



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la  
Caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Aguilar Huaman, Jeraldin Estefania (ORCID: 0000-0003-3191-8001)

**ASESOR:**

Mg. Jesús Romero Pacora (ORCID: 0000- 0003-4188-2479)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

## Dedicatoria

El amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaban mis padres por mi avance y desarrollo de esta tesis, es simplemente único y se refleja en la vida de mi familia.

## Agradecimiento

Suponen los sentimientos de mi desarrollo, todos y cada uno de ustedes mi familia han destinado tiempo para enseñarme nuevas cosas, para brindarme aportes invaluable que servirán para toda mi vida.

Especialmente estuvieron presentes en la evolución y posterior desarrollo total de mi tesis, le agradezco con creces. Los quiero

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3 Población y muestra	16
3.4 Técnicas de Instrumento de datos	17
3.5 Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	34
ANEXOS	38

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Validación por Juicio de los Expertos	18
Tabla 2	Fiabilidad de la variable Clima Organizacional	18
Tabla 3	Fiabilidad de la variable satisfacción laboral	19
Tabla 4	Descripción del os resultados de la variable para clima organizacional y satisfacción laboral	21
Tabla 5	Descripción del os resultados de la dimensión para estructura y satisfacción laboral	22
Tabla 6	Descripción de frecuencia para responsabilidad y satisfacción laboral	23
Tabla 7	Descripción de frecuencia para recompensas y satisfacción laboral	24
Tabla 8	Descripción de frecuencia para desafíos y satisfacción laboral	25
Tabla 9	Descripción de frecuencia para relaciones y satisfacción laboral	26
Tabla 10	Distribución de frecuencia para cooperación y satisfacción laboral	27
Tabla 11	Distribución de frecuencia para conflictos y satisfacción laboral	28

## Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de la caja Arequipa S.A en san juan de Lurigancho. El tipo de investigación aplicada, nivel de investigación correlacional y diseño de investigación no experimental. Se utilizó la población de 35 analistas de créditos e operaciones de la empresa caja Arequipa S.A. Establecidos en san juan de Lurigancho. La validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios con 36 y 50 ítems con escala de 5 categorías. El análisis de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS. Por último, se llegó a evidenciar que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral desde san juan de Lurigancho a través de la empresa Caja Arequipa S.A.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción, laboral.

## Abstract

The main objective of the research was to determine if there is a relationship between organizational climate and job satisfaction in San Juan de Lurigancho, through the company Caja Arequipa S.A. The type of applied research, level of correlational research and non-experimental research design. The population of 35 credit and operations analysts of the company Caja Arequipa S.A. Established in San Juan de Lurigancho. The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with the Alpha coefficient of Cronbush. Data collection was obtained through 2 questionnaires with 36 and 50 items with a scale of 5 categories. The analysis of the data was done using the statistical program SPSS. Arriving evidence that there is a relationship between organizational climate and job satisfaction from San Juan de Lurigancho through the company Caja Arequipa S.A.

**Keywords:** Organizational climate, satisfaction, job.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En un mundo moderno, en la variedad de organizaciones y entidades públicas y privadas, por lo que, el clima organizacional o institucional se ve emitido en base a conocer la satisfacción profesional del colaborador, ya que son unas variables muy estudiadas en las empresas, teniendo en cuenta los diferentes efectos empleados y trabajadores, el estudio de estas variantes puede influir en las funciones para las que estas variantes analizadas se planificaron de forma independiente y deliberada, de forma positiva y a la vez negativa; asimismo, al estudiar estas dos variables, las empresas pueden resolver este misterio y traer resultados favorables a los trabajadores que se consideran felices. La actual corriente se considera un elemento esencial de los recursos y un activo importante de una organización.

En la temática internacional, en un estudio por Adecco (2015) expresa que el 36% de los involucrados en la labor, consiguen satisfacción laboral cuando se disfrutan y se divierten su trabajo, mientras que el 54% percibe que hay una flexibilidad sobre la coherencia de las funciones, además el 27% restante apunta a un ambiente laboral bueno y al compañerismo, ya que en cierta medida se adaptan al trabajo y logran una mejor comodidad donde el ambiente es ejemplar.

Así mismo, se hace énfasis en la satisfacción profesional como resultado del clima organizacional, en el cual en el caso de una revista de administración social se identifican métodos para gestionar la satisfacción del personal profesional, de manera que en la elección participaron los sistemas de dirección, liderazgo. A tomar decisiones por parte de altos representantes, siempre y cuando el grupo de trabajo esté trabajando bien en la eficiencia, más allá, de una persona independientemente de la función de la tarea, por lo tanto, se permite la atención fuera del horario fijo (Ardalan, Amir y Ramin, 2018, p.94).

Nivel nacional, se sabe que las empresas buscan triunfar, ser reconocidos con todos y ser rentables; para alcanzar tienen que cuidar lo más valioso en una empresa, el cual es su personal; sin embargo, en el país, de acuerdo a un artículo del diario gestión, en el año 2016, se llegó a tomar precisamente un cuestionario basado en una encuesta hecha por APTITUS, para brindar sistemáticamente los detalles sobre el entorno profesional de las primordiales cajas financieras como caja Sullana, caja Trujillo y etc, como resultado, 57 trabajadores están de acuerdo con el clima laboral. Con una comunicación adecuada en la empresa, salarios y

actividades justas permiten el desarrollo personal y profesional. Sin embargo, el síntoma número 33 muestra que están insatisfechos porque están trabajando más allá del horario normal de 8 horas, mientras que el síntoma número 10 no está relacionado con este factor.

Nivel local se estudia a la Caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, es una entidad financiera Líder en el sistema sin fines de lucro de las cajas de ahorros peruanas, creado con la finalidad de convertirse en parte esencial de la descentralización financiera y la democratización del crédito, Lugares donde los empleados están insatisfechos con el entorno laboral debido a problemas como la falta de colaboración y comunicación de los empleados, porque el entorno profesional no llega a permitir el desempeño unipersonal y profesional del movimiento de empleados. Labor se incorporó porque el ejecutivo no se identificó con los valores de la empresa y su desarrollo comprometedor; otros temas como la supervisión y las condiciones laborales. Finalmente, este estudio ayudará a concienciar sobre el entorno organizacional mediante el uso de equipos para ver el entorno laboral, ya que afecta la satisfacción laboral de los empleados. Por tanto, gracias a la investigación realizada, pudimos identificar defectos en el entorno de trabajo. De esta forma, es necesario desarrollar un plan de acción para tener un ambiente bien organizado y lograr el mayor rango de satisfacción profesional.

En la presente averiguación se presenta la formulación principal del problema, que es ¿Cuál es la correspondencia del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Caja Arequipa S.A, 2017?

Otro es el caso, se precisa los problemas específicos: a) ¿Cuál es la correspondencia de la Estructura con la satisfacción laboral en la Caja Arequipa S.A, 2017?, b) ¿Cuál es la correspondencia de las Recompensas con la satisfacción laboral en la Caja Arequipa S.A, 2017?, c) ¿Cuál es la correspondencia de los Desafíos con la satisfacción laboral en la Caja Arequipa S.A, 2017?, d) ¿Cuál es la correspondencia de las Relaciones con la satisfacción laboral en la Caja Arequipa S.A, 2017?, e) ¿Cuál es la correspondencia de la cooperación con la satisfacción laboral en la Caja Arequipa S.A, 2017?, f) ¿Cuál es la correspondencia de los Conflictos con la satisfacción laboral en la Caja Arequipa S.A-San Juan de Lurigancho, 2017?.

Por consiguiente, se detalla la justificación del estudio, que se divide en la

justificación teórica, en el cual el estudio es realizado para analizar y explicar Variables del clima laboral para la satisfacción de los empleados. El objetivo es mostrar si el concepto de entorno organizacional ha sido propuesto por los autores Litwin y Stringer., en su libro “Clima Organizacional” y a la vez las teorías como Palma con el uso de la escala de medición SL-SPC. Desde un ámbito teórico, donde se puede intensificar conocimiento pleno mediante información basado en autores de artículos científicos, antecedentes y libros, de manera que se toma interés para la primera variable (Clima Organizacional) y la segunda variable (satisfacción laboral) y por consiguiente, contribuir con las organizaciones y los grupos profesionales que desean mejorar los altos rangos de clima organizacional; asimismo, obtener una satisfacción favorable en la empresa.

En cuanto a la justificación metodológica, se ejecuta al momento de plantear y emplear las herramientas idóneas, se investigó referente al clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, efectuando así los cuestionarios, encuestas para medir cómo se está produciendo las acciones en la compañía. Consecuentemente brindar una información de confiabilidad y validez aceptando que otros investigadores del tema lo puedan utilizar como una referencia bibliográfica.

Por otro lado, la justificación práctica, se concentra con la finalidad planteada en la indagación, por lo que, los resultados nos permitió encontrar inconvenientes a las dificultades del clima organizacional, que llegan a incidir en los resultados en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, nos da a conocer en qué medida se va a poder desarrollar y los beneficios analizados para mejorar su rendimiento, Por otro lado, Puede mostrar cómo las instituciones financieras pueden optimizar su entorno institucional, la satisfacción laboral y los beneficios financieros. Como resultado, esta investigación fue adaptada para analizar e identificar el entorno institucional percibido por los empleados.

Por otro lado, la justificación social, la investigación apoya a generar nuevos y diversos modelos para realizar buenas entidades a nivel nacional y mejorar en el campo laboral, para brindar un clima organizacional apropiado a todos los miembros de la entidad para evaluar el rol de la satisfacción en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, se tomó en cuenta la esencial de un indicio adecuado precisión del Clima organizacional en este entorno innovador, el estudio

desarrollado en la caja Arequipa S.A, por lo tanto, al asegurarse de que esto suceda, puede ser un ejemplo para las personas y los intelectuales, como lo puede determinar el desempeño de la organización, el personal puede enfocarse en resolver el problema de lograr la meta de acuerdo con el contexto y retener. Satisfactoriamente con brebajes y experiencias del día en que trabajará duro.

Por otro lado, el planteamiento del objetivo del estudio, de manera que, se plantea el objetivo general, verificar la asociación del clima organizacional con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017. Así mismo están los objetivos específicos, como: a) verificar la asociación de la estructura con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017, b) verificar la asociación de la responsabilidad con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017. c) verificar la asociación de las recompensas con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017, d) verificar la asociación de los desafíos con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017, e) verificar la asociación de las relaciones con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017, f) verificar la asociación de la cooperación con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017, g) verificar la asociación de los conflictos con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017.

Por consiguiente, se detalla la Hipótesis de averiguación, como la Hipótesis general como, existe correspondencia del clima organizacional con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017. mientras, esta la primera hipótesis específica como, a) existe correspondencia de la estructura con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017, b) existe correspondencia de la responsabilidad con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017, c) existe correspondencia de las recompensas con la satisfacción laboral la caja Arequipa S.A, 2017, d) existe correspondencia de los desafíos con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017, e) existe correspondencia relaciones con la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, 2017, f) existe correspondencia de la cooperación con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017, g) existe correspondencia de los conflictos con la satisfacción laboral en la caja Arequipa S.A, 2017.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, Piscoche, (2018). En su tesis “clima organizacional y satisfacción en empresas elaboradoras de productos lácteos registradas en la Bolsa de Valores de Lima” de la Universidad César Vallejo. El objetivo es evaluar su relación entre las dos variables. El método es descriptivo correlacional con un diseño no experimental transaccional o transversal. De tal modo, se empleó la técnica documental de las 2 sociedades de productos lácteos registradas. En conclusión, el apalancamiento financiero tuvo una relación sugestiva de  $= -0.762$  correlación. Por otro lado, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción económica con una correlación  $=0.849$ .

Ayquipa & Saavedra (2021). Menciona en su tesis “clima organizacional y satisfacción de los comerciantes del Centro Comercial el Molino” de la Universidad César Vallejo. Tiene objetivo determinar la relación que tiene el apalancamiento financiero y la rentabilidad en los comerciantes del Centro Comercial el Molino. El tipo estudio que se aplicó un diseño no experimental transversal, está constituida por 3650 comerciantes, por ello se elaboró la muestra estadística con un margen de error del 5%. Finalmente, la clima organizacional del análisis ha dado como resultado 0.662 y 0.716 y por el cual se realizó una encuesta masiva. El clima organizacional y la satisfacción indica una correlación alta con un coeficiente de  $Rho=0.738$ .

Pérez & Ruiz, (2020). En su tesis “clima organizacional y satisfacción de la empresa comercial Motors Show Tarapoto S.A.C., del distrito de Tarapoto” de la Universidad Nacional de San Martín, tiene como finalidad mejorar la administración del riesgo del endeudamiento, que acepte la continuación de procesos de dicha empresa. Asimismo, se consideró un estudio no experimental, tomando como muestra los estados financieros del establecimiento. En conclusión, el aplacamiento de la organización es mayor, se accedió una dependencia del 84% y se obtuvo un 2% de utilidad neta. Respecto a la satisfacción un 0.96 como indicador de satisfacción neta sobre ventas y un 0.10 que fue ROE.

El autor Monteza (2010) creo una pesquisa o estudio nombrado como, clima organizacional y su importancia en la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico, su principal finalidad general El propósito es analizar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en el

centro quirúrgico. La base teórica de las variables de clima organizacional y de satisfacción laboral proviene de Sonia Palma. Este estudio es descriptivamente relevante, no experimental y transversal, con el objetivo general de determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre las enfermeras del centro quirúrgico, con una población de 59 enfermeras. Por tanto, llegué a la conclusión de que el 45% de los enfermeros cree que existe un ambiente laboral más favorable, al que denominan potencial comunicativo, lo que genera insatisfacción y baja moral, y el responsable del instituto no abordó esta necesidad, El estudio llego a deducir con un valor de coeficiente de correlación de spearman de 0.409, por lo tanto existe correlación moderada entre ambas variantes con un valor de significancia de 0.000 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se deja de lado la hipótesis nula, afirmando que si existe relación entre la variable clima y la satisfacción de las enfermeras mujeres del centro quirúrgico.

Por otro lado, el autor Ortega (2015) Elaboro la tesis clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la universidad tecnológica de lima, su objetivo general fue analizar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la universidad tecnológica de lima, Esta investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, no experimental ya que no manipulo ninguna de las variables y de corte transversal, las teorías que tomo fue de la Autora Sonia Palma, una es las universidades tecnologías y el personal administrativo que están en las facultades ( Derecho, Administración, Ingeniera de software, etc.), su población estaba conformada por 310 personas el cual se utilizó una fórmula para la muestra y tuvo como resultado un total de 161 personas, por el cual el instrumento a utilizar para esta investigación fue la encuesta para recolectar los datos. El estudio concluyó con un valor de coeficiente de correlación de spearman de 0.671, por lo Tanto Existe Correlación Fuerte Entre la variable de clima organizacional y Satisfacción laboral con la ONU valor de significancia de 0.000 por lo del tanto se rechaza la hipótesis nula y se Acepta la hipótesis alternativa afirmando Que si Existe Relación Entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal administrativo en la Universidad Tecnológica de lima. Este estudio sirve para explicar la situación de ciertos comportamientos que desarrollan dentro de la organización con la finalidad de que se sientan conformes con su ambiente laboral, esto ayudara a que se incremente su eficiencia

en su ámbito de trabajo. Estos ligamentos serán levemente tomados en cuenta para aceptar si la supervisión en la caja Arequipa S.A, se realizada de buena manera en el tipo de relación entre trabajadores.

Mientras que, en el ámbito internacional, Lasluisa (2016) en su tesis titulada "Clima organizacional y desempeño laboral de la empresa CAPOLIVERY. CIA. LTDA". Donde su finalidad u objetivo principal fue diagnosticar el Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes del instituto tecnológico de Administración de empresas de la ciudad de San Pedro Sula. Los temáticos o autores influyentes fueron Brunet y Robbins para tratar ciertas implicancias en los factores o variables. Es un estudio de tipo descriptivo-correlacional. El estudio 260 personas y el subgrupo fue de 96 personas. La finalidad, se tuvo cierta evaluación de vinculo o correlación con un valor 0.625 y una categoría significativa de 0.000, así mismo se demostró falta un libre acceso para tener disponibilidad a los recursos informativos para ejecutar ciertas labores en el momento preciso evidenciado cierto interés por cumplir ciertos fines en el momento indicado donde interactúen los colaboradores de mejor jerarquía.

Este estudio fue importante y valorada para un aporte, ya que se consideró ciertas percepciones sobre el ambiente para tomar medidas de innovación para mejorar las circunstancias y reglas impuesta por la institución, de manera que esta situación se contrasta con las circunstancias evidenciadas en la Caja Arequipa S.A, para corroborar si existen suficientes canales de comunicación, esencial para analizar si existe cooperación entre los colaboradores, afrontando ciertos escenarios más competitivos en la enseñanza académica.

Asimismo, el autor López (2014) con su estudio nombrado como, la importancia del Clima laboral con la satisfacción de los empleados de la entidad PLASTIMEC, para alcanzar el mérito profesional de economía en la Institución Central del Ecuador. De manera que su finalidad u objetivo fue, verificar la asociación entre el clima organizacional con la satisfacción de los colaboradores. Así mismo, respecto a los temáticos o autores se determinó o se empleó a Litwin y Singer (1988) y Palma (2005) para tratar os factores de estudio antes mencionados. En el caso del método, se identifica que fue de descripción correlativo, de no experimentación y de corte transversal. Se tuvo un grupo general de 60 personas, de modo que se limitó a emplear el censo, para estudiar a todas las personas. En

terminación, se tuvo un rango de 0.352, y un nivel de sig, de .002, de modo que se tuvo una asociación o relación oportuna entre las variables.

El aporte del estudio fue relevante ya que, los trabajadores emplean sus quehaceres para seguir ciertos procedimientos para elaborar bienes superiores a la competencia, donde los involucrados en la labor tienen que evocar un manejo formidable de los materiales para innovar y mejorar la metodología de trabajo, de modo que estas implicancias son asemejadas con la institución Caja Arequipa, y verifica el ambiente que se percibe durante las actividades.

Por otro lado, Domínguez (2018), El objetivo es diagnosticar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de las instituciones estatales de salud. En el descriptivo estudio de correlación La muestra de este trabajo está conformada por 338 colaboradores que son miembros de 26 entidades de la primera categoría. Para definir el clima organizacional se aplicó una encuesta basada en un cuestionario, el cual se basó en cinco escalas Tipo Likert diferentes para medir clima organizacional. La teoría utilizada en la investigación son las variables de clima organizacional, que se basa en Dessler (1979) y las variables de desempeño, que se basa en el autor Olvera (2013). Para medir el desempeño laboral, cuestionario de Meliá S20 / 23 y Peiró (1989), tiene una estructura de cinco factores, es decir, 100%. El estudio llegó a concluir con un coeficiente de correlación de 0.642 y sig.0.000, es así que se acepta la hipótesis alternativa de que si existe relación entre ambas variables. En el cual tratamos de explicar la situación de ciertos estratos sociales y el comportamiento que desarrollan dentro de la organización, con la finalidad de obtener conclusiones como plantear un buen plan de mejora que permita al trabajador relacionarse con su equipo y tenga mayor empeño en el trabajo.

Por consiguiente, se tiene el marco teórico sobre la clima organizacional, Acosta y Venegas (2010) señaló que, “es una colección de características del lugar de trabajo que pueden ser medidas directa o indirectamente por los empleados que viven y trabajan en ese entorno y que tienen un impacto en su comportamiento y motivación”.

El clima organizacional pasa por diversos fenómenos, con el objetivo de la organización en la toma de decisiones, en su estructura y en el liderazgo, son factores primordiales para llegar al logro de los objetivos de la organización y que

tiene las condiciones necesarias para que realice lo que se le indique.

Primera Dimensiones 1: Estructura, está representando acerca de la cantidad de trámites, reglamentos, procedimientos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Por otro lado, Vieira, Vale y May (2018) Ellos declararon que la organización estructura es de vital importancia en tener un negocio modelo que es ambientalmente amigable, genera valor, y se adapta a la competencia del mercado, ya que este tiene un positivo impacto en el desarrollo de habilidades y crea una competitiva ventaja sobre otras entidades (p.6).

Segunda Dimensión 2: Responsabilidad, esta medida en que la responsabilidad y supervisión que se tiene en la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionados con la organización. Además, Waddoups (2019) considera que, “la Responsabilidad Ha sido apreciado por todos los miembros de la organización, como un importante artista visual, obediente y respetuoso con muchas ideas y deseos” (p.89).

Tercera Dimensión 3: Recompensas, es la medida en que la empresa utiliza más los premios, bonos y beneficios en vez del castigo o molestias. Así mismo, Basiony (2018) detalla que, “la recompensa Tiene un mecanismo diseñado para mejorar la funcionalidad del aprendizaje, el contorno y la capacitancia de la capacitancia para que el socio cree la perspectiva de mejorar la habilidad” (p.65).

Cuarta Dimensión 4: Desafíos, la medida en que la empresa promueve riesgos de aceptación calculados al logro de los objetivos que están propuestos por la empresa, proponer un sistema de funciones. De la misma manera, Padula, et al. (2019) declaran que, “las competencias individuales cuando son reforzadas, acrecienta el rendimiento y la innovación, porque, al mantener la actitud asertiva, influye en el individuo para dar las repuestas relevantes y demostrar el liderazgo adecuado por el jefe inmediato” (p.52).

Quinta Dimensión 5: Relaciones, representa las diversas percepciones que tienen los trabajadores unifican el grado de interacción que hay entre los sujetos y sus superiores en el área de profesional donde desarrollan sus labores. Vale destacar que, “estas ideas están vinculadas al sistema de información programática del programa, a través de la publicidad en las redes sociales, y la mejora de la funcionalidad y mejoras y funciones teóricas y reflexivas”(Yao, Liu, & Cui, 2020, p. 112). Contempla esta noción mientras interactúas con otras personas en tu vida.

Dimensión 6: Cooperación, es la percepción de que los miembros de la organización tienen de la colaboración o asistencia que existe en el trabajo de medio ambiente, en la parte de los directores y grupos miembros. Así mismo, Kutlu y Akbulut (2020) declaran que, “el comportamiento es fundamental para hacer bien el trabajo, en consonancia con la cultura de la organización, y si el trabajo es negativo entonces no será posible obtener resultados positivos, por lo que la incapacidad de transformarse en una actitud positiva.” (p.216).

Dimensión 7: Estándares, es la percepción de los colaboradores sobre el énfasis de la organización en los estándares de desempeño. Por lo que, señala que De Jager (2018) afirmó que el principal fundamento del liderazgo es valioso ya que permite a la influencia y la motivación de los empleados con respecto a sus compromisos. Que es también vale la pena señalar que el comportamiento de los líderes tiene un directo impacto en el comportamiento de los empleados (p.432).

Dimensión 8: Conflictos, indicar la percepción de la de la empresa los empleados con respecto a la forma en que aceptan diferentes opiniones o sugerencias, y la forma en que se hacen no temen enfrentarse a ellos, y por lo tanto cómo capaces que son de resolución de inconvenientes. De igual manera, los autores Coetzee y Henning (2019) Ellos afirmaron que el liderazgo es una de dos vías de la calle, porque uno no puede existir sin la otra. Como un resultado, sin un líder, no hay ningún seguidor, y vice versa. (p.2).

Brunet (2011) señaló que, “son escenarios percibidos por los trabajadores, de manera que se opta por una posición negativa o positiva respecto al ambiente de las áreas, y se puede verificar las oportunidades o debilidades para desarrollar las funciones” (p.163). En la misma línea, el clima organizacional es una ganancia monetaria donde la empresa observa si puede solventar; por otro lado, Según Díaz & Guerra, (2017) define que el clima organizacional obedece al crecimiento de la volatilidad de los colaboradores, con el fin de adquirir una mayor rentabilidad con el menor riesgo posible (p.70). Las empresas tienen que estar preparados para que puedan enfrentar al clima organizacional como los del crédito, bonos, beneficios y mercado. El clima organizacional se basa en empezar a superarse es por eso que existe el clima organizacional que puede suceder que los climas organizacionales se incrementen si es que existe alguna inflación laboral.

El clima organizacional son aquellos que provocan una consecuencia que

perjudica a las empresas, debido a las elevadas. Según Restrepo & Leiva, (2018) define que el clima organizacional se caracteriza por los activos, servicios de una organización pueda adquirir en el mercado financiero y teniendo una posibilidad de compra (p.124).

De esta manera el autor destaca que el clima laboral, esta evidenciado por los comportamientos que se generan respecto a la percepción sobre la realidad institucional, y que comprende ciertos elementos o dimensiones, para poder identificar como se refleja la ejecución o los procedimientos de la labor, además son aspectos determinantes para verificar su eficacia y eficiencia. Por consiguiente, las dimensiones fueron tales como; comunicación, resolución de problemas y planificación y motivación.

Amador (2016) destacó que, “es la calificación a un empleado por su actuación de manera frecuente o anterior siguiente ciertas políticas para poder ejercer su labor de manera oportuna” (p. 356).

Por lo tanto, para un autor toma en énfasis cierto interés por el clima o ambiente que se mantiene en las áreas de la institución ya que su rendimiento de cada involucrado se puede ver motivado respecto a las circunstancias que percibe tanto del cargo, el líder, sus compañeros y los directivos. De esta forma, el autor plantea una serie de dimensiones, para estimar el interés que muestran los trabajadores, para rendir bien en las funciones relacionado con los aspectos o elementos sobre los eventos que suceden durante la labor.

Así también, Njoku y Modebelu (2019) Ellos afirmaron que el clima se centra en los comportamientos y los valores que los colaboradores perciben en sus alrededores (p.2). Que es la pena señalar que los autores Espinoza y Jiménez (2019) afirmaron que la organización climático se refiere a la atención y administrativa herramienta que se utiliza en la determinación de alto nivel comandos, porque valorados percepciones se asocian con valores, ideologías, normas e institucionalidad de la organización (p. 265). Además, Olsson, Paredes, Johansson, Roese y Ritzén (2019) definieron el clima organizacional como las percepciones asociadas que los empleados tienen en su lugar de trabajo, en función de sus habilidades, métodos, comportamientos y rutinas de la entidad (p.246).

Además, está la variable Satisfacción laboral, según Palma (2007), señaló

que: La satisfacción en una institución, que se muestran en manera positiva o negativa, respecto al esfuerzo ejercido durante una función, donde la percepción del involucrado es indispensable para evidenciar ciertos caracteres (p.78)

De esta forma, el autor plantea que la satisfacción se puede conseguir siempre y cuando los involucrados en la función puedan contemplar un ámbito interno más adecuado, para ejercer ciertas actitudes o conductas, que le impulsa a una motivación, por solucionar ciertas dificultades o retos de la labor que se dan de forma recurrente en una institución, y lo que hace presente la renuncia del personal. Por lo tanto, el autor, planteo una serie dimensión para verificar si se puede generar o elaborar planes de intervención a nivel profesional, con la evaluación de las actitudes, detallando cuan agradable o desagradable resulta las funciones en el puesto, en consecuencia, se puso en evidencia dimensiones como:

Dimensión 1: Condiciones físicas, son todos los materiales y maquinaria indispensable para mostrar el máximo esfuerzo en una labor, del cual se puede tener mayor eficacia para llegar al logro de las metas más indispensables para motivar un ahorro de procesos y facilitador el trabajo.

Dimensión 2: Beneficios laborales, es la nivelación con que la labor puede ser mostrada, para adquirir a cambio un incentivo mejor estructurado y evaluado respecto al esfuerzo con que se denota la labor, de modo que se puede identificar cierto valor en los trabajadores mejor interesados en la imagen de la institución para llegar a ciertos resultados que eleven el grado de competición de esta.

Dimensión 3: Políticas administrativas, son ciertas políticas y cultura que se da en una institución para poder adoptar un mejor entendimiento o asociación con los incluidos en la función, como también para debatir y entrar en acuerdo sobre temas como el respeto del tiempo laboral y mantener buena relación con los líderes, mostrando cierto interés por el desarrollo personal como un punto primordial de complacencia y evitar el disgusto.

Dimensión 4: Relaciones interpersonales, es el nivel frente al vínculo unificado con otros grupos de la institución, de modo que cierto escenario o ambiente que evalúan los trabajadores debe ser primordial para ejercer ciertas funciones a gusto evitando posibles conflictos internos.

Dimensión 5: Desarrollo personal, son todos los aspectos de oportunidad donde el personal puede tomar cierta autoridad para mejorar su perfil profesional,

conservando ciertas características que le favorecen a llegar a la meta o finalidad de su tarea, lo que lo lleva a destacar cierto nivel de utilidad que tiene con la institución por su labor. Por su parte, Fernández (2016) afirma que, “es un conjunto de acciones que permite el crecimiento profesional del personal, se pueden contar con la capacitación plena para desarrollar habilidades, donde los colaboradores pueda comunicarse y generar nuevos conocimiento necesario” (p.22).

Dimensión 6: Desempeño de tareas, es la valoración con la que el personal asocia sus tareas cotidianas con la entidad, de manera que en el área las tareas evidenciadas, son necesarias y deben ser mostradas a los involucrados, ya que esto será un punto a favor para identificar causales que dificultan un procedimiento de cualquier actividad y tomar medidas para solucionarlo. Así mismo, Otniel (2019) considera que, “La eficiencia con la que las personas, las empresas, y las economías utilizan sus recursos para producir bienes y servicios en orden a maximizar económicas beneficios durante un cierto tiempo de periodo se refirió a como desempeño” (p.11).

Dimensión 7: Relación con la autoridad, es la valiosa apreciación que el trabajador obtiene en su relación directa con el jefe y en las actividades cotidianas. Los jefes deben estar informados y disponibles para consultas relacionadas con el trabajo con sus subordinados.

Los autores destacan que debe ser exhaustivo una investigación y en consultoría sobre la temática de la satisfacción laboral; asimismo, El autor propone una serie de dimensiones para medir o cuantificar este elemento, tales como; satisfacción con el seguimiento del agotamiento, el entorno físico, el desempeño, la satisfacción interna y la satisfacción con el trabajo desarrollado.

Por otro lado, Othman, y Harun (2020) afirmó que, “es la actitud, que se propicia o genera de acuerdo a ciertas conductas o comportamientos, y esta a su vez se perciben dependiendo de todos los medios o aspectos que se relacionan con las necesidades y expectativas de los involucrados en la labor” (p.5).

De manera que, el autor destaca que la complacencia o satisfacción de los involucrados en una labor, puede ser un aspecto muy destacado para poder asegurar cierto interés por manejar y tomar en cuenta ciertos caracteres o propiedades de cada persona, respecto a sus aptitudes para desarrollar sus funciones. En consecuencia, el autor destaca ciertas dimensiones para poder

evidenciar o reflejar un balance, para coordinar sobre el beneficio económico que se espera recibir por el resultado de su trabajo, es así que la dimensiones fueron las siguientes; beneficios, pago, Supervisión, trabajo en equipo y retos del trabajo.

Prosiguiendo, la innovación y los recursos para incrementar el valor añadido de los productos y servicios, por lo tanto, Karpenko, Pakina, Kosachev, y Volovchenko (2019) declaran que, “la satisfacción indica el grado de utilidad de sus recursos (insumos de entrada) y por consiguiente, se mejora el perfeccionamiento de su entidades y, por lo tanto, incremento de las ganancias” (p. 165).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

Tipo: Aplicada

El tipo de investigación es aplicada como refiere Según Gómez, G. (2018) menciona que “La investigación aplicada no emplea un desarrollo continuo en el momento en que se concluye” (p.116). En tal sentido ayuda a profundizar, analizar hallazgos requerir conocimientos e información de lo que pasa en la realidad. Entonces se debe tener bien claro que la investigación indaga la información y conocimiento de la realidad de los fenómenos que se da en nuestro contorno para así facilitar a la sociedad a superarse y puedan más adelante responder preguntas y dar conocimientos para otras investigaciones futuras.

Nivel de investigación: Descriptivo-correlacional

Por otro lado, es de nivel descriptivo correlacional, en el cual Cabezas, Naranjo y Torres (2018) destacan que, “la averiguación descriptiva tiene un fin, Intentar para especificar las propiedades, características, y importantes perfiles de individuos, sometidos a análisis” (p.68).

El estudio correlacional se evaluó entre las dos variables, esto quiere decir que se analizó cómo estas se relacionan, se analiza la relación entre las variantes: Clima y satisfacción laboral.

Diseño

No experimental

Es señalado por no tener un control directo sobre las variables, sin tener que alterar el propósito de la investigación. Según Tramullas (2020) nos plantea, que en “todo estudio no experimental se debe realizar sin tener la necesidad de alterar las variables, porque permite tener una sugerencia natural de los sucesos que se desarrollan en el espacio” (P.8). Es por ello que nos hemos basado en el estudio no experimental por lo que consideramos una variable ya existente realizado en argumentos naturales, utilizando cuestionarios como un instrumento de estudio para comprobar toda la información obtenida por los colaboradores y gerentes.

Transversal

“se entiende al estudio como transversal, de manera que, se emplean cuando el método o los métodos o técnicas a emplear, se aplican en un momento dado”. (Rodríguez y Menivelso, 2018, p.143). La investigación generó en un tiempo ya

establecido, con la meta de recaudar información durante el año averiguado.

### **3.2. Variables, Operacionalización**

Variable Dependiente: Clima Organizacional

EL Clima es una colección de características del lugar de trabajo que pueden ser medidas directa o indirectamente por los empleados que viven y trabajan en ese entorno y que tienen un impacto en su comportamiento y motivación. Acosta y Venegas (2010)

Definición operacional de Clima Organizacional

La variable de Clima Organizacional se lleva a cabo con las dimensiones de, estructura, responsabilidad, recompensas, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos.

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Palma (2004)

Definición operacional de Satisfacción Laboral

La variable de Satisfacción Laboral se lleva a cabo con las dimensiones de, condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos., políticas administrativas., relaciones interpersonales., desarrollo personal. Desempeño de tareas., relación con la autoridad.

### **3.3 Población y Muestra**

Población

Según Cohen y Gómez (2019) señala que, “La población es el número total de elementos que juegan un papel en el estudio de la indagación, [...]La colección de elementos o individuos que comparten algunas características y están enfocados a la averiguación del estudio.” (p.198).

Por ello la población consto de 35 trabajadores que laboran en la Caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017

Censo

Según Sabino (2007), conceptualizó el censo, “la investigación mediante la cantidad general de personas, se considera en la percepción, puesto que no se puede dividir ni mucho menos subdividir la cantidad de personas que se toma en cuenta” (p.96). El tipo de muestra es debido a que no era una población total, ya

que era necesaria para utilizar un censo método de 35 empleados que trabajan en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho.

### 3.4 Técnicas de Instrumento De recolección de datos

Técnica: Encuesta

La presente investigación se usó encuesta como técnica a la acumulación de datos, “es el proceso donde se recolecta datos en consideración a las variables desarrolladas en la investigación. Asimismo, se escoge el instrumento de medición y se aplica” (Navarro, 2014, p. 243). Es decir, sirve para inspeccionar las respuestas de las preguntas realizadas para alcanzar los objetivos de investigación.

Instrumento: Escala de Likert

La investigación hace mención a la escala de Likert: Según Matas (2018) afirma. “es una escala de satisfacción que necesita el apoyo de los encuestados para obtener información interna señalando que están de acuerdo o desacuerdo con las preguntas que se les hace” (p.39).

La presente investigación se asignó 5 alternativas de respuesta: Nunca, Casi nunca, A veces, Siempre, Casi siempre.

Validez

Príncipe (2016) señala que, “La validez es una descripción del tamaño y herramientas o expresiones que obligan a los conceptos de importancia, importancia y claridad para establecer esta investigación, con el fin de medir el cambio educativo.” (p. 200).

Tabla 1

Validación por Juicio de los Expertos

VARIABLE 1 Y VARIABLE 2	Total
Mg. Lino Gamarra, Edgar	75%
Lic. Salas Quinto, Oscar	75%
Dr. Flores Bolívar, Luis	75%
Mg. Candía Menor, Marco	70%
Mg. Cardenas Canales, Daniel	75%
Promedio	74%

### Confiabilidad

Según López y Fachelli (2016) detallan que, “fiabilidad de los instrumentos se

modifica o modifica según sea necesario para satisfacer los mejores intereses y preferencias” (p. 154). Revelando los misterios que ya existían en la publicidad en tiempo real y el modelo Alpha de Cronbach, que es un trabajo probado, incierto y confiable que involucra a colegas de la organización de investigación.

Tabla 2

*Fiabilidad de la variable Clima Organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	35

**Interpretación:** En base a la primera tabla, en el análisis estadístico en base al Alfa de Cronbach para Clima Organizacional, se llega a obtener un nivel de confiabilidad 0.975 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Clima Organizacional, que se realizó a 35 trabajadores en la Caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017”, que permitió conocer la estabilidad de los ítems, ya que supero el rango solicitado.

Tabla 3

*Fiabilidad de la variable satisfacción laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,978	35

**Interpretación:** De acuerdo a la primera tabla, en el análisis estadístico mediante el Alfa de Cronbach para satisfacción laboral, se llega a obtener un nivel de confiabilidad 0.978 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Satisfacción Laboral, que se realizó a 35 trabajadores en la Caja Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017”, que permitió conocer la estabilidad de los ítems, ya que supero el rango solicitado.

### **3.5 Procedimiento**

En el análisis de la investigación se consideró fundamental aplicar la recaudación de información, dado que es un método factible para obtener respuestas, se vio conveniente utilizar el instrumento de cuestionario, la cual va definir la validación y permitirá aumentar la prueba de fiabilidad con la herramienta Alfa de Cronbrach, de esta forma ayudará a diagnosticar la confiabilidad y la utilidad del estudio estadístico en el software SPSS25.

Hernández et al. (2014) menciona que la validación es un proceso de mecanismo, la cual evalúa la confiabilidad de la herramienta y recolección de datos, para determinar si refleja un dominio específico para medir las variables del estudio. Asimismo, se elaboró una matriz de datos que se recopiló de la empresa textil, haciendo el uso del programa Microsoft Excel. De tal manera, se evaluó la información indispensable de los estados financieros para que sean utilizados adecuadamente al comprobar los indicadores y se eliminó la información que no sea requerida para el estudio.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En el análisis de investigación se va aplicar el uso del programa estadístico SPSS V.25 (software), donde se plasmó toda la información de nuestra investigación, con dicha aplicación se elaboró los siguientes estudios de análisis:

***Tabla de análisis de regresión:*** Ayuda a confirmar el nivel de influencia de la variable dependiente sobre la independiente.

***Análisis de confiabilidad:*** Se usó el Alfa de Cron Bach para definir la validez del instrumento.

### **3.7 Aspectos éticos**

Dicha investigación tiene como finalidad facilitar resultados satisfactorios y coherentes sin tener que infringir políticas públicas. De tal manera provee autores confiables para nuestra investigación. Asimismo, se va analizar el proyecto de investigación con la herramienta turnitin, para determinar las similitudes con otras fuentes en la indagación.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 4

*Descripción de los resultados de la variable para clima organizacional y satisfacción laboral*

clima organizacional	satisfacción laboral					rho de spearman
	malo	regular	bueno	muy bueno	total	
malo	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	rho = 0.973** Sig. (bilateral) = 0.000
regular	0.0%	8.6%	0.0%	0.0%	8.6%	
bueno	0.0%	2.9%	17.1%	2.9%	22.9%	
muy bueno	0.0%	0.0%	5.7%	60.0%	65.7%	
total	2.9%	11.4%	22.9%	62.9%	100.0%	

\*\* . la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 4, se puede confirmar que clima organizacional es muy bueno en un 65.7% y que satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%.

De acuerdo al objetivo general; Se desprende de los resultados que cuando el clima organizacional es muy bueno, la satisfacción laboral es del 60,0%. Además, cuando el clima organizacional es bueno, la satisfacción laboral es del 17,1%.

En cambio, cuando el clima organizacional es normal, la satisfacción laboral es del 8,6%. De acuerdo con la prueba de hipótesis específica de clima organizacional y satisfacción laboral, se puede inferir que la correlación obtenida a través de la Rho de Spearman alcanza  $\rho = 0.973^{**}$ , lo cual es una correlación positiva considerable; por lo tanto, es cierto que a mayor clima organizacional, cuanto mayor es el trabajo, mayor es la satisfacción.

Finalmente, el valor de significancia bilateral obtenido por el análisis de datos procesados por la prueba de correlación es 0,000, por lo que se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 5

*Descripción de los resultados de la dimensión para estructura y satisfacción laboral*

estructura	satisfacción laboral					rho de spearman
	malo	regular	bueno	muy bueno	total	
malo	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%	5.7%	rho = 0.976** sig. (bilateral) = 0.000
regular	0.0%	8.6%	0.0%	0.0%	8.6%	
bueno	0.0%	0.0%	22.9%	0.0%	22.9%	
muy bueno	0.0%	0.0%	0.0%	62.9%	62.9%	
total	2.9%	11.4%	22.9%	62.9%	100.0%	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5, se puede confirmar que estructura es muy bueno en un 62.9% y que satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%.

De acuerdo al objetivo específico; mediante los resultados se puede indicar que cuando estructura es muy bueno, satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%. Además cuando estructura es bueno, satisfacción laboral es bueno con un 22.9 %. Por otro lado cuando estructura es regular, satisfacción laboral es regular con un 8.6%.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica para la dimensión y satisfacción laboral, se puede inferir que el nivel de correlación obtenida a través del Rho de Spearman alcanzó rho = 0.976\*\* es decir una correlación positiva considerable; por lo tanto, se puede confirmar que a mayor estructura se podrá alcanzar una mejor satisfacción laboral.

Por último, La significancia bilateral encontrada en el análisis de datos usando la prueba de correlación es cero; Por lo tanto, la alternativa hipótesis es aceptada y la nula hipótesis es rechazada, lo que indica que no es una relación entre dimensión y variable.

Tabla 6

*Descripción de frecuencia para responsabilidad y satisfacción laboral*

responsabilidad	satisfacción laboral					rho de spearman
	malo	regular	bueno	muy bueno	total	
malo	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%	5.7%	rho = 0.979** sig. (bilateral) = 0.000)
regular	0.0%	8.6%	0.0%	0.0%	8.6%	
bueno	0.0%	0.0%	22.9%	0.0%	22.9%	
muy bueno	0.0%	0.0%	0.0%	62.9%	62.9%	
total	2.9%	11.4%	22.9%	62.9%	100.0%	

\*\* . la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

#### Interpretación

De acuerdo a la tabla 6, se puede confirmar que responsabilidad es muy bueno en un 42.9% y que satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%.

De acuerdo, al objetivo específico; mediante los resultados se puede indicar que cuando responsabilidad es muy bueno, satisfacción laboral es muy bueno con un 42.9%. Además cuando responsabilidad es bueno, satisfacción laboral es bueno con un 22.9 %. Por otro lado cuando responsabilidad es regular, satisfacción laboral es regular con un 5.7%.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica para la dimensión y satisfacción laboral, se puede inferir que el nivel de correlación obtenida a través del Rho de Spearman alcanzó  $\rho = 0.979^{**}$  es decir una correlación positiva considerable; por lo tanto, se puede confirmar que a mayor responsabilidad se podrá alcanzar una mejor satisfacción laboral.

Por último, La significancia bilateral encontrada en el análisis de datos usando la prueba de correlación es cero; Por lo tanto, la alternativa hipótesis es aceptada y la nula hipótesis es rechazada, lo que indica que no es una relación entre dimensión y variable.

Tabla 7

*Descripción de frecuencia para recompensas y satisfacción laboral*

recompensas	satisfacción laboral					rho de spearman
	malo	regular	bueno	muy bueno	total	
						rho =
malo	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%	5.7%	0.965**
regular	0.0%	8.6%	0.0%	0.0%	8.6%	sig.
bueno	0.0%	0.0%	22.9%	0.0%	22.9%	(bilateral)
muy bueno	0.0%	0.0%	0.0%	62.9%	62.9%	= 0.000)
total	2.9%	11.4%	22.9%	62.9%	100.0%	

\*\* . la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 7, se puede confirmar que recompensas es muy bueno en un 57.1% y que satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%.

De acuerdo, al objetivo específico; mediante los resultados se puede indicar que cuando recompensas es muy bueno, satisfacción laboral es muy bueno con un 57.1%. Además cuando recompensas es bueno, satisfacción laboral es bueno con un 20.0%. Por otro lado cuando recompensas es regular, satisfacción laboral es regular con un 8.6%.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica para la dimensión y satisfacción laboral, se puede inferir que el nivel de correlación obtenida a través del Rho de Spearman alcanzó  $\rho = 0.965^{**}$  es decir una correlación positiva considerable; por lo tanto, se puede confirmar que a mayor recompensas se podrá alcanzar una mejor satisfacción laboral.

Por último, La significancia bilateral encontrada en el análisis de datos usando la prueba de correlación es cero; Por lo tanto, la alternativa hipótesis es aceptada y la nula hipótesis es rechazada, lo que indica que no es una relación entre dimensión y variable.

Tabla 8

*Descripción de frecuencia para desafíos y satisfacción laboral*

desafíos	satisfacción laboral					rho de spearman
	malo	regular	bueno	muy bueno	total	
malo	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%	5.7%	rho = 0.818** sig. (bilateral) = 0.000)
regular	0.0%	8.6%	0.0%	0.0%	8.6%	
bueno	0.0%	0.0%	22.9%	0.0%	22.9%	
muy bueno	0.0%	0.0%	0.0%	62.9%	62.9%	
total	2.9%	11.4%	22.9%	62.9%	100.0%	

\*\* . la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8, se puede confirmar que desafíos es muy bueno en un 45.7% y que satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%.

De acuerdo, al objetivo específico; mediante los resultados se puede indicar que cuando desafíos es muy bueno, satisfacción laboral es muy bueno con un 40.0%. Además cuando desafíos es bueno, satisfacción laboral es bueno con un 17.1%. Por otro lado cuando desafíos es regular, satisfacción laboral es regular con un 5.7 %.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica para la dimensión y satisfacción laboral, se puede inferir que el nivel de correlación obtenida a través del Rho de Spearman alcanzó rho = 0.818\*\* es decir una correlación positiva considerable; por lo tanto, se puede confirmar que a mayor desafíos se podrá alcanzar una mejor satisfacción laboral.

Por último, La significancia bilateral encontrada en el análisis de datos usando la prueba de correlación es cero; Por lo tanto, la alternativa hipótesis es aceptada y la nula hipótesis es rechazada, lo que indica que no es una relación entre dimensión y variable.

Tabla 9

*Descripción de frecuencia para relaciones y satisfacción laboral*

relaciones	satisfacción laboral					rho de spearman
	malo	regular	bueno	muy bueno	total	
malo	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%	5.7%	rho = 0.979** sig. (bilateral) = 0.000)
regular	0.0%	8.6%	0.0%	0.0%	8.6%	
bueno	0.0%	0.0%	22.9%	0.0%	22.9%	
muy bueno	0.0%	0.0%	0.0%	62.9%	62.9%	
total	2.9%	11.4%	22.9%	62.9%	100.0%	

\*\* . la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 9, se puede confirmar que relaciones es muy bueno en un 45.7% y que satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%.

De acuerdo, al objetivo específico; mediante los resultados se puede indicar que cuando relaciones es muy bueno, satisfacción laboral es muy bueno con un 45.7%. Además cuando relaciones es bueno, satisfacción laboral es bueno con un 11.4%. Por otro lado cuando relaciones es regular, satisfacción laboral es regular con un 2.9%.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica para la dimensión y satisfacción laboral, se es posible a la conclusión de que el nivel de correlación obtenido usando el Spearman Rho alcanzó rho = 0,979 \*\*, que indica un significativo positivo de correlación; como un resultado, que es posible a la conclusión de que altas correlaciones serán resultar en un mayor trabajo de satisfacción.

Por último, La significancia bilateral encontrada en el análisis de datos usando la prueba de correlación es cero; Por lo tanto, la alternativa hipótesis es aceptada y la nula hipótesis es rechazada, lo que indica que no es una relación entre dimensión y variable.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia para cooperación y satisfacción laboral*

cooperación	satisfacción laboral					rho de spearman
	malo	regular	bueno	muy bueno	total	
malo	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%	5.7%	rho = 0.896** sig. (bilateral) = 0.000
regular	0.0%	8.6%	0.0%	0.0%	8.6%	
bueno	0.0%	0.0%	22.9%	0.0%	22.9%	
muy bueno	0.0%	0.0%	0.0%	62.9%	62.9%	
total	2.9%	11.4%	22.9%	62.9%	100.0%	

\*\* . la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10, se puede confirmar que cooperación es muy bueno en un 68.6% y que satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%.

De acuerdo, al objetivo específico; mediante los resultados se puede indicar que cuando cooperación es muy bueno, satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%. Además cuando cooperación es bueno, satisfacción laboral es bueno con un 17.1%. Por otro lado cuando cooperación es regular, satisfacción laboral es regular con un 2.9%.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica para la dimensión y satisfacción laboral, se es posible a la conclusión de que el nivel de correlación obtenido usando el Spearman Rho alcanzó  $\rho = 0,896^{**}$ , que indica un significativo positivo de correlación; como un resultado, que es posible a la conclusión de que una mayor cooperación tendrá como resultado en un mayor trabajo de satisfacción.

Por último, La significancia bilateral encontrada en el análisis de datos usando la prueba de correlación es cero; Por lo tanto, la alternativa hipótesis es aceptada y la nula hipótesis es rechazada, lo que indica que no es una relación entre dimensión y variable.

Tabla 11

*Distribución de frecuencia para conflictos y satisfacción laboral*

relaciones	satisfacción laboral					rho de spearman
	malo	regular	bueno	muy bueno	total	
malo	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	2.9%	rho = 0.329** sig. (bilateral) = 0.000
regular	2.9%	2.9%	0.0%	5.7%	11.4%	
bueno	0.0%	2.9%	11.4%	17.1%	31.4%	
muy bueno	0.0%	2.9%	11.4%	40.0%	54.3%	
total	2.9%	11.4%	22.9%	62.9%	100.0%	

\*\* . la correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11, se puede confirmar que conflictos es muy bueno en un 54.3% y que satisfacción laboral es muy bueno con un 62.9%.

De acuerdo, al objetivo específico; mediante los resultados se puede indicar que cuando conflictos es muy bueno, satisfacción laboral es muy bueno con un 40.0%. Además cuando conflictos es bueno, satisfacción laboral es bueno con un 11.4%. Por otro lado cuando conflictos es regular, satisfacción laboral es regular con un 2.9%.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica para la dimensión y satisfacción laboral, Se es posible a la conclusión de que el nivel de correlación obtenido usando el Spearman Rho alcanzó rho = 0,329 \*\*, que indica un significativo positivo de correlación; como un resultado, que es posible a la conclusión de que la mayor conflicto puede conducir a un mayor trabajo de satisfacción.

Por último, La significancia bilateral encontrada en el análisis de datos usando la prueba de correlación es cero; Por lo tanto, la alternativa hipótesis es aceptada y la nula hipótesis es rechazada, lo que indica que no es una relación entre dimensión y variable.

## V. DISCUSIÓN

La investigación tiene como objetivo Identificar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Caja Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017.

El estudio averiguado se basa en los empleados de la Caja Arequipa SA en San Juan de Lurigancho, en 2017, por lo tanto, los resultados pueden solamente ser aplicados a ese grupo de empleados. Por otra parte, se es crítico para recordar que la Caja Arequipa SA, San Juan de Lurigancho, fue fundada con el objetivo de ser una clave componente de la financiera de descentralización y de crédito democratización.

Los cuestionarios utilizados fueron desarrollados para su uso en 2017, y que fueron validados por 5 expertos de la César Vallejo Universidad con una Caja Arequipa SA, San Juan de Lurigancho, con un puntaje de 76 por ciento, y después de un piloto de pruebas, la fiabilidad se calcularon con un alfa de Cronbach de 0.975 para el cuestionario de clima organizacional y 0.978 para el cuestionario de satisfacción.

Los resultados nos muestran que los trabajadores de la Caja Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, califican el Clima Organizacional como muy bueno en un 65.7%, pero por otra parte se tiene un grupo que lo califica como regular, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos de la Caja Arequipa S.A, san juan de Lurigancho. Por otro lado se tiene que estos mismo trabajadores indican que es muy Bueno Satisfacción Laboral la Caja Arequipa S.A, san juan de Lurigancho en un 62.9%.

Sin embargo, al observar la relación entre las dos variables, el porcentaje más alto de datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla de referencias cruzadas, y los trabajadores piensan que el clima organizacional es muy bueno con un 60.0%.

Al leer estos resultados, puede ver que existe una relación lineal directa entre estas dos variables. Este resultado es confirmado por la prueba de correlación Rho de Spearman ( $Rho = 0.973$ , M. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ ), confirmando que existe una relación lineal Clima organizacional directo y satisfacción laboral. Estos resultados son superiores a Polanco (2013) ( $Rho = 0.625$ , M. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); Esto muestra que existe una relación entre el ambiente organizacional y

la satisfacción laboral. Soy Chiang, M., Salazar, C. Y Nuñez, A. Muy cercano al valor obtenido en (2007) ( $R = 0.62$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p < 0.05$ ); Muestra clima y satisfacción laboral. Establecimiento de Salud Pública: Concepción Chile Categoría 1 Hospital.

Asimismo, los resultados obtenidos de Sulca, M. (2015). ( $Rho=0.509$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )); que demuestra la existencia de una organización climática y el trabajo de satisfacción entre los empleados de la del hospital Rebagliati en Jesmara en 2014 Por el otro lado, los resultados de Monteza C. (2010) ( $Rho = 0,409$ , Sig. (Bilateral) = 0,000; ( $p < 0,05$ )) muestran que no es un enlace entre la organización climática y trabajo satisfacción entre la del centro de enfermeras quirúrgico y por último resultados obtenidos por López (2014) ( $Rho=0.352$ , Sig. (Bilateral) = 0.002; ( $p \leq 0.05$ ), demostrando que Existe una relación entre Clima organizacional y satisfacción laboral en la Industria Comercial Plástica Mendieta Carrillo PLASTIMEC. Estos resultados nos muestran que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en diferentes tipos de empresas (por ejemplo, empresas que consideran estos resultados). Detallar de manera independiente los resultados de la dimensión de clima de la organización, y observar que la estructura es que se obtiene 62.9% que es muy bueno, seguido de la dimensión de responsabilidad que es 42.9% bueno; el otro extremo es recompensa, que es solo 57.1% muy bueno; luego observa la dimensión desafío 45.7% es bueno, y finalmente 45.7% tiene buena relación, seguido de la dimensión cooperación, 45.7% es muy bueno; el otro extremo es el estándar, solo 58.1% es muy bueno; luego se observa que la dimensión de conflicto es 54,3%, lo cual es muy bueno, pero todas las dimensiones son buenas,

Por lo tanto los directivos de la Caja Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017, deberán mejorar sus indicadores de Estándares y Conflictos sobre todo el cumplimiento de las soluciones prometidas por parte del personal de la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017.

## VI. CONCLUSIONES

Prosiguiendo con la indagación, se llegó a obtener los resultados que servirán, en base a la información recopilación en los trabajadores de la Caja Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017, se obtienen las siguientes deducciones:

Primero: El estudio de investigación actual descubrió una correlación moderada de 0. 973 \*\* y una diferencia significativa de 0.000 entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral .Esto se basa en el hecho de que el 62,9 por ciento de los empleados califica su satisfacción laboral como muy buena y el 65,7 por ciento califica su clima organizacional como muy bueno.

Segundo: El estudio de investigación actual descubrió una correlación moderada de 0. 534 \*\* y una diferencia significativa de 0,000 entre la dimensión Estructura y la variable Satisfacción Laboral.Esto se basa en el hecho de que la satisfacción laboral se califica como muy alta con un 62,9 por ciento y la dimensión estructural se califica como muy alta con un 46,7 por ciento.

Tercero: Se se descubrió que no es un altamente significativa correlación con 0. 645 \*\* y una significación de 0,000 entre la dimensión responsabilidad y la variable de Satisfacción Laboral.Esto se basa en los resultados de la CAJA Arequipa SA, San Juan de Lurigancho, 2017, los cuales están calificados como muy buenos con 42.9 por ciento, y el 62.9 por ciento demuestra que la Satisfacción Laboral también es muy buena.

Cuarto: No es una moderada correlación de 0. 351 \*\* y una significativa diferencia de 0.001 entre la métrica Recompensas y la variable de Trabajo de satisfacción.Estos hallazgos apoyan la noción de que la remuneración es un importante elemento en los ojos de los empleados, como se ve por un 57,1 por ciento de calificación, y un 62,9 por ciento calificación indicando que el trabajo de la satisfacción es muy alto.

Quinto: Se se descubrió que no es un altamente significativa correlación de 0. 412 \*\* y una significación de 0,000 entre la dimensión Desafos y la variable de Satisfacción Laboral.Esto se basa en los resultados de la San Cristóbal de Huamanga Ahorro y Crédito Cooperativo, el cual está considerado como muy bueno por el 56,7 por ciento de los empleados y el 62,9 por ciento de la Satisfacción Laboral también es muy bueno.

Sexto: No es una moderada correlación de 0. 727 \*\* y una significación de 0,000 entre la dimensión Relaciones y la variable de Satisfacción Laboral.Estos

hallazgos apoyan la idea de que las relaciones son un importante aspecto en los ojos de los empleados, como visto por un 45,7 por ciento de calificación y un 62,9 por ciento de calificación para el trabajo de satisfacción.

Séptimo: Se ha identificado que existe un altamente significativa correlación de 0.516 \*\* y una significación de 0,000 entre la dimensión de Cooperación y la medida de empleo de satisfacción. Esto se basa en los resultados de la CAJA Arequipa SA, San Juan de Lurigancho, el cual se considera muy buena en términos de un 45,7 por ciento de la cooperación y el 62,9 por ciento de trabajo satisfacción.

Octavo: Se ha identificado que existe un altamente significativa una moderada correlación con 0.351 \*\* y una significativa diferencia de 0.001 entre el conflictos dimensión y el Trabajo de satisfacción variable. Estos hallazgos apoyan la idea de que el conflicto es un importante problema en los ojos de los trabajadores, como visto por un 54,3 por ciento positivo calificación, y un 62,9 por ciento positivo calificación, lo que indica que el trabajo de la satisfacción es muy alto.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En el presente estudio indagado, se tendrá como sugerencias para la investigación las siguientes recomendaciones:

Primero: Se recomienda a los resultados de la Caja Arequipa S.A, san Juan de Lurigancho, dar un mejor énfasis a las dimensiones ya aplicadas, ya que cuenta con un buen resultado, pero para seguir en buen camino, seguir mejorando su clima organizacional y adaptarse a un clima moderno.

Segundo: Se recomienda mejorar, las políticas, los trámites, tener una mejor maquinaria y una rapidez para la atención de los usuarios, se considera el intangible más importante, para realizar un labor de forma eficiente en el área que se desarrollen.

Tercero: Se sugiere que dar mayores bonos a la puntualidad, la rapidez de atender al usuario eficaz e eficientemente y para que tengan una mayor iniciativa en su ámbito de trabajo para alcanzar objetivos propuesto en la caja Arequipa.

Cuarto: Se sugiere que las remuneraciones y recompensas abunden más en la Caja Arequipa, es necesario incentivar a los trabajadores con cosas psicosociales y económicas para realizar los labores. Dentro de estos esenciales elementos esta los bonos, pagos, primordiales para analizar e identificar la satisfacción profesional y logro en el trabajo, que serán utilizados y compartidos entre trabajadores calificado para cumplir los objetivos.

Quinto: Se recomienda mejorar, los riesgos calculadoses, esto depende de obtener mejores conocimientos de acuerdo al objetivo y visión, para poder llegar a realizar una labor de forma eficiente en el ámbito laboral que se desarrollen.

Sexto: Se sugiere que la Supervisión con los encargados inmediatos mejoren y supervisan a los trabajadores, dándole un mayor entrenamiento al empleado para cumplir las finalidades planteadas como también un mejor apoyo y guiándolos en su rendimiento diario.

Séptimo: Se recomienda mejorar, los estándares por el cual, tener más claro las normas e obligaciones que se deben realizar el trabajo de manera efectiva en el área.

Octavo: Se recomienda dar mayores tolerancias a los trabajadores, siempre enseñarles a los trabajadores las normas de convivencia que se adecuen

a la empresa y una mayor discrepancia en su ámbito de trabajo para alcanzar objetivos propuesto en la Caja Arequipa.

## REFERENCIAS

- Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos, su proceso organizacional*. Monterrey, México: Editorial universitaria UANL.
- Ardalan, F., Amir, K., & Ramin, R. (2018). Prioritizing Factors Affecting the Hospital Employees' Productivity from the Hospital Managers' Viewpoint Using Integrated Decision-Making Trial and Evaluation Laboratory and Analytic Network Process. *Journal of Medical Sciences*, 38(3), 91-101.
- Baena, G. (2017). *Metodología de investigación*. (3era. ed.). México: Editorial Patria.
- Basiony, B. M. (2018). Management Development Strategy for Developing Nurse Intern's Managerial Skills. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(5), 63-72.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cabezas, E., Naranjo, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2da ed.). Ecuador: Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Chiang, m., Martin, m., y Núñez, a. (2010). Relaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral. Recuperado de: [http://books.google.com.pe/books?id=v\\_sfy1xrfaic&pg=pa153&q=concepto+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=x&ei=egwwwijis6byasosodadg&ved=0ccqq6aewag#v=onepage&q=concepto%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=v_sfy1xrfaic&pg=pa153&q=concepto+satisfacci%C3%B3n+laboral&hl=es&sa=x&ei=egwwwijis6byasosodadg&ved=0ccqq6aewag#v=onepage&q=concepto%20satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false)
- Chinguel, S. (2014). *Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la institución educativa coprodeli*. (Tesis de pre-grado, Universidad César Vallejo).
- Cohen, N. & Gómez, G. (2019). *Metodología de investigación ¿Para qué?*. (1 era ed.). Buenos Aires: Editorial Teseo
- Coetzee, L. & Henning, S. (2019). A tale of two ships: Follower attributions of leadership with reference to team morale in an air traffic control centre. *South African Journal of Economic and Management Sciences* 22(1), 1-10. <https://doi.org/10.4102/sajems.v22i1.2109>
- De Jager, K. (2018). Safety and health leadership: A concise 'story line' to achieve zero harm. *The Southern African Institute of Mining and Metallurgy*. 118(4),

- 431 – 437. <https://dx.doi.org/10.17159/2411-9717/2018/v118n4a13>
- Domínguez, D. (2018). “*El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Ltda*”. (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27434>
- Espinoza, M. G. y Jiménez, A. A. (2019). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Revista Universidad & Empresa*, 21(36), 261-284. <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6778>
- Fernández, R. (2016). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. (3era ed.). España: Editorial Club Universitario.
- Gómez, S. (2016). Metodología de investigación. (1 era ed.). México: Editorial Tercer Milenio.
- Hinojosa, C. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses. (Tesis doctoral). Recuperado de: <http://genesismex.org/actidoce/cursos/chile-co-ot&#39;10/trabafin/claudio%20hinojosa.pdf>
- Huerta, J. (2013). Relación del clima organizacional y las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel. (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2013/junio/0696564/index.html>
- Karpenko, I., Pakina, V., Kosachev, V., & Volovchenko, G. (2019). Training of military medical personnel in Russia and Western Europe in the pre-revolutionary period. *History of Medicine*, 6(3), 163–168
- Kutlu, G., & Akbulut, Y. (2020). Attitudes towards female managers in hospitals: Case study of Turkey. *International Journal of Healthcare Management*, 13, 212–220.
- Lasluisa, L. (2016). “*Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA*”. (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24329>
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. (2da ed.). México: Revisit studios economics.
- López, P. & Fachelli, S. (2016). Metodología de investigación cuantitativa. (1era

- ed.). España: Creative Commons.
- Njoku, A.O. & Modebelu, M.N. (2019) Organizational Climate and Teachers Job Performance in Public Secondary Schools in Abia State, Nigeria. *Open Access Library Journal*, 6(10), 01-10.<https://doi.org/10.4236/oalib.1105751>
- Olsson, A., Paredes, K., Johansson, U., Roese, M. & Ritzén, S. (2019) Organizational climate for innovation and creativity – a study in Swedish retail organizations. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 29:3, 243-261, <https://doi.org/10.1080/09593969.2019.1598470>
- Othman, M. H., & Harun, Z. (2020). Hubungan Tahap Pengurusan Masa dengan Pencapaian Akademik Pelajar On-The Job Training Kolej Vokasional. (Indonesian). *Malaysian Journal of Education (0126-6020)*, 45, 1–8
- Otniel, P. (2019). *Impulsando la productividad*. (2da ed.). España: Lebran.
- Nolasco, Y. (2013). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los docentes iep mártir de la medicina San Juan de Lurigancho Ugel 05*. (Tesis de pre-grado) universidad César Vallejo.
- Padula, W. V., Nagarajan, M., Davidson, P. M., & Pronovost, P. J. (2019). Investing in Skilled Specialists to Grow Hospital Infrastructure for Quality Improvement. *Journal of Patient Safety*, 17(1), 51–55
- Palomino, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. (6a. ed.). Madrid, España: Esic editorial.
- Paz, R. & Gomez, D. (2016). *Productividad y competitividad*. (2da ed.). Argentina: Universidad del Mar de la Plata.
- Príncipe, G. (2016). *Investigación científica: Teoría y metodología*. (1era ed.). Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Rodríguez, M. & Menivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21 (3), 141-146.
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Universidad Ricardo Palma.
- Tamayo, M. (2016). *El proceso de la investigación científica*. Sexta Edición. Editorial Limusa.
- Vieira, F. C., Vale, H. V., & May, M. R. (2018). Open innovation and business model: Embrapa forestry case study. *Revista de Administração Mackenzie*, 19(4). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eramr180011>

- Waddoups, C. (2019). The gap in employer-paid job training between non-Hispanic and Hispanic white workers. *Applied Economics*, 53(14), 85–97.
- Yao, Y., Liu, G. G., & Cui, Y. (2020). Job training and organizational performance: Analyses from medical institutions in China. *China Economic Review*, 60(8), 92-114.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Este presente cuestionario tiene como objetivo reconocer su opinión sobre el clima organizacional en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito que responda todas las preguntas con sinceridad, de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Se presentara una serie de opiniones relacionadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Agradeceré que marcando con un aspa en la que considere mejor su punto de vista. Marcar solamente una opción ya sea con una (x) o un aspa (√). Cabe señalar que la encuesta es totalmente anónima.

ABSOLUTAMENTE EN DESACUERDO	
EN DESACUERDO	
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	
DE ACUERDO	
ABSOLUTAMENTE DE ACUERDO	

	PREGUNTAS					
	Las tareas de esta organización están claramente definidas y lógicamente estructuradas					
	En esta organización a veces no está claro quién tiene la autoridad formal para tomar decisiones					
	Las políticas y la estructura organizativa de la organización han sido explicadas claramente					
	Los trámites (papeleo) se mantienen al mínimo en esta organización					
	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites hacen difícil que las ideas nuevas y originales reciban consideración					
	Nuestra productividad a veces sufre por la falta de organización y planificación					
	En algunos de los proyectos en los que he participado no he estado seguro exactamente de quién era mi jefe					
	Nuestra gerencia no se interesa mucho por la organización formal y la autoridad, pero en lugar de eso se concentra en agrupar a las personas indicaras para hacer el trabajo					
	No nos confiamos mucho en los juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces					
	Aquí la gerencia toma a mal que se chequee todo con ellos, si usted piensa que tiene la visión correcta de un asunto, siga adelante					
	La supervisión en esta organización es principalmente una cuestión de trazar líneas guía para los subordinados; se les deja a estos tomar la responsabilidad por el trabajo					
	Usted no saldrá adelante en esta organización a menos que tome la iniciativa y trate de hacer las cosas por sí mismo					
	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismos					
	Hay una gran cantidad de excusas por aquí cuando alguien comete un error					
	Uno de los problemas en esta organización es que los individuos no toman responsabilidades					

	Aquí tenemos un sistema de promoción que ayuda a que el mejor se eleve en la cumbre					
	En esta organización las recompensas e incentivos que usted percibe usualmente sobrepasan a las amanezcas y críticas					
	En esta organización se recompensa a las personas en proporción a la excelencia de su desempeño en el trabajo					
	Hay mucha crítica en esta organización					
	No hay suficiente recompensa ni reconocimiento en esta organización por hacer un buen trabajo					
	Si usted comete un error en esta organización, usted será castigado					
	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero seguramente					
	Nuestra empresa ha sido edificada tomando riesgos calculado en el momento oportuno					
	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad					
	Nuestra gerencia es capaz de arriesgarse por una buena idea					
	Tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia en el negocio en que estamos					
	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa					
	Esta organización se caracteriza porque hay un clima de trabajo agradable, sin tensiones					
	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización					
	Las personas en esta organización tienen de ser frías y reservadas entre sí					
	Hay bastante calor humano en las relaciones entre la gerencia y los trabajadores de esta organización					
	Usted no obtiene mucha simpatía por parte de los superiores de esta organización					
	La gerencia hace un esfuerzo por hablar con usted acerca de sus aspiraciones en una carrera dentro de la organización					
	Las personas en esta organización no confían verdaderamente uno en el otro					
	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza en el factor humano, en cómo se sienten las personas					
	Cuando se me asigna un trabajo difícil, usualmente puedo contar con la asistencia de mi jefe y mis compañeros					
	En esta organización se fijan estándares bastante altos para el desempeño					
	Nuestra gerencia piensa que ningún trabajo está bien hecho que no se pueda hacer mejor					
	En nuestra organización se siente presión para mejorar continuamente nuestro desempeño grupal y personal					
	La gerencia piensa que si las personas están contentas, la productividad marchará bien					
	Para progresar en esta organización es más importante llevarse bien con los empleados que ser alto en producción					
	En esta organización las personas no parecen tener mucho orgullo de su desempeño					
	La mejor manera de causar una buena impresión en esta organización es evitar discusiones abiertas y desacuerdos					
	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades competitivas y entre individuos puede ser bastante saludable					
	Se nos estimula a decir lo que pensamos, aunque signifique desacuerdos con los superiores					
	En las reuniones gerenciales la meta es llegar a una decisión tan fácil y rápidamente como sea posible					
	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización					
	Yo siento que soy miembro de un equipo que funciona bien					
	Según mi parecer no hay mucha lealtad personal en la compañía					
	En esta organización la gente en gran parte se preocupa por sus propios intereses					

## Anexo 2

### CUESTIONARIO DE SATISFACCÓN LABORAL

Cuestionario para medir la Satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, utilizando el instrumento SL – SPC, elaborado por Sonia Palma Carrillo.

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Agradeceré respuesta su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. Marcar solamente una opción ya sea con una (x) o un aspa (√). No hay preguntas buena ni mala.

Cabe señalar que la encuesta es totalmente anónima.

TOTALMENTE DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTALMENTE EN DESACUERDO	TD

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
		TD	D	I	A	TA
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.	Los jefes son comprensivos.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que recibo «mal trato» de parte de la institución					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor realizo.					
12.	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una consulta sobre mi trabajo.					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.	Prefiero tomar distancia de las personas con que					

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
		TD	D	I	A	TA
	trabajo.					
17.	Me disgusta mi horario					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.	Me trabajo me aburre.					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 3

Cuando operanzacional de la primera variable

Variables	dimensiones	Indicadores	Peso	
			%	ítems
<b>Satisfacción Laboral</b>	Condiciones Físicas y/o Materiales	1. Distribución física	15%	5
		13. Confort en las oficinas		
		21. Comodidad inigualable		
		28. Ubicación de escritorio adecuado		
		32. Comodidad en labores diarias		
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2. Sueldo bajo	10%	4
		7. Sueldo acorde a las labores asignadas		
		14. Sueldo bastante aceptable		
		22. Sueldo satisfactorio		
	Políticas Administrativas	8. Trato de la institución al trabajador	14%	5
		15. Percepción de explotación laboral		
		17. Horario adecuado		
	Relaciones Interpersonales	23. Horario incomodo	10%	4
		33. Horas extras no pagadas o compensadas		
3. Ambiente creado por los colegas				
9. Agrado de trabajar con los compañeros de trabajo				
16. Mantener distancia entre compañeros de trabajo				
Desarrollo Personal	24. Grupo de trabajo solidario	17%	6	
	4. Trabajo acorde a la forma de ser del colaborador			
	10. Trabajo permite mi desarrollo personal			
	18. Disfrutar sus labores			
	25. Felicidad por los resultados alcanzados			
	29. Sentimiento de autorealización por el trabajo			
Desempeño de Tareas	34. Trabajo que hace sentir bien a la persona	17%	6	
	5. Tareas valiosas ordinarias			
	11. Trabajador se siente útil con las labores realizadas			
	19. Labores sin importancia			
	26. Trabajo abumido			
Relación con la Autoridad	30. Gusto por labores realizadas	17%	6	
	35. Trabajo complaciente			
	6. Jefes comprensivos			
	12. Disposición de los jefes			
	20. Beneficios por llevarse bien con los jefes			
	27. Relaciones cordiales con los jefes			
TOTAL V2		100%	36	

Fuente: IMCOCy Escala de Satisfacción SPC

## Anexo 4

cuadro operanzacional de la primera variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	EL Clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas o directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. Acosta y Venegas (2010)	Operacionalmente se entiende por clima organizacional a los procesos de análisis de las estructuras, responsabilidad, recompensas, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad de los trabajadores e identidad en el seno de una organización.	1.Estructura	1.1.Procedimientos 1.2.políticas 1.3.Tramites 1.4.Tecnología	Se aplicó la escala de Likert:
			2.Responsabilidad	2.1.Autonomia 2.2.Puntualidad 2.3.Iniciativa En El Trabajo	
			3. Recompensas	2.4.Incentivos 2.5Ascensos 2.6Reconocimientos	En desacuerdo(2)
			4.Desafios	3.1.Mision 3.2Objetivos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3)
			4. Relaciones	3.3.Riesgos Calculado 3.4.Comunicación Asertiva 3.5Respeto 3.6.Comprension	De acuerdo(4) Absolutamente de acuerdo(5)
			5. Cooperación	4.1.Participacion 4.2.Ayuda 4.3.Colaboracion	
			6.Estandares	5.1.Normas 5.2.Obligaciones	
	7.Conflictos	T 6.1.Tolerancia 6.2.Normas De convivencia 6.3.Discrepancias			

## Anexo 5

### cuadro operanzional de la segunda variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral SL-SPC	Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Palma (2004)	Operacionalmente se entiende por satisfacción laboral a los procesos de análisis de las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, como también al desempeño de tareas y la relación con la autoridad dentro de una organización.	1. Condiciones Físicas y/o Materiales.	1.1.Distribución de oficinas 1.2.Ambiente confortable 1.3. Comodidad inigualable 1.4.Ubicación de escritorio adecuado 1.5.Comodidad en labores diarias	Se aplicó la escala de Likert:  Totalmente en Desacuerdo(1) En Desacuerdo(2) Indeciso(3) De Acuerdo(4) Totalmente De Acuerdo(5)
			2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos.	2.1.Sueldo bajo 2.2.Sueldo acorde a las labores asignadas 2.3.Sueldo bastante aceptable 2.4.Sueldo satisfactorio	
			3. Políticas Administrativas.	3.1.Trato de la institución al trabajador 3.2.Percepción de explotación laboral 3.3.Horario adecuado 3.4.Horario incomodo 3.5.Horas extras no pagadas o compensadas	
			4. Relaciones Interpersonales.	4.1.Ambiente creado por los colegas 4.2.Agrado de trabajar con los compañeros de trabajo 4.3.Mantener distancia entre compañeros de trabajo 4.4.Grupo de trabajo solidario	
			5. Desarrollo Personal.	5.1.Trabajo acorde a la forma de ser del colaborador 5.2.Trabajo permite mi desarrollo personal 5.3.Disfrutar de las labores 5.4.Felicidad por los resultados alcanzados 5.5.Sentimiento de autorrealización por el trabajo 5.6.Trabajo hace sentir bien a la persona	
			6. Desempeño de Tareas.	6.1Tareas valiosas ordinarias 6.2Trabajador se siente útil con las labores realizadas 6.3.Labores sin importancia 6.4.3Trabajo aburrido Gusto por labores realizadas Trabajo complaciente	
			7. Relación con la Autoridad.	Jefes comprensivos Disposición de los jefes Beneficios por llevarse bien con los jefes Relaciones cordiales con los jefes Jefes que incomodan Jefes que valoran el esfuerzo	

## Anexo 6

### Matriz interno para discusión

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (Satisfacción Laboral Laboral)
Clima Organizacional	Muy Bueno 65.7%, 5to/5; Bueno 22.9%, 4to/5; Regular 8.6%, 3ro/5 y Malo 2.9%, 2do/5.	Los trabajadores en la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017 que consideran que Clima Organizacional es muy Bueno, están muy Bueno en un 60.0% y los trabajadores que consideran que Clima Organizacional es bueno, son buenos en un 17.1%.
Estructura	Muy Bueno 62.9%, 5to/5; Bueno 22.9%, 4to/5; Regular 8.6%, 3ro/5; y Malo 5.7%, 2do/5.	Los trabajadores en la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017 que consideran que Estructura es muy Bueno, están muy Bueno en un 62.9% y los trabajadores que consideran que Estructura es bueno, son buenos en un 22.9%.
Responsabilidad	Muy Bueno 42.9%, 5to/5; Bueno 42.9%, 4to/5; Regular 5.7%, 3ro/5; y Malo 8.6%, 2do/5.	Los trabajadores en la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017 que consideran que Responsabilidad es muy Bueno, están muy Bueno en un 42.9% y los trabajadores que consideran que Responsabilidad es bueno, son buenos en un 22.9%.
Recompensas	Muy Bueno 57.1%, 5to/5; Bueno 25.7%, 4to/5; Regular 11.4%, 3ro/5; y Malo 5.7%, 2do/5.	Los trabajadores en la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017 que consideran que Recompensas es muy Bueno, están muy Bueno en un 57.1% y los trabajadores que consideran que Recompensas es bueno, son buenos en un 20.0%.
Desafíos	Muy Bueno 45.7%, 5to/5; Bueno 42.9%, 4to/5; Regular 5.7%, 3ro/5; y Malo 5.7%, 2do/5.	Los trabajadores en la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017 que consideran que Desafíos es muy Bueno, están muy Bueno en un 40.0% y los trabajadores que consideran que Desafíos es bueno, son buenos en un 17.1%.
Relaciones	Muy Bueno 45.7%, 5to/5; Bueno 42.9%, 4to/5; Regular 5.7%, 3ro/5; y Malo 5.7%, 2do/5.	Los trabajadores en la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017 que consideran que Relaciones es muy Bueno, están muy Bueno en un 45.7% y los trabajadores que consideran que Relaciones es bueno, son buenos en un 11.4%.
Cooperación	Muy Bueno 45.7%, 5to/5; Bueno 42.9%, 4to/5; Regular 5.7%, 3ro/5; y Malo 5.7%, 2do/5.	Los trabajadores en la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017 que consideran que Cooperación es muy Bueno, están muy Bueno en un 62.9% y los trabajadores que consideran que Cooperación es bueno, son buenos en un 17.1%.
Estándares	Muy Bueno 58.1%, 5to/5; Bueno 22.9%, 4to/5; Regular 2.9%, 3ro/5; y Malo 2.9%, 2do/5.	Los trabajadores en la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017 que consideran que Estándares es muy Bueno, están muy Bueno en un 42.9% y los trabajadores que consideran que Estándares es bueno, son buenos en un 11.4%.
Conflictos	Muy Bueno 54.3%, 5to/5; Bueno 31.4%, 4to/5; Regular 11.4%, 3ro/5; y Malo 2.9%, 2do/5.	Los trabajadores en la CAJA Arequipa S.A, san juan de Lurigancho, 2017 que consideran que Conflictos es muy Bueno, están muy Bueno en un 40.0% y los trabajadores que consideran que Conflictos es bueno, son buenos en un 11.4%.
Desempeño laboral	Muy Bueno 62.9%, 5to/5; Bueno 22.9%, 4to/5; Regular 11.4%, 3ro/5; y Malo 2.9%, 2do/5.	

Anexo 8 Matriz De Consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL		Ítems	
			Dimensiones	Indicadores		
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	ESTRUCTURA	PROCEDIMIENTOS	1,2	
				POLITICAS	3,4	
				TRAMITES	5,6	
				TECNOLOGIA	7,8	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	RESPONSABILIDAD	AUTONOMIA	9,10	
Cuál es la relación entre Estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre Estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017	Existe relación entre Estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	RESPONSABILIDAD	PUNTUALIDAD	11,12	
				INICIATIVA EN EL TRABAJO	13,14	
				RECOMPENSAS	INCENTIVOS	15,16
Establecer la relación que existe entre Responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Establecer la relación que existe entre Responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre Responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	RECOMPENSAS	ASCENSOS	17,18	
				RECONOCIMIENTOS	19,20	
				DESAFÍOS	MISION	21,22
Establecer la relación que existe entre Recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Establecer la relación que existe entre Recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre Recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	DESAFÍOS	OBJETIVOS	23,24	
				RIESGOS CALCULADO	25,26	
				RELACIONES	COMUNICACIÓN ASERTIVA	27,28,29
Establecer la relación que existe entre Desafíos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Establecer la relación que existe entre Desafíos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre Desafíos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	RELACIONES	RESPETO	30,31,32	
				COOPERACIÓN	COMPRESION	33,34
				ESTANDARES	PARTICIPACION	35,36
AYUDA	37,38					
COLABORACION	39,40					
Determinar la relación que existe entre Recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre Recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre Recompensas y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	ESTANDARES	NORMAS	41,42	
				OBLIGACIONES	43,44	
				CONFLICTOS	TOLERANCIA	45,46
				NORMAS DE CONVIVENCIA	47,48	
Determinar la relación que existe entre Desafíos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre Desafíos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre Desafíos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	CONFLICTOS	CONVIVENCIA	49,50	
				DISCREPANCIAS		

**Anexo 9**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA AREQUIPA S.A, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2017**

			<b>Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>		<b>Ítems</b>
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	
Determinar relación que existe entre Relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Determinar relación que existe entre Relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre Relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES.	DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS	1
				AMBIENTE CONFORTABLE	13
COMODIDAD INIGUALABLE	21				
UBICACIÓN DE ESCRITORIO ADECUADO	28				
COMODIDAD EN LABORES DIARIAS	32				
¿Cuál es la relación que existe entre cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS.	SUELDO BAJO	2
				SUELDO ACORDE A LAS LABORES ASIGNADAS	7
				SUELDO BASTANTE ACEPTABLE	14
				SUELDO SATISFACTORIO	22
¿Cuál es la relación que existe entre Estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre Estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	Existe relación entre Estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017.	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS.	TRATO DE LA INSTITUCIÓN AL TRABAJADOR	8
				PERCEPCIÓN DE EXPLOTACIÓN LABORAL	15
				HORARIO ADECUADO	17
				HORARIO INCOMODO	23
				HORAS EXTRAS NO PAGADAS O COMPENSADAS	33
		Existe relación entre Conflictos y la	RELACIONES INTERPERSONALES.	AMBIENTE CREADO POR LOS COLEGAS	3
				AGRADO DE TRABAJAR CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO	9
				MANTENER DISTANCIA ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO	16
			DESARROLLO PERSONAL.	GRUPO DE TRABAJO SOLIDARIO	24
				TRABAJO ACORDE A LA FORMA DE SER DEL COLABORADOR	4
				TRABAJO PERMITE EL DESARROLLO PERSONAL	10
				DISFRUTAR DE LAS LABORES	18
				FELICIDAD POR LOS RESULTADOS ALCANZADOS	25
			DESEMPEÑO DE TAREAS.	SENTIMIENTO DE AUTORREALIZACIÓN POR EL TRABAJO	29
				TRABAJO QUE HACE SENTIR BIEN A LA PERSONA	34
				TAREAS VALIOSAS ORDINARIAS	5
				TRABAJADOR SE SIENTE ÚTIL CON LAS LABORES REALIZADAS	11

¿Cuál es la relación que existe entre Conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017?	Determinar la relación que existe entre Conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017	satisfacción laboral de los trabajadores en la caja Arequipa S.A, San Juan de Lurigancho, 2017		LABORES SIN IMPORTANCIA	19
				TRABAJO ABURRIDO	26
				GUSTO POR LABORES REALIZADAS	30
				TRABAJO COMPLACIENTE	35
			RELACIÓN CON LA AUTORIDAD.	JEFES COMPRENSIVOS	6
				DISPOSICIÓN DE LOS JEFES	12
				BENEFICIOS POR LLEVARSE BIEN CON LOS JEFES	20
				RELACIONES CORDIALES CON LOS JEFES	27
				INCOMODIDAD	31
				JEFES QUE VALORAN EL ESFUERZO	36



### **Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores**

Yo, AGUILAR HUAMAN, JERALDIN ESTEFANIA estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA CAJA AREQUIPA S.A, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2017", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
AGUILAR HUAMAN, JERALDIN ESTEFANIA <b>DNI:</b> 47422570 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3191-8001	