



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA**

Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la  
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia  
Juanjui 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales – MBA

**AUTOR:**

Requejo Cabanillas, José Alberto (ORCID: 0000-0001-7003-4968)

**ASESORA:**

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (ORCID: 0000-0002-0196-1351)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Operaciones Internacionales.

**TARAPOTO - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios quien siempre me ilumina y me guía en todas las cosas que hago.

A mi madre, quien siempre me dio las fuerzas necesarias para llevar a cabo todos los proyectos de mi vida.

A mis hermanos que siempre me han apoyado en todo requerido.

***José Alberto***

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por haberme brindado la oportunidad de superarme mediante el estudio, a mis profesores por habernos entregado incondicionalmente sus conocimientos.

A mis profesores y compañeros por compartir sus conocimientos y experiencias.

A los directivos y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui.

***El Autor***

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>20</b>
3.1. Tipo y Diseño de investigación .....	20
3.2. Variables y operacionalización .....	20
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	21
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos .....	25
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>32</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>37</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui.....	26
Tabla 2. Satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui.....	27
Tabla 3. Correlación de Pearson entre clima laboral y satisfacción laboral.....	29
Tabla 4. Resultados de La Correlación de Pearson.....	29

## Índice de figuras

Figura 1. Clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui (%).....	26
Figura 2. Satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui (%).....	27
Figura 3. Gráfico de dispersión entre las Variables: clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui.....	28

## Resumen

La presente tesis ha tenido por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019. El tipo de estudio es no experimental y el diseño de investigación es descriptivo correlacional, el trabajo se realizó teniendo como población y muestra 25 trabajadores de la cooperativa, se aplicó dos cuestionarios como instrumentos para medir tanto la variable clima organizacional como la variable satisfacción laboral. Los principales resultados son: El nivel del clima organizacional de la Cooperativa es “favorable” calificado por el 60% de los encuestados, seguido del 40% que manifiestan que el nivel es “indiferente”; el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa es “alta” calificada por el 64% de los encuestados y de nivel “medio” por el 36% de la muestra. Las conclusiones son las siguientes: Existe una alta relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa con coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0,786$ , con Sig. (bilateral) de 0,00. El 61.7% de la satisfacción laboral se ve influenciado por el clima organizacional.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, trabajador.

## **Abstract**

The present thesis aim has been to determine the relationship between the organizational climate and the satisfaction of the workers of the San Martin de Porres Savings and Credit Union. Juanjui Agency 2019. The type of study is nonexperimental and the research design is descriptive correlational, the work was carried out taking as population and sample 25 workers of the cooperative, two questionnaires were applied as instruments to measure both the organizational climate variable and the job satisfaction variable. The main results are: The level of the organizational climate of the Cooperative is "favorable" qualified by 60% of the respondents, followed by 40% who state that the level is "indifferent"; the level of satisfaction of the workers of the Cooperative is "high" qualified by 64% of the respondents and "medium" level by 36% of the sample. The conclusions are as follows: There is a high positive and significant relationship between the organizational climate and the satisfaction of the workers of the Cooperative with linear correlation coefficient of Pearson  $r = 0.786$ , with Sig. (bilateral) of 0.00. 61.7% of job satisfaction is influenced by the organizational climate.

**Keywords:** Organizational climate, work satisfaction, worker.

## I. INTRODUCCIÓN

Dada la globalización de mercados, los sistemas tradicionales y algunos monopolios donde el proveedor tiene la libertad de imponer precios a bienes y/o servicios han llegado a perder vigencia. En estos tiempos se habla de lograr mejores índices de productividad de parte de las organizaciones, para hacer frente con éxito la actual y fuerte competitividad del mundo. Sin embargo, la productividad y la capacidad de éxito de las empresas, es gracias en su mayoría por el excelente desempeño del capital humano. Desafortunadamente en el Perú los niveles de productividad esperados no están siendo alcanzados, esto como consecuencia del poco compromiso de los empleados de las empresas. Esto se refleja en la insatisfacción y como perciben los empleados a su entorno laboral (Clima organizacional), pues es común considerarles como máquinas que producen y no seres humanos racionales que tienen sentimientos y emociones.

En la mayor parte de los países industrializados, las personas que trabajan utilizan aproximadamente la tercera parte del tiempo diario en el trabajo. Además, se ha expuesto que “se considera que el trabajo es catalogado como la actividad individual que es llevada a cabo de manera más amplia y física e incluso más intensa, exigiendo el sentido cognitivo, así como a las emociones de las personas (Weinert, 1985, p. 298). En el Perú, se ha observado que existen altos índices de demanda de técnicos y profesionales para el sector público, posiblemente a la mejora de eficacia de los servicios ofrecidos por este sector, es así como la sostenibilidad en los cargos, se dan por la misma satisfacción relacionado al trabajo que tienen cada miembro de las empresas, estando esta satisfacción muy relacionado con distintos factores dentro y fuera de la organización.

Es importante conocer los rangos de satisfacción de los trabajadores en las organizaciones, pues es lo que permite que se mejoren las medidas establecidas y así lograr una mejor implementación de protocolos o programas para que la satisfacción de los empleados en el ámbito laboral mejore y así obtener mejores rendimientos y sean más competentes.

Al igual que la satisfacción, es importante el estudio del clima de la organización, considerando diversos aspectos como: el ambiente físico donde se realizan las labores, regulaciones que pueden interferir en el desarrollo de los trabajos y así como las relaciones interpersonales. Se tienen como objetivos dentro del clima de la organización como lograr identificar ciertos indicadores que afecta de manera positiva y negativa en el mismo, determinar acciones para lograr un cambio significativo en los niveles de estimulación de los empleados y además de obtener información necesaria para implementar planes de manera estratégica.

Lamentablemente, las empresas empiezan a ser poco productivas cuando no motivan a los empleados a tener un involucramiento por igual, especialmente para los trabajadores que empiezan sus labores con entusiasmo y expectativas en la organización. Por el contrario, el clima del medio laboral influye en la productividad de la organización. Ante este panorama, se propone el siguiente problema:

**El problema general de la investigación es:** ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui?

**Los problemas específicos son:** 1) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui?; y 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui?

**Las justificaciones son las siguientes:**

**Justificación por conveniencia.** La Gerencia de la Cooperativa en mención busca conocer la relación entre ambas variables propuestas toda vez que sus resultados económicos y financieros no reflejan un adecuado cumplimiento de metas. La presencia de inconvenientes a nivel organizacional o del personal compromete el logro de tales objetivos por lo que amerita una mayor exploración de las variables. La investigación permitirá formular recomendaciones y acciones correctivas según sea el caso. Se busca que su ejecución por parte de la alta

gestión administrativa conduzca a la obtención de beneficios hacia los socios y mejoras en su imagen como cooperativa regional.

**Relevancia Social:** Actualmente la Gerencia de la institución objeto de estudio, está interesado en mejorar los servicios que brinda a los socios de la zona de su influencia, con respecto a la atención en sus diferentes servicios que brinda la cooperativa, es por ello que tratara mediante este estudio conocer cómo está el clima de la organización, es decir es favorable o desfavorable para la gestión y si este clima está contribuyendo o influenciando en la satisfacción de los trabajadores que son los que brindan directamente los servicios a los socios, la presente investigación aportara esos conocimientos para que los directivos de la cooperativa tomen las medidas correctivas en beneficio de la sociedad ante cualquier valor negativo de las variables si lo cree conveniente.

**Valor Teórico:** La información obtenida enriquecerá las teorías existentes sobre cómo se relacionan las variables estudiadas. Asimismo, permitirá una mejor comprensión de las dimensiones exploradas mediante la implementación de instrumentos pertinentes para la medición de sus indicadores. Por último, servirá para futuras referencias de estudio que utilicen estas variables.

**Justificación Práctica:** Esta investigación es provechosa pues el conocimiento generado aportará información objetiva y cuantificable sobre ambas variables. Por lo mismo, servirá a la gerencia de la Cooperativa para planificar mejoras en las condiciones laborales. Además propone alternativas de solución a los diferentes inconvenientes que se susciten en base a talleres de casos prácticos que redundará en la eficiencia de la institución.

**Utilidad Metodológica:** Las variables estudiadas se medirán por medio de distintos indicadores en sus respectivas dimensiones. Estos serán respondidos de manera subjetiva. El instrumento utilizado contiene información de estudios pasados, que son modificados y adaptados a la realidad de la unidad estudiada, que es en este caso es una cooperativa de Juanjui. Así, teniendo esta información se expondrá más adelante un planteamiento metodológico que logra establecer

soluciones al problema investigado a través de la contrastación de hipótesis, los resultados, conclusiones y recomendaciones. Todo lo obtenido servirá en futuras investigaciones e instituciones con la línea de investigación utilizada en este trabajo.

**El objetivo general** del estudio es: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui.

**Los objetivos específicos** son: 1) Identificar el nivel del clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui; e 2) Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui.

**La hipótesis general es:**

H<sub>1</sub>: Existe relación entre clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui.

**Las hipótesis específicas son:**

H<sub>1</sub>: El nivel del clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui es indiferente.

H<sub>2</sub>: El nivel de satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui 2019, es medio.

## II. MARCO TEÓRICO

Se llegaron a identificar los siguientes antecedentes que dan soporte a la investigación:

Polanco (2014) realizó un estudio descriptivo correlacional teniendo como muestra de 150 docentes del INTAE, mediante uso del cuestionario MSQ. Logró obtener que las interacciones humanas dentro de la organización tienen un impacto favorable en el clima laboral y promueve la interacción entre los empleados. Asimismo determinó que los docentes se muestran insatisfechos ya que las respuestas a los indicadores de insatisfacción laboral se establecían por encima de 20 a 30%. En cambio, sólo un 1.33 – 5.33% obtuvieron indicadores de satisfacción laboral. Concluyó que el clima laboral afecta de forma directa en la satisfacción laboral.

Tapias (2014) en *Diagnóstico del clima organizacional realizada en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó* llevó a cabo un estudio descriptivo con un total de 120 empleados de la organización estudiada a través de un cuestionario Likert de cinco niveles. El autor encontró bajos indicadores de satisfacción en presión (34%), autonomía (72%), apoyo (51%), confianza (47%), cohesión (57%), reconocimiento (33%), innovación (42%) y equidad (27%). Con los resultados obtenidos afirmarían que el clima en la U.T.C.H debe mejorar. Por su parte, las dimensiones presión, confianza, equidad, reconocimiento e innovación fueron presentadas como aspectos que pueden mejorarse. No obstante, se encontró que algunos factores que dificultan un buen clima organizacional también aseguran el cumplimiento de responsabilidades y/o funciones asignadas.

Salcedo y Lozano (2015) en *Análisis de los componentes determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de Litwin y Stinger en dos filiales de Davivienda en Cartagena* llevaron a cabo una investigación cuantitativa de tipo descriptivo en un total de 26 individuos mediante encuestas y revisión bibliográficas. Concluyeron que el clima organizacional en ambas sedes es regular dependiendo de factores como horarios de trabajo, remuneración salarial y tiempos de contratos. En una sede, la dimensión “conflicto” fue la mejor percibida pues los empleados muestran actitudes positivas ante los jefes quienes escuchan

diferentes opiniones sin temor a enfrentar los problemas. Lo peor actitud percibida fue la dimensión “riesgos” ya que los diferentes desafíos presentados llegan a ser poco calculados. Se encontró que todas las dimensiones influyen en el clima del medio laboral.

Vallejos (2017) en *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres* estudió una población de 66 trabajadores del área asistencial y 53 trabajadores del área administrativa a través de cuestionarios para evaluar Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. El autor encontró una relación estadísticamente significativa en la relación clima organizacional con la satisfacción laboral dentro de la Microred de Salud.

Pérez y Rivera (2015) en *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana* realizaron un estudio descriptivo y correlacional mediante cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en 107 trabajadores del Instituto mencionado. Se llegó a determinar un Nivel Medio respecto a conformidad con el clima organizacional y en relación con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores.

Espejo (2016) en *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín* llevó a cabo una investigación descriptiva – correlacional en un total de 52 colaboradores mediante registro de datos, cuestionarios y encuestas. El autor encontró una influencia directa y estadísticamente significativa entre clima y desempeño ( $r$  de Spearman= 0.789), es decir, un clima desfavorable que influye en el desenvolvimiento laboral.

Reyes (2016) en *Condiciones y satisfacción laborales de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto* realizó una investigación del tipo cuantitativo correlacional de corte transversal en la muestra de 63 colaboradores. Para la variable “Condiciones laborales” los resultados indican que existen condiciones “Moderadas”; y para “Satisfacción laboral” son “Neutrales”. Se halló que existe una correlación positiva y significativa entre ambas ( $r=0.898$ ) con un coeficiente de determinación de 0.807, lo que es indicativo de que cerca del 80% de la satisfacción de los colaboradores es determinada por las condiciones laborales que presenta la institución.

Por su parte, Sinarahua (2017) en *Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2016* realizó un estudio no experimental de tipo correlacional a través del cuestionario en una muestra conformada por 19 colaboradores de la Fundación de un total de 45 trabajadores. El autor reporta un coeficiente de correlación de Pearson de 0.929,  $p < 0.05$ , lo que es indicador de una correlación directa fuerte entre ambas variables.

Por último, Vásquez y Chuquisengo (2017) en *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín* recurrieron a una muestra de 101 trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Tarapoto. Mediante la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), el autor encontró una correlación estadísticamente significativa entre la cantidad de personal y “Satisfacción laboral” ( $r = 0.901$ ,  $p < 0.05$ ), lo que es indicativo de que la satisfacción aumenta de manera directamente proporcional al número de trabajadores. Por otra parte, la dimensión “Involucramiento” y “Satisfacción laboral” también se relacionan directamente ( $r = 0.887$ ,  $p < 0.05$ ), por lo que a mayor involucramiento, mayor satisfacción laboral. Pese a lo indicado anteriormente, se determinó que no existe correlación entre ambas variables en la muestra estudiada ( $r = 0.130$  con un  $p > 0.05$ ).

**Las teorías que se utilizaron para el presente estudio son las siguientes:**

**Clima organizacional:** Chavenato (2011) la describe como la percepción de las características de la empresa que tienen los empleados y que influirá en su conducta. Más específicamente, tiene referencia a diferentes aspectos dentro de la organización que ocasionan distintas fases de motivación en los ya mencionados participantes.

Jorge, Fernández y Mollón (2002) coinciden con Chavenato (2011) al referir que el clima radica en la percepción de las características permanentes, perdurables y estables de la empresa que los empleados identifican. Representa la atmósfera

de las emociones que se presentan dentro del lugar y que esta influye en el comportamiento de los miembros.

**Clima favorable y desfavorable:** Chavenato (2011) sostiene que cuando las condiciones laborales son óptimas, proporcionan satisfacción de las necesidades de los trabajadores en el ámbito personal. Pero el caso contrario, conduce a una frustración por parte del trabajador que configura un clima desfavorable para el cumplimiento de tareas.

**Calidad de vida en el trabajo:** Chavenato (2011) refiere que para que un ambiente laboral se perciba como agradable y amistoso para los empleados, se debe estar en constante creación, mantención y mejora de este.

**Elementos del clima laboral:** Guízar (2013) sostiene que las características del clima de la organización hacen referencia a las particularidades percibidas, diferenciables y duraderas del medio laboral. El clima tendrá consecuencias directas en el comportamiento laboral afectando la sinergia estructural de la institución para conformar un sistema dinámico.

**Factores del clima laboral:** Guízar (2013) sugiere que existen factores de liderazgo y prácticas como la supervisión que determinan ciertas respuestas y percepciones del clima organizacional. También influyen factores como la comunicación, promociones, remuneraciones, apoyo social, incentivos, etc.

**El clima laboral y los métodos de dirección:** Jorge, Fernández y Mollón (2002). Las acciones que realizan los jefes, como es la dirección de personas y equipos, determinan como aprecia un empleado el clima laboral.

**Dimensiones del clima laboral:** Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008) determinan ocho dimensiones: apoyo, reconocimiento, autonomía, confianza, cohesión, presión, equidad e innovación.

**Autonomía** implica autodeterminación y responsabilidad de los empleados dentro de la organización en relación con sus prioridades y metas laborales. La **cohesión** refiere al nivel de relaciones interpersonales. La **confianza** remite a la cercanía entre superior y empleado para abordar tanto temas personales como laborales. La **presión** comprende la percepción de los esquemas de funcionamiento, desempeño y culminación de las tareas. El **apoyo** refiere a la tolerancia y respaldo en la organización siendo importante aprender de los errores de los colaboradores sin temer a posibles sanciones por parte de supervisores o colegas. El **reconocimiento** se refiere a la recompensa que se les da como resultado del aporte en la optimización de la organización. La **equidad** remite a las políticas y reglamentos dentro de la organización que determinen proporcionalidad entre ellos. Finalmente, la **innovación** trata sobre la toma de riesgos, creatividad y adoptar nuevas tareas donde se adquiera experiencia.

**Satisfacción laboral:** Hellriegel y Slocum (2009). La satisfacción laboral es un indicador donde las personas reflejan su satisfacción dentro de la organización.

Johnston y Marshall (2009). Se refiere más que nada a lo que los empleados encuentran gratificante, satisfactorio o en su defecto, frustrante e insatisfactoria.

Robbins y Judge (2009). Es una emoción producto del trabajo propio que nace de la valoración de las características del puesto.

Para Jorge, Fernández y Mollón (2002), la satisfacción es una medida de las respuestas afectivas dentro del entorno laboral.

**¿A qué se debe la satisfacción en el trabajo?** Robbins y Judge (2009). Menciona que existen diversos factores que determinan la satisfacción, entre ellas el pago en sí, la supervisión, oportunidades de ascender y los mismos compañeros. Además, el disfrute del trabajo es una de las más correlacionadas con la satisfacción del trabajo. Por otra parte, los trabajos donde se ofrecen capacitaciones, independencia y el control es donde se satisface más a los trabajadores. En resumen, un trabajo donde se ofrece retos y estimulantes a los empleados es más preferible por los mismos.

**Fuentes de satisfacción e insatisfacción laboral:** Hellriegel y Slocum (2009). La satisfacción e insatisfacción es variante en cada empleado. Pueden ser el reto del trabajo, las recompensas, los compañeros de labor, etc.

**Retención de empleados:** Según Lovelock *et al.* (2004), los empleados mejor calificados usualmente se cambiarán de trabajo si es que no se encuentran satisfechos.

### **Gestión de satisfacción y vinculación**

Lovelock, Reynoso, D'Andrea y Huete (2004) plantean que para gestionar la satisfacción de los trabajadores se debe tomar en cuenta la **contratación y selección de personal, la promoción, la compensación monetaria, la formación y desarrollo, el asesoramiento, la asignación de tareas, y la evaluación** de resultados como un indicador de nivel de competencia y deseos de superación.

**Dimensiones de la Satisfacción Laboral:** Johnston y Marshall (2009). La satisfacción laboral tiene siete dimensiones, el trabajo, los compañeros de trabajo, las políticas, la supervisión, y el apoyo de la compañía, la remuneración, las oportunidades para progresar y los ascensos, y los clientes. La satisfacción que los empleados sienten en sus labores tiene un reflejo en su satisfacción. Los empleados que no llevan una relación buena con su gerente usualmente sienten que no resisten más y “se ven obligados” a abandonar su empleo. Los empleados insatisfechos a causa respecto a temas relacionados con su carrera, por otra parte, plantean un equilibrio entre ascensos, salario y oportunidades ascenso en la empresa y “reclutados” por otras empresas. Las recompensas que se les da a los empleados tienen grandes resultados en la satisfacción en su trabajo y del mismo entorno laboral. Las siete dimensiones se pueden agrupar en dos categorías principales: la intrínseca y la extrínseca. Se tiene entonces, que la satisfacción extrínseca va unida a las recompensas circunstanciales que recibe el empleado, como pueden ser con su satisfacción con la remuneración, los

compañeros de trabajo, el apoyo de la compañía y las políticas, la supervisión y ascensos. Por otra parte, la satisfacción intrínseca se conecta con las recompensas intrínsecas que el empleado logra de su trabajo, como son la satisfacción con el mismo trabajo y con las diferentes oportunidades que se le ofrece para alcanzar un crecimiento y desarrollo personal. La forma en que ven los empleados tiene un papel también que influye en la satisfacción que obtienen producto de sus trabajos. Es así como, los trabajadores que tienen muchos aprietos en los requerimientos que se les asigna, tienen menos satisfacción que aquellos que no. Este escenario también se presenta en los empleados que sienten mucha inseguridad en relación de lo que se espera en su desenvolviendo de ellos en el trabajo.

### III. METODOLOGÍA

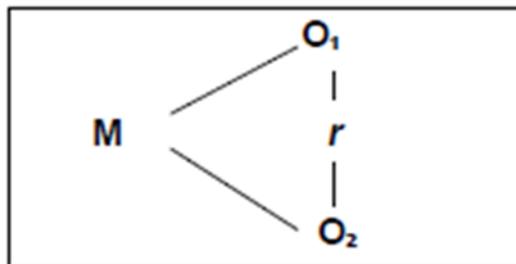
#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

##### Tipo de estudio.

Según Sierra (2003), nuestra investigación busca generar conocimientos con respecto a las variables estudiadas, pero con miras a establecer recomendaciones prácticas para una mejor relación entre ambas en los medios laborales.

##### Diseño de Investigación

Diseño descriptivo de tipo correlacional entre dos variables según el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub>: Clima laboral

O<sub>2</sub>: Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### Variables

**Variable I:** Clima organizacional.

**Variable II:** Satisfacción laboral

#### 3.3. Población y muestra

**Población:** Se encuentra constituida de 25 trabajadores de la Cooperativa.

**Criterios de selección:**

Criterios para la inclusión

- Trabajadores de la agencia Juanjui de ambos sexos.

Criterios para la exclusión

- Trabajadores que se encuentren de licencia por salud, capacitaciones y/o vacaciones durante el tiempo de recolectada la información.
- Todos los trabajadores fueron encuestados en la presente investigación, no se excluyó a nadie.

**Muestra:** Se corresponde con la población total.

**Unidad de análisis:**

El registro de respuestas por parte de los trabajadores parte del estudio.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad****Técnica.**

La técnica utilizada fue la encuesta y observación.

**Instrumento.**

Se utilizó el Instrumento del cuestionario para ambas variables.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Alcance</b>	<b>Informante</b>
Encuesta	Cuestionario	Variables I y II.	Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui

En ambos cuestionarios se usó escalas Likert y los instrumentos se construyeron en función a las dimensiones dentro de las variables según las siguientes dimensiones:

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
Clima organizacional	Cohesión
	Autonomía
	Presión
	Confianza
	Apoyo
	Reconocimiento
	Equidad
	Innovación
Satisfacción laboral	Trabajo
	Compañeros
	Supervisión
	Políticas
	Remuneración
	Ascensos
Cientes	

## Validez

Se realizó utilizando el juicio de expertos consiguiendo los resultados siguientes:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
	1	Administrador	4,7	Existe suficiencia
Variable 1	2	Administrador	4,5	Existe suficiencia
	3	Administrador	4,6	Existe suficiencia
	1	Administrador	4,8	Existe suficiencia
Variable 2	2	Administrador	4,5	Existe suficiencia
	3	Administrador	4,5	Existe suficiencia

Se recurrieron a tres expertos quienes asumieron la consigna de validar los indicadores de las variables estudiadas. Se obtuvo un promedio de 4.6 puntos de 5 para "Clima organizacional" y 4.6 puntos de 5 para "Satisfacción laboral". Se obtuvo por lo tanto una alta validez congregando las condiciones para ser aplicado a la muestra.

### **Confiabilidad**

La variable "Clima organizacional" obtuvo un alfa de 0.755; mientras que se reporta un alfa de 0.83 para "Satisfacción laboral".

### **3.5. Procedimiento**

La información se obtuvo de la aplicación de los dos cuestionarios en escala Likert sin necesidad de manipular ninguna variable ni considerar variables extrañas o aleatorias.

En el análisis de datos, se desarrolló una escala de valores:

Clima organizacional:

---

<b>Escala de calificación:</b>	
Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
No estoy seguro	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

---

Satisfacción laboral:

---

<b>Escala de calificación:</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

---

En la determinación de los intervalos se utilizó la técnica de baremo con escala valorativa utilizando el software estadístico SPSSv.23:

Variable I: Clima Organizacional

<b>Valoración</b>	<b>Intervalo</b>
Favorable	148 a 200
Indiferente	94 a 147
Desfavorable	40 a 93

Variable II: Satisfacción laboral

<b>Valoración</b>	<b>Intervalo</b>
Alta	78 a 105
Media	49 a 77
Baja	21 a 48

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se presentó la información en tablas de frecuencia y figuras. Se contrastó la hipótesis empleando una prueba de correlación lineal de Pearson mediante el software estadístico SPSS v.23.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tuvo autorización respectiva de los mandos superiores de la institución de estudio. De la misma manera, la presente investigación no constituye copia de ningún otro trabajo.

## IV. RESULTADOS

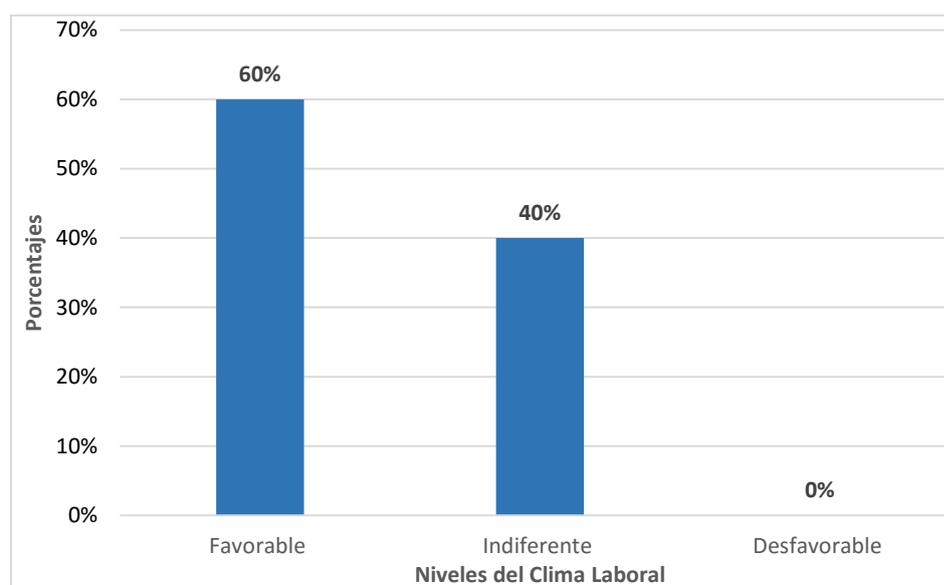
### 4.1. Nivel del clima organizacional.

**Tabla 1**

*Clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019.*

<b>Clima organizacional</b>	<b>Puntaje Rango</b>	<b>Número Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Favorable	148 a 200	15	60%
Indiferente	94 a 147	10	40%
Desfavorable	40 a 93	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de CACSMP – Agencia Juanjui



**Figura 1.** *Clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui (%).*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de CACSMP – Agencia Juanjui

**Interpretación:** La tabla 1 muestran los valores de frecuencia, porcentaje y nivel de “Clima organizacional”. El 60% de encuestados que son en total 15 trabajadores manifiestan en los cuestionarios que el nivel del clima laboral es “favorable”, que está en el rango de puntaje de 148 a 200 puntos,

seguido de 10 trabajadores encuestados que representan el 40% que manifiestan en los cuestionarios que el nivel del clima laboral es “indiferente” con puntajes que están en el rango de 94 a 147. Finalmente ningún trabajador manifestó que el clima organizacional sea “desfavorable”.

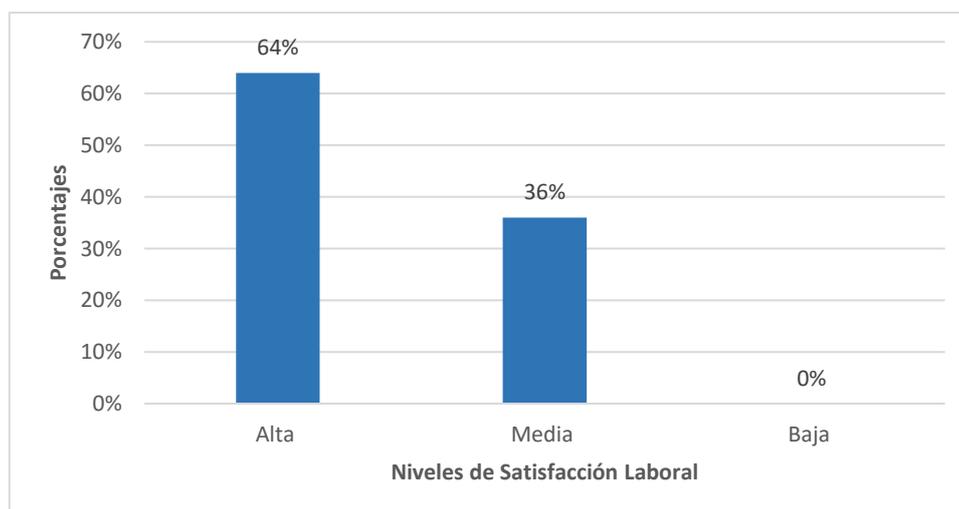
#### 4.2. Nivel de satisfacción laboral.

**Tabla 2**

*Satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019.*

Satisfacción laboral	Puntaje Rango	Número Frecuencia	Porcentaje
Alta	78 a 105	16	64%
Media	49 a 77	9	36%
Baja	21 a 48	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de CACSMP – Agencia Juanjui

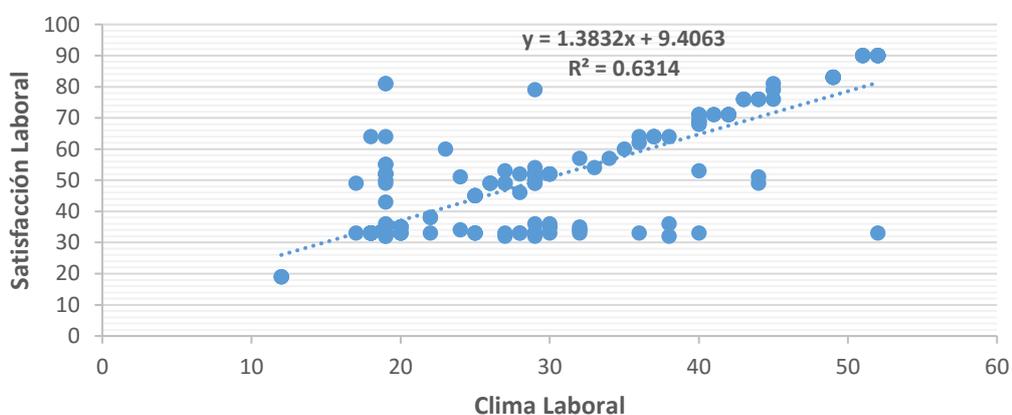


**Figura 2.** *Satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui (%).*

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de CACSMP – Agencia Juanjui

**Interpretación:** La tabla 2 muestran los valores de frecuencia, porcentaje y nivel de “Satisfacción laboral”. El 64% de los encuestados que son en total 16 trabajadores manifiestan en los cuestionarios que el nivel de satisfacción de los trabajadores es “alta”, que está en el rango de puntaje de 78 a 105 puntos, seguido de 09 trabajadores encuestados que representan el 36% que manifiestan en los cuestionarios que el nivel de la satisfacción laboral es “media” con puntajes entre 49 a 77. Finalmente ningún trabajador manifestó que la satisfacción de los trabajadores es “Baja”.

#### 4.3. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral



**Figura 3.** *Dispersión entre las Variables: clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui.*

**Fuente:** SPSS Vs. 23

**Interpretación:** El gráfico de dispersión muestra a los puntos de la correlación que se aproximan en poca intensidad a la línea, suponiendo que el modelo tiende a ser lineal.

**Tabla 3***Correlación de Pearson entre clima laboral y satisfacción laboral*

		Clima Laboral	Satisfacción Laboral
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,786**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,786**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

**Tabla 4***Resultados de La Correlación de Pearson*

Modelo	Coefficiente de correlación R	Coefficiente de determinación R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,786 <sup>a</sup>	,631	,601	4,974

a. Predictores: (Constante), Clima Laboral  
b. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Fuente: Spss ver. 21

**Interpretación:** Las tablas 03 y 04 presentan el coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0,786$ . Además el valor de sig. (bilateral) es menor al error de 0.05 por tanto el modelo lineal se alinea a los datos nuestros. El coeficiente de determinación  $R^2$  (0.631) sugiere que el 63.1% de la satisfacción se ve influenciado por el clima organizacional.

### **Prueba de hipótesis**

El resultado sugiere que existe correlación positiva con un sig. (bilateral) = 0,00 < al error de 0.05 a un nivel de confianza del 95%. Por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación. En consecuencia, **existe relación entre las dos variables.**

## V. DISCUSIÓN

Dado los resultados se concluye que existe relación entre las dos variables estudiadas en la Cooperativa. Estos resultados coinciden con la investigación de Polanco (2014) quien determina que la satisfacción laboral, tiene influencia tanto en el cumplimiento laboral por parte de los educadores como a la calidad del servicio educativo. También coincide con el trabajo de Vallejos (2017) donde se concluye que la relación entre clima y satisfacción del medio laboral de la Microrred de Salud San Martín es estadísticamente significativa.

En nuestro caso, se observa que 15 encuestados (60% de participantes) perciben un clima laboral “favorable”. El 40% restante (10 trabajadores) reportan un nivel de clima “indiferente”. Estos resultados concuerdan con Pérez y Rivera (2015) quienes reportan un Nivel Medio o moderado (Indiferente) en clima laboral de los trabajadores del centro de Investigaciones de la Amazonía Peruana.

Por su parte, el 64% de encuestados (16 trabajadores) reporta un nivel de satisfacción “alto” seguido del 36% (9 trabajadores) quienes indican un nivel de satisfacción “medio”. Los resultados conseguidos también son similares con los alcanzados por Pérez y Rivera (2015) quienes encuentran un Nivel Medio o moderado de satisfacción laboral en trabajadores del mencionado centro de investigación. También coincide parcialmente con la investigación de Reyes (2016) quien manifiesta que sus colaboradores reportan un nivel “neutro” sobre la satisfacción laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. Existe correlación positiva entre “Clima organizacional” y “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui. El coeficiente de determinación sugiere que el 63.1% de la satisfacción laboral está influenciado por el clima organizacional.
  
- 6.2. El nivel del clima del medio laboral de la Cooperativa es “favorable” para el 60% de los encuestados, seguido del 40% de trabajadores que manifiestan un nivel “Indiferente”.
  
- 6.3. El nivel de satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa es “Alta” para el 64% de encuestados, seguido del 36% de colaboradores que reportan un nivel “Medio”.

## VII. RECOMENDACIONES

Al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui, se recomienda lo siguiente:

- 7.1 Continuar mejorando las políticas de comunicación y libertad en la toma de decisiones respecto de funciones laborales. Es importante dosificar la presión respecto a las metas financieras ya que esto genera mayor estrés laboral y dotar de herramientas necesarias para el cumplimiento de las tareas asignadas. También se debe implementar políticas de reconocimiento y trato justo con equidad entre los trabajadores según su grado de productividad puesto que son los que menor puntuación obtienen en los cuestionarios.
- 7.2. Mejorar el apoyo oportuno a todos los trabajadores para optimizar el desempeño de sus funciones desarrollando labores que fortalezcan la cohesión del equipo de trabajo tales como actividades recreativas y deportivas. También es importante el reconocimiento a los trabajadores que destaquen durante el mes por elevar su productividad o innovar procesos de tal manera que motiven el esfuerzo del trabajador.
- 7.3. Desarrollar cursos de capacitación para un mejor cumplimiento de las tareas asignadas rotando al personal a áreas complementarias para evitar la monotonía y cansancio laboral.
- 7.4. Los colaboradores reportan disconformidad con los salarios que reciben por lo que sería bueno ver la posibilidad de incrementar los salarios de los que menos ingresos perciben.

## REFERENCIAS

- Chavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (Novena edición). México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Universidad del Bio-Bio, Concepción, Chile. Recuperado de: [www.scielo.org.ve/scielo.php](http://www.scielo.org.ve/scielo.php)
- Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) *Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. *scielo*, 2(23), 66-85. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Espejo M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014'* (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Recuperado de: [repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/120](http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/120).
- Guízar R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y Aplicaciones* (Cuarta edición) México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hellriegel D. y Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento organizacional*, 12a. ed. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. México
- Johnston M. W. y Marshall G.W. (2009). *Administración de Ventas* (Novena edición). México. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Jorge, Fernandez y Mollón (2002). *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería*. PEARSON EDUCACIÓN. Madrid, España.
- Lovelock C, Reynoso J, D'Andrea G. y Huete L. (2004). *Administración de servicios*. (Primera edición). PEARSON EDUCACIÓN, México.
- Pérez N. y Rivera P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Recuperado de: [repositorio.unapiquitos.edu.pe/](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/)
- Polanco C. (2014). "El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés" (Tesis de maestría). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Tegucigalpa, Honduras. Recuperado de: <http://www.cervantesvirtual.com/nd/ark:/59851/bmcvx2d7>
- Reyes A. (2016). "Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016" (Tesis de posgrado). Universidad cesar vallejo, Tarapoto. Recuperado de: [repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1083](http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1083)
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. (Decimotercera edición). PEARSON EDUCACIÓN, México.
- Salcedo, S. y Lozano Y. (2015). *Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo de Litwin y Stinger en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de: <http://repositorio.unicartagena.edu.co>

- Sinarahua, B. (2017). *Relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la fundación para el desarrollo de la Selva (FUDES) de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto*, 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Recuperado de: [repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/878](http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/878)
- Tapias, A. (2014). “Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba)” (Tesis de Maestría). Universidad de Colombia. Recuperado de: [bdigital.unal.edu.co/47932/1/940968%202015.pdf](http://bdigital.unal.edu.co/47932/1/940968%202015.pdf).
- Vallejos, M. (2017). “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017”. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de: [repositorio.ucv.edu.pe/](http://repositorio.ucv.edu.pe/)
- Vásquez, K. y Chuquisengo K. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Recuperado de: [repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/736](http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/736)

## **ANEXOS**

**Operacionalización de variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Clima Organizacional	Chavenato (2011) es: “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en los participantes” (p.74).	Clima organizacional es como perciben los trabajadores el ambiente (tangible e intangible) donde laboran y estos aspectos que serán medidos son: Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación	Autonomía	Autonomía laboral Evalúa su trabajo Iniciativa laboral Toma de decisiones Organiza su trabajo	Nominal
			Cohesión	Relaciones laborales Ambiente amigable Se ayudan entre sí Amistad y cariño Trabajo en equipo	
			Confianza	Comunicación abierta Relación entre superiores y subordinados. Confianza entre dirección y empleados Confianza entre compañeros	
			Presión	Mucho trabajo Alto estrés Estresado y ansioso Su institución lugar relajado para trabajar	
			Apoyo	Su Jefe lo motiva Su jefe es un ejemplo Los jefes cuidan a su personal Su jefe lo respalda y lo trata con respeto Estimula capacitación de los funcionarios	
			Reconocimiento	Reconocimiento del buen trabajo Posibilidades de desarrollo personal Habilidades y debilidades.	
			Equidad	Trato justo Objetivos razonables. Igualdad para todos No favoritismo Despidos justificados	

Satisfacción  
laboral

Johnston y Marshall (2009). "La satisfacción laboral se refiere a todas las características del trabajo que los representantes encuentran gratificantes, satisfactorias y plenas o que consideran frustrantes e insatisfactorias" (p. 254).

Satisfacción laboral es el sentir que tiene cada uno de los trabajadores en su puesto de trabajo y dentro de la organización en los aspectos de: trabajo propiamente dicho, Supervisión, Políticas de la compañía, remuneración, ascensos, y clientes.

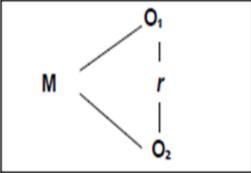
- Innovación
  - Nuevas formas de hacer las cosas
  - Nuevas formas de enfrentar problemas
  - Apertura al cambio
  - Nuevos métodos para hacer el trabajo
  
- Trabajo
  - Trabajo un desafío.
  - Trabajo con sentido de realización.
  - Trabajo es emocionante.
  
- Compañeros
  - Compañeros de trabajo egoístas.
  - Compañeros de trabajo inteligentes.
  - Compañeros trabajo responsables.
  
- Supervisión
  - Gerente con tacto
  - Gerente capta nuestras ideas.
  - Material para el trabajo
  
- Políticas
  - Prestaciones buenas.
  - Capacitación para el trabajo bien planeado
  - Gerencia progresista
  
- Remuneración
  - Buena remuneración
  - Incentivo para la productividad
  - Producción relacionada a ingresos
  
- Ascensos
  - Posibilidades de avanzar.
  - Ascensos basados en la capacidad.
  - Posibilidades de ascender.
  
- Clientes
  - Clientes justos.
  - Los clientes culpan de sus problemas que no puedo controlar.
  - Respetan mi opinión.

Nominal

## Matriz de consistencia

Título: "Clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019"

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019?</p> <p><b>Problema Específicos</b> ¿Cuál es el nivel del clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019?</p>	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar el nivel del clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019. Identificar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> H: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: El nivel del clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019, es indiferente. H2: El nivel de satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019, es medio.</p>	<p><b>Técnica</b> • Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> • Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones																																		
<p>Descriptiva y correlacional, el esquema es el siguiente:</p>  <p>Dónde:  M = Muestra.  O<sub>1</sub> = Clima organizacional  O<sub>2</sub> = satisfacción laboral  r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población:</b>  Estuvo compuesta por 25 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019.</p> <p><b>Muestra:</b>  Es la misma que la población.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1402 220 1615 268">Variables</th> <th data-bbox="1615 220 1834 268">Dimensiones</th> <th data-bbox="1834 220 2020 268"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1402 268 1615 691" rowspan="7">Clima organizacional</td> <td data-bbox="1615 268 1834 316">Autonomía</td> <td data-bbox="1834 268 2020 316"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 316 1834 363">Cohesión</td> <td data-bbox="1834 316 2020 363"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 363 1834 411">Confianza</td> <td data-bbox="1834 363 2020 411"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 411 1834 459">Presión</td> <td data-bbox="1834 411 2020 459"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 459 1834 507">Apoyo</td> <td data-bbox="1834 459 2020 507"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 507 1834 555">Reconocimiento</td> <td data-bbox="1834 507 2020 555"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 555 1834 603">Equidad</td> <td data-bbox="1834 555 2020 603"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1402 691 1615 1054" rowspan="6">Satisfacción laboral</td> <td data-bbox="1615 691 1834 738">Trabajo</td> <td data-bbox="1834 691 2020 738"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 738 1834 786">Compañeros</td> <td data-bbox="1834 738 2020 786"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 786 1834 834">Supervisión</td> <td data-bbox="1834 786 2020 834"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 834 1834 882">Políticas</td> <td data-bbox="1834 834 2020 882"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 882 1834 930">Remuneración</td> <td data-bbox="1834 882 2020 930"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 930 1834 978">Ascensos</td> <td data-bbox="1834 930 2020 978"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1615 978 1834 1054"></td> <td data-bbox="1834 978 2020 1054">Clientes</td> <td data-bbox="2020 978 2020 1054"></td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones		Clima organizacional	Autonomía		Cohesión		Confianza		Presión		Apoyo		Reconocimiento		Equidad		Satisfacción laboral	Trabajo		Compañeros		Supervisión		Políticas		Remuneración		Ascensos			Clientes	
Variables	Dimensiones																																			
Clima organizacional	Autonomía																																			
	Cohesión																																			
	Confianza																																			
	Presión																																			
	Apoyo																																			
	Reconocimiento																																			
	Equidad																																			
Satisfacción laboral	Trabajo																																			
	Compañeros																																			
	Supervisión																																			
	Políticas																																			
	Remuneración																																			
	Ascensos																																			
	Clientes																																			

## Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento percepción del clima organizacional

#### Instrucciones:

El presente instrumento se ha elaborado con la finalidad de obtener información acerca de la percepción que tiene usted sobre el nivel del clima organizacional que se da en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui, la misma cuenta con una serie de preguntas que se le solicita conteste de forma objetiva marcando con una (X) dentro del recuadro que crea correspondiente, para tal efecto encontrará 5 diferentes estimaciones:

- Muy de acuerdo (5)
- De acuerdo (4)
- No estoy seguro (3)
- En desacuerdo (2)
- Totalmente en desacuerdo (1)

	<b>Dimensiones</b>	1	2	3	4	5
	<b>AUTONOMÍA</b>					
1	Tiene autonomía laboral					
2	Evalúa su trabajo realizado					
3	Tiene iniciativa laboral					
4	Tiene libertad en la toma de decisiones					
5	Organiza su trabajo como mejor le parece					
	<b>COHESIÓN</b>					
6	Tiene buenas relaciones laborales dentro de la cooperativa					
7	Promueve un ambiente amigable dentro de la cooperativa					
8	Las personas que trabajan en la cooperativa se ayudan entre sí.					
9	Existe amistad y cariño entre los miembros de la cooperativa					
10	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la cooperativa					
	<b>CONFIANZA</b>					
11	Tiene libertad para comunicarse abiertamente con los superiores, para tratar temas sensibles o personales.					

12	La dirección o jefes de área tienen una confianza condescendiente hacia sus empleados.					
13	Existe buena relación entre los superiores y subordinados.					
14	La dirección o jefes de área tiene plena confianza en sus empleados					
15	Tiene confianza con sus compañeros de trabajo					
	<b>PRESIÓN</b>					
16	Tiene mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo, siempre le falta el tiempo para terminarlo completamente durante el horario de trabajo					
17	Muchos trabajadores de la cooperativa de su mismo nivel sufren de un alto estrés, debido a la exigencia del trabajo					
18	Se siente estresado y ansioso con las responsabilidades que tiene a su cargo					
19	Se siente como si nunca tuviese un día libre					
20	La cooperativa es un lugar relajado para trabajar					
	<b>APOYO</b>					
21	Su jefe lo motiva a que se supere cada día más					
22	Su jefe es para usted un ejemplo a seguir					
23	En la cooperativa los jefes cuidan a su personal					
24	Su jefe lo respalda y deja que aprenda de sus errores					
25	Su jefe lo trata con respeto					
	<b>RECONOCIMIENTO</b>					
26	Se estimula la capacitación de los trabajadores					
27	Su jefe reconoce cuando hace un buen trabajo					
28	Hay trabajadores que no reciben atención, ni reconocimiento					
29	Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los trabajadores					
30	La Dirección o jefe se fija más en las habilidades de los trabajadores que en sus debilidades.					
	<b>EQUIDAD</b>					
31	Puede contar con un trato justo por parte de su jefe					
32	Los objetivos que fija su jefe para su trabajo son razonables.					

33	Los directivos o jefes tratan igual a todos los que trabajan en la cooperativa					
34	Su jefe no tiene favoritismo					
35	Si su jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
<b>INNOVACIÓN</b>						
36	Su jefe valora nuevas formas de hacer las cosas					
37	Su jefe se anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas					
38	En el departamento todos están abiertos al cambio					
39	Su jefe me anima a mejorar la forma de hacer las tareas					
40	En la cooperativa continuamente se adoptan nuevos y mejores métodos para hacer el trabajo					

## Instrumento para medir la satisfacción laboral

### Instrucciones:

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres (COOPAC San Martín) Agencia Juanjui. La misma cuenta con una serie de ítems que se le solicita conteste de forma subjetiva marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, para tal efecto encontrará 5 diferentes estimaciones:

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

N°	Dimensiones	1	2	3	4	5
	Dimensión: trabajo					
1	Mi trabajo es todo un desafío.					
2	Mi trabajo me da cierto sentido de realización.					
3	Mi trabajo es emocionante.					
	Dimensión: compañeros de trabajo					
4	Mis compañeros de trabajo son egoístas.					
5	Mis compañeros de trabajo son inteligentes.					
6	Mis compañeros de trabajo son responsables.					
	Dimensión: supervisión					
7	Mi jefe de área tiene mucho tacto.					
8	Mi gerente de área verdaderamente trata de captar nuestras ideas.					
9	Mi jefe de área se encarga de que tengamos el material necesario para realizar el trabajo					
	Dimensión: políticas de la compañía					
10	En comparación con otras cooperativas, nuestras prestaciones aquí son buenas.					
11	La capacitación para las realizar mejor el trabajo que ofrece la cooperativa no sigue un programa bien planeado					
12	Mi jefe es muy progresista					
	Dimensión: remuneración					
13	Mi remuneración me permite darme lujos.					
14	Mi remuneración no representa un gran incentivo para que aumente mi productividad					

15	Mi capacidad de producción determina en gran medida mis ingresos en esta cooperativa					
	Dimensión: ascensos					
16	No tengo muchas posibilidades de avanzar.					
17	Aquí, los ascensos están basados en la capacidad.					
18	Tengo bastantes posibilidades de ascender.					
	Dimensión: clientes					
19	Los clientes - socios son justos.					
20	Los clientes - socios me culpan de problemas que no puedo controlar.					
21	Los clientes – socios respetan mi opinión.					

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto: Hipólito Percy Barbaran Mozo  
 Institución donde labora: UCV - Posgrado  
 Grado académico: Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento: Cuestionario: Clima Laboral  
 Autores del instrumento: Br. José Alberto Requejo Cabanillas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
<b>Subtotal</b>					<b>1</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>			<b>47</b>		<b>2</b>	<b>5</b>

**III.- Opinión de aplicabilidad.**

Apto para ser aplicado

**IV.- Promedio de valoración:**

4.7

  
 Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo  
 CPPC N° 357054

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto: Hipólito Percy Barbaran Mozo  
 Institución donde labora: UCV - Posgrado  
 Grado académico: Doctor en Ciencias de la Educación  
 Instrumento: Cuestionario: Satisfacción laboral  
 Autor del instrumento: Br. José Alberto Requejo Cabanillas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X	
<b>Subtotal</b>					<b>8</b>	<b>40</b>	
<b>TOTAL</b>		48					

**III.- Opinión de aplicabilidad**

Apto para ser aplicado

**IV.- Promedio de valoración:**

4.8

  
 Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo  
 C P P e N° 357054

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto: Rojas Cachay, Juan Carlos.  
 Institución donde labora: IESPP Lamas  
 Grado académico: Dr.  
 Instrumento: Cuestionario: Clima Laboral  
 Autores del instrumento: Br. José Alberto Requejo Cabanillas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE  
(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
<b>Subtotal</b>					20	25
<b>TOTAL</b>		45				

**III.- Opinión de aplicabilidad.**

Apto para ser aplicado



**IV.- Promedio de valoración:**

4.5

**Juan Carlos Rojas Cachay**  
 Doctor en Administración de la Educación  
 DOCENTE - ISEP - LAMAS

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto:           Rojas Cachay, Juan Carlos  
 Institución donde labora:                   IESPP Lamas  
 Grado académico:                             Dr.  
 Instrumento:                                    Cuestionario: Satisfacción laboral  
 Autor del instrumento:                      Br. José Alberto Requejo Cabanillas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
<b>Subtotal</b>					20	25
<b>TOTAL</b>			45			

**III.- Opinión de aplicabilidad**  
 Apto para ser aplicado

**IV.- Promedio de valoración:**           4.5



.....  
**Juan Carlos Rojas Cachay**  
 Doctor en Administración de la Educación  
 DOCENTE - ISEP - LAMAS

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto: Huamán Torrejón, Norith  
 Institución donde labora: ISPP Tarapoto  
 Grado académico: Dra.  
 Instrumento: Cuestionario: Clima Laboral  
 Autores del instrumento: Br. José Alberto Requejo Cabanillas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
Subtotal					16	30
<b>TOTAL</b>		46				

**III.- Opinión de aplicabilidad.**

Apto para ser aplicado

  
**Dra. Norith Huaman Torrejon**  
**Reg. N° 0347821**

**IV.- Promedio de valoración:**

4.6

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN**

**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto: Huaman Torrejon, Norith  
 Institución donde labora: ISPP Tarapoto  
 Grado académico: Dr.  
 Instrumento: Cuestionario: Satisfacción laboral  
 Autor del instrumento: Br. José Alberto Requejo Cabanillas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) REGULAR (3) BUENA (4) EXCELENTE  
 (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y es pertinente al contexto cultural, científico, tecnológico y legal inherente a la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo de la DRTPE					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al acceso a la satisfacción del usuario de los sujetos muestrales					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables					X
Subtotal					20	25
TOTAL		45				

**III.- Opinión de aplicabilidad**  
 Apto para ser aplicado

**IV.- Promedio de valoración:**

4.5

  
**Dra. Norith Huaman Torrejón**  
 Reg. N° 0347821

## ÍNDICE DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### Confiabilidad de los instrumentos

<b>Alpa de Crombach: Clima Laboral</b>	
<b>Alpha de Crombach</b>	<b>Número de ítems</b>
0.755	40

#### **Interpretación**

El coeficiente del instrumento con todos sus ítems es igual a 0.755, lo cual indica un nivel alto de confiabilidad para el instrumento, lo que permite concluir que este fue válido para medir la variable Clima laboral. Los valores de Alpha de Crombach oscilan entre 0,75 y 0,70; lo que significa que en general todos los ítems poseen una alta homogeneidad entre ellos, ofreciendo en promedio una **alta confiabilidad** para la variable.

<b>Alpa de Crombach: Satisfacción laboral</b>	
<b>Alpha de Crombach</b>	<b>Número de ítems</b>
0.81	21

#### **Interpretación**

El coeficiente del instrumento con todos sus ítems es igual a 0.83, lo cual indica un nivel alto de confiabilidad para el instrumento, lo que permite concluir que este fue válido para medir la variable Satisfacción laboral. Los valores de Alpha de Crombach oscilan entre 0,75 y 0,88; lo que significa que en general todos los ítems poseen una alta homogeneidad entre ellos, ofreciendo en promedio una **alta confiabilidad** para la variable.

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Tarapoto, 14 de octubre de 2019.

CARTA N° 247A-2019-GG-CACSM

Señor:  
José Alberto Requejo Cabanillas  
Ciudad.-

Ref.: Carta N° 001-2019-JARC

De mi consideración:

Por el presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento en atención a la carta de la referencia; se le autoriza como estudiante de la Universidad César Vallejo, para que realice la medición del clima organizacional a los trabajadores de la Agencia Juanjui.

Es propicia la oportunidad para expresarle mis sinceras felicitaciones y deseárselo éxito en su crecimiento personal y profesional.

Atentamente;



somossocios

Av. Maynas # 190  
Tarapoto - San Martín - San Martín

042 - 521001 - 042 522213

www.coopacasamartin.pe

coopac@coopacasamartin.pe

Coopac San Martín



Cooperativa  
de Ahorro y  
Crédito  
de la Amazonia  
Región de la Amazonia

## Base de datos estadísticos

### Variable I: Clima Organizacional

SUJETO	ITEMS 1	ITEMS 2	ITEMS 3	ITEMS 4	ITEMS 5	ITEMS 6	ITEMS 7	ITEMS 8	ITEMS 9	ITEMS 10	ITEMS 11	ITEMS 12	ITEMS 13	ITEMS 14	ITEMS 15	ITEMS 16	ITEMS 17	ITEMS 18	ITEMS 19	ITEMS 20	ITEMS 21	ITEMS 22	ITEMS 23	ITEMS 24	ITEMS 25	ITEMS 26	ITEMS 27	ITEMS 28	ITEMS 29	ITEMS 30	ITEMS 31	ITEMS 32	ITEMS 33	ITEMS 34	ITEMS 35	ITEMS 36	ITEMS 37	ITEMS 38	ITEMS 39	ITEMS 40	TOTAL					
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	104		
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	132		
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	43		
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	65		
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	136		
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	87		
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	159			
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	104			
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	162		
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	180		
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	163		
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	2	4	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	112		
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	97	
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	141		
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	70	
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	104		
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	132		
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	43		
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	65		
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	136		
21	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	104	
22	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	132	
23	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	43		
24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	65
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	136	

## Variable II: Satisfacción laboral

SUJETO	ITEMS 1	ITEMS 2	ITEMS 3	ITEMS 4	ITEMS 5	ITEMS 6	ITEMS 7	ITEMS 8	ITEMS 9	ITEMS 10	ITEMS 11	ITEMS 12	ITEMS 13	ITEMS 14	ITEMS 15	ITEMS 16	ITEMS 17	ITEMS 18	ITEMS 19	ITEMS 20	ITEMS 21	TOTAL
1	3	3	2	3	3	5	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	56
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	69
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	24
4	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	32
5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	71
6	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	34
7	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
8	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	55
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	80
10	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	93
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	87
12	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	57
13	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	51
14	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	73
15	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	38
16	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	49
17	3	4	3	1	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	65
18	1	1	1	3	2	4	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	33
19	2	2	1	4	3	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	37
20	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	71
21	3	3	2	3	3	5	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	56
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	69
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	24
24	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	32
25	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	71