborador hacia su trabajo, para que se sientan identificados y comprometidos con los objetivos planteados con la entidad.
- Se recomienda seguir manejando como hasta ahora las normas dentro de la empresa, ya que se demostró que la totalidad de los colaboradores se encuentran satisfechos con el mismo, lo que favorece muchos aspectos dentro de la empresa.
- Se recomienda brindar reconocimiento tales como becas para seguir desarrollándose profesionalmente y asensos para los colaboradores que mejor se desempeñen y cumplan los objetivos.
- Se recomienda diseñar un plan de trabajo con las metas y objetivos con información precisa del plan de trabajo, que sea didáctico y de fácil comprensión.
- Se recomienda a la entidad mantener en evaluación constante a los colaboradores, para aprovechar al máximo sus aptitudes y conseguir un buen desempeño laboral. También se tiene en cuenta que generar un clima de confianza ayuda a disminuir el trabajo bajo presión y por ende cometer menos errores en la atención de los clientes.

Referencias

Acarapi , C., & Johan, F. (2016).

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1088/Acarapi_CJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.

CHoque Galindo, C. E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional Moquegua*. Obtenido de http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/38/T095_71990038_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De White, E. (1998). *Testimonios para la iglesia -T7*. Florida : Gema Editores .

De White, E. (1940). *Consejos sobre mayordomía cristiana* . Florida : Asociación Casa Editora Sudamericana.

De White, E. (1989). *Administración eficaz*. Florida: Asociación casa Editora Sudamericana.

White, E. (2003). *Liderazgo Cristiano*. Buenos Aires: ACES.

Teoría de Litwin y Stringer. Clima organizacional (1968). Obtenido de <http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.com/2014/04/el-concepto-de-clima-organizacional.html>

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/3783/000003571T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico. *Cuadernos de Administración*, 48.

Grasso. (15 de Mayo de 2006). www.eumed.net/rev/tlatemoani/.../estudios-fiscales.pdf.

Kling Vásquez, G. A., & Rios Perea, R. (2013). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en la empresa Loreto Cargo SRL, de Iquitos en el año 2013.*

Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/412>

La Santa Biblia _ Reina Valera (1960)

Likert, R. (1967). *The human organization*. New York: McGraw-Hill.

Litwin, G. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.

Méndez Álvarez, C. E. (2012). Clima Organizacional. En Anonimo, *Metodo de analisis para su intervención* (pág. 49). Colombia: Universidad del Rosario.

Montero Cruz, W. D. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital especializado Granja Integral-HEGI.*

Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/6229/93239309.pdf?sequence=1>

Navarro Medina, V. (Junio de 2017). *Diagnostico de clima organizacional para trabajadores contratados por outsourcing* . Obtenido de <http://148.204.210.201/tesis/1503431162917FINALDiagnst.pdf>

Ninahuanca Espinoza, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa plasticos Crimez SRL, san juan de Lurigancho.*

Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6952/NINAHUANCA_EA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral*. Ed. 1. Lima- Perú. Recuperado de http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Reina Valera. (1960). Santa Biblia, antiguo y nuevo testamento. Sociedades bíblicas de América Latina. pp.74, 75. Éxodo.
- Robbins, S. y Judge, T. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. Editorial: Prentice Hall, México. p 718.
- Solano Reategui, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1725>
- Uria Calderon, D. E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. LTDA*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>
- Villamil Pineda, O. N., & Sánchez Fonseca, W. J. (Agosto de 2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfaccion laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*. Obtenido de <https://innovare.unitec.edu/wp-content/uploads/2013/05/Vol1-No5.pdf>

Anexo 1. Instrumento de medición de Clima Organizacional

Instrumentos de medición de las variables o formatos que se utilizarán

Escala de clima organizacional

(Putter, 2010. *Delft University of Technology*)

INSTRUCCIONES:

- Marque con una x la respuesta correcta:
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
 - *Sexo*
Masculino (1) Femenino (2)
 - *Edad*

 - *Antigüedad laboral (años)*

 - *Cargo*
Ventanilla (1) Plataforma (2) Gerente (3) Banca empresa (4)

CARGO

Considere la siguiente escala:

Nunca (1) Casi nunca (2) A menudo (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

No.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	INNOVACIÓN					
1	Me gusta aprender de otros colegas de mi área u otras áreas					
2	Me gusta ser innovador en mi trabajo					
3	Se alienta a los empleados a asumir riesgos razonables (probar nuevas ideas, nuevas formas de hacer las cosas)					
4	Mi trabajo me brinda la oportunidad de aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevos talentos					
	RESPONSABILIDAD					
5	Tengo los recursos (herramientas, sistemas, etc.) que necesito para hacer mi trabajo de manera efectiva					
6	Tengo la información que necesito para hacer mi trabajo de manera efectiva					

7	Tengo suficiente autoridad para llevar a cabo mi trabajo de manera efectiva					
	NORMAS					
8	Dentro de mi empresa nos comparamos con el mercado externo para obtener mejores resultados					
9	Se responde de manera efectiva a los cambios en el negocio					
10	La empresa se centra en el cliente y se busca entender y conocer sus necesidades					
11	Me identifico en la implementación de las decisiones nuevas que se toman					
	RECOMPENSAS					
12	Recibo un pago justo por el trabajo que realizo					
13	Cuanto mayor es mi rendimiento, mejor será mi paga.					
14	Recibo reconocimiento cuando realizo un buen trabajo.					
15	Cuanto mejor sea mi desempeño, mejor será mi oportunidad para avanzar en mi carrera					
	CLARIDAD					
16	La estrategia y los objetivos comerciales de la empresa son claros para mí					
17	Los objetivos de mi departamento son claros para mí					
18	Entiendo las relaciones entre mi trabajo y la dirección general y los objetivos de la empresa					
19	Entiendo las relaciones entre mi trabajo y la dirección y objetivos generales de mi área o departamento					
20	Creo que la forma en que la empresa opera día a día es coherente con su negocio dirección y objetivos					
21	Creo que la forma en que mi Área o Departamento opera día a día es consistente con su negocio					
22	Entiendo claramente cómo se evalúa mi desempeño laboral					

Anexo 2. Instrumento de medición de Satisfacción Laboral

(Escala propuesta por Sonia Palma, 2005)

A continuación usted encontrará un cuestionario el cual busca medir el clima laboral en su organización.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja sólo una respuesta.

Marcando con un aspa (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

El presente cuestionario sólo tiene fines investigativos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del cuestionario.

Considere la siguiente escala:

Nunca (1) Casi nunca (2) A menudo (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

No.	REACTIVOS	1	2	3	4	5
01	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
02	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
03	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
04	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
05	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
06	Me gusta el trabajo que realizo.					
07	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
08	Me gusta la actividad que realizo.					
09	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
11	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					

12	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
13	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
14	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
15	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
16	El ambiente donde trabajo es confortable.					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
18	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
19	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
20	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
21	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
22	Me siento útil con la labor que realizo.					
23	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
24	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					

Anexo 3.Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN UNA ENTIDAD BANCARIA, CALLERIA 2019	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	Método de Investigación
	¿Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019?	Determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019.	“Clima Organizacional” Dimensiones: - Innovación - Responsabilidad - Normas - Recompensas - Claridad	Se realizará un estudio cuantitativo, no experimental,
	Problemas Específicos.	Objetivos Específicos.	Hipótesis Específicos.	Variable 2	Diseño
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe relación significativa entre innovación y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019? • ¿Existe relación significativa entre responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019? • ¿Existe relación significativa entre la norma y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019? • ¿Existe relación significativa entre recompensas y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019? • ¿Existe relación significativa entre claridad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar si existe relación significativa entre innovación y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019. • Determinar si existe relación significativa entre responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019. • Determinar si existe relación significativa entre norma y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019. • Determinar si existe relación significativa entre recompensas y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019. • Determinar si existe relación significativa entre claridad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre innovación y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019. • Existe relación significativa entre responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019. • Existe relación significativa entre norma y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019. • Existe relación significativa entre recompensa y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019. • Existe relación significativa entre claridad y la satisfacción laboral de los empleados en una entidad bancaria de Ucayali 2019. 	“Satisfacción Laboral” Dimensiones: - Significación de la tarea - Condiciones de trabajo - Reconocimiento personal y/o social - Beneficios económicos	En el diseño es de tipo correlacional, transversal. Instrumentos de medición - Escala de Clima Organizacional propuesta por Putter (2010) - Escala de satisfacción laboral propuesta por Sonia Palma (2005)	

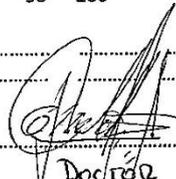
Anexo 4: Validación de Instrumentos por (5) cinco expertos.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 17/09/2019 Firma: 
Validado por: Guillermo Montalvo Taboada Título: Doctor
Institución: Universidad César Vallejo Ciudad/País: Ucayali

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 **100**
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 **90** 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 15 de Septiembre 2019 Firma: *Romero*
Validado por: Rosio Justina Romero Amash Titulo: MAGISTER
Institución: LPEU - UNU Ciudad/País: Pucallpa - PERÚ

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

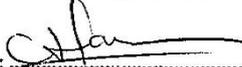
Fecha (d/m/a): 17/09/2019 Firma: 
Validado por: Wendy Ruiz Coral Título: Magister
Institución: Universidad Cesar Vallejo Ciudad/País: Ucayali

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 08-08-2019 Firma: 
Validado por: Alfonso Paredes Aguirre Título: Doctor
Institución: UPOU Ciudad/País: Lima - Perú

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUCCIÓN:

Sírvase encerrar dentro de un círculo, el número porcentual que usted considera que responde a la afirmación.

1. ¿Considera usted que el instrumento cumple el objetivo propuesto?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
2. ¿Considera usted que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
3. ¿Estima usted que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
4. Considera usted que si aplicara este instrumento a grupos similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
5. ¿Estima usted que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 ✓
6. ¿Qué ítems cree usted que se podría agregar?
7. ¿Qué ítems cree usted que se deben eliminar?

Fecha (d/m/a): 15/09/2019 Firma: 

Validado por: Rey Benito Solís Título: M.A.E.I.S.T.E.R.

Institución: UICMA - UADISAN - Huancayo Ciudad/País: Huancayo

Anexo 6. Carta de Autorización de la Entidad Bancaria



Pucallpa ,04 de Octubre del 2019.

Carta de Autorización

Señores:

Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión

Asunto:

Brindar Facilidades para realizar trabajo de investigación.

De mi mayor consideración.

Por la presente me dirijo a ustedes para solicitar cordialmente y al mismo tiempo comunicar la autorización para desarrollar el trabajo de Investigación titulada "**Clima Organización y Satisfacción laboral en una entidad bancaria de Ucayali, 2019**", que se está realizando por los Investigadores Melissa Liliana FERREYRA BATTISTINI y Karina ABANTO RENGIFO.

Agradecemos por anticipado su atención al presente, y quedo de ustedes.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Karen Verónica Ordoñez Cavalié'.

KAREN VERÓNICA ORDOÑEZ CAVALIÉ
Gerente de Tienda Interbank

Anexo 7. Hoja de Unicheck



Autor de entrega:
Maria Vallejos Atalaya

Fecha de comprobación:
24.11.2019 16:38:29 GMT+0

Fecha del Informe:
24.11.2019 16:39:23 GMT+0

ID de Comprobación:
14688469

Tipo de comprobación:
Doc vs Internet

ID de Usuario:
95180

Nombre de archivo: **trabajo final 23-11**

ID de archivo: **18953836** Recuento de páginas: **56** Recuento de palabras: **10852** Recuento de caracteres: **79224** Tamaño de archivo: **175.73 KB**

17.8% de Coincidencias

La coincidencia más alta: **2.8%** con fuente <http://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/272/1/Relacion%20entre%20el%20c>

17.8% de Coincidencias con Internet 440 Page 58

No se han encontrado Fuentes de Biblioteca

0% de Citas

No se han encontrado Citas

0% de Exclusiones

No se han encontrado exclusiones

Reemplazamiento

No se han encontrado caracteres reemplazados