



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la
Empresa Caja Arequipa, Ate 2018

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Unocc Eusebio Aracely Yeny

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÙ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 202 (D) - 2018-II-UCV Lima Ate /EP- ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 650 -2018-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad (X)
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante **UNOCC EUSEBIO ARACELY YENY**, denominado:

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CAJA AREQUIPA, ATE 2018"

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **UNOCC EUSEBIO ARACELY YENY**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	Catorce	Aprobado por Unanimidad

Presidente (a):

Dr. JAVIER NAVARRO TAPIA

Firma

Secretario:

Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ

Firma

Vocal:

Mg. EDGARD CERVANTES RAMÓN

Firma



Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Coordinadora de Escuela
UCV – Lima Ate



CC: Archivo
Escuela Profesional Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Mi tesis va dedicado a mis padres y hermanos que estuvieron conmigo en todo el transcurso de mi tesis.

A una persona que con los meses me demostró más de lo que espere de él, y que hoy en día es una persona especial para mí a la cual aprecio mucho.

A la empresa Caja Arequipa y al gerente por brindarme su apoyo en todo el transcurso de realización de mi proyecto y a todos mis compañeros de trabajo.

AGRADECIMIENTO

Primeramente le doy gracias a Dios por brindarme salud y conocimiento, a mis padres y hermanos por el apoyo incondicional en todo momento.

Agradezco también a la universidad Cesar Vallejo por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de sus aulas para poder estudiar mi carrera, así mismo a mi asesor por su tiempo, disponibilidad y enseñanza.

Mi agradecimiento también va dirigido a la empresa Caja Arequipa por haber permitido realizar mi tesis en su empresa, también a mis amistades y compañeros de clase que me apoyaron de uno u otra manera a que pueda seguir adelante brindándome su apoyo moral y conocimiento.

Por ultimo A.H por brindarme su apoyo en todo momento a pesar de las adversidades nunca dejo de alentarme a seguir con mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Aracely Yeny Unocc Eusebio estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI. 73093117, con la tesis titulada: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Así mismo, declaro también bajo juramento que la tesis es de mi autoría que fue elaborada respetando las normas, sin ser plagiada y presentando datos reales y por tanto los resultados obtenidos que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Ate, 5 de Diciembre del 2018

Aracely Yeny Unocc Eusebio



PRESENTACION

Señor presidente

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis Titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de licenciada en Administración.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerida por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, que contiene la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación, hipótesis y los objetivos de investigación. Así mismo, el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

La autora.

INDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos Previos	15
1.2.1 Antecedentes Internacionales	15
1.2.2 Antecedentes Nacionales	17
1.3 Teorías Relacionadas	20
1.3.1 Clima Organizacional	20
1.3.1.1 Definición de Clima Organizacional	20
1.3.1.2 Importancia del Clima Organizacional	21
1.3.1.3 Teorías	21
1.3.1.4 Dimensiones.....	24
1.3.2 Satisfacción Laboral	27

1.3.2.1	Definición de Satisfacción Laboral.....	27
1.3.2.2	Importancia de la Satisfacción Laboral.....	28
1.3.2.3	Teoría.....	29
1.3.2.4	Dimensiones.....	30
1.4	Formulación del problema.....	31
1.4.1	Problema General.....	31
1.4.2	Problema Específico.....	31
1.5	Justificación del estudio.....	31
1.5.1	Justificación teórica.....	31
1.5.1	Justificación practica.....	32
1.5.3	Justificación social.....	32
1.6	Hipótesis.....	32
1.6.1	Hipótesis General.....	32
1.6.2	Hipótesis Específicas.....	32
1.7	Objetivos.....	32
1.7.1	Objetivo General.....	32
1.7.2	Objetivos Específicos.....	33
I.	MÉTODO.....	34
2.1	Diseño de Investigación.....	34

2.1.1	Tipo de investigación.....	34
2.1.2	Nivel de investigación	35
2.2	Operacionalización, Variables.....	35
2.2.1	Variables	35
2.3	Población y muestra.....	38
2.3.1	Población	38
2.3.2	Muestra	38
2.3.3	Unidad de análisis.....	38
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.4.1	Técnica.....	38
2.4.2	Instrumento	38
2.4.3	Validez	39
2.4.4	Confiabilidad	40
2.5	Métodos de análisis de datos	41
2.6	Aspectos éticos	41
III.	RESULTADOS	42
3.1	análisis descriptivo de los resultados estadísticos	42
3.2	prueba de hipótesis.....	45
3.2.1	prueba de normalidad.....	45

3.3 Prueba de hipótesis general	46
3.4 Prueba de hipótesis específicas.....	47
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	55
ANEXO	58
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	58
ANEXO 2: CUESTIONARIO.....	60
ANEXO 3: VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Clima Organizacional	35
Tabla 2.	Operacionalización de la Satisfacción Laboral	36
Tabla 3.	Escala de medición	37
Tabla 4.	Validación por juicio de expertos variable 1	38
Tabla 5.	Validación por juicio de expertos variable 2	38
Tabla 6.	Validación por juicio de expertos	39
Tabla 7.	Alfa de Cronbach-Clima Organizacional	40
Tabla 8.	Alfa de Cronbach-Satisfacción Laboral	41
Tabla 9.	Medidas descriptivas de las variables	42
Tabla 10	Variable 1	42
Tabla 11.	Variable 2	43
Tabla 12.	Dimensión 1	43
Tabla 13.	Dimensión 2	44
Tabla 14.	Dimensión 3	44
Tabla 15.	Pruebas de normalidad	45
Tabla 16.	Prueba de hipótesis correlacional entre Clima organizacional y la Satisfacción laboral	46
Tabla 17.	Prueba de hipótesis correlacional entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico	47
Tabla 18.	Prueba de hipótesis correlacional entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión	48
Tabla 19.	Prueba de hipótesis correlacional entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones recibidas	49

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Clima Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018”, tuvo como objetivo general describir la relación que existe entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa en Ate 2018.

El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal. La muestra es de 30 colaboradores de la empresa Caja Arequipa en Ate. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que tuvo una escala de tipo Likert de 5 ítems.

Se estableció el coeficiente de correlación del Rho de Spearman entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, en donde el valor de $p= 0.001$ es menor a 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.914, el cual corresponde a una correlación muy buena

Palabra clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, consistencia, influencia.

ABSTRACT

The present investigation entitled: organizational climate and job satisfaction of the collaborators in the Caja Arequipa Company, Ate 2018. Its general objective was to describe the relationship that exists between the organizational climate with the work satisfaction of the collaborators in the Caja Arequipa Company, Ate 2018.

The type of study was descriptive Correlational, non- experimental and transversal design. The sample is 30 collaborators in the Caja Arequipa Company, Ate 2018. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire that had a Likert scale of 5 items.

The Rho correlation coefficient of Spearman was established between the organizational climate and job satisfaction of the collaborators in the Caja Arequipa Company, Ate 2018, where the value of $p = 0.001$ which is less than 0.05. Also, the correlation coefficient is 0.914, which corresponds to a very good correlation.

Keyword: organizational climate, job satisfaction, consistency and influence.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel mundial el clima y la satisfacción es un asunto de gran valoración, porque es constituido como un elemento indispensable para el desarrollo de las empresas, ya que se habla del capital humano. En muchas entidades de diferentes países se ha observado que el Clima Organizacional (CO), define la conducta del personal en el puesto de trabajo y esto se ve en el grado de satisfacción que tiene el colaborador. Para que las empresas puedan conseguir el éxito es necesario conseguir que sus colaboradores trabajen en un ambiente favorable y motivador. En un estudio elaborado en el año 2016 realizado en 83 países latinoamericanos, la OIT (Organización Internacional del Trabajo) halló que el 65% de los colaboradores no están satisfechos en su centro y área de trabajo, esto es producido por diferentes factores como: el clima laboral, la remuneración y crecimiento personal del trabajador y que esto tiene un alto nivel de influencia en el desempeño laboral del colaborador en las empresas. Por ello la satisfacción laboral (SL), cumple un factor importante, dado que la conducta sea positiva o negativa de los colaboradores va intervenir en el ambiente y desarrollo de la empresa.

En nuestro país en la actualidad al hablar del CO no solo es trabajar motivado sino también ser claro hacia dónde quiere dirigirse la empresa y dar a conocer a sus colaboradores lo que la empresa quiere conseguir para que así el personal se sientan comprometido con la entidad y realicen un desempeño exitoso en sus labores. Paola S., Dirigente del diario “Gestión 2015” señaló que en el Perú el clima organizacional ha dado grandes cambios y ha permitido cambiar la mentalidad de muchas empresas privadas y públicas. El Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo 2015, se encontró que la satisfacción laboral (SL), está siendo fuertemente influenciada por las condiciones laborales y que los colaboradores administrativos tienen una categoría alto de complacencia laboral que los operarios. Por lo que, obtuvieron un promedio alto de circunstancias intrínsecas como beneficios laborales y remunerativas, condiciones físicas personales y administrativas.

Además, según diario Gestión (2017) vuelve a resaltar que el clima organizacional y la satisfacción laboral es hoy por hoy el compromiso que tienen los colaboradores y que tan satisfechos están con su ambiente de trabajo, esto motiva a que las empresas cambien de mentalidad a los CEO (Chief Executive Officer) de las empresas conforme a este entorno.

Así mismo el diario el comercio (2017) dice que la rentabilidad de las empresas está dependiendo de acuerdo como mantienen su clima organizacional y que tan satisfechos tienen a sus colaboradores considerando que más de 77% de las 1780 consideradas grandes empresas peruanas tienen la gerencia de recursos humanos como una de las 5 áreas claves para el éxito de una empresa.

En la empresa Caja Arequipa se vive un clima laboral complicado, donde los colaboradores no están entusiasmados por diferentes factores y esto se observa en la productividad de la empresa. Esta insatisfacción es porque hay una inadecuada dirección puesto que los colaboradores no se sienten satisfecho con el jefe y esto se manifiesta en el bajo estímulo de trabajo en equipo y solución de conflictos cotidianos, por otro lado los trabajadores no se sienten motivados no se sienten realizados con las labores que desempeñan porque tampoco reconocen la labor que realizan día a día dado que no delegan las responsabilidades correctamente y por último los trabajadores no son bien recompensados por lo tanto piensan que no hay equidad en la distribución de pagos del salario.

De proseguir con esta realidad problemática la empresa va encontrar insatisfacción por parte de los colaboradores y esto va a repercutir en el desarrollo de la empresa ya que los colaboradores son el núcleo del éxito de todas las empresas. Es por eso que estos factores son las razones fundamentales por el cual se decide estudiar esta problemática latente de la empresa Caja Arequipa en Ate 2018, con el fin de describir la vinculación entre ambas variables y que los resultados obtenidos y recomendaciones propuestas sirvan como guía a gerencia para que pueda desarrollar un clima organizacional favorables con colaboradores satisfechos.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Buesos (2016) tesis titulada “*Relación entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la industria el Calan zona Norte*”, Universidad de Honduras, tiene como

fin precisar el vínculo que hay en el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de Industria el Calan, descriptivo correlacional con diseño transversal correlacional. Concluyendo que ambas variables, presentan afinidad real, a mayor clima existe más satisfacción con un grado de confianza de 99% y un nivel de significancia de 0.001 siendo inferior a 0.5 el error máximo permitido.

Gracias al estudio realizado por Buesos permitió al autor aportar en su investigación, ya que utiliza ambas variables de este estudio y por lo que se tomara como guía para realizar esta investigación.

Bruzual (2016) en su tesis "*Clima organizacional y la Satisfacción laboral en la empresa servicios Reliability and Risk Management*", universidad de Montemorelos-México, tiene como interés identificar que hay entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores, estudio cuantitativo, descriptiva y transversal. La investigación concluyó que los resultados comprobaron que los dos objetos de estudio tienen relación positiva alta ($r=0.790$, $p =.000$), por ende cuanto mayor sea el nivel de C.O, mayor será el nivel de S.L.

Gracias al presente antecedente ayudo a la investigación, porque permitió identificar que ambas variables de estudio tienen relación positiva alta.

Urzua (2015) en la tesis "*Influencia del Liderazgo sobre el Clima Organizacional en la escuela Villa Ignacio*", Universidad Alberto Hurtado- Chile, Cuyo objetivo es diseñar estrategias de intervención que ayuden a superar problemáticas realizando el análisis de las percepciones de los colaboradores con respecto al liderazgo y el clima organizacional. Esta investigación es cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, Esta investigación concluyó que: Las estrategias a crear para los problemas en clima organizacional deben orientarse a generar confianza recíprocas para una libre expresión, incluso al momento de criticar, en este mismo sentido se debe orientar las acciones de comunicación abierta y auténtica.

Mediante esta investigación el autor dio a conocer que las estrategias a crear para los problemas del clima organizacional deben generar confianza en los colaboradores.

Coello (2014) tesis "*Condiciones laborales que perturban el desempeño laboral de los asesores de American Call Center- Inbound*", Universidad de Guayaquil, planteo como fin identificar los factores que predomina el bajo esfuerzo de los supervisores. El autor concluyó, que el ambiente externo presenta un elevado nivel de satisfacción descarto que incurra el bajo desempeño del grupo. Al respecto, de las condiciones internas existieron niveles altos de insatisfacción, el salario, valoración del trabajo y la participación en grupo.

Este antecedente ayuda a la investigación con su objetivo donde resalta parte de los coeficientes que interfieren en el desempeño laboral.

Ríos (2013) tesis, "*Satisfacción Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional del personal de la empresa municipal- Guatemala*", su propósito es precisar si la satisfacción predomina en el clima de los colaboradores del área administrativa, el método utilizado es descriptivo correlacional, la investigación da como conclusión que los colaboradores están satisfechos con su labor en el trabajo, primordialmente la identificación con la empresa del cual muestra que los colaboradores trabajan para mantener un beneficio mutuo y así demuestra que existe correlación positiva.

Este antecedente aporta mucho a esta indagación, ya que cuenta con las dos variables de análisis y brinda un aporte mayor en cuanto a la información de la teoría, por ultimo da a conocer que existe una correlación positiva.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Natividad y Zavala (2018) tesis titulada "*Clima organizacional y satisfacción Laboral en los trabajadores de la constructora Rio Bravo S.A.C. 2017*". Universidad peruana de Ciencias Aplicadas, su finalidad es medir las variables de la investigación, metodología correlacional de corte transversal de enfoque cuantitativo, concluye que, si existe una relación directa, yaqué al someter el coeficiente de Pearson, ambas variables obtuvieron una relación de 0.571, del cual aprueba la hipótesis general planteada.

En este presente antecedente utiliza las dos variables de estudio del cual se toma como guía y planteo que se encuentra una relación directa entre el clima y satisfacción laboral en los colaboradores de la constructora Rio Bravo S.A.C.

Romani (2018) "*Clima organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad de Carabayllo 2018*". Universidad Cesar Vallejo, Tiene como fin decretar el vínculo que hay entre ambas variables, investigación básica correlacional y cuantitativo. Concluyó que hay una relación positiva y media ($Rho=0.720$); así como significativa ($p<0.05$), entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión del personal administrativos, por ende, a mejor clima organizacional mayor satisfacción con la supervisión que ejecuta en el trabajo.

Este antecedente nos permitió conocer que, si hay relación entre clima y la satisfacción con la supervisión, así mismo lo considero por la presencia de la variable y la dimensión satisfacción con la supervisión.

Coronel (2018) "*Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de la Institución María Montessori en San Juan de Lurigancho-2018*", Universidad Cesar Vallejo, planteo como propósito definir el nexo existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la I.E.P, investigación no experimental, correlacional. Concluyó que la primera variable se relaciona con la dimensión prestaciones recibidos que pertenece a la segunda variable, porque solo así se pudo aceptar la hipótesis específica donde muestra que p valor es menor que 0,05. Por ende no se rechaza la hipótesis alterna; sino al contrario se acepta, ya que el valor de sig. es 0,000 y el índice de correlación es ,896.

El presente antecedente mostro que hay un vínculo muy buena entre el clima organizacional con el beneficio económico percibido, aceptando así la hipótesis alterna. Así mismo este estudio es tomado como guía porque ayuda a la presente investigación.

Arboleda (2017) en su tesis "*Clima organizacional y satisfacción laboral del área de enfermería del Hospital Albert Sabogal -Callao 2017*". Universidad Cesar Vallejo, Cuyo intención es especificar el vínculo entre las dos variables de estudio de los colaboradores del área. El autor concluyó que hay relación significativa entre clima y las condiciones laborales en los trabajadores del hospital; ya que el nivel de sig computada es $p < 0.01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman teniendo como valor 0,508.

Se considera esta investigación del autor por la presencia de la variable y dimensión de estudio, a la vez se observa que cuando hay un mejor ambiente laboral mayor nivel de satisfacción con el ambiente y condiciones laborales en los colaboradores.

Inocente (2017) "*Clima organizacional y satisfacción laboral en el Banco de la Nación 2017*". Universidad Cesar Vallejo, plantea describir la relación que hay entre el C.O y S.L del personal del banco de la Nación, investigación básica experimental, transversal, correlacional. El investigador finaliza, descubriendo que hay un vínculo directo entre el clima organizacional con la satisfacción, el resultado es $p=0,00$ por lo que hace expulsar la hipótesis nula y mostrando como consecuencia del coeficiente de correlación de Spearman de 0,561.

La investigación ayudo a la autora a determinar la relación de ambas variables, ya que tiene como intención definir el vínculo que hay entre las variables que son de estudio de la indagación de la autora.

1.3 Teorías Relacionadas

1.3.1 Clima Organizacional

1.3.1.1 Definición de Clima Organizacional

"El clima es la apreciación directa o indirecta que demuestran los colaboradores respecto del grupo de características, condiciones y propiedades del ambiente de trabajo; y estos son analizados y definidos por el comportamiento, rendimiento y productividad del colaborador en la organización" (Pintado, 2014, p.37).

La apreciación directa o indirecta del colaborador que tiene del ambiente de su trabajo, influyendo en su motivación, así mismo un mal clima laboral puede generar un problema grande en el rendimiento y productividad del colaborador.

"Son cualidades individuales de un colaborador que procede como un purificador a través del cual los propósitos de la entidad y la conducta de las personas que la conforman explica y estudia para fabricar la captación del clima" (Brunet, 2014, p.41).

Características individuales de los colaboradores que influyen en sus comportamientos de forma que describe el ambiente existente de su trabajo en la organización.

"Determinado por un grupo de aspectos que no se puede o no debe tocarse que están presentes de forma relativamente estable y que afecta de una u otra manera las actitudes,

motivación y estilo del personal y el desempeño que muestran en la organización” (Bordas, 2016, p.34).

Entendemos que es el ambiente y características que presenta el entorno de una organización actúa en la conducta de los colaboradores y esto va repercutir en las relaciones interpersonales en la organización.

Este tema es de gran importancia ya que muchas organizaciones buscan la rentabilidad y fidelización de sus clientes, creen que con todo ello pueden alcanzar el buen desarrollo de las organizaciones, pero en el camino se dan cuenta que no logran lo que quieren y que se necesita del involucramiento de los colaboradores y el compromiso que tienen ellos con su trabajo y la empresa. Es por eso que las organizaciones están implementando estrategias de cómo mantener un buen clima organizacional.

En mi opinión estos autores dieron a entender que cada personal tendrá una apreciación de la empresa del cual esto va depender de lo que puede percibir en la organización y que esto va influir en las acciones del colaborador frente a la organización.

1.3.1.2 Importancia del Clima Organizacional

“El clima manifiesta, las conductas y los principios del individuo en una organización, que dado a su esencia, se transforma en una pieza del clima” (Brunet, 2014, p.20).

Primero: “Es determinar los fundamentos del problema existente, de tensión o de disgusto que aporta a desarrollar posturas negativas ante la organización” (Brunet, 2014, p.20).

Segundo: “Realizar el inicio de una renovación que indique al administrador los fundamentos concretos de los que necesitan una intervención inmediata” (Brunet, 2014, p.20).

Tercero: “Es continuar motivando el crecimiento de la empresa y prevenir los conflictos existentes en el camino” (Brunet, 2014, p.20).

En mi opinión, el interés del clima es realizar un estudio para poder evaluar el sentir de los colaboradores, para así saber cuál es la percepción y sentir de ellos y poder aportar a seguir manteniendo un buen clima organizacional a través de estrategias de mejora.

1.1.1.1 Teorías

Teoría de Chiavenato (2009)

Planteo algunas bases teóricas sobre el clima organizacional. Donde a continuación se mostrará solo los puntos importantes:

A.- Si el clima organizacional es alto, pues esta genera relaciones beneficiosas, así mismo motivación y colaboración entre los integrantes de la organización.

B.- Cuando la motivación de los integrantes es bajo debido a los obstáculos que impiden la satisfacción de las necesidades personales, es ahí donde el CO será bajo. El clima organizacional bajo, se determina por las situaciones de abandono, indiferencia, desagrado y decaimiento, en algunos casos pueden convertirse en inconformidad, violenta y rebelde.

Chiavenato demuestra su postura en el siguiente gráfico:

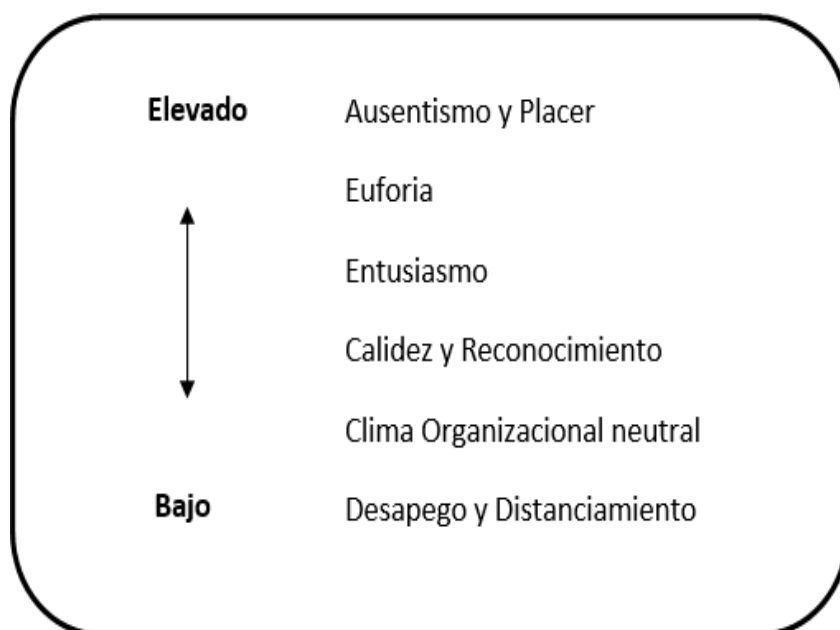


Grafico N° 1: Clima organizacional de Chiavenato (2001)

Teoría de Rensis Likert (2000)

“La teoría de sistema organizacionales, concede visibilizar en términos de motivo y consecuencia la naturaleza de los ambientes estudiadas, y posibilita examinar el rol de las variables establecidos por el clima” Likert citado por (Brunet, 2014, p.28).

“La conducta de los trabajadores es originado, por el proceder administrativo y por las circunstancias que estos observan, y en parte, por su instrucción, percepción y sus

virtudes” Likert citado por (Brunet, 2014, p.28).

En juicio propia de la creadora, cada persona tiene distintas actitudes que se moldea de acuerdo al ambiente que vive con el empleador y amistades laborales, de esta manera cada colaborador tendrá un concepto distinto del ambiente que se aprecia en la empresa.

VARIABLES CAUSALES: “variable independiente, son dirigidas a guiar a las organizaciones a desarrollarse y alcanzar frutos. Componen la conformación organizativa y administrativa como las normas” Likert citado por (Brunet, 2014, p.29).

VARIABLES INTERMEDIAS: “Son inclinados a establecer las condiciones de la corporación, mostrando en apariencia como: aliento, rendimiento, dialogo y la toma de decisión. Estas son de valor, porque son los que ayudan a la evolución organizacional” Likert citado por (Brunet, 2014, p.29).

VARIABLES FINALES: “Se presenta como consecuencia del efecto de la variables causal e intermedia, dirige a establecer el rendimiento conseguido por la organización, tales como rendimiento, ganancia, perdida que aporta al proceso constitucional de una empresa” Likert citado por (Brunet, 2014, p.29).

La unión de estas variables trae 4 sistemas

“Clima autoritario, integrado por el sistema I, autoritario, abusador y el sistema II, que es autoritario paternalista” (Brunet, 2014, p.31).

“Clima participativo, compuesta por el sistema III, consultivo y el sistema IV, participativo en conjunto” (Brunet, 2014, p.31).

“Clima autoritario explotador, integrado por el sistema I, determinado por la administración que no confía en su personal, notando el terror y castigo, casualmente brinda recompensas” (Brunet, 2014, p.31).

“Clima paternalista, sistema II, muestra seguridad entre el personal y los directivos. La gerencia toma las decisiones a realizar y en algunos casos la toman los supervisores inferiores. Así mismo, usan compensaciones y castigos como una forma de motivar al personal” (Brunet, 2014, p.31).

“El clima participativo consultivo sistema III, presencia de seguridad que tienen los directivos en su personal. Con ello se da la oportunidad de tomar decisiones específicas a los trabajadores que muestren satisfacción de necesidades y autoestima, utilizando así las recompensas y los castigos” (Brunet, 2014, p.31)

En opinión propia la primera y segunda teoría muestran un clima intenso y complicado

hace a los colaboradores mostrar una actitud desmotivadora en la organización, y en el sistema tres y cuatro muestra un ambiente laboral positivo donde cada uno de los colaboradores trabajan motivados y con ganas de trabajar en equipo logrando comunicación y confianza entre ellos.

1.1.1.2 Dimensiones

Dimensión OPS (2009)

El modelo que verifica el clima en una organización y la propone la OPS 2009 (citado por Cortes, 2009), indica la existencia de 4 dimensiones a evaluar que, a su vez, se subdividen cada una en 4 variables. Al proseguir se presentarán los conceptos de cada uno:

A) Liderazgo: se dice que es la influencia de una persona sobre los demás que está orientada por un don de mando de cierto individuo y este puede mover masas con una idea específica.

- Dirección: Genera la orientación de funciones dentro de un área de trabajo y con ello se pueden lograr objetivos planteados por la empresa y genera mejor desempeño.
- Estimulo de la excelencia: La mejora constante por la adquisición de más conocimientos y procesos técnicos, se asume la responsabilidad por lograr objetivos siendo minucioso en la calidad de productos y como estos impactan en el mercado en el cual se invierte.
- Estimulo del trabajo en equipo: Promueve en alcance de logros y objetivos, busca compartir y descubrir a que dirección ir empresarialmente.
- Solución de conflictos: Poder de diferenciar cada punto de vista para dar soluciones a problemas, por lo que la fuerza de trabajo debe atravesar para darle solución y tomar medidas si se vuelven a presentar.

B) Motivación: Son las actitudes y la reacción que tienen los trabajadores y estos se manifiesta para darle un aliciente emocional a empleados para lograr meta planteada.

- Realización personal: Se verifica claramente en la ocupación del trabajador dentro de su área de trabajo y este aplica lo aprendido para mejora continua.
- Reconocimiento de la aportación: Se ve en el caso de que la empresa da a conocer los logros que se realiza y genera confianza en los trabajadores, esto también se aprecia en las tareas dadas al alcanzar objetivos y provoca un potencia mayor en el trabajador.

- Responsabilidad: Situación en que el trabajador cumple con las tareas dadas de la mejor manera y eso ayuda al crecimiento y la satisfacción de la empresa.
 - Adaptación de las condiciones laborales: Son las condiciones físicas, ambientales y psíquicas en donde se labora, así como los utensilios a usar dentro del área específica para garantizar una correcta función laboral.
- C) Reciprocidad: Es la concordancia que existe entre dar algo y recibir algo, es mutuo entre el empleado y la empresa.
- Aplicación del trabajo: Los trabajadores tienen la obligación de dar resultados, de una correcta forma, por el mismo entorno el que se encuentra se podría decir que se vuelve más competitivo. Cuidado del patrimonio institucional: La protección de los activos que se localizan en cualquier área de la empresa, también se podría verificar como el prestigio, los valores y fortalecimiento de la empresa en su imagen dada al entorno.
 - Retribución: La empresa tiene que volver sólida al retribuir contenidos, de las labores relacionadas, esto tiene que generar el beneficio al empleado para su logro personal y también organizacional.
 - Equidad: El retribuir recíprocamente a los trabajadores y también darte un trato igualitario dentro de cada área laboral.
- D) Participación: Participación del personal y conjunto formal e informal, en el alcance de propósito.
- Compromiso por el rendimiento: Esto se da en que cada colaborador y elemento de la entidad, ejecuta con eficacia y eficiencia la actividad que le toca realizar, ejecutando las labores y de las distribuciones conforme a los niveles de calidad y cantidad preestablecidos.
 - Compatibilidad de intereses: Incorporar diversos grupos en un solo sentido para cumplir propósitos.
 - Intercambio de información: Realidad de datos, entre los colaboradores, es esencial para el incremento de objetivo común.
 - Involucramiento en el cambio: El hombre debe acoger una posición y una postura que obliga al desarrollo e indica a un buen crecimiento de la organización.

En mi opinión las cuatro dimensiones del autor Chiavenato, ayuda a establecer una reingeniería en el clima, ya que si se realiza positivamente estas dimensiones mencionadas se podrá obtener un clima motivador, desempeño y satisfacción del personal y esto beneficiará ambas partes.

Dimensión del Clima Organizacional, según Litwin & Stringer (1970)

Estructura:

Asociadas con normas organizacionales, los formalismos, las responsabilidades, regulaciones y categoría. Es decir esto hace referencia a todos los canales de la organización. Responsabilidades:

Impresión que tiene la persona sobre ser su propio superior, el tener una responsabilidad con su trabajo, tomar decisiones creando sus propias exigencias.

Recompensa:

Es el estímulo que recibe el colaborador por el trabajo bien realizado en la organización. Es una medida en que la empresa lo utiliza más que el castigo.

Riesgo:

Sentimiento que los colaboradores tienen por los retos de trabajo que instruye la organización para ellos. Esto se da a medida en que la organización promueve retos para que los colaboradores se superen y logren alcanzar los objetivos propuestos.

Calor:

Apreciación de los trabajadores de la organización acerca del ambiente de trabajo que presenta una empresa.

Apoyo:

Sentimiento de espíritu de apoyo que viene de gerencia, supervisores y de otros colaboradores de la misma empresa.

Tipo de desempeño:

Relieve imponente a la organización sobre las reglas de productividad. Esto hace referencia a la importancia que es percibida por las metas implícitas y explícitas.

Conflicto:

Jerarquía en que los integrantes de una empresa, respetan el juicio y discrepancias presentadas en la por los colaboradores o superiores y que no temen en encarar y solucionar los problemas que puedan surgir ante ello.

Identidad:

Sentir de posesión a la organización, el cual es sumamente importante dentro del equipo de labor, es por eso la captación de distribuir los objetivos personales de los colaboradores con los de la empresa.

1.3.2 Satisfacción Laboral

1.3.2.1 Definición de Satisfacción Laboral

“Conducta que muestra el colaborador en su empleo; conducta que influye en función de su trabajo presentada ante la organización. Es también considerado si es que el sitio de trabajo es adecuado y ayuda al cumplimiento de sus labores” (Palma, 2016, p.27).

Conducta que muestra el colaborador día a día en la empresa, esto influye en el trabajo que realiza y en la productividad de su trabajo en la empresa.

“la satisfacción laboral es el conjunto de sentir ya sea impresiones convenientes o adverso en el cual los colaboradores observan su trabajo” (Morales, 2013, p.15).

Es el sentir e impresiones que sintió el colaborador de su trabajo y de la empresa esto se basa en diferentes factores que va influir en el trabajo que realizara el colaborador.

“Como la Interrelación entre los colaboradores y su ambiente de labor, en donde existe una relación donde los colaboradores quieren y lo que reciben en su centro de trabajo” (Wright y Davis, 2012, p.52).

Relación que tiene el colaborador con el ambiente de su trabajo, así mismo hace referencia a las condiciones de trabajo que los colaboradores mismos perciben de la empresa. En mi opinión estos autores dieron a entender que la satisfacción laboral es la conducta que demuestra el colaborador por el trabajo que realiza en la organización, esto es el sentir que reflejan ellos por diferentes factores que ocurren en la organización.

1.3.2.2 Importancia de la Satisfacción Laboral

Es importante, yaqué da a conocer la actitud que tiene el empleado para con el trabajo, ese comportamiento está centrada en ideas y valores que este realiza en su puesto de trabajo logrando un beneficio personal y con ello un beneficio organizacional, al aportar en el alcance de objetivos.

Por otro lado, Pórtela (2014) dice:

Una de las fases del hombre es el crecimiento personal como ser integral, para lograr su satisfacción laboral, por lo cual el colaborador pasa gran parte de tiempo en las empresas, dando sentido y exigencia así mismo y por ende al crecimiento y fortalecimiento de estas. (p.24)

Cada trabajador para tener un grado de satisfacción dentro de un puesto de trabajo tiene que alcanzar metas personales dentro del área designada con esto logra estar satisfecho y puede plantearse nuevas metas, el exigirse más, genera satisfacción personal también por qué se siente capaz de seguir creciendo ello no solo lo beneficia a este, también a la organización dado que al tener un mayor rendimiento este se vuelve rentable y genera mayores ingresos directa o indirectamente a la organización.

1.3.2.3 Teoría

Teoría de Herzberg, (2013)

Se basa en la evidencia de la relación que hay entre el colaborador con su labor que es fundamental, y su postura de su labor puede decretar el éxito o fracaso del colaborador, así mismo Frederick indago la interrogante ¿Qué quieren los individuos de su labor?, de las contestación alcanzadas obtuvo un reporte sobre los diversos casos que afectaban los sentimientos de los colaboradores sobre sus puesto a cargo. Donde se manifestaron dos tipos de factores:

A). Factores motivadores o intrínsecos: formado por los factores satisfactorios que integra la labor, la identificación, la obligación y el acrecentamiento. Todo ello es relacionado con las emociones positivas de los colaboradores que tiene por su labor, los que al mismo tiempo se relaciona con la práctica de logros, reconocimientos y compromiso del colaborador. Por consiguiente los estimulantes son los factores intrínsecos, asociados con la satisfacción en la labor y que corresponde al mundo interno del trabajador.

B). Factores de higiene o extrínsecos: formado por los factores higiénicos o insatisfactorios que incluye las normas de administración, la inspección técnica, las prestaciones, el salario, la situación de labor y las relaciones interpersonales. Todo esto se vincula con el sentir negativo de los colaboradores de su puesto de labor con el entorno en el que ejecutan sus labores. Los elementos son externos a la labor, actúan como retribución a causas del elevado desempeño en caso si la empresa lo considero, así mismo cuando

estas son apropiados en el organización, viendo que los colaboradores no estén contrariado.

Teoría de Gamboa, (2013)

Motivación e higiene. Esto indica que el hombre tiene dos clases de menester que son dependientes una de la otra y que su influencia se muestra en diversas formas.

Esta teoría está integrada por factores motivadores, del cual se centra en el tema de la labor, que son: logro, reconocimiento, trabajo mismo, progreso, responsabilidad y desarrollo.

La segunda, hace referencia a los factores higiénicos, que no son motivadores, y que produce incomodidad en el trabajo, ya que solo se ocupan del área externo y estas son: política de organización, calidad de supervisión, relaciones entre colaboradores, remuneración, seguridad y posición social; si estos temas agarran una influencia desmotivadora, la insatisfacción crecerá a gran escala. (p.10).

1.3.2.1 Dimensiones

El patrón de análisis de la satisfacción laboral manifestado por Meliá y Peiró, (2005), define que:

La Satisfacción Laboral se logra medir en 3 dimensiones:

Primero: Satisfacción con el Ambiente

Sensación donde los integrantes de una entidad relacionada con el lugar laboral, ambiente físico, la temperatura, limpieza e higiene y salubridad.

Segundo: Satisfacción con la supervisión

Se refiere al nivel de cercanía y reiteración con el que los jefes califican el desempeño de los colaboradores.

Tercero: Satisfacción con las prestaciones recibidas

Hace referencia a la obligación en función al cumplimiento de la organización para con sus colaboradores.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral, según Locke:

Locke, estudia y examina las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, estimando que ésta deriva de un grupo de factores afiliado al trabajo. Esto lo realizo con un conjunto de actitudes en donde las características de labor misma donde condicionan la respuesta en distintas presentaciones de empleo.

Estas características son nueve:

Satisfacción con el trabajo:

Aquí conforma el interés intrínseco al trabajo, como el posible éxito, identificación del mismo, ascenso de puesto y aprendizaje.

Satisfacción con el salario:

Aquí da a conocer la forma en que es distribuido (equidad) el dinero (salario), esto también va depender del valor entregado al trabajo en la empresa.

Satisfacción con las promociones:

Incluye oportunidad de apoyo para una posterior promoción.

Satisfacción con el reconocimiento:

Da referencia al elogio a un trabajo realizado, así mismo da referencia a las críticas respecto al mismo.

Satisfacción con los beneficios:

Son beneficios sociales de ley como seguros, vacaciones y gratificación, etc.

Satisfacción con las condiciones de labor:

Presencia de las condiciones de trabajo para el colaborador; horarios flexibles, reposos, estructura, ambiente laboral óptimas.

Satisfacción con la supervisión:

Incluye la amplitud técnica y administrativa así como las condiciones interpersonales.

Satisfacción con los colegas de trabajo:

Representada por enfrentamientos entre trabajadores, soporte y amistades entre los colaboradores.

Satisfacción con la compañía y la dirección:

Políticas de beneficios y pagos. La empresa establece en el trabajo el nivel de obligación, la carga de trabajo, el momento de promoción, el aumento y las condiciones de trabajo, ya que ellos son los que poseen el control de la empresa.

1.4 Formulación del problema.

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018?

1.4.2 Problema Específico

Problemas Específicos: 1

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el ambiente físico en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018?

Problema Específico: 2

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la supervisión en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018?

Problema Específico: 3

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las prestaciones recibidas en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.2 Justificación teórica

El presente investigación es importante porque estudió la aplicación de la teoría y conceptos esencial del clima organizacional y la satisfacción del cual permite saber de qué manera se relaciona estas dos variables, determinando sus diversos niveles, conclusiones y alternativas de solución que nos permitirá saber del estado situacional de la empresa Caja Arequipa en Ate 2018.

1.5.1 Justificación practica

Este presente estudio se realizó con el fin de implementar estrategias que puedan permitir mejorar el Clima y Satisfacción del personal en la empresa Caja Arequipa en Ate para así aportar en la mejora de la empresa y brindar un clima motivador y armonioso a los colaboradores.

1.5.3 Justificación social

En la actualidad se puede apreciar que en muchas entidades financieras se vive un problema que es la falta de comunicación, motivación y falta de reconocimiento por parte del gerente hacia los colaboradores, es por ello que esta investigación será de importancia porque brindaremos estrategias para optimizar el Clima y Satisfacción de los colaborados.

1.6 Hipótesis

1.6.2 Hipótesis General

Existe relación entre el clima organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

1.6.3 Hipótesis Específicas Hipótesis Específica: 1

Existe relación entre el Clima Organizacional con el ambiente físico en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Hipótesis Específica: 2

Existe relación entre el Clima Organizacional con la supervisión en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Hipótesis Específica: 3

Existe relación entre el Clima Organizacional con las prestaciones recibidas en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

1.7 Objetivos**1.7.2 Objetivo General**

Describir la relación que existe entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

1.4.1 Objetivos Específicos**Objetivo Específico: 1**

Identificar la relación que existe entre el Clima Organizacional con el ambiente físico en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Objetivo Específico: 2

Identificar la relación que existe entre el Clima Organizacional con la supervisión en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Objetivo Específico: 3

Identificar la relación que existe entre el Clima Organizacional con las prestaciones recibidas en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

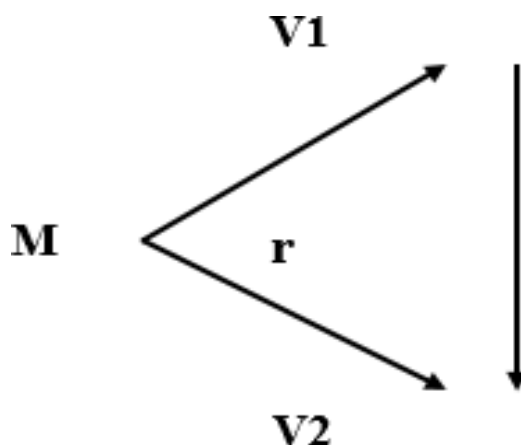
I. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

“No experimental, dado a que son estudios sin adulteración de las variables que son asunto de estudio, así mismo estos fenómenos son observados en su mismo ambiente natural” (Hernández, 2014, p.149).

Por ello, se declara que esta investigación pertenece a la categoría no experimental, debido a que los datos recolectados no deben ser adulterados, y es de corte transversal porque los trabajadores han sido observados en su espacio de trabajo y en un determinado periodo.

El siguiente diseño se representa por el esquema:



Donde:

M: Población

V1: Clima Organizacional

V2: Satisfacción Laboral

R: Relación que hay entre ambas variables

2.1.1 Tipo de investigación

Tipo de esta investigación es cuantitativa, ya que a través de la recolección de datos se puede comprobar hipótesis en base a resultados estadísticos.

La investigación de este tipo es descriptiva porque va a describir las características del objeto de estudio.

“La investigación descriptiva ha consistido en examinar la establecida participación, tanto las cualidades de lo que acontece en el entorno que puede ser estudiado” (Hernández, 2014, p.150).

2.1.1 Nivel de investigación

El nivel es correlacional porque permite medir la relación existente entre las dos variables o relacionarlas en un contexto particular.

“Su interés es conocer el vínculo que existe entre dos o más ideas, categorías en un contexto en particular” (Hernández, 2014, p.150).

2.2 Operacionalizacion Variable

2.2.1 Variables

Variable 1: Clima Organizacional

Variable

2:

Satisfacción

Laboral

Tabla 1

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Tipo de escala
Clima Organizacional	“El clima es la apreciación directa o indirecta que tienen los colaboradores respecto del conjunto de características, condiciones y propiedades del ambiente laboral; y estos son analizados y definidos por el comportamiento, rendimiento y productividad del colaborador en la organización” (Pintado, 2014, p.37).	La medición de esta variable fue a través del cuestionario y valorada a través de la escala Likert que cuenta con cinco ítems, para que el encuestado pueda brindar información y finalmente procesarlo al SPSS v25 para definir la relación entre las variables de estudio.	Liderazgo	Dirección	1,2	Escala Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Ordinal
				Estimulo del trabajo en equipo	3,4		
				Solución de conflictos	5,6		
			Motivación	Realización personal	7,8		
				Reconocimiento de la aportación	9,10		
				Responsabilidad	11,12		
			Reciprocidad	Aplicación del trabajo	13		
				Retribución	14,15		
				Equidad	16,17		

Tabla 2

Operacionalización de la Satisfacción Laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Tipo de escala
Satisfacción Laboral	“Conducta que muestra el colaborador en su empleo; conducta que influye en función de su trabajo presentada ante la organización. Es también considerado si es que el sitio de trabajo es adecuado y ayuda al cumplimiento de sus labores” (Palma, 2016, p.27).	La medición de esta variable fue a través del cuestionario y valorada por la escala Likert que cuenta con cinco ítems, para que el encuestado pueda brindar información y finalmente procesarlo al SPSS v25 para definir las variables de estudio.	Satisfacción con el Ambiente	saneamiento	1	Escala Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Ordinal
			Físico	Entorno físico	2,3		
				temperatura	4		
				Satisfacción con la supervisión	Relación empleador-empleado		
			Satisfacción con las prestaciones recibidas	Evaluación de desempeño	8,9		
				Igualitarismo y justicia	10,11		
				Apoyo del gerente	12,13		
			Responsabilidad	14,15,16			
			Sistema de negociación	17,18,19			

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

“La población es el conjunto de los casos que coincidan con concretas especificaciones” (Hernández, 2014, p.45).

La población de esta investigación está integrada por los colaboradores de la agencia de Ate de la empresa Caja Arequipa.

2.2.2 Muestra

“Afirma que debido a que se usó toda la población para la recolección de datos, no se empleó la formula estadística para determinar la muestra, ya que de esta manera la investigación puede ser más precisa” (Hernández, 2014, p.46).

2.2.3 Unidad de análisis

Se consideró a todo el personal de la empresa Caja Arequipa.

Según Hayes B. (2008) es aquella muestra que representa toda la comunidad, este tipo de método es utilizado cuando es fundamental saber los criterios de todos los colaboradores o cuando se tiene acceso a una base de información.

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

2.3.1 Técnica.

La técnica de recopilación de información utilizada fue la encuesta con el objetivo de recaudar información acerca de las variables de esta investigación.

2.3.2 Instrumento

“Es el proceso que usa el investigador para recolectar información sobre las variables de estudio” (Hernández, 2016, p.95).

El instrumento cuestionario estuvo compuesta por 17 preguntas en la primera variables y 19 preguntas de la segunda variable dando así un total de 36 preguntas, con 5 opciones de respuestas para cada pregunta, así mismo esto fue realizado de manera personal teniendo así la libre deliberación del participante.

Tabla 3

Escala de medición

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

2.3.3 Validez

“Hace referencia al nivel en que un instrumento mide la variable que quiere medir” (Hernández, 2014, p.200).

El proceso de validación del tema que fue utilizado para el instrumento está sujeto a la deliberación por juicio de expertos en la carrera ciencias empresariales.

Tabla 4

Validación por juicio de expertos

Variable 1: Clima organizacional				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	80%	92%	90%	262%
Objetividad	80%	92%	90%	262%
Pertenencia	80%	92%	90%	262%
Actualidad	80%	92%	90%	262%
Organización	80%	92%	90%	262%
Suficiencia	80%	92%	90%	262%
Intencionalidad	80%	92%	90%	262%
Consistencia	80%	92%	90%	262%
Coherencia	80%	92%	90%	262%
Metodología	80%	92%	90%	262%
<i>Fuente: Elaboración propia</i>			TOTAL	<u>2620%</u>
			CV	<u>87%</u>

La validez promedio en la variable clima organizacional es de 87%, logrando calificar excelente (81% - 100%).

Tabla 5

Validación por juicio de expertos

Variable 2: Satisfacción laboral				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	80%	90%	90%	260%
Objetividad	80%	90%	90%	260%
Pertenencia	80%	90%	90%	260%
Actualidad	80%	90%	90%	260%
Organización	80%	90%	90%	260%
Suficiencia	80%	90%	90%	260%
Intencionalidad	80%	90%	90%	260%
Consistencia	80%	90%	90%	260%

Coherencia	80%	90%	90%	260%
Metodología	80%	90%	90%	<u>260%</u>
<i>Fuente: Elaboración propia</i>			TOTAL	2600%
			CV	86%

La validez promedio en la variable satisfacción laboral es de 86%, consiguiendo una calificación excelente (81% - 100%).

En seguida, se presentaran los nombres de los expertos que se sumaron a participar cordialmente en la validación del instrumento.

Tabla 6
Validación por juicio de expertos

Validador	Cargo	Resultado
Dr. Navarro Tapia, Javier	Docente	Aplicable
Mg. Alonso López Alfredo	Docente	Aplicable
Mg. Villar Castilla Freddy	Docente	Aplicable
	Promedio	Aplicable

2.3.4 Confiabilidad

La confiabilidad produce resultados coherentes como menciona el autor.

“La confiabilidad hace referencia al grado en que su aplicación sea repetida al mismo individuo” (Sampieri, 2014, p.65).

Es por eso que se realiza el alfa de Cronbach y medir la confiabilidad. A continuación se presentan los presentes cuadros.

Tabla 7
Alfa de Cronbach-Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.913	17

Nota tomado de los resultados del SPSS22

Según los resultados conseguidos por el Alfa de Cronbach que se evidencia en la tabla 7, la prueba presenta un nivel de confiabilidad de 0.913 considerando como una confiabilidad alta, por encontrarse dentro de la escala de 0.8, indicando que los datos son fiables.

Tabla 8
Alfa de Cronbach-Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.900	19

Nota tomado de los resultados del SPSS22

Según los resultados obtenidos por el Alfa de Cronbach que se evidencia en la tabla 8, la prueba presenta un nivel de confiabilidad de 0.900 considerando como una confiabilidad alta, por encontrarse dentro de la escala de 0.8, indicando que los datos son fiables.

2.4 Métodos de análisis de datos

Los datos que se recopilan y se obtienen pasaran por el SPSS.

El desarrollo que el autor ha desarrollado primero, fue presentar la encuesta a los colaboradores, después pasar esta información al SPSS, para conseguir la estadística de fiabilidad mediante el alfa de Cronbach y para concluir se empleara el coeficiente Rho de Spearman.

2.5 Aspectos éticos

El estudiante debe conservar aspectos éticos que ayudarán en el control de similitudes y derechos reservados de los autores mencionados. Así mismo en la investigación se brindó información precisa para futuros lectores interesados en este proyecto, se brindara una información clara de la confiabilidad y resultados obtenidos que son datos con fin universitario y para la sustentación de tesis.

Esta investigación fue realizada respetando las normas APA, también se corroboró la similitud de la investigación y su autenticidad frente a otras, correspondientes en la base de datos del programa Turnitin. También se consultó al gerente de la empresa Caja Arequipa en Ate, mostrando una conformidad con la investigación que se ha realizado a los colaboradores de la empresa.

III. RESULTADOS

3.1 análisis descriptivo de los resultados estadísticos

Tabla 9

Medidas descriptivas de las variables

		Estadísticos	
		Cultura Organizacional	Clima Organizacional
N	Válido	40	40
	Perdidos	0	0
Media		75,45	73,85
Mediana		76,50	75,00
Moda		77 ^a	75 ^a
Desviación estándar		13,989	8,604
Varianza		195,690	74,028
Rango		67	46
Mínimo		38	52
Máximo		105	98
Suma		3018	2954

Interpretación: según la tabla 9, la variable I y II del total de la muestra encuestada, da a revelar que ambas variables presentan medias diferentes, por lo que su desviación estándar también es distintas para las dos variables, esto ofreció una idea anticipada que la distribución entre ambas variables no es normal, para poder reafirmarlo se harán otras pruebas.

Tabla 10

Variable 1

Clima organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	a veces	11	36,7	36,7	43,3
	casi siempre	15	50,0	50,0	93,3
	siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo a la tabla 10, se escribieron los resultados de la encuesta realizada a los 30 trabajadores de la empresa Caja Arequipa, donde se obtuvo estos resultados:

Un 50% representado por 15 personas, respondieron que el clima organizacional se encuentra casi siempre favorable, ya que el ambiente no es muy cómodo pero aun así a la mitad de los colaboradores les da un bienestar. Así como un 36.7% que es integrado por 11 personas manifiesta que a veces se aprecia un clima organizacional favorable.

Tabla 11

Variable 2

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	3,3	3,3	3,3
	casi nunca	2	6,7	6,7	10,0
	a veces	11	36,7	36,7	46,7
	casi siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo a la tabla 11, se escribieron los resultados de la encuesta realizada a los 30 colaboradores de la empresa Caja Arequipa, donde se obtuvo los siguientes resultados:

Un 53% representado por 16 personas, respondieron que casi siempre sienten satisfacción laboral por su trabajo, ya que esto es por cómo se sienten frente al trato que brinda la empresa. Así mismo un 6.7% que es integrado por 2 personas declara que casi nunca sienten satisfacción laboral por su trabajo.

Tabla 12

Dimensión 1

Satisfacción con el ambiente físico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	6,7	6,7	6,7
	casi nunca	3	10,0	10,0	16,7
	a veces	7	23,3	23,3	40,0
	casi siempre	12	40,0	40,0	80,0
	siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo a la tabla 12, se escribieron los resultados de la encuesta hecha a los 30 colaboradores de la empresa, donde se obtuvo los siguientes resultados:

Un 20% representado por 6 personas, respondieron que siempre sienten satisfacción por el ambiente físico, ya que esto es por cómo se sienten o aprecian la infraestructura y ambiente físico de la empresa. Así mismo un 10% que es representado por 3 personas manifiesta que casi nunca sienten satisfacción por el ambiente físico de la empresa.

Tabla 13
Dimensión 2

Satisfacción con la supervisión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	6,7	6,7	6,7
	a veces	10	33,3	33,3	40,0
	casi siempre	17	56,7	56,7	96,7
	siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo a la tabla 13, se escribieron los resultados de la encuesta realizada a los 30 colaboradores de Caja Arequipa, donde se obtuvo los siguientes resultados:

Un 56.7% representado por 17 personas, respondieron que casi siempre están satisfechos por la supervisión, ya que esto es por cómo se realiza la supervisión de las labores, el desempeño, la relación laboral de ambas partes y que tan parcial es el gerente con todos los colaboradores de la empresa. Así mismo un 33.3% que es representado por 10 personas manifiesta que a veces se sienten satisfechos con la supervisión realizada en la empresa.

Tabla 14
Dimensión 3

Satisfacción con las prestaciones recibidas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	6,7	6,7	6,7
	casi nunca	1	3,3	3,3	10,0
	a veces	10	33,3	33,3	43,3
	casi siempre	14	46,7	46,7	90,0
	siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Interpretación: de acuerdo a la tabla 14, se escribieron los resultados de la encuesta realizada a los 30 colaboradores de Caja Arequipa, donde se obtuvo los siguientes resultados:

Un 46.7% representado por 14 personas, respondieron que casi siempre se sienten satisfechos con las prestaciones recibidas, yaqué esto es por algunos beneficios materiales y económicos que brinda la empresa. Así mismo un 33.3% que es representado por 10 personas manifiesta qué a veces sienten satisfacción por las prestaciones que les brinda la empresa.

3.2 prueba de hipótesis

3.2.1 prueba de normalidad

El calcula realizado fue por medio de la prueba de Shapiro– Wilk debido a que esto es aplicado cuando se tiene una muestra menor o igual a 50, presentándose en esta situación un total de 30 colaboradores de la empresa los cuales han sido encuestados.

Hipótesis de normalidad

H0 la distribución estadística de la población es normal

H1 la distribución estadística de la población no es normal

Nivel de significancia =0.05 (5%)

Nivel de aceptación = 0.95%

Nivel límite de aceptación (Z) = 1.96

Decisión:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,291	30	,001	,839	30	,001
Satisfacción laboral	,315	30	,001	,739	30	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: En la tabla 14, se mira que los resultados obtenidos por la prueba de Shapiro- Wilk relacionado con la normalidad de la muestra, en el cual se observó que los estadísticos fueron diferentes, en otros términos, la distribución estadística no fue normal. Por eso se observa que el nivel de significancia fue de 0,001, en las variables clima y satisfacción, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

3.3 Prueba de hipótesis general

Prueba de hipótesis correlacional entre clima organizacional y satisfacción laboral.

H0: No existe relación entre clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

H1: Existe relación entre clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16

Prueba de hipótesis correlacional entre Clima organizacional y la Satisfacción laboral

Correlaciones				
			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,914**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,914**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Interpretación: Hipótesis general propuesta, se ha derivado a desarrollar el análisis que corresponde en base a los datos alcanzados de la encuesta usada, usando así el software del SPSS25.

En la tabla N°16 se mira que el valor de Sig. (Bilateral) en equivalente a 0.001, es decir es menor al $p = 0.01$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en deducción se acepta la hipótesis alterna, donde indica que hay relación entre las variables.

En consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para poder afirmar la relación entre las dos variables de estudio de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.914. En otras palabras, se considera una correlación positiva muy buena.

3.4 Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis correlacional entre el Clima Organizacional con el ambiente físico de la empresa.

H0: No existe relación entre el clima organizacional con el ambiente físico de la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

H1: Existe relación entre el clima organizacional con el ambiente físico de la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula. Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17

Prueba de hipótesis correlacional entre clima organizacional y satisfacción con el ambiente físico

		Correlaciones		
			Clima Organizacional	Satisfacción con el ambiente físico
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Satisfacción con el ambiente físico	Coefficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Interpretación: hipótesis específica propuesta, se ha decidido realizar el análisis que corresponde en base a los datos alcanzados de la encuesta, usando el software del SPSS25.

En la tabla N°17 se contempla que el valor de Sig. (Bilateral) en equivalente a 0.001, es decir es menor al $p = 0.01$. Entonces, se rechaza la hipótesis nula y en deducción se acepta la hipótesis alterna, donde señala que hay correlación entre la variable y la dimensión 1.

En consecuencia, existe suficiente pruebas estadística para poder afirmar la relación entre el clima con el ambiente físico de la empresa Caja Arequipa, a través de un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.770. En pocas palabras, se observa una correlación positiva Buena.

Prueba de hipótesis correlacional entre el Clima Organizacional con la supervisión en la empresa.

H0: No existe relación entre el clima organizacional con la supervisión en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

H1: Existe relación entre el clima organizacional con la supervisión en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula. Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

Prueba de hipótesis correlacional entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión

Correlaciones				
			Clima Organizacional	Satisfacción con la supervisión
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,836**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Satisfacción con la supervisión	Coefficiente de correlación	,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Interpretación: hipótesis específica presentada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS25.

En la tabla N°18 se percibe que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.001, es decir es menor al $p = 0.01$. Entonces, se rechaza la hipótesis nula y en conclusión se acepta la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre la variable y la dimensión 2.

En consecuencia, existe suficiente pruebas estadística para poder declarar la relación entre el clima organizacional con la supervisión en la empresa Caja Arequipa, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.836. En pocas palabras, se considera una correlación positiva muy buena.

Prueba de hipótesis correlacional entre el Clima Organizacional con las prestaciones recibidas en la empresa.

HO: No existe relación entre el clima organizacional con las prestaciones recibidas en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

H1: Existe relación entre el clima organizacional con las prestaciones recibidas en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula. Si el valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 19

Prueba de hipótesis correlacional entre clima organizacional y satisfacción con las prestaciones

Correlaciones				
			Clima Organizacional	Satisfacción con las prestaciones recibidas
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Interpretación: hipótesis específica presentada, se ha proseguido hacer el análisis que corresponde en base a la información alcanzados de la encuesta usada, usando el software del SPSS25.

En la tabla N°19 se aprecia que el valor de Sig. (Bilateral) en equivalente a 0.001, es decir es menor al $p = 0.01$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en conclusión se acepta la hipótesis alterna, donde señala que hay correlación entre la variable y la dimensión 3.

En consecuencia, hay suficiente prueba estadística para poder confirmar el vínculo entre el clima organizacional con las prestaciones recibidas en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.734. En pocas palabras, es considerado una correlación positiva buena.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados conseguidos sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, permitirá confrontar con los antecedentes mencionados en la investigación, Del cual se tomara los resultados más sobresalientes.

Para el resultado encontrado entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa, se aplicó el software SPSS 25. Se determinó que existe una correlación positiva muy buena entre las dos variables, ya que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de (Rho=0.914), Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.01$). (Tabla N°16).

Bruzual (2016) en su investigación aplico como objetivo identificar la relación entre Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la empresa servicios Reliability and Risk Management, Concluyó que los resultados comprobaron que el clima organizacional y la satisfacción laboral tienen relación positiva alta ($r=0.790$, $p = .000$), es por eso que cuanto mejor sea el nivel de clima organizacional, mayor será el nivel de satisfacción laboral.

Para el resultado adquirido entre las variables clima organizacional y la dimensión satisfacción con el ambiente físico en la empresa, se usó el software SPSS 25. Se estableció que existe una correlación positiva buena entre la variable y dimensión, dado que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de (Rho=0.770), Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.01$). (Tabla N°17).

Arboleda (2017) en su tesis expuso como fin definir la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de enfermería. Concluyendo que existe relación significativa entre clima organizacional y las condiciones laborales en el personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal; dado que el nivel de significancia calculada es $p < 0.01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,507.

Para el resultado encontrado entre las variables clima organizacional y la dimensión satisfacción con la supervisión en la empresa, se aplicó el software SPSS 25. Se concreta de que si existe una correlación positiva muy buena, entre la variable y dimensión, ya que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de (Rho=0.836), Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.01$). (Tabla N°18).

Romani (2018) en su investigación formuló como fin establecer la relación que existe entre ambas variables. Concluyendo que hay relación positiva y media (Rho=0.720); así como significativa ($p < 0.05$), entre clima organizacional y satisfacción con la supervisión de los colaboradores administrativos, por ende a mejor clima organizacional mayor satisfacción con la supervisión que ejecuta en el trabajo.

Para el resultado conseguido entre las variables clima organizacional y la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas en la empresa, se usó el software SPSS 25. Se concretó que existe una correlación positiva buena, entre la variable y dimensión, dado que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de (Rho=0.734), Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.01$). (Tabla N°19).

Coronel (2018) en su tesis formuló como objetivo establecer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la I.E.P. Concluyó que la variable Clima Organizacional se relaciona muy bien con la dimensión prestaciones recibidos que pertenece a la variable Satisfacción Laboral, donde se pudo aceptar la hipótesis específica donde nos indica que p valor es menor que 0,05. Es por eso que no se rechaza la hipótesis alterna, sino al contrario se acepta ya que el valor de significancia es 0,001 y el índice de correlación es, 896.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos, se determina las siguientes conclusiones.

Primera. Siendo el objetivo general de determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, mediante los resultados conseguidos en el presente trabajo de investigación que existe una correlación positiva muy buena del Rho de Spearman 0.914 y un nivel de significancia de 0.001, en relación con el resultado se puede afirmar que cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor será el grado de satisfacción laboral en la empresa.

Segunda. Teniendo como primer objetivo específico identificar la relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con el ambiente físico de la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, se ve que existe una correlación positiva buena con Rho de Spearman 0.770 y un nivel de significancia de 0.001. De acuerdo con el resultado obtenido, se puede afirmar que existe una correlación buena entre la variable 1 con la primera dimensión.

Tercera. Con relación al segundo objetivo específico identificar la relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con la supervisión en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, mediante los resultados obtenidos señala que existe una correlación positiva muy buena del Rho de Spearman 0.836 y un nivel de significancia de 0.001. En base a los resultados alcanzados, se puede concluir que existe una correlación muy buena entre la variable 1 con la segunda dimensión.

Cuarto. Por último, el tercer objetivo específico identificar la relación entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con las prestaciones recibidas en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, también se ve una correlación positiva buena con Rho de Spearman 0.734 y un nivel de significancia de 0.001. Conforme a los resultados conseguidos, se puede afirmar que hay una correlación buena entre la variable 1 con la tercera dimensión.

VI. RECOMENDACIONES

En base a los resultados, se recomienda:

Primera. Se observa una relación positiva muy buena entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, por lo cual se recomienda a la empresa realizar una constante medición del clima de la empresa con el objetivo de poder identificar la situación del capital humano para así contrarrestar los problemas y así lograr la satisfacción laboral por completo en los colaboradores en la empresa.

Segunda. Se aprecia una relación positiva buena entre clima organizacional con la satisfacción con el ambiente físico en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, por lo que se recomienda que la empresa mejore su ambiente físico, ofreciendo comodidad, ventilación, iluminación y accesibilidad que ayude a las labores del personal, ya que toda las oficinas son muy pequeñas, los espacios son reducidos, la temperatura de la localidad es muy calurosa y no deja trabajar a los colaboradores, así mismo deberían implementar un espacio donde los colaboradores puedan descansar o realizar otras actividades, para que así haya mayor satisfacción laboral y un ambiente favorable en la empresa.

Tercera. Se aprecia una relación positiva muy buena entre clima organizacional con la satisfacción con la supervisión en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, por lo que se recomienda que la empresa realice una constante supervisión al personal donde pueda llevar un seguimiento y al mismo tiempo adquirir información relevante de las cosas que pasan en la empresa con el fin de ayudar, motivar y corregir a los colaboradores en sus labores y no provocar enemistad, miedo e injusticias entre el capital humano de la empresa.

Cuarta. Se aprecia una relación positiva buena entre clima organizacional con la satisfacción con las prestaciones recibidas en la empresa Caja Arequipa, Ate 2018, por lo que se recomienda que la empresa debería de abastecer con los materiales y herramientas en perfectas condiciones de trabajo los doce meses del año, compensar las labores extras y brindar los beneficios que corresponden a los colaboradores sin poner condiciones que disgusten o desmotiven al colaborador a tomar dichos beneficios o realizar sus labores y no priorizar el tiempo laboral que tiene el colaborador con la empresa.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Arboleda, L. (2017). *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú.
- Barrera, E. (2013). *Diseño organizacional centrado en el cliente Colombia*: Ecoe Ediciones Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica de clima laboral*. Madrid. España: Edición Digital
Epub
- Brunet, M. (2016). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones, diagnósticos y consecuencias*. México: Trillas.
- Brunet, M. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México D.F.: Trillas.
- Bruzual, L. (2016). *Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los empleados de la empresa servicios Reliability and Risk Management 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad de Montemorelos México.
- Buesos, S. (2016). *La relación entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la industrias el Calan zona Norte 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Honduras
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* Lima: Editorial San Marcos. Caycho, F. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones*. (9ª Ed.). México: McGraw-Hill.
- Coronel, I. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la I.E.P María Montessori, Av. Wiesse paradero 5 San Juan de Lurigancho, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores der American Call Center del departamento Inbound Pymes*. (Tesis de grado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Delgado, L. (2013). *Psicología Organizacional: perspectivas y avances* Colombia: Ecoe Ediciones.
- García, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Productores Pit S.R.L, San Luis. 2018.* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú.
- Huamani, E. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección General de Recursos y Servicios del Jurado Nacional de Elecciones, Lima, 2017.* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú.
- Interconsulting, B. (2015). *Motivación para el trabajo en equipo* Colombia: Editorial ICB.
- Luza, F. (2017). *El clima organizacional, la satisfacción laboral y la calidad educativa de instituciones educativas de lima, 2017.* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Natividad, María. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos en la Constructora Rio Bravo S.A.C. en el 2018.* (Tesis pregrado). Universidad Peruana de Ciencias aplicadas, Lima. Perú.
- Pintado, E. (2014). *Comportamiento organizacional: gerenciación y liderazgo conductual del talento humano* (4ta ed.). Perú: Pintado
- Pineda, D. y Yalli, Pamela. (2018). *Influencia del Clima Organizacional en la Motivación Laboral de los colaboradores millennials en una entidad financiera peruana en el año 2017.* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Perú.
- Reyes, A. (2016). *Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016.* (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Perú.
- Ríos, F. (2013). *Satisfacción Laboral y su Influencia en el Clima Organizacional del personal administrativo de la empresa eléctrica municipal.* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Robbins, S. (2009). *Administración* (8° ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. Decenzo, D. y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración.* (8.ª ed.). México: Pearson
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional.* (15ª. Ed) México: Pearson.

- Sanchez, K. (2010). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Perú.
- Sampieri, R. (2015). *Metodología de la investigación (sexta edición)*. México: Interamericana Editores S.A.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima. Perú.
- Valdivia, C. (2015). *Relación entre el Clima Organizacional y el Estilo de Liderazgo percibido en los trabajadores, área administrativa Hospital III Yanahuara, Arequipa 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Villamil, I. (2015). *Relación entre el Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle periodo 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

ANEXO

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: El clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Caja Are quipa, Ate - 2018				
AUTOR: Aracely Yeny Unocc Eusebio				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima Organizacional	
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en la empresa Caja Arequipa en Ate 2018?	Describir la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en la empresa Caja Arequipa en Ate 2018.	Existe relación entre el clima organizacional con la Satisfacción Laboral en la empresa Caja Arequipa en Ate 2018.	Dimensiones	Indicadores
				Ítems
				Escala de valoración
			Liderazgo	Dirección
				1,2
				Estimulo del trabajo en equipo
				3,4
				Solución de conflictos
				5,6
				Realización personal
				7,8
			Motivación	Reconocimiento de aportación
				9,10
				Responsabilidad
				11,12
			Reciprocidad	Aplicación del trabajo
				13
				Retribución
				14,15
				Equidad
				16,17
			Variable 2: Satisfacción Laboral	
			Dimensiones	Indicadores
				Ítems
				Escala de valoración
			Satisfacción con el ambiente físico	Saneamiento
				1
				Entorno físico
				2,3
				Temperatura
				4
			Satisfacción con la supervisión	Relación empleador-empleado
				5,6,7
				Evaluación de desempeño
				8,9
				Igualitarismo y justicia
				10,11
				Apoyo del gerente
				12,13

			Satisfacción con las prestaciones recibidas	Responsabilidad	14,15,16	
				Sistema de negociación	17,18,19	
<p align="center">Tipo y Diseño de investigación</p> <p>TIPO: La investigación es de tipo descriptivo correlacional, descriptivo porque va a describir las características del objeto de estudio, correlacional porque permite medir la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.</p> <p>Diseño: No experimental de corte trasversal. No experimenta debido a que no se adulteran las variables que son objeto de estudio de la investigación; y trasversal porque los trabajadores fueron observados en su espacio de trabajo con el propósito de establecer la relación de ambas variables.</p>		<p align="center">Población</p> <p>La población de esta investigación está conformada por un total de 30 colaboradores de la empresa Caja Arequipa de la agencia Ate.</p> <p align="center">Muestra</p> <p>Está conformada por todos los colaboradores de la empresa Caja Arequipa de la agencia Ate.</p>		<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>		<p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

ANEXO 2: CUESTIONARIO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CAJA AREQUIPA, ATE 2018

Estimado Señor (a):

La presente encuesta ha sido formulada para medir el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Caja Arequipa, según la escala de Likert.

El presente cuestionario es estrictamente confidencial y anónima, cuyo objetivo es conocer las características organizacionales de los colaboradores de la empresa, lea las interrogantes y establezca si se aplica o no con un aspa (x) la alternativa correcta.

Donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre


CLIMA ORGANIZACIONAL						
	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
1	¿La manera en que lidera el gerente estimula mantener relaciones laborales con tus compañeros?					
2	¿La forma de liderar del gerente compromete a los colaboradores en el cumplimiento de sus labores?					
3	¿Considera usted que el gerente incentiva al personal a trabajar en equipo?					
4	¿Consideras justo la división de trabajo en equipo que realiza el gerente?					
5	¿Considera usted que el gerente debe saber manejar los conflictos de los colaboradores?					
6	¿Usted considera que el gerente brinda solución a los conflictos que suceden en la empresa?					
MOTIVACIÓN						
7	¿Cree usted que la óptima relación del gerente con los colaboradores permite mejorar la comunicación?					
8	¿La empresa da prioridad de ascenso al personal interno?					

9	¿Consideras que el gerente reconoce el trabajo en equipo de los colaboradores?					
10	¿Usted considera que el gerente es justo al reconocer el desempeño de los colaboradores?					
11	¿Consideras que el gerente es responsable con las actividades que realizan los colaboradores en la empresa?					
12	¿Considera usted que el gerente es responsable con los derechos de los colaboradores de la empresa?					
RECIPROCIDAD						
13	¿Considera usted que el gerente es justo con las tareas encomendadas a los colaboradores?					
14	¿Considera usted que el gerente recompensa a los colaboradores en las actividades extras de la empresa?					
15	¿Usted considera que el gerente es justo con la retribución que realiza a cada colaborador?					
16	¿Considera usted que el gerente de la empresa es equitativo con todos los colaboradores de la empresa?					
17	¿Está conforme con la remuneración percibida?					

SATISFACCIÓN LABORAL						
	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO						
1	¿Usted se siente satisfecho con la infraestructura que ocupa en la empresa?					
2	¿Considera usted que el entorno físico influye en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la empresa?					
3	¿En términos generales usted se siente satisfecho con el ambiente de la empresa?					
4	¿Consideras que el calor influye en el desarrollo de las actividades de los colaboradores?					
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN						
5	¿Existe comunicación entre el gerente y los colaboradores?					
6	¿Considera usted que la relación del empleador con el colaborador es importante para el desarrollo de la empresa?					
7	¿El gerente recibe las recomendaciones de los colaboradores para la toma de decisiones?					
8	¿Usted considera que es correcta la manera de evaluar el desempeño que realiza el gerente al colaborador?					
9	¿Usted considera que el gerente valora el desempeño que usted realiza en la empresa?					

10	¿Considera que el gerente es parcial con todos los colaboradores?					
11	¿Usted considera que es justo el trabajo que delega el gerente a cada uno de los colaboradores?					
12	¿Usted considera que el gerente apoya a los colaboradores en la mejora continua para el desarrollo de las actividades?					
13	¿Considera usted que el gerente le brinda apoyo para el cumplimiento de sus responsabilidades?					
SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS						
14	¿Usted considera que la responsabilidad de los colaboradores es importante para el desarrollo de la empresa?					
15	¿Considera usted que el gerente es responsable en brindar los materiales de trabajo?					
16	¿Los equipos bajo su responsabilidad son utilizadas adecuadamente?					
17	¿Te sientes satisfecho cada vez que negocias tu sueldo con la empresa?					
18	¿Estas satisfecho con los beneficios que otorga la empresa?					
19	¿Le es permitido compensar sus horas extras con las labores no realizadas?					

ANEXO 3: VALIDACIÓN POR JUICIOS DE EXPERTOS

 **UCV**
UNIVERSIDAD CECILIA UCHIRI

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellido y nombre del evaluador: NAVARRO TARRA JAVIER

1.2. Cargo Institucional (Institución): DEPT. UCV

1.3. Especialidad del experto: MARKETING

1.4. Nombre del Instrumento (título de la evaluación): QUESTIONARIO

1.5. Autor del instrumento: VINCE EUGENIO ARRIAGA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Suficiente (1.25)	Regular (1.00)	Buena (1.25)	Requiere (1.00)	Excelente (1.25)
CLARIDAD	Las formulaciones en lenguaje apropiado					100%
OBJETIVIDAD	Las preguntas de manera concisa y clara.					100%
RELEVANCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					100%
ACTUALIDAD	Está actualizado con respecto a teorías y estrategias de negocio					100%
ORGANIZACIÓN	Contenido de acuerdo en orden y coherencia					100%
SUFICIENCIA	Debe contener los ítems, indicadores o las dimensiones					100%
INTERCONEXIÓN	Define los indicadores que respondan al propósito de la investigación					100%
CONFIABILIDAD	Considera que la forma utilizada para el instrumento sea factible y clara para el sujeto que se está investigando					100%
CONCORDANCIA	Considera si existen diferencias entre el instrumento elaborado al ser el cuestionario o entre los ítems del instrumento					100%
METODOLÓGICA	Considera que los ítems tienen la que se requiere					100%
PROCESO DE VALIDACIÓN						
ITEMS DE LA PRIMERA VALORACIÓN						
ITEM N°	SUFICIENTE	INSUFICIENTEMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES		
01	✓					
02	✓					
03	✓					
04	✓					
05	✓					
06	✓					
07	✓					
08	✓					
09	✓					
10	✓					
11	✓					

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿De acuerdo con lo que mejor, comentar o suprimir en los instrumentos de medición?

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN

80%

No. 29 de SEPTIEMBRE del 2018


 FIRMADO POR EL SEÑOR RESPONSABLE
 DNI: 0554404



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1. Apellido y nombre del evaluador: NAVARRO TOLIA JAVIER
2. Cargo o institución donde labora: DOC. UCV
3. Especialidad del experto: INVESTIGADOR
4. Nombre del instrumento objeto de la evaluación: INVESTIGACIÓN
5. Autor del instrumento: LINDSEY EUSEBIA ARACELY

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Suficiente 8.00%	Regular 71.43%	Buena 41.67%	Muy Buena 61.67%	Excelente 81.67%
CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado				80/	
OBJETIVIDAD	Este instrumento de manera ordenada y lógica				80/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la institución				80/	
ACTUALIDAD	Este instrumento para cubrir aspectos o estrategias de trabajo				80/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos de calidad y diseño				80/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre evaluadores y los directores				80/	
INTENCIONALIDAD	Este instrumento que responde al propósito de la investigación				80/	
CONSISTENCIA	Concluye que los datos obtenidos en este instrumento son válidos y cubren una amplia información que se está investigando				80/	
COHERENCIA	Concluye a obtener el primer instrumento relacionado al tipo de datos a quienes se dirige el instrumento				80/	
METODOLOGÍA	Concluye que los datos están lo que se investigó				80/	
PRECISIÓN DE VALIDACIÓN					80/	

ITEMS DE LA SEGUNDA VAPSAE

ITEM N°	SUFICIENTE	REGULARMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				

16. **OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué opinión le da sobre el modo, momento o lugar en que se realizó el trabajo?

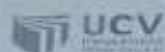
17. **OPINIÓN DE CALIFICACIÓN**

201

en 29 de FEBRERO de 2018



 2018 2018/02/29



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellido y nombre del informante: Sr. Alonso López Arango
 1.2. Cargo o función del informante: DTG UNV
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
 1.4. Nombre del instrumento objeto de la evaluación: CONTRIBUCIÓN
 1.5. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 4.0%	Regular 21.4%	Buena 41.2%	Muy Buena 41.8%	Excelente 91.96%
CLARIDAD	Los formularios con lenguaje sencillo					92.8
OBJETIVIDAD	Los instrumentos de medida diferentes y claros.					92.8
HEURÍSTICA	Responde a las necesidades reales e ideales de la investigación					92.8
ACTUALIDAD	Se actualizó para nuevos métodos y técnicas de investigación					92.8
ORGANIZACIÓN	Organizado de acuerdo al orden de trabajo					92.8
SUPERFICIA	Sea adecuada entre estudiantes y los docentes					92.8
INTRODUCCIÓN	Se ha elaborado con respecto al propósito de la investigación					92.8
CONSISTENCIA	Contenido homogéneo y coherente en los diferentes apartados y con una presentación clara que sea entendible					92.8
COHERENCIA	Contenido de acuerdo al tema, estructura adecuada y lenguaje claro y sencillo					92.8
METODOLÓGICA	Contenido de acuerdo al método que se utilizó					92.8
PROMEDIO DE VALORACIÓN						92.8

ITEMS DE LA PRIMERA VALORACIÓN

ITEM	SUFICIENTE	REGULARMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN

(Se aplica cuando el profesor presenta alguna de las siguientes situaciones)

Morales y ética

IV. PROMEDIO DE CALIFICACIONES

90%

del 09 de Octubre del 2024


 PAGO DE FOLIO AUTOMÁTICO
 01/10/24



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1. Apellido y nombre del autor del IIA: ALONSO LÓPEZ ALFARO
- 2. Cargo institución donde labora: DEC UCV
- 3. Especialidad del experto: ADMINISTRADA
- 4. Nombre del instrumento objeto de la evaluación: CUESTIONARIO
- 5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACION E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Índice 0-25%	Índice 26-49%	Índice 50-74%	Índice 75-99%	Índice 100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje sencillo					40%
OBJETIVO	Está expresado de manera clara y precisa					70%
HEURECA	Responde a las necesidades actuales y futuras de la institución					70%
ACTUALIDAD	Se aplica para el nivel docente y estudiantes de nuestra					70%
ORGANIZACIÓN	Contiene la información de calidad y cantidad					70%
EFICIENCIA	Todo contenido debe relacionarse y ser pertinente					70%
MEMORABILIDAD	Debe ser entendida por quienes se ocupan de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Debe haber coherencia lógica en los enunciados, preguntas y datos que se manejan en el cuestionario					70%
COHERENCIA	Debe haber relación al problema planteado en el cuestionario y debe ser pertinente					70%
METODOLÓGICA	Debe haber un diseño claro y preciso					70%
MECANISMO DE VALORACIÓN						70%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	INSUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

VI. OPCIÓN DE APLICACIÓN:

(Marcar con una X la opción de aplicación que corresponda al investigador)

NORMAS y APÉNDICE

VII. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

92%

de 09 a 100% = 0.92



 Nombre del Investigador
 07/06/2024



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellido y nombre del informante: Villem Castillo Freyre
 1.2. Cargo e institución donde labora: OTC - UCV
 1.3. Especialidad del experto: ECONOMÍA
 1.4. Nombre del instrumento/módulo de la evaluación: CUESTIONARIO
 1.5. Año de instrumentación: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 3.0%	Regular 21.4%	Buena 41.2%	Muy Buena 31.4%	Excelente 81.0%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje sencillo.					90%
OBJETIVIDAD	Está expresado en palabras sencillas y claras.					90%
PRECISIÓN	Responde a las necesidades técnicas e instrumentales de la investigación.					90%
ACTUALIDAD	Está actualizado para cubrir objetivos e interrogantes de la tesis.					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos de calidad e interés.					90%
SUFICIENCIA	Tiene contenidos suficientes y bien estructurados.					90%
ATENCIÓN	Cumple la intención de informar al proceso de la investigación.					90%
CONSISTENCIA	Contiene los datos obtenidos en los cuestionarios con datos y datos de control de calidad que se aplicaron en la tesis.					90%
COHERENCIA	Cumple y responde al tema de la investigación.					90%
METODOLOGÍA	Cumple con los requisitos de un cuestionario.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA PRIMEIRA VISIÓN

ITEM Nº	SUFICIENTE	REGULARMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Quiénes leen la Biblia, cómo se comportan la semana de Pentecostés?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

del 10 de Octubre del 2018


Firma de experto calificador
03/23/18
EAT



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1. Apellidos y nombres del informante: Villar Castillo, Freddy
- 2. Cargo o institución donde labora: DTC-UCV
- 3. Especialidad del experto: ECONOMISTA
- 4. Nombre del instrumento objeto de la evaluación: CUESTIONARIO
- 5. Autor del instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 5.25%	Regular 11.48%	Buena 41.87%	Muy buena 37.40%	Excelente 81.98%
CLARIDAD	Está formulado un fin que se entiende					90%
COHERENCIA	Está expresado de manera coherente y lógica					90%
REFERENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la institución					90%
ACTUALIDAD	Está actualizada, sea sobre el aspecto y estrategias de negocio					90%
ORGANIZACIÓN	Compone de apartes, se ordena y claridad					90%
SUFICIENCIA	Forma coherencia entre indicadores y sus dimensiones					90%
ATENCIONALIDAD	Atiende la estrategia que respalda el propósito de la investigación					90%
CONCIENCIA	Considera tanto el fin, objetivo de esta investigación, así como, cuál es el impacto del mismo en la institución					90%
COHERENCIA	Conforma a través de ítems, estructura adecuada al fin de la investigación, así como al tipo de institución					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems, indicadores son medibles					90%
PROMEDIO DE VALIACIÓN						90%

ÍTEM DE LA SECUENCIA VALIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	INSUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

III. OPINION DE APLICACIÓN:

(¿) ¿Este trabajo se realiza, completa o cumple con los requisitos de la asignatura?

IV. PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

90%

del 10 de Octubre del 2012

Firma de quien informa

 (Firma)

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : 706-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, *Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón*, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Ate, revisor de la tesis titulada

"El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Empresa Caja Arequipa, Ate 2018" de la estudiante Unocc Eusebio Aracely Yeny, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Ate, 12 de Julio del 2019



.....
 Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
 DNI: 06614765

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicevicerorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCELA PROFESIONAL ACADÉMICO DE ADMINISTRACION

El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Empresa Caja Arequipa, Ate 2018

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AL PORA
Luzo Federico Arezoly Yca

ASCROR
Mg. Conrado Ramiro Edgell Francisco

LINEA DE INVESTIGACION
Gestión de Organizaciones

LIMA, PERU
2018


Resumen de coincidencias

28%

1	repositorio.uca.edu.pe	18%
2	Entregado a Universidad...	8%
3	Entregado a Universidad...	1%
4	es.scribd.com	<1%
5	repositorio.cebsciencias...	<1%
6	repositorio.lupeu.edu.pe	<1%
7	repositorio.unp.edu.pe	<1%



Conrado Ramiro Edgell Francisco
 06614785

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por la Srta. Aracely Yeny Unocc Eusebio, cuyo título es: El Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Empresa Caja Arequipa, Ate 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (Número) CATORCE (Letras).


Lima, Ate...5... de diciembre del 2018


 Dr. Javier Félix Navarro Tapia
PRESIDENTE


 Mg. Alfredo Alonso López
SECRETARIO


 Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Aracely Yeny Unocc Eusebio, identificado con DNI N° 73093117, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CAJA AREQUIPA, ATE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 73093117

FECHA: 04 de Junio del 2019.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Unocc Eusebio Aracely Yeny

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CAJA AREQUIPA EN ATE 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 14 Excelente



Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón
DNI 06614765