



# **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE  
NEGOCIOS GLOBALES**

## **TÍTULO**

**Clima Laboral y Nivel Laboral del Personal que Labora en la Caja  
Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Wanchaq – Cusco, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS EN NEGOCIOS GLOBALES**

## **AUTORES:**

**BACH. SILVIA FELICIDAD PONCE DE LEÓN GUTIÉRREZ**

**BACH. DAVITA SOTO JAVIER**

## **ASESORA**

**MGT. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

**LIMA - PERÚ**

**AÑO 2017**

**Asesor de Tesis**

**MGT. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

**Jurado Examinador**

.....

**DR.** .....

**Presidente**

.....

**DR.** .....

**Secretario**

.....

**DR.** .....

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios por darnos salud, y fortaleza para continuar con nuestra tesis, cuando estábamos a punto de dejar, con toda humildad de corazón, dedicamos primeramente este trabajo a Dios.

De igual forma, dedicamos esta tesis a nuestros conyugues David Benavente y Fidel Portugal, por sus incondicionales apoyos perfectamente mantenido a través del tiempo; así mismo esta investigación fue posible gracias a la Magister Maribel quien nos demostró paciencia y tolerancia.

**Davita Soto Javier**

**Silvia Felicidad Ponce de León Gutierrez**

## **Agradecimiento**

Primero a Dios, dar gracias por guiarnos cada paso que dábamos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras. A nuestros conyugues por enseñarnos a programarnos nuestros horarios pese a nuestras responsabilidades.

Un agradecimiento especial a nuestra asesora Mg. Maribel Rodríguez por hacer posible esta tesis. A cada uno de los profesionales que nos han enseñado a ser mejor en la vida y realizarnos profesionalmente.

A nuestros jefes inmediatos y compañeros de trabajo por su apoyo y comprensión para seguir creciendo profesionalmente.

**Davita Soto Javier**

**Silvia Felicidad Ponce de León Gutierrez**

## Declaración Jurada

Yo, Davita Soto Javier, identificada con DNI 40905322, bachiller en Administración y Finanzas en Negocios Globales y yo, Silvia Felicidad Ponce de Leon Gutierrez identificada con DNI 40330798, bachiller en Administración y Finanzas En Negocios Globales, de la Facultad de Administración, Escuela Profesional De Administración y Finanzas de Negocios Globales de la Universidad Privada TELESUP,

Declaramos bajo juramento que:

1. Somos autoras de la tesis titulada:

**Clima Laboral y Nivel Laboral del Personal que Labora en La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Wanchaq, 2017**, la misma que presentamos para optar: el título profesional de **Licenciado en Administración y Finanzas en Negocios Globales**.

2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.

4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

por lo expuesto, mediante la presente asumimos frente la Universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada, en consecuencia, nos hacemos responsable frente a la Universidad, que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente nos comprometemos a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la Universidad en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada TELESUP.

Cusco, 12 de enero de 2018

.....  
Davita Soto Javier  
DNI N° 40905322

.....  
Silvia Felicidad Ponce de León Gutiérrez  
DNI N° 40330798

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el grado de relación del Clima Laboral y Nivel de Satisfacción del Personal que Labora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Wanchaq, 2017, la caja municipal de ahorro y crédito Cusco S.A, es una entidad financiera con personería jurídica de derecho privado, que se encuentra en la ciudad del Cusco, es una entidad financiera dedicado a brindar servicio al desarrollo de los emprendedores siendo la mejor entidad financiera que cuenta la capital histórica del Perú y como único fin tiene brindar calidad de servicio en beneficio de la población emprendedora y empresarial.

La metodología de la investigación es básica – cuantitativa de nivel descriptivo – explicativo, con un diseño de alcance no experimental de tipo transeccional, se trabajó con una población y muestra de 50 trabajadores entre ellos analistas, coordinadores, operadores y gestores de cobranza, se aplicó como técnica la encuestas y como instrumento el cuestionario, los datos obtenidos fueron procesados mediante el software SPSS donde se determinó los resultados mediante el Chi Cuadrado.

En los resultados de la presente investigación se determinó los siguientes: para HG existe una relación significativamente entre la variable Clima Laboral y el nivel de Satisfacción al nivel de significancia de 0,000; para la HE1 no existe una relación significativamente entre comunicación y el nivel de Satisfacción, porque el nivel de significancia es mayor a 0.05 que es 0.0687; para HE2 existe una relación significativamente entre Ambiente Físico y el Nivel de Satisfacción con un nivel de significancia de 0,000 y para HE3 existe una relación significativamente entre la motivación y el nivel de Satisfacción con un nivel de significancia de 0,000, del Personal que Labora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco – Agencia Wanchaq, 2017.

**Palabras Claves:** Clima laboral, comunicación, empatía, ambiente físico, motivación, cooperación, expectativa laboral

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the degree of relationship of the Labor Climate and the Level of Satisfaction of the Staff Working in the Municipal Savings and Loan Agency Wanchaq, 2017, the municipal savings and loan bank Cusco SA, is a financial entity with legal personality of private law, located in the city of Cusco, is a financial institution dedicated to provide service to the development of entrepreneurs being the best financial entity that has the historical capital of Peru and as the sole purpose of providing quality of service in benefit of the entrepreneurial and business population.

The methodology of the research is basic - quantitative descriptive level - explanatory, with a design of non-experimental scope of transectional type, we worked with a population and sample of 50 workers including analysts, coordinators, operators and collection managers, applied As a technique the surveys and as an instrument the questionnaire, the data obtained were processed by the SPSS software where the results were determined by the Chi Square.

In the results of the present investigation the following were determined: for HG there is a significant relationship between the variable Labor Climate and the level of Satisfaction at the level of significance of 0.000; for HE1 there is no significant relationship between communication and the level of satisfaction, because the level of significance is greater than 0.05, which is 0.0687; for HE2 there is a significant relationship between Physical Environment and the Satisfaction Level with a level of significance of 0.000 and for HE3 there is a significant relationship between motivation and the level of Satisfaction with a level of significance of 0.000, of the Personnel that Work in the Municipal Savings and Credit Caja Cusco - Wanchaq Agency, 2017.

## ÍNDICE

Asesor de Tesis .....	3
Jurado Examinador .....	4
Dedicatoria .....	5
Agradecimiento .....	6
Declaración Jurada.....	7
Resumen .....	9
ÍNDICE .....	11
Índice de Tablas.....	15
Índice de gráficos .....	16
Introducción.....	16
<b>I. Formulación del Problema .....</b>	<b>18</b>
1.1. Planteamiento del problema .....	18
1.2. Formulación del problema .....	19
1.2.1. Problema General .....	19
1.2.2. Problemas Específicos .....	19
1.3. Justificación y aportes del estudio.....	20
1.3.1. En lo teórico.....	20
1.3.2. En lo Metodológico.....	20
1.3.3. En lo Práctico.....	20
1.3.4. Pertinencia .....	21
1.4. Objetivos de la investigación .....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
<b>II. Marco Teórico.....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	22

2.1.3. Antecedentes Internacionales .....	29
2.2. Bases teóricas de las variables .....	32
2.2.3. Clima Laboral .....	32
2.2.4. Nivel de Satisfacción Laboral .....	45
2.3. Definiciones de términos básicos. ....	48
<b>III. Métodos y Materiales .....</b>	<b>52</b>
3.1. Hipótesis de la Investigación .....	52
3.1.1. Hipótesis General .....	52
3.1.2. Hipótesis específicos .....	52
3.2. Variables de Estudio .....	52
3.1.3. Definición Conceptual .....	52
3.1.4. Definición operacional .....	53
3.3. Nivel de investigación.....	54
3.3.1. Nivel de investigación .....	54
3.4. Diseño de la investigación .....	55
3.5. Población y muestra de estudio .....	55
3.5.1. Población .....	55
3.5.2. Muestra.....	55
3.5.3. Muestreo.....	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	56
3.6.1. Técnica de recolección de Datos .....	56
3.6.2. Instrumento de recolección de datos .....	57
3.7. Validación y confiabilidad .....	57
3.8. Propuesta de valor .....	58
3.5. Aspectos Deontológicos .....	59
<b>IV. Resultados .....</b>	<b>60</b>
4.1. Descripción de los resultados .....	60

4.2. Resultado de las dimensiones de la variable: Clima Laboral .....	60
4.3.1. Resultado de la dimensión comunicación .....	60
4.3.2. Resultado de la dimensión empatía .....	62
4.3.3. Resultado de la dimensión ambiente físico .....	63
4.3.4. Resultado de la dimensión motivación .....	64
4.3.5. Resultado del variable clima laboral .....	66
4.4. Resultado de las dimensiones de la variable: Nivel de Satisfacción	67
4.4.1. Resultado de la dimensión cooperación.....	67
4.4.2. Resultado de la dimensión expectativa laboral.....	69
4.4.3. Resultados de la variable nivel de satisfacción .....	70
4.5. Análisis correlacional de las variables y/o dimensiones .....	72
4.5.1. El coeficiente de correlación de KARL PEARSON .....	72
4.5.2. Análisis correlacional para la prueba de hipótesis entre las variables clima laboral y nivel de satisfacción .....	72
4.5.3. Análisis correlacional para la prueba de hipótesis entre las dimensiones y la variable .....	74
4.5.3.1. Análisis correlacional entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción .....	74
4.5.3.2. Análisis correlacional entre la dimensión ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción .....	76
4.5.3.3. Análisis correlacional entre la dimensión motivación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción .....	77
V. DISCUSIÓN .....	80
5.1. Análisis de discusión de resultados .....	80
VI. CONCLUSIONES.....	83
6.1. Conclusiones.....	83
VII. RECOMENDACIONES .....	85
7.1. Recomendaciones.....	85

<b>Bibliografía.....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO 1: Matriz de consistencia de la investigación .....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXO 2: Operacionalizacion de los Instrumentos .....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO 3: Validación de instrumentos .....</b>	<b>93</b>
<b>ANEXO N° 4: Matriz de datos.....</b>	<b>96</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de las Variables: Clima Laboral y Nivel de Satisfacción.....	55
<b>Tabla 2:</b> Distribución de la muestra.....	57
<b>Tabla 3:</b> Validación del instrumento de los expertos.....	58
<b>Tabla 4:</b> Confiabilidad del instrumento de investigación.....	58
<b>Tabla 5:</b> Variable de estudio: Clima laboral.....	61
<b>Tabla 6:</b> Resultado de la dimensión comunicación.....	62
<b>Tabla 7:</b> Resultado de la dimensión empatía.....	63
<b>Tabla 8:</b> Resultado de la dimensión ambiente físico.....	64
<b>Tabla 9:</b> Resultado de la dimensión motivación.....	65
<b>Tabla 10:</b> Resultado de la variable clima laboral.....	67
<b>Tabla 11:</b> Variable de estudio: Nivel de Satisfacción.....	68
<b>Tabla 12:</b> Resultado de la dimensión cooperación.....	68
<b>Tabla 13:</b> Resultado de la dimensión expectativa laboral.....	70
<b>Tabla 14:</b> Resultados de variable nivel de satisfacción.....	71
<b>Tabla 15:</b> Para interpretar el coeficiente de correlación de Karl Pearson.....	73
<b>Tabla 16:</b> Elección de la prueba estadística para la prueba de hipótesis entre las variables clima laboral y nivel de satisfacción .....	74
<b>Tabla 17:</b> Elección de la prueba estadística para la prueba de hipótesis entre la dimensión comunicación del variable clima laboral y el variable nivel de satisfacción.....	76
<b>Tabla 18:</b> Elección de la prueba estadística para la dimensión ambiente físico del variable clima laboral y el variable nivel de satisfacción.....	77
<b>Tabla 19:</b> Elección de la prueba estadística para la dimensión motivación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción.....	79

## Índice de gráficos

<b>Grafico 1:</b> Dimensión Comunicación.....	62
<b>Grafico 2:</b> Dimensión Empatía.....	63
<b>Grafico 3:</b> Dimensión Ambiente Físico.....	64
<b>Grafico 4:</b> Dimensión Motivación.....	66
<b>Gráfico 5:</b> Variable Clima Laboral.....	67
<b>Gráfico 6:</b> Dimensión Cooperación.....	69
<b>Gráfico 7:</b> Dimensión Expectativa Laboral.....	70
<b>Grafico 8:</b> Variable Nivel de Satisfacción.....	72

## Introducción

La presente investigación sobre Clima Laboral constituye en uno de los procesos más complejos que se puede evidenciar en la organización de la empresa, todas las instituciones privadas y públicas reconocen y valoran fundamentalmente su recurso humano, por lo tanto una organización requiere contar con personas con una solidez de formación profesional y personal, el clima laboral favorable influye exponencialmente en la organización para cumplir sus fines y objetivos previstos en su organización.

La presente investigación tiene como objetivo dar a conocer el diagnóstico del clima laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Wanchaq, 2017; debido a nuestra experiencia laboral, nace nuestro interés por transmitir a todo lector del presente trabajo, el nivel de satisfacción personal, el estudio permite evaluar y conocer la relación o la dependencia de las variables y dimensiones consideradas para establecer el grado de correlación y significancia a si mismo conocer el ambiente de trabajo, la comunicación y la motivación con que labora el personal de la caja municipal de la agencia Wanchaq.

Esta investigación está desarrollada en capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I, presentamos formulación del problema y el planteamiento del problema donde se detallan los problemas a investigar en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Wanchaq, 2017, tanto el problema general como específicos, la justificación teórico, metodológico y practico.

En Capítulo II, Marco Teórico se citan los antecedentes de la investigación locales, nacionales e internacionales, mostrando las conclusiones de cada uno de ellos fruto de sus investigaciones. Así mismo, se explican las bases teóricas que respaldan el presente estudio.

En Capitulo III, presentamos los métodos de investigación y los materiales, donde se plantea la hipótesis general y específica donde se busca probar la correlación entre las dos variables. Para recopilar los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento: cuestionario. Dicha encuesta fue aplicada a 50 trabajadores o personal de la empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A Agencia Wanchaq. El

instrumento consta de 30 preguntas, se empleó la Escala de Likert con 4 alternativas de respuestas.

En Capítulo IV, con respecto a los resultados se precisa una vez aplicado prueba de hipótesis Chi-cuadrado, la existencia de una relación significativa entre las variables clima laboral y nivel de satisfacción y los demás relaciones en estudio.

En Capítulo V, se hizo la comparación con las investigaciones pres establecidos encontrándose similitudes en las conclusiones finales.

En Capítulo VI, se detallan las conclusiones donde se demuestra las correlaciones significativas de acuerdo a las hipótesis planteadas.

En Capítulo VII, se describen las recomendaciones de cómo mejorar según los resultados obtenidos de esta investigación.

## I. Formulación del Problema

### 1.1. Planteamiento del problema

Las entidades financieras bancarias hoy en día a nivel internacional tienen protagonismo en el desarrollo del país, los mismos que son accionistas de las cajas de ahorro y crédito, que su finalidad es financiar a grandes y medianos y pequeños empresarios, y como tal requieren contar con el personal altamente calificado para satisfacer necesidades de sus clientes y para ello en la entidad debe existir un clima laboral que ayude a crecer satisfactoriamente a nivel personal y profesional, pero por la misma exigencia los trabajadores requieren personal que cumpla con ciertas metas establecidas lo cual conlleva muchas veces a una incomunicación, cada quien trabaja por llegar al objetivo propuesto por la entidad financiera.

En el ámbito nacional las cajas municipales tienen mucha competencia por acoger más clientela ya sea para brindar un préstamo o ahorro, lo que conlleva a todo el personal a trabajar contra el reloj para captar más clientela y muchas veces esta situación pone en conflicto a todo el personal y hasta se olvidan de los valores como personas, el clima laboral pasa al segundo plano y se puede percibir una insatisfacción del personal.

En el ámbito Institucional de la caja municipal de ahorro y crédito Cusco de la agencia Wanchaq, se apreció algunas falencias respecto al **clima laboral** esto se debe a la falta de comunicación permanente, el ambiente físico y por supuesto la falta de liderazgo dentro de todo el personal que labora en dicha entidad, por ello se debe a estos aspectos que los trabajadores en los distintos puestos no muestran tanta identificación con la entidad porque no gozan de plena **satisfacción laboral** el cual incide en el ambiente o el clima laboral que se manifiesta en el día a día durante su permanencia de trabajo dentro de dicha entidad.

Con relación a la **comunicación** se percibe que si existe, sin embargo en cuanto a la comunicación es bastante lenta, el cual significa que si tenemos alguna dificultad en el trabajo y apremia resolver, sin embargo

todavía existe mucha burocracia y se tiene que pasar por ciertos protocolos para que la comunicación llega a la persona que ayude a resolver el problema.

En cuanto al **espacio físico** es tal vez el problema más álgido , debido al crecimiento de la Caja municipal , se ha incrementado el personal que la labora en ella, sin embargo se mantiene la misma infraestructura y los espacios de trabajo van reduciéndose, ello provoca la incomodidad y no permite desarrollar un trabajo optimo al personal que labora en esta agencia.

El tema de **motivación** que tiene que ver directamente con la parte remunerativa no se da especialmente con el personal que labora fuera de las horas establecidas tampoco algún incentivo para promover al trabajador.

Finalmente la **cooperación** entre los trabajadores es pésimo debido a que los trabajadores están más concentrados en cumplir sus metas y la **expectativa laboral** no se percibe justamente porque no existe ese reconocimiento real como parte de la entidad financiera. De ahí nuestro interés por investigar, es así que nos formulaos el siguiente problema.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

- ¿Cómo se relaciona el Clima laboral con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Wanchaq, 2017?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué medida la Comunicación se relaciona con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Wanchaq?
- En qué medida el Ambiente Físico se relaciona con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Wanchaq?
- ¿En qué medida se relaciona la Motivación con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Wanchaq?

### **1.3. Justificación y aportes del estudio**

El presente trabajo de investigación titulado: “**Clima Laboral y Nivel Laboral del Personal que Labora en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Wanchaq – Cusco, 2017**” es importante en su investigación debido a las siguientes razones:

Concluida la investigación se determinará el grado de relación del clima laboral y el nivel de satisfacción, por otro lado se conocerá el grado de relación de la comunicación y el nivel de satisfacción y también el grado de relación de la motivación y el nivel de satisfacción del personal que del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. - Agencia Wanchaq.

#### **1.3.1. En lo teórico.**

El presente trabajo de investigación de clima laboral es muy importante dentro de una empresa, porque ayuda a fortalecer y cambiar ciertas formas de trabajo en la entidad, así mismo los conceptos utilizados en este trabajo sirven como fundamento y podrán incorporarse al conocimiento científico y académico que luego servirán para llenar vacíos o espacios sobre las variables en estudio.

#### **1.3.2. En lo Metodológico**

Para determinar los resultados de la investigación se utilizó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario los cuales fueron sometidos a la validación y fiabilidad de los instrumentos; que a la larga podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación para demostrar sus hipótesis y objetivos de alcance correlacional.

#### **1.3.3. En lo Práctico**

El trabajo de investigación se realizó para determinar la relación de las variables clima laboral y nivel de satisfacción laboral en la caja municipal de ahorro y crédito agencia Wanchaq Cusco 2017, para conocer la dependencia entre una variable y otra o sus dimensiones en estudio, lo que puede ser tomada por la agencia Wanchaq y tomar decisiones adecuadas por la entidad financiera.

#### **1.3.4. Pertinencia**

La investigación es pertinente ya que en la actualidad el personal que trabaja en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Wanchaq, no se siente satisfecho de sus jefes inmediatos y compañeros, se sienten desmotivados, consideran que no hay trabajo en equipo y como consecuencia de esta situación se ve afectado las metas establecidas y por ende la productividad afectando a la misma oficina agencia.

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

- Determinar el grado de relación del clima laboral y el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. -Agencia Wanchaq, 2017.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Conocer el grado de relación de la Comunicación y el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Wanchaq
- Identificar el grado de relación del Ambiente Físico y el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Wanchaq
- Conocer el grado de relación de la Motivación y el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. Agencia Wanchaq.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Después de la indagación realizada sobre temas relacionados con la investigación se encontró los siguientes trabajos de investigación.

#### 2.1.1. Antecedentes Locales.

**Niño de Guzmán, M. (2016).** Universidad andina del Cusco. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y contables. Escuela Profesional de Administración. Tesis presentada para obtener el Título Profesional en Administración, con su trabajo: “La Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Oficina de Administración de Es salud-Red Asistencial Cusco 2016”. Su investigación es de tipo básica, de enfoque cuantitativa, de diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 101 colaboradores, se utilizó la técnica encuesta e instrumento el cuestionario, arribando a las siguientes conclusiones:

- a. La satisfacción laboral en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco, se considera como regular por parte de los colaboradores, determinado por un 2.9 de promedio; lo que evidencia que los colaboradores se encuentran ni insatisfecho ni satisfecho en la institución respecto a las dimensiones estudiadas y esto genera que las metas objetivos no se lleguen a cumplir de acuerdo a los tiempos establecidos ocasionado frustración en el colaborador y desmotivación con la institución; así mismo se evidencia que la dimensión que representa mayor debilidad para dicha variable son las prestaciones con un 2.4 de promedio con un nivel malo esto debido a que los colaboradores consideran que el salario percibido no está de acuerdo con la carga laboral, se evidencia que las dimensiones consideradas como regular son: el ambiente físico con 2.7 de promedio, la supervisión con 2.8 de promedio y la participación con 3.0 de promedio, los colaboradores consideran a la dimensión satisfacción intrínseca, con promedio de 3.6 representando un nivel bueno, por lo que se podría considerar como un fortaleza para la variable.
- b. La dimensión supervisión muestra un resultado regular con un 2.8 de promedio; los colaboradores consideran al apoyo por parte del supervisor con un 3.2 de promedio con un nivel regular; la frecuencia de supervisión un 3.1 de promedio

con un nivel regular y finalmente la relación con los superiores un 2.3 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la relación con los superiores representa una debilidad para dicha dimensión esta se ve reflejada en la falta de confianza por parte de los colaboradores hacia el superior y la poca comunicación existente del supervisor.

- c. En cuanto al ambiente físico se evidencia un resultado regular con un 2.7 de promedio; los colaboradores consideran al lugar de trabajo con 3.3 de promedio situándolo en un nivel regular; la iluminación 2.5 de promedio con un nivel malo y finalmente la ventilación un 1.81 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la infraestructura y los materiales de trabajo en cierta manera ayudan a cumplir las labores diarias, pero lo que refiere a la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, no ayudan al desarrollo de las labores, lo que ocasiona que los colaboradores quieran estar más tiempo fuera de la oficina o en otros casos piden permiso por motivos de salud y eso hace que se retrasen en sus labores y genera stress por no haber llegado a cumplir sus metas.

De las conclusiones mencionadas del autor se puede decir que los encuestados tienen versiones encontradas que significa por una parte están satisfechas y otra parte insatisfechas así mismo se puede evidenciar que el ambiente físico es malo, pero aun así siguen cumpliendo sus funciones dentro de la institución.

**Aucca I. (2011).** Universidad Andina del Cusco. Con su trabajo de investigación titulado: “Clima laboral y nivel de satisfacción del personal en la Empresa EPS Seda Cusco S.A. Año 2011”. Su método de investigación es descriptivo – explicativo, se trabajó con una población de 200 trabajadores, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario y como objetivo se planteó determinar el grado de influencia del clima laboral en el nivel de satisfacción del personal. Llega a las siguientes conclusiones:

- a. El clima laboral en la empresa EPS SEDA CUSCO S.A. es positivo influyendo significativamente en la satisfacción del personal.

- b. La comunicación es positiva influyendo significativamente en el nivel de satisfacción del personal de la empresa EPS SEDA CUSCO S.A., porque es notoria que la interrelación entre jefes y compañeros de trabajo, además tienen aperturas para proponer ideas nuevas sin embargo existe un cierto grado de insatisfacción, porque los trabajadores consideran que pocas veces son ampliamente informados de las nuevas disposiciones o campos que se realizan dentro de su área de trabajo.
- c. El trabajo en equipo es negativo influyendo significativamente en la satisfacción del personal de la empresa EPS SEDA CUSCO S.A., porque es notoria que la interrelación entre jefes y colaboradores no es franca y cordial. Se carece del apoyo mutuo entre trabajadores y existen discrepancias frecuentes entre compañeros de trabajo.
- d. la integración es positiva influyendo significativamente en la satisfacción del personal de la empresa EPS SEDA CUSCO S.A., ya que la mayoría de trabajadores se siente identificados con la empresa, sin embargo existe un cierto grado de insatisfacción ya que los jefes no dan un buen ejemplo de esfuerzo y empuje laboral, además de no ejercer un presupuesto participativo.

De las conclusiones del autor se puede mencionar que el clima laboral es positivo, que existe una comunicación pero a la vez no son informados oportunamente de las nuevas disposiciones, el trabajo en equipo es pésimo lo que conlleva a individualizar el trabajo en perjuicio de la empresa EPS Seda Cusco.

**Ccasa, R. (2011).** Universidad Andina del Cusco. Título: “El Desempeño Laboral y el Crecimiento Empresarial en Empresas Vidrieras del Distrito de Wanchaq en el Año 2011”. Utilizó como método de investigación el método inductivo, analítico y descriptivo como técnica la encuesta y la entrevista, y como instrumento el cuestionario, tipo de investigación es descriptivo – correlacional y diseño no experimental, trabajo con una muestra de 51 tramadores y como objetivo se planteó determinar el grado de influencia del

desempleo laboral del trabajador con el nivel del crecimiento empresarial. Como conclusiones se obtuvo:

- a. El 25% de los trabajadores de la empresa vidrieras se encuentran insatisfechos, dando lugar a un crecimiento empresarial deficiente, debido a que no todos alcanzan sus expectativas con las remuneraciones bajas que perciben y el ambiente de trabajo es inadecuado., el 20% de los trabajadores se muestran satisfechos con su trabajo, echo que orienta a un crecimiento empresarial óptimo. Por lo que se puede definir que el crecimiento empresarial se ve influenciado de manera positiva con la satisfacción del trabajado.
- b. No se sienten debidamente motivados en su trabajo reflejado en un crecimiento empresarial deficiente, por el exceso de horas de trabajo en contra de las horas establecidas por la legislación laboral vigente no existe un reconocimiento al trabajo realizado tampoco estímulos económicos, en cambio el 24% de los trabajadores se encuentran motivados reflejado en un crecimiento empresarial optimo, el pequeño porcentaje de gerentes que aplican la motivación se basa en la acción de promoción en el puesto de trabajo mas no amplía sus acción de motivación. Por lo tanto, se puede afirmar que el crecimiento empresarial se ve influenciado de manera positiva con la motivación que el personal siente en su trabajo.

De las conclusiones del autor de puede inferir que la cuarta parte de los trabajadores de la empresa vidriería se encuentran insatisfechos con su trabajo, y esto significa reducción en sus ventas con trabajadores desmotivados y solo una pequeña cantidad si aporta al crecimiento de la empresa.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Beltrán, E. & Palomino, M (2014).** Universidad del Pacifico. Escuela de Post Grado. Tesis para optar el Grado de Magister en Dirección de Personas, con su tesis: "Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral". Lima.

Una vez aplicado el instrumento de medición de clima laboral y corroborado con el focus group y las entrevistas a profundidad, la organización educativa obtuvo un resultado desfavorable obteniendo un puntaje de 90 a 129 a nivel general, siendo la media 130 a 169 puntos. Así mismo su diseño fue no experimental transversal, se trabajó con una muestra de 45 docentes, utilizo como técnica la encuesta, entrevista y observaciones.

- a. Los factores considerados como puntos críticos son condiciones laborales (109.8 puntos), supervisión (122 puntos), involucramiento laboral (123 puntos).

Estos factores vienen perjudicando no solo la gestión de clima laboral propio de la organización sino también generando impacto negativo en la satisfacción laboral de los docentes tal como se muestra en los cuadros comparativos con otras instituciones educativas del entorno.

- b. Los cuadros comparativos con otras instituciones educativas demuestran que existen un alto porcentaje de rotación, inasistencias por salud y pocas iniciativas académicas propuestas por los docentes en los últimos 3 años, lo cual demuestra que existe insatisfacción laboral en la institución educativa producto de la inadecuada gestión del clima laboral.
- c. Si bien solo se observan tres factores críticos en la medición del clima laboral, en el focus group y en las entrevistas a profundidad, se observaron ciertas deficiencias en los factores de autorrealización y comunicación; es por ello que también se plantean acciones para mejora de las mismas.
- d. Se considera que las herramientas y/o soluciones planteadas no ostentan mayor onerosidad, pudiendo ser aplicadas en forma progresiva y priorizando las más urgentes. Esto generaría un mayor impacto para beneficio de la organización, conforme se ha demostrado en los lineamientos de viabilidad general de la propuesta.

De las conclusiones vertidas podemos mencionar que existe una insatisfacción laboral en la institución educativa debido a las inasistencias por diferentes

situaciones así mismo en las entrevistas aplicadas se percibe deficiencias en la comunicación.

**Quispe, N. (2015).** Universidad Nacional José María Arguedas. Tesis presentada para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Con su tesis: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Andahuaylas, el propósito de esta investigación fue establecer relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Para recopilar datos fue necesaria la aplicación de una encuesta dirigida a los trabajadores de la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, por medio de un cuestionario. Para la contratación de las Hipótesis se utilizó el Software SPSS versión 22 según el método estadístico coeficiente de Spearman.

- a. Siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto se considera comprobada la hipótesis general.
- b. Siendo el primer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción. Luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,380. Lo que significa que existe relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.
- c. Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción. Luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,532. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

Se puede mencionar a partir de estas conclusiones que aplicada la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral existiendo una dependencia entre estas dos variables y así se puede observar en todas sus conclusiones lo que significa mejorar el clima organizacional y satisfacción para determinar una correlación perfecta significativa.

**Albañil, A. (2015).** Universidad de Piura. Para optar el grado de Magister en Educación mención en gestión educativa. Con su trabajo: el clima laboral y la Participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura. El trabajo es de tipo cuantitativo de diseño corte descriptivo transversal trabajo como población con el personal de la universidad y una muestra de 60 entre personal docente y personal de apoyo – auxiliares. Llego a los siguientes términos:

- a. La evaluación global del clima en opinión de los docentes encuestados va de regular a bueno en la institución, no obstante no es del todo satisfactorio, dado que los factores relevantes del clima laboral como el reconocimiento que reciben por parte de la comunidad educativa de la institución es de tendencia entre regular a muy bajo así como el Reconocimiento que reciben los profesores por parte del equipo directivo que va de regular a bajo.
- b. Se puede concluir que el clima que se vive en la institución está caracterizado por un personal de servicio y administrativo con bajo nivel de respeto hacia los demás miembros de la institución, mientras que los docentes expresan que existe mayor nivel de respeto entre ellos, sin embargo sienten bajo nivel de satisfacción, sobre todo con el funcionamiento de la dirección, así un 62% expresan que el nivel de satisfacción va de un nivel bajo a muy bajo. Los docentes aportan en mayor grado a configurar un ambiente de trabajo adecuado mientras que son los padres de familia, el personal administrativo y directivo contribuyen escasamente a ello, siendo el clima laboral el resultado de las interacciones de varios factores y algo no evaluable de manera absoluta, que se percibido de acuerdo a las circunstancias e interacciones humanas en la Institución educativa.

- c. En la institución existe un clima laboral, con bajos niveles de comunicación del personal docente al interior de la institución educativa, a pesar que como expresa Chiavenato (2007) la comunicación constituye el área principal en el estudio de las relaciones humanas y de los métodos para modificar la conducta humana, sin embargo esta se ve afectada en la Institución por dos aspectos fundamentales, en cuanto a la rapidez con que se traslada la información entre profesores y equipo directivo y al respeto que existe entre los miembros de la institución que tiene la media más baja entre el personal de servicio y administrativo con el equipo directivo.

De las conclusiones de puede percibir que no existe un clima satisfactorio entre los trabajadores de la institución, así mismo se puede evidenciar que nos existe un respeto recíproco entre la plana docente y el personal de apoyo, esto es un indicador de un clima laboral deficiente.

### **2.1.3. Antecedentes Internacionales**

**Sierra, M. (2014).** Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Para optar el Título de Psicología Industrial. Con su trabajo: El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital regional de Cobán, A.V. Guatemala. Trabajo con una muestra de 29 personas, se hizo 45 preguntas cerradas, se propuso como objetivos determinar los aspectos que influyen en la comunicación, la calidad de las relaciones interpersonales. Arribaron a lo siguiente:

- a. Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.
- b. Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias así como la libertad para hablar con el jefe.

- c. Se determinó que el respeto y la amabilidad son los elementos valiosos y que armonizan el liderazgo, lo cual se potencia para un clima laboral saludable.
- d. Las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad es agradable, existe armonía y apoyo entre ellos. Sin embargo al relacionarse con otras áreas de trabajo es lo contrario.
- e. Los colaboradores están conscientes del aporte que brindan a la institución, así mismo una parte coincide que existe falta de oportunidad en el desarrollo personal y profesional.
- f. Se determinó que los colaboradores se sienten integrados e identificados con la institución, lo cual es importante.

De las conclusiones vertidas del autor se menciona que la comunicación es abierta y reciben sugerencias lo cual ayuda a expresarse libremente, así mismo se practica los valores como el respeto y es un indicador para un clima laboral saludable, practican una relación interpersonal entre los pares de la misma área, conservan una unidad, se ayudan recíprocamente lo que no ocurre con otras áreas.

**Contreras, S. (2015).** Universidad Rafael Landívar. Facultad de ciencias y humanidades. Para optar el título de Psicología en recursos humanos. Con el trabajo: Propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior. Guatemala. Su diseño de investigación es de tipo descriptivo, los resultados fueron obtenidos del cuestionario, se trabajó con una muestra de 649 personas y como objetivos el funcionamiento y comunicación: velar porque el hacer cuenta con respaldo normativo organizado, pertinencia institucional. Llega a las siguientes conclusiones:

- a. De acuerdo a la medición realizada sobre clima organizacional en la institución sujeto de estudio, se estableció que la misma es saludable, sin embargo, es necesario emprender acciones tal como implementar un plan de carrera y contar con un sistema de reconocimiento al buen desempeño, que conlleven a que el grado de satisfacción se eleve.

- b. Se identificó que según el rango de edad de los colaboradores evaluados no existe diferencia en los resultados en el promedio general, sin embargo, los colaboradores de 18 a 21 años son quienes muestran mayor grado de satisfacción que los demás grupos.
  
- c. Según el género los resultados generales son similares, sin embargo, hombres y mujeres difieren en la percepción de los diferentes factores. Se identificó que los hombres perciben carencia de un sistema de promoción interna y falta de interés por parte de los jefes en la participación de eventos de capacitación, mientras que las colaboradoras además de lo anterior, catalogan como sem-icrítico el liderazgo, debido a que perciben que los jefes no suelen explicar motivos de las decisiones o instrucciones, no se toma en cuenta el aporte de ideas, no se habla abiertamente de errores y fracasos para aprender de ellos y existe debilidad en el sistema de comunicación, lo que conlleva a que opinen que las decisiones tomadas por sus superiores, no priorizan ni valoran la dignidad de la persona.

Según las conclusiones del autor se puede decir que el clima organizacional se da en la institución y es una misión implementar, las personas que oscilan de 18 a 20 años son los más satisfechos frente a otras edades, tanto los varones y mujeres tienen percepciones distintas de sus jefes mientras que los hombres perciben carencia las mujeres perciben que no les tomas en cuenta sus opiniones.

**Iturralde, J. (2010).** Universidad Técnica de Ambato. Para Obtener del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, con su trabajo de investigación titulado: “Evaluación del Desempeño Laboral y Su Incidencia en los Resultados del Rendimiento de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda de la Ciudad del Ambato en el Año 2010” - Ecuador, llega a las siguientes Conclusiones:

- a. El trabajo de campo nos ubica en un tiempo y en un espacio real, sale a flote muchas circunstancias en los distintos ámbitos, niveles, secciones

que involucran al gran recurso de la cooperativa como es el Recurso Humano, hoy acertadamente llamado Capital Intelectual.

- b. El ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno.
- c. Los empleados de la cooperativa no conocen en su mayoría los resultados de la su evaluación del desempeño.
- d. Los objetivos de la realización de la evaluación del desempeño no son conocidos por parte de los trabajadores de la Cooperativa OSCUS.
- e. No existe un plan de Mejora en función del desempeño de los trabajadores, lo que impide su desarrollo y crecimiento.
- f. No se identifican métodos, técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos a fin de que el personal se motive y se comprometa con la filosofía de la cooperativa, se continuará cometiendo errores que pueden causar graves perjuicios a la institución.

Según las conclusiones se puede mencionar que la percepción de los trabajadores es bueno, pero presentan desconformidad porque no son informados de su desempeño laboral, lo que implica que los trabajadores no saben en qué tienen deficiencias y como lo pueden mejorar en beneficio de la entidad financiera.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.3. Clima Laboral**

Para poder hablar de clima laboral, se tiene que hacer una mirada retrospectiva hasta los años ochenta, época donde este concepto empieza a tener auge que aún repercute hasta nuestros días, dejando de ser un elemento aislado para convertirse en un factor determinadamente estratégico en el desarrollo de las empresas.

Para los autores el clima laboral se entiende “el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen

la organización y que influyen sobre su conducta” (Cierc A., Saldivia B, & Serrano G., 2006) .

Según los autores se puede mencionar que el clima laboral está relacionado con el ambiente de trabajo los cuales son percibidas por las personas que integran la organización.

Según Quispe, y. (2017). El clima laboral “Son todos aquellos aspectos organizativos que influyen en el rendimiento de su capital humano a corto, medio o largo plazo. Esto permite concretar el clima, y las mejoras que puedan suceder a su medición y análisis, en aquellos elementos que tienen al mismo tiempo interés para el profesional donde mejoran su percepción sobre la organización y para la empresa mejoran el rendimiento de sus equipos” (Quispe, 2017).

De los aportes del autor se puede mencionar que el clima laboral es parte de toda organización que tiene que ver con el recurso humano quienes desempeñan funciones a corto, mediano y largo plazo, o cual repercute en la mejora de la empresa.

Según actualidad empresarial (2013). “El Clima Laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad” (Actualidad Empresarial, 2017).

Según esta página web el clima laboral es todo aquello que conforma su ambiente de trabajo de la persona en donde se desempeña diariamente para satisfacer necesidades del empleador.

“Por Clima Laboral se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo aunque comparta una connotación de continuidad.” (Irrondo, 2015)

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.” (Navarro, 2006)

Por otro lado, el autor (Escat, 2007) nos menciona que se deben de distinguir dos sentidos del clima laboral, por una parte, el clima en sentido meteorológico que entendería el clima como: el conjunto de características que son estables a lo largo del tiempo dentro de una región geográfica delimitada y que incluye una gama de elementos diferentes. No se trata del “tiempo que hace”, sino de las peculiaridades del “tiempo que predomina” en una zona o lugar.

El clima laboral no es tangible más es claramente visible en la manera en que se interrelacionan los empleados de una empresa y que, al mismo tiempo se evidencia en la manera en que ejecutan sus actividades cotidianas en su lugar de trabajo. Podemos decir que afecta y se ve afectado por los sucesos ocurridos dentro de la organización.

Para aclarar un poco más el panorama, podemos mencionar que un factor predominante y determinante del tipo de clima laboral que se tendrá en la organización es el sistema por el cual se maneje la empresa, es decir, si el sistema es muy rígido (con mucha presión para sus trabajadores, poca comunicación) o si es flexible (permite sugerencias, hay bastante comunicación). En resumen, el clima laboral representa un vínculo o puede resultar un gran obstáculo para el desempeño de la empresa.

### **2.2.3.1. Tipos de Clima Laboral.**

#### **a. Autoritario - sistema I**

Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

#### **b. Autoritario paternalista - sistema II**

Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

#### **c. Consultivo - sistema III**

La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

#### **d. Participativo - sistema IV**

Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la

organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Según Rousseau (1988) citado por Adrián Furnnan explican 4 tipos de clima aplicables a las organizaciones.

#### **a. Clima Psicológico**

Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales. Estas percepciones no necesitan coincidir con las otras personas en el mismo ambiente para que sean significativas, puesto que, por una parte, es posible que él también te próximo de un individuo sea peculiar y por la otra las diferencias individuales desempeñan un papel importante en estas percepciones.

#### **b. Clima Agregado**

Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o con censo dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una

interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

#### **c. Clima Colectivo**

Los climas colectivos toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen, resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.

#### **d. Clima Laboral**

Es aquel que se puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización está distribución significa que desde el punto de vista de los informantes.

### **2.2.3.2. Dimensiones de Clima Laboral**

#### **2.2.3.2.1. Comunicación**

Según Chiavenato las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. La comunicación es la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. En toda comunicación existen por lo menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede comunicarse. (Chiavenato I. , 2007, pág. 59)

#### **Indicador de la Dimensión Comunicación**

##### **a. Comunicación descendente**

La comunicación que fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior se denomina comunicación descendente. La utilizan los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, explicar las políticas y los procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación acerca del desempeño. (Robbins & Judge, 2013, pág. 339)

### **c. Comunicación ascendente**

La comunicación ascendente fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para brindar retroalimentación a los jefes, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. La comunicación ascendente permite que los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general. Los gerentes también utilizan la comunicación ascendente para obtener ideas de cómo mejorar las cosas. (Robbins & Judge, 2013, pág. 339)

De los aportes de Robbins podemos mencionar que tanto una comunicación ascendente y descendente es muy importante hoy en día en el sector laboral y empresarial, todo parte de la organización necesitas escuchar y ser escuchados para cumplir con los fines y objetivos previstos. Los jefes y trabajadores coadyuvan a mejoras cada vez la relación laboral y que mejor practicar estos dos indicadores de la comunicación.

#### **2.2.3.2.2. Empatía**

Según Chiavenato (2011, pag.54). En el fondo, “la empatía es un proceso de comprensión del otro. Para hablar de la empatía, muchos

autores emplean sinónimos como comprensión de las personas, sensibilidad social o exactitud en la percepción social”

La empatía es aceptar a nuestros semejantes como tales, también se entiende aquellas personas que tienen la capacidad de transmitir sentimientos sin distinguir ciertas cualidades negativas.

La empatía llamada también inteligencia interpersonal en la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner, es la capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir, también es un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra, Cuando una persona es empática: Se ajusta a las situaciones, Sabe escuchar, pero mejor aún sabe cuándo hablar, Influencia y regula las emociones del otro, Escucha con atención y está dispuesta a discutir los problemas, Es abierta y flexible a las ideas, Apoya y ayuda, Es solidaria, Recuerda los problemas y le da solución, Propicia el trabajo en equipo, Alienta la participación y la cooperación.

#### **2.2.3.2.3. Predisposición de apoyo**

La predisposición es la actitud que tiene una persona para afrontar una actividad concreta, para ayudar a otra persona o para llevar a cabo un plan, la predisposición indica como indica el propio término, la buena disposición de quien pone atención, tiempo e interés en un objetivo en concreto, por ejemplo cuando un amigo está predispuesto a ayudarte o hacerte un favor cuando es consciente de que atraviesas una etapa difícil y te hace saber que puedes contar con su apoyo

en todo momento, es decir existe la voluntad de apoyar muchas veces en forma desinteresada (Nicuesa, 2014)

#### **2.2.3.2.4. Colaboración**

La colaboración es la acción de trabajar en conjunto con otra u otras personas para realizar un determinado trabajo, por lo tanto la colaboración se considera una ayuda que se presta para que alguien pueda lograrlo cosa que quizás sin ayuda no lo haría, se considera también a una contribución desinteresada cuya acción se puede realizar de distintas maneras (Pérez, 2014)

La colaboración entre personas de un equipo de la empresa es una de las estrategias que permite obtener éxito, esto es algo que se repite constantemente en todo lo que es gestión y en toda las escuelas de negocios la colaboración es un proceso no una herramienta, pero una herramienta muy potente sobre todo en los grupos de mejora a través del cual puede lograr resultados de gran calado a través de las personas (Ericson, Tammy).

#### **2.2.3.2.5. Ambiente físico**

Es el espacio donde el trabajador desempeña su labor, esto incluye toda la herramienta necesaria para desarrollar su trabajo, así mismo todos los aspectos que incluyen para su desempeño, Espacio Físico.

En el ámbito de la práctica administrativa, el análisis de la distribución del espacio de las áreas de trabajo de cualquier organización constituye un aspecto relevante en el estudio de las condiciones en que éste se realiza. La estrecha relación que existe entre las condiciones físicas que conforman el medio en el que el personal lleva a cabo sus tareas, permite afirmar que para lograr un alto grado de eficiencia no basta con armónicas estructuras de

organización, ni con idóneos sistemas y procedimientos de trabajo: es necesario integrar los elementos materiales para crear un ambiente favorable a la naturaleza del trabajo para convertirlo en un factor de productividad. Por lo mismo, en este capítulo no se propone agotar todos los puntos que debieran cubrirse en un estudio de esta naturaleza sino destacar los aspectos más representativos que deben considerarse cuando se trata de lograr una adecuada utilización del espacio con que cuentan las oficinas y consecuentemente mejorar las condiciones ambientales y de funcionalidad de las áreas laborales y de atención a usuarios o clientes (Amorós, 2007).

Es necesario aclarar que las condiciones físicas de algunas instalaciones que se ocupan para oficinas o áreas de trabajo cuya construcción no se hizo con este propósito, no podrán satisfacer todos los criterios que se plantean aquí, pero tienen la posibilidad de aplicar en la medida de sus necesidades, las orientaciones para el mejor uso, aprovechamiento, conservación y disposición de los bienes muebles e inmuebles de que disponen. La expresión distribución del espacio se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para la atención y servicios al personal y a los clientes, esto ayudara a incrementar la eficiencia y eficacia en la forma de trabajo de una organización además de desarrollar una distribución del espacio que facilite la circulación de las personas, la realización, supervisión y flujo racional del trabajo, así como el uso de sus elementos materiales para reducir el tiempo y costo necesarios para llevarlo a cabo ( Benjamín, 2009).

#### **a. Condiciones en el área de trabajo**

Se tiene que tener en cuenta la importancia que tiene los aspectos subjetivos frente a un contaminante como el ruido, calor entre otros es por ello que a la hora de aplicar medidas preventivas, que en muchas ocasiones se encuentran en niveles de ruido bajos pero bastante molestos, dependiendo el área si eso existe la empresa deberá

tomar medidas como si el ruido proviene de algún equipo de trabajo sustituir por otro que emitan menos sonido o en algunos casos se debe aislar la fuente a un área especial dentro de la empresa de tal manera que no ocasione incomodidad en el trabajador, el ruido es un contaminante que se produce con facilidad y además es complejo de medir y cuantificar no deja residuos en el medio ambiente pero si produce un impacto en el hombre (Gómez ,2007).

## **b. Contaminación**

Las personas económicamente activas pasan aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Las condiciones de empleo y de trabajo tienen efectos considerables sobre la equidad en materia de salud. Las buenas condiciones de trabajo pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales. También pueden mejorar las relaciones sociales y la autoestima de los empleados y producir efectos positivos para la salud.

Los riesgos para la salud en el lugar de trabajo, incluidos el calor, el ruido, el polvo, los productos químicos peligrosos, las máquinas inseguras y el estrés psicosocial provocan enfermedades ocupacionales y pueden agravar otros problemas de salud. Las condiciones de empleo, la ocupación y la posición en la jerarquía del lugar de trabajo también afectan a la salud. Las personas que trabajan bajo presión o en condiciones de empleo precarias son propensas a fumar más, aquellos que realizan menos actividad física y tener una dieta poco saludable (Oficina Intencional del Trabajo, 2001)

### **2.2.3.2.6. Motivación**

La motivación humana de los factores internos que influyen en la conducta humana, daremos especial atención a la motivación. Es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que lo motiva. No es fácil definir exactamente el concepto de motivación, pues se utiliza en sentidos

diversos. De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. Ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo extremo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo. En ese aspecto, la motivación se relaciona con el sistema de cognición' de la persona. Krech, Crutchfield y Ballachey explican que los actos del ser humano están guiados por su cognición por lo que piensa, cree y prevé, Pero al preguntarse el motivo por el que actúa de cierta forma, surge la cuestión de la motivación. La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima Además. La motivación busca una meta determinada, para cuyo alcance el ser humano gasta energía. (Chiavenato, 2011, pág. 41)

De la definición de la motivación relacionada al trabajo y al contexto de la organización nos muestra que la motivación para el trabajo es una preparación para participar en el cumplimiento de los logros de una compañía, es la relación en el cual los empleados muestran preocupación por la calidad del trabajo intentan seguir adelante y se involucran en el trabajo. También se asocia con el nivel de responsabilidad y compromiso con el trabajo en función de las expectativas alcanzadas y la probabilidad de que sean exitosas a partir de esfuerzos propios recompensados.

#### **2.2.3.2.7. Trabajo en equipo**

Según Chiavenato (2011). "El trabajo en equipo debe constituir la etapa crítica para generar, difundir, desarrollar, adaptar y aplicar de forma rentable el conocimiento. Los líderes de líderes deben incentivar, comunicar, motivar y orientar a las personas para que esto ocurra (Chiavenato, 2011, pág. 384).

Un equipo es una forma de organización particular del trabajo, donde se busca en conjunto que aflore el talento colectivo y la energía de las personas. Esta forma de organización es particularmente útil para alcanzar altos niveles de calidad en la gestión de una institución o empresa. Los gerentes y políticos buscan una filosofía para la administración apropiada y que respete las necesidades de sus empleados. En este sentido, el trabajo en equipo puede ser una valiosa ayuda, al generar situaciones que facilitan la aplicación de dinámicas que defienden la exploración y el autodesarrollo mediante la propia experiencia las organizaciones, el trabajo en equipo no produce sólo mejoras individuales y organizacionales, sino que interviene también en el perfeccionamiento de los servicios, tanto cuantitativa como cualitativamente. Además, se facilita una mejor gestión de la información y del conocimiento. Es evidente que el conocimiento de la dinámica de los grupos y equipos de trabajo, especialmente de su comportamiento, tiene una gran importancia para los dirigentes y empresarios. Estudiar los grupos y equipos que coexisten en cualquier organización para saber cómo organizarlos, utilizarlos y multiplicar sus resultados, el trabajo en equipo es parte de la nueva conciencia de las organizaciones modernas. Es un hecho que cuando todos comparten las metas de la organización, los resultados son altamente satisfactorios. La conducta y los valores grupales intervienen directamente en el cumplimiento de su misión, visión (Gómez Mujica 2003)

#### **2.2.3.2.8. Integración**

Se dice que tan pronto como los nuevos empleados se unen a una compañía empiezan a pensar en la manera de abandonarla la mayoría de los administradores están conscientes de ello y que esto demanda alto costo de la rotación del persona por consiguiente las organizaciones necesitan dar razones para quedarse es decir retenerlo para ello se debe buscar estrategias que permitan que el empleado se sienta tan a gusto, con el trabajo con los compañeros de trabajo es decir en un ambiente familiar para que esto le motive permanecer en el trabajo más aún si se percibe que es un buen elemento y que puede aportar mucho a la empresa es por ello que en algunas empresas realizan

actividades de integración tanto en trabajos en equipo como también en el aspecto social (Mondy, 2010).

#### **2.2.4. Nivel de Satisfacción Laboral**

Según Báez, menciona a Robbin (1998). La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Atalaya Pisco, 2017)

Para concretar qué necesidades deben ser priorizados con el fin mejorar positivamente en el clima laboral, se tiene que considerar que el trabajador puede sentir satisfecho frente a distintas facetas de su trabajo consecuencia de que en la empresa existe también la motivación para desarrollar sus conocimientos.

Según Marquez (2002). “La satisfacción laboral se podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (Marquez Perez, 2017).

#### **2.2.4.1. Dimensión de la variable satisfacción laboral**

##### **2.2.4.1.1. Cooperación.**

Según Chiavenato (2011). La cooperación la organización debe compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados a efecto de que estos cooperen (Chiavenato, 2011).

Según autor que en toda organización debe darse la cooperación entre los trabajadores y los jefes para alcanzar metas establecidas.

##### **2.2.4.1.2. Recompensas**

El autor señala que para destacar y triunfar en nuestro competitivo mercado, debemos extraer el mayor potencial y talento de nuestros empleados. La mejor forma de lograrlo es ofreciendo un eficaz, sincero, público y frecuente reconocimiento al empleado para que nuestro mensaje llegue directo a su corazón.

Cuando una organización busca mejorar los indicadores de cultura y clima organizacional, debe tener presente, que más que salarios altos, los colaboradores necesitan sentir que son valorados por sus jefes o compañeros de trabajo, y que éstos reconocen sus buenas acciones y comportamientos en la organización, especialmente cuando llevan varios años trabajando en la misma. (Perea, 2013).

##### **2.2.4.1.3. Expectativa laboral**

Según Chiavenato (2009) Las personas sienten el impulso de ingresar a una organización para aplicar todos sus conocimientos, corregir riesgos y permanecer en ella contando con un excelente lugar para trabajar teniendo oportunidades de crecimiento, siendo participe de las decisiones importantes dentro de la empresa, con respecto al trabajo y las recompensas que este le ofrece las relaciones interpersonales y estilo gerencial.

### **a. Remuneración y Beneficios sociales**

Los servicios de carrera tienen derecho a percibir la remuneración correspondiente a su nivel incluyendo bonificaciones y beneficios que procedan conforme a ley es un derecho de carácter irrenunciable, La relación de trabajo tiene siempre carácter oneroso y existe reciprocidad de prestaciones entre las partes; sin embargo, el trabajador percibe otros montos que no son considerados remuneratorios, son beneficios que tienen relación con su situación familiar régimen de asignaciones familiares o que se traducen en mejoras de su calidad de vida beneficios sociales También se los considera no remuneratorios a aquellos conceptos que no cumplen con los requisitos legales, todo pago considerado remuneración está sujeto a aportes y contribuciones, se tiene en cuenta para liquidar aguinaldos, vacaciones, indemnizaciones, etc., y es embargable dentro de los límites legales; lo que no ocurre con los pagos no remuneratorios.

En el caso de los beneficios sociales, no están sujetos al pago de contribuciones a la seguridad social, con excepción de los vales alimentarios y cajas de alimentos, y no se computan a ningún otro efecto laboral (Guzmán, 2012)

### **b. Capacitación**

La capacitación contribuciones mayores a los propósitos de la organización no solo en el ámbito del personal, además de permitir tener canales de comunicación con todas las personas de la organización y trabajar con proyección a mejorar la calidad de trabajo, pero estas capacitaciones debe ser sistemáticas porque las actividades serán consecuencia de un propósito, las capacitaciones siempre miran al futuro, esto a nivel de toda la compañía

La capacitación debe operar para lograr resultados y estos serán cambios de conducta de un número de personas dentro de la organización las salidas o resultados vale decir, los cambios de conducta, deben ser identificados antes de que la actividad sea planificada y la actividad debe ser planificada antes de que se invierta los recursos (Robbins, 2006)

### c. Inducción

Es un proceso inicial por medio de cual se proporcionara al nuevo empleado la información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo.

La inducción permite reducir la ansiedad natural asociada al proceso de adquisición de nuevas responsabilidades, además de dar la oportunidad de orientar positivamente el interés y la voluntad de aprender al nuevo empleado que ingresa a la organización.

Facilita una armonía que se acopla con las necesidades individuales y condiciones que ofrece la empresa, con estas actividades se logra hacer sentir en casa al empleado además de tener un comienzo productivo, esto ayudara a que también ellos tenga actitudes favorables hacia la organización y todo su personal también ayudara a clarificar las expectativas del trabajador (Arias Galicia, 2004).

### 2.3. Definiciones de términos básicos.

- a. **El clima laboral:** Es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización. (POOLE, 2006)
- b. **Clima Psicológico:** Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente.(Rousseau ,1988).
- c. **Clima Agregado:** Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o con censo dentro de la unidad respecto a las percepciones. . (Rousseau ,1988).
- d. **Clima Colectivo:** Los climas colectivos toman en cuenta las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen, resultados del clima. Los factores personales y situaciones se han considerado elementos de predicción de la pertenencia de los grupos.

- e. Comunicación:** Hodgetts y Altman (1985) definen a la comunicación como “el proceso de transmitir significados que van del emisor al receptor” (p. 324). Asimismo Robbins y De Cenzo definen el mismo término como “transferir y comprender el significado” (2000, p. 341). Ambas definiciones nos permiten entender que la comunicación no sólo es expresar información o ideas sino también se deben comprender.
- f. Comunicación ascendente:** La comunicación ascendente permite que los gerentes conozcan los sentimientos de los empleados hacia su puesto de trabajo, hacia sus colegas y hacia la organización en general. Los gerentes también utilizan la comunicación ascendente para obtener ideas de cómo mejorar las cosas. (Robbins & Judge, 2013, pág. 339).
- g. Comunicación descendente:** La comunicación que fluye desde el nivel de un grupo u organización hasta un nivel inferior se denomina comunicación descendente. La utilizan los líderes y gerentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, explicar las políticas y los procedimientos, señalar los problemas que necesitan atención y brindar retroalimentación acerca del desempeño. (Robbins & Judge, 2013, pág. 339)
- h. Comunicación Horizontal:** Este tipo de comunicación es entre personas del mismo nivel jerárquico. Esta comunicación es utilizada para tener una integración y coordinación dentro de la empresa. (Robbins & Judge, 2013, pág. 339)
- i. Cooperación:** Se denomina al conjunto de acciones y esfuerzos que, conjuntamente con otro u otros individuos, realizamos con el objetivo de alcanzar una meta común (Significados, 2017, pág. 5).
- j. Empatía:** Es considerar los sentimientos ajenos, saber cómo decir las cosas, como actuar y entender el punto de vista de cada uno de los miembros del equipo. La empatía es muy importante en los negocios internacionales y en el marco de la globalización satisfaciendo de la mejor forma a los clientes (Goleman, 2017, pág. 16).
- k. Motivación:** Término general que aplica a todo tipo de impulso, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, 74).

- l. 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, 2005).
- m. Colaboración:** Es la acción de trabajar en conjunto con otra u otras personas para realizar un determinado trabajo, por lo tanto la colaboración se considera una ayuda que se presta para que alguien pueda lograrlo cosa que quizás sin ayuda no lo haría, se considera también a una contribución desinteresada cuya acción se puede realizar de distintas maneras (Pérez, 2014).
- n. Recompensa:** A través de esta casilla podemos conocer el nivel de satisfacción de los empleados por las recompensas y reconocimientos recibidos por parte de la empresa. Asimismo la organización deberá visualizar si realmente las recompensas otorgadas son un incentivo para los individuos, o tienen aspectos negativos. (Marvin, 1998, pág. 20)
- o. Relaciones:** Se refieren a cómo todos los niveles interactúan y cómo las decisiones son tomadas y comunicadas. Del mismo modo esta casilla menciona la importancia de analizar las relaciones entre todos los miembros de la organización. (Marvin, 1998, pág. 20)
- p. Ambiente externo:** Estos influyen en la organización y viceversa. Dentro de estos factores podemos mencionar a la política, la sociedad, los cambios macro y micro económicos, instituciones religiosas, desastres naturales, etc. (Marvin, 1998, pág. 21)
- q. Caja de ahorro y crédito:** Una caja de ahorros es una entidad de crédito similar a un banco, cuyo objetivo es captar recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las pequeñas y micro empresas. Adicionalmente, realizan operaciones dentro de la legislación vigente, emitidas para las empresas del sistema financiero. (Compara bien .com, 2018)

- r. **Laboral:** Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social. (Definición ABC, 2018).
  
- s. **Desempeño Laboral:** El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Anónimo, 2018)
  
- t. **Actitud:** Reacción evaluativa favorable o desfavorable hacia algo o alguien, que se manifiesta en nuestras creencias, sentimientos o conducta proyectada. (Torcat Medina, 2018)
  
- u. **Actitud Laboral:** Se refiere a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional". (Pardomo, 2018)
  
- v. **Ambiente Físico:** Se refiere al ambiente de trabajo como un conjunto de factores físicos, climáticos o de cualquier otro que, interconectadas, o no, están presentes y participan en el trabajo del individuo. (Grott, 2018).

### **III. Métodos y Materiales**

#### **3.1. Hipótesis de la Investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

- El clima laboral se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal en el personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A Agencia Wanchaq, 2017

##### **3.1.2. Hipótesis específicos**

- La Comunicación se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-S.A. -Agencia Wanchaq.
- El Ambiente físico se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-S.A. -Agencia Wanchaq.
- La Motivación se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-S.A. -Agencia Wanchaq.

#### **3.2. Variables de Estudio**

##### **3.1.3. Definición Conceptual**

Variable de estudio 1: **Clima laboral**

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el saber hacer del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno” (Navarro, 2006)

Variable de estudio 2: **Nivel** de satisfacción

La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. (Torres, 2007).

### **3.1.4. Definición operacional**

#### **3.1.4.1. Operacionalización de la variable:**

##### **Variable de estudio 1: Clima Laboral.**

“El clima laboral no es otra cosa el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial” (Emprendepyme.net, 2018).

##### **Dimensiones:**

- Comunicación
- Empatía
- Motivación
- Ambiente físico

##### **Variable de estudio 2: Nivel de Satisfacción**

La satisfacción del cliente se puede entender como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Merino Nuñez & Diaz Jave, 2018).

##### **Dimensiones:**

- Cooperación
- Expectativa laboral

**Tabla 1:**

**Operacionalización de las Variables: Clima Laboral y Nivel de Satisfacción**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>
Clima laboral	Comunicación	Comunicación ascendente Comunicación descendente	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
	Empatía	Predisposición de apoyo Colaboración	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
	Motivación	Programas de reconocimiento	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
	Ambiente físico	Condiciones del área de trabajo Contaminación de Herramientas de trabajo	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
Nivel de satisfacción	Cooperación	Trabajo en equipo Integración	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
	Expectativa laboral	Remuneración y beneficios Capacitación Inducción	Muy bueno Bueno Regular Muy malo

*Fuente: Elaboración Propia*

### **3.3. Nivel de investigación**

#### **3.3.1. Nivel de investigación**

El trabajo de investigación es de alcance descriptivo – correlacional.

Según Carrasco (2017). “Es descriptiva porque responde a las preguntas ¿Cómo son?, ¿Dónde están?, ¿Cuántos son?, ¿Quiénes son?, etc. Es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas,

propiedades y rasgos esenciales de los hechos fenómenos de la realidad, en un momento tiempo histórico concreto y determinado” (Carrasco Diaz, 2017, pág. 41).

En los estudios correlacionales, el investigador establece relaciones, que se dan entre las variables sin entrar a profundidad a las causas, que determinan esta relación. Para Hernández consiste en evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (Pino Gotuzzo, 2016, pág. 99).

El presente trabajo pretende responder a preguntas de clima Laboral y nivel de Satisfacción laboral del personal que labora en la caja municipal de ahorro y crédito agencia Wanchaq, lo cual nos permite conocer la relación de las variables en estudio.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Según Carrasco, el diseño es no experimental, “porque cuyas valores independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (Carrasco Diaz, 2017, pág. 71).

La investigación es no experimental ya que durante la investigación no se manipula la variable de estudio 1: que es clima laboral, se observar el fenómeno tal y como se dan en el contexto natural para después analizar.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población**

Para la población está dado por 50 trabajadores de la Caja Municipal Cusco de la provincia de Cusco, distribuido en 24 agencias y uno de ellos la caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Wanchaq entre analistas, coordinadores operadores, gestores de cobranza y atención al cliente.

#### **3.5.2. Muestra**

Para la muestra se tomó en consideración a todos los trabajadores de la agencia Wanchaq, de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. la cual

se encuentra dentro de la ciudad del Cusco, el cual está integrado con 50 trabajadores, distribuidos en las siguientes áreas. Un Administrador, 26 analistas, 2 coordinadores, 2 Analistas. Hipotecarios 14 operadores, 3 gestores de cobranza, 1 Abogado y 1 atención al cliente.

**Tabla 2:**

***Distribución de la muestra para el trabajo de investigación***

<b>N°</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	Administrador	1
2	Coordinadores	2
3	Analistas	2
4	Hipotecarios	14
5	Gestores de cobranza	3
6	Abogado	1
7	Atención al cliente	1
	Total	25

Fuente: Elaboración propia

### **3.5.3. Muestreo**

El muestreo es la técnica para recoger una muestra a partir de una población o un subgrupo de esta el objetivo es estimar parámetros por ejemplo, medidas, prevalencias etc. Permite inferir sobre la población basándose en la información de la muestra (Scribd - El muestreo, 2018).

El muestreo para el trabajo es no probalístico, porque toda la muestra planteada tiene la misma probabilidad de ser elegidos como muestra. Todos los trabajadores de la agencia Wanchaq, de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. tienen las mismas cualidades por ser trabajadores de responder al cuestionario planteado.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica de recolección de Datos**

Para poder recolectar los datos, se utilizó la técnica de la encuesta, los cuales han sido elaborados con el propósito de dar confiabilidad a la investigación.

### 3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Para poder recolectar los datos, se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual consta de 30 ITEMS, para luego ser procesado mediante el software SPSS.

### 3.7. Validación y confiabilidad

#### a. Validación

La calificación de expertos permitió, reformular, modificar, mejorar algunos ítems, de las dos variables. El promedio total de la validación es 90% lo que significa excelente como se puede mostrar en la siguiente tabla:

**Tabla 3:**

#### *Validación del instrumento de los expertos*

N°	EXPERTOS	CALIFICACIÓN
1	FERMIN URBANO SOLLASI FERRO	PERTINENTE, RELEVANTE Y CLARO
2	MIRIAM INGRID ESPINOZA	PERTINENTE, RELEVANTE Y CLARO
3	LIZARDO VILLENAS HERMOZA	PERTINENTE, RELEVANTE Y CLARO

**Fuente:** *Elaboración Propia*

#### b. Confiabilidad

Para obtener la confiabilidad se trabajó con una muestra de 15% del total de la muestra en el software SPSS, donde el resultado final de la prueba del coeficiente es 1 perfecta, (alfa) de consistencia interna de Cronbach, lo cual está dentro el rango previsto, como se puede apreciar en el siguiente tabla:

**Tabla 4:**

#### *Confiabilidad del instrumento de investigación*

Correlaciones			CLIMA LABORAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Tau_b de Kendall	CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	1,000**

	N	25	25
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
N	Sig. (bilateral)	.	.
	N	25	25

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

**Fuente: Elaboración propia**

### 3.8. Propuesta de valor

Para toda decisión a tomar primero se debe analizarse muchas circunstancias, desde la gerencia hasta el último personal que labora en la institución financiera.

Se debe tener en cuenta los valores, expectativas y metas, de la empresa financiera para trabajar todos en lograr ese objetivo común, así mismo observar de cerca los cambios entorno (político, económico, social y tecnológico) dentro de las actividades financieras.

Identificar a la caja financiera como líder dentro del sector financiero económico que coadyuva al desarrollo económico de los pequeños medianos empresarios, que cada vez sea competitivo frente a las demás entidades financieras, proveedores y clientes.

A continuación se detalla una lista de mejoras:

- ✓ Fortalecer el clima laboral en los trabajadores la institución.
- ✓ Adoptar un medio de comunicación formal y acertada en todos los niveles de la organización.
- ✓ Buscar espacios de compartimiento y empatía en la institución.
- ✓ Asegurar la toma de decisiones certera y oportuna, en el cumplimiento de las funciones.
- ✓ Acercar más a los gerentes a todo el personal respetando la jerarquía.
- ✓ Motivar económica a trabajadores que cumplan metas óptimamente.

### **3.5. Aspectos Deontológicos**

En el presente trabajo de investigación se tomó como unidad de muestra a todos los trabajadores de la agencia caja Municipal de Ahorro y Crédito Agencia Wanchaq, el trato entre el encuestador y los participantes en el campo de la recolección de información ha sido amical; a los trabajadores se les aplico en su ambiente laboral quienes activamente colaboraron con el trabajo de investigación, el investigador respeto restrictamente sus derecho y decisiones de cada encuestado, así como la moral y las buenas costumbres del trato social.

#### IV. Resultados

##### 4.1. Descripción de los resultados

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado:

Para la variable de estudio uno, se utilizó el instrumento cuestionario que consta de veinte ítems (20 ítems), se consideró cuatro dimensiones, cada dimensión consta de 05 ítems y Para la variable de estudio dos consta de diez ítems (10 ítems) se consideró dos dimensiones cada dimensión consta de 05 ítems.

##### 4.2. Resultado de las dimensiones de la variable: Clima Laboral

Tabla 5:

***Variable de estudio: Clima laboral***

Dimensiones	Categorías	F	%
Comunicación	Muy bueno	06	24,00
	Bueno	19	76,00
	Regular	00	00,00
	Muy malo	00	0,00
	Total	25	100,00
Empatía	Muy bueno	12	48,00
	Bueno	13	52,00
	Regular	00	00
	Muy malo	00	00
	Total	25	100,00
Ambiente físico	Muy bueno	03	12,00
	Bueno	13	52,00
	Regular	09	36,00
	Muy malo	00	00
	Total	25	100,00
Motivación	Muy bueno	03	12,00
	Bueno	22	88,00
	Regular	00	00
	Muy malo	00	00
	Total	25	100,00
Total variables	Muy bueno	03	12,0
	Bueno	22	88,00
	Regular	00	00,00
	Muy malo	00	00
	Total	25	100,00

***Fuente: Elaboración Propia***

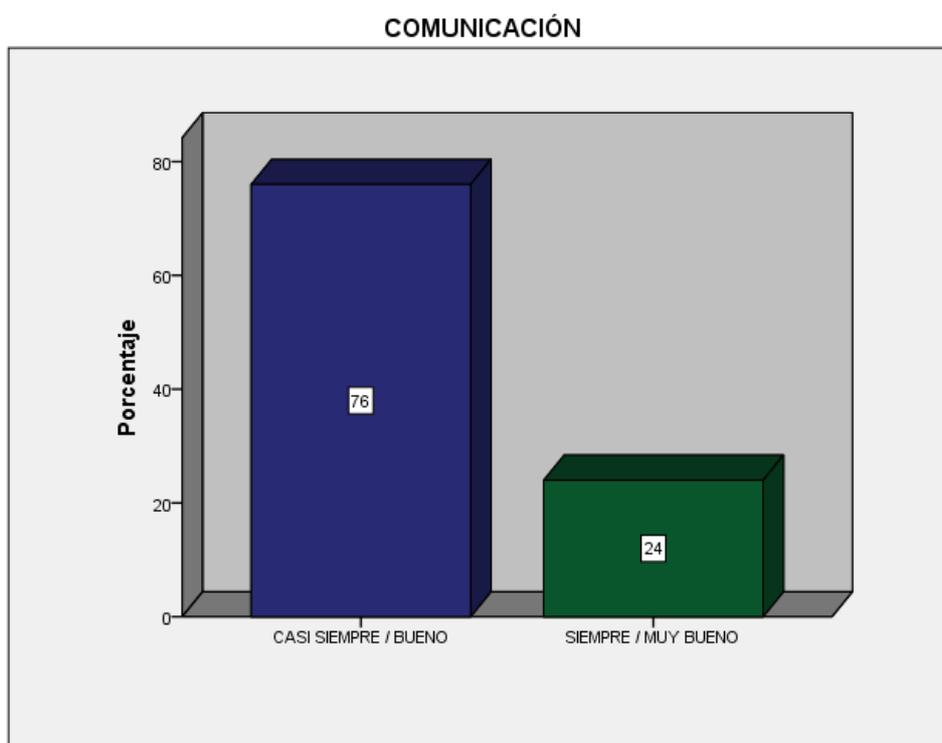
##### 4.3.1. Resultado de la dimensión comunicación

**Tabla 6:**

***Resultado de la dimensión comunicación***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	CASI SIEMPRE / BUENO	19	76,0	76,0
	SIEMPRE / MUY BUENO	6	24,0	24,0
Total		25	100,0	100,0

**Fuente: Elaboración Propia**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Gráfico 1: Dimensión Comunicación**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De la Tabla 5 y Grafica 1, se puede observar que el **76 %** de los encuestados responden **CASI SIEMPRE O BUENO** se da la comunicación entre los jefes y el personal que labora en la Agencia de la Caja de Ahorro y Crédito de la Municipalidad del Cusco Agencia Wanchaq, así mismo hay una coordinación

óptima y rápida para resolver problemas de la entidad; y el jefe. El **24%** de los encuestados responden **SIEMPRE O MUY BUENO**.

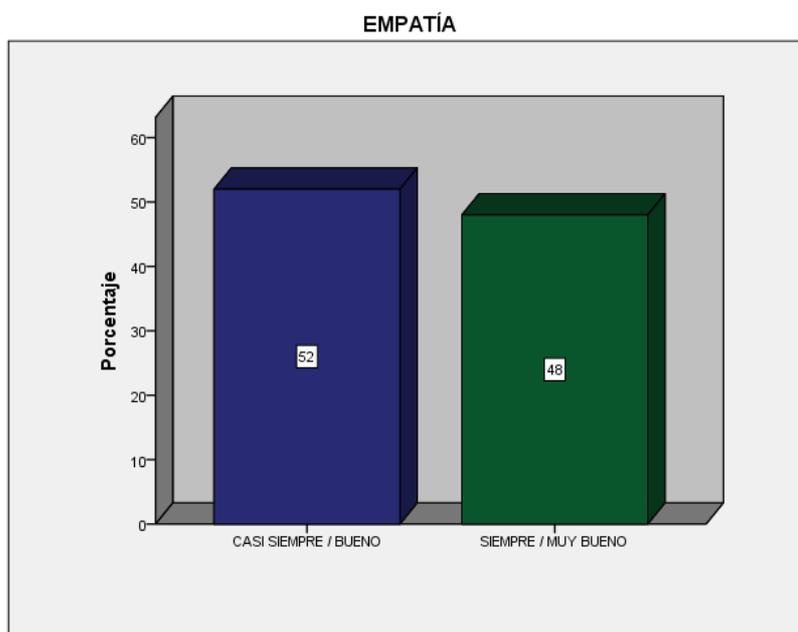
#### 4.3.2. Resultado de la dimensión empatía

**Tabla 7:**

**Resultado de la dimensión empatía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	CASI SIEMPRE / BUENO	13	52,0	52,0
	SIEMPRE / MUY BUENO	12	48,0	48,0
Total		25	100,0	100,0

**Fuente: Elaboración Propia**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Gráfico 2: Dimensión Empatía**

#### **Análisis E Interpretación**

De la Tabla N° 7 y Gráfico N° 2, se aprecia que el **52%** de los encuestados responden **CASI SIEMPRE O BUENO**, lo que significa que hay empatía entre los

trabajadores y los jefes inmediatos, hay predisposición para atender problemas, existe una colaboración mutua, en situaciones difíciles como la salud los jefes entienden a sus trabajadores el **48%** de los encuestados responden **SIEMPRE O MUY BUENO**.

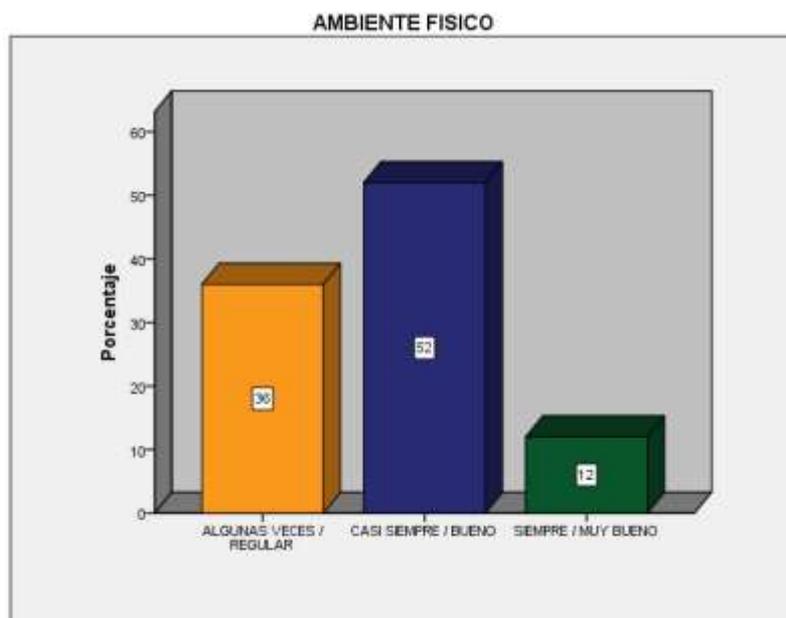
#### 4.3.3. Resultado de la dimensión ambiente físico

**Tabla 8:**

**Resultado de la dimensión ambiente físico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	ALGUNAS VECES / REGULAR	9	36,0	36,0
	CASI SIEMPRE / BUENO	13	52,0	52,0
	SIEMPRE / MUY BUENO	3	12,0	12,0
	Total	25	100,0	100,0

**Fuente: Elaboración Propia**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Gráfico 3: Dimensión Ambiente Físico**

## Análisis E Interpretación

De la Tabla 8 y Grafico 3 se puede mencionar que el **52%** de los encuestados responden **CASI SIEMPRE O BUENO**, el ambiente físico asignado para los trabajadores es cómodo, no presentando ruidos frecuentes, cuentan con las herramientas necesarias para cumplir sus labores, no están expuestos a ningún tipo de contaminación dentro de su áreas y se les provee todos los recursos para desarrollar su trabajo; el **36%** de los encuestados responden algunas veces o regularmente se dan las comodidades en la Agencia de la Caja de Ahorro y Crédito de la Municipalidad del Cusco Agencia Wanchaq y el 12% responde siempre o muy bueno.

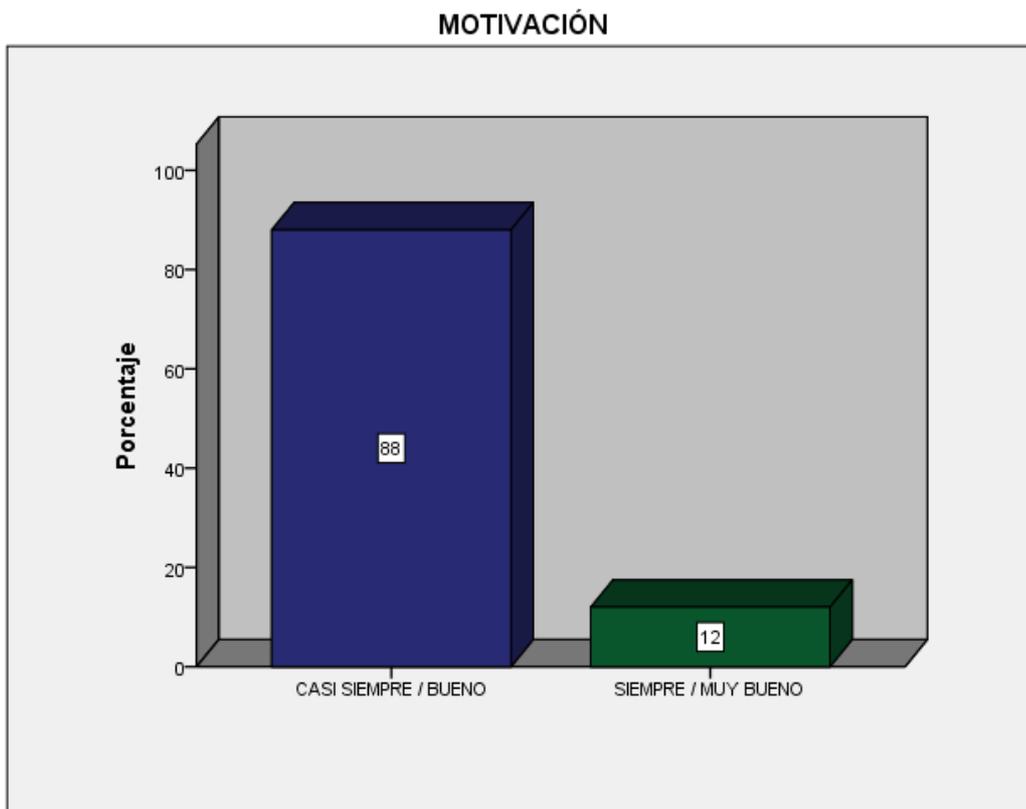
### 4.3.4. Resultado de la dimensión motivación

**Tabla 9:**

#### ***Resultado de la dimensión motivación***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos CASI SIEMPRE / BUENO	22	88,0	88,0
SIEMPRE / MUY BUENO	3	12,0	12,0
Total	25	100,0	100,0

**Fuente: Elaboración Propia**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Gráfico 4: Dimensión Motivación**

#### **Análisis E Interpretación**

De la Tabla 9 y Gráfico 4 se puede mencionar que el **88%** de los encuestados responden **CASI SIEMPRE O BUENO**, los trabajadores de la entidad son reconocidos monetariamente por cumplir metas asignada y por cumplir actividades fuera de su horario de trabajo, cada vez son motivados e impulsados a nuevos retos para mejorar el clima laboral, el **12%** de los encuestados responden **SIEMPRE O MUY BUENO** lo que significa que están bien motivados en sus funciones como trabajadores de la Caja Municipal Cusco.

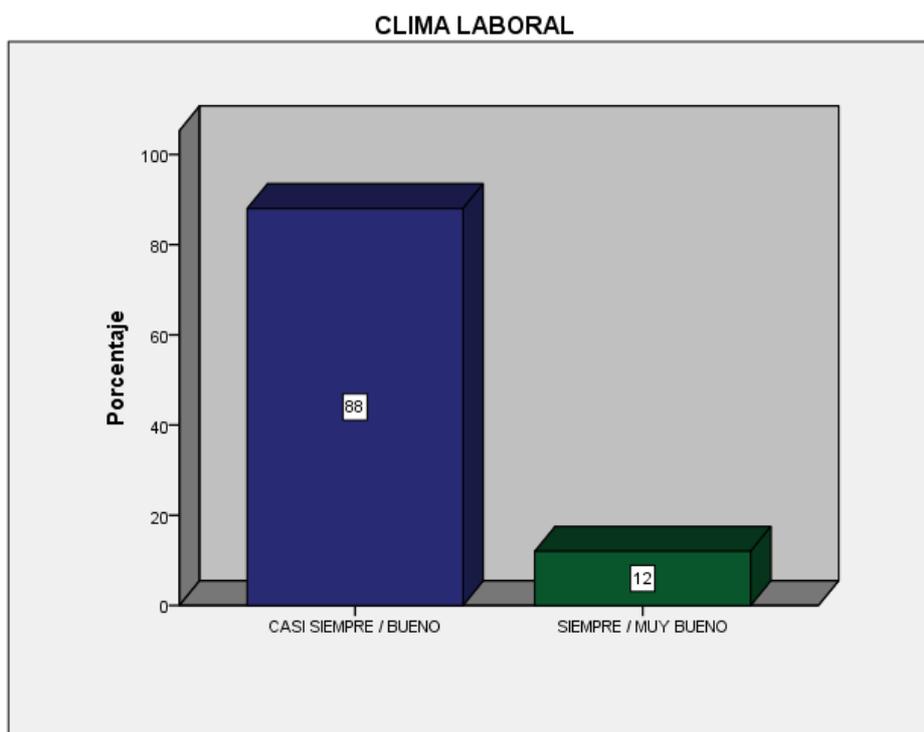
#### 4.3.5. Resultado del variable clima laboral

**Tabla 10:**

##### *Resultado del variable clima laboral*

CLIMA LABORAL						
			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE / BUENO	/	22	88,0	88,0	88,0
	SIEMPRE / BUENO	MUY	3	12,0	12,0	100,0
	Total		25	100,0	100,0	

**Fuente: Elaboración Propia**



**Fuente: Elaboración Propia**

**Gráfico 5: Variable Clima Laboral**

#### **Análisis E Interpretación**

De la Tabla 10 y Grafico 5, se puede apreciar que el **88%** de los encuestados responden **CASI SIEMPRE O BUENO** lo que significa que el clima laboral en la

Agencia de la Caja de Ahorro y Crédito de la Municipalidad del Cusco Agencia Wanchaq, se practica la comunicación para mejorar el trabajo entre los trabajadores y los jefes, existe empatía, colaboración mutua entre todos los trabajadores en situaciones adversas, trabajan en ambientes cómodos, cuentan con herramientas necesarias para cumplir sus funciones y reciben estipendios económicos para cumplir metas y objetivos dentro y fuera de la entidad financiera, el **12%** de los encuestados responden **SIEMPRE O MUY BUENO** lo que significa que los trabajadores laboran en un clima laboral muy favorable para desempeñar su cargo.

#### 4.4. Resultado de las dimensiones de la variable: Nivel de Satisfacción

**Tabla 11:**

***Variable de estudio: Nivel de Satisfacción***

Dimensiones	Categorías	F	%
Cooperación	Muy bueno	03	12,00
	Bueno	22	88,00
	Regular	00	00
	Muy malo	00	00
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>
Expectativa laboral	Muy bueno	03	12,00
	Bueno	22	88,00
	Regular	00	00
	Muy malo	00	00
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>
Total variable	Muy bueno	03	12,00
	Bueno	22	88,00
	Regular	00	00
	Muy malo	00	00
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100,00</b>

***Fuente: Elaboración Propia***

#### 4.4.1. Resultado de la dimensión cooperación

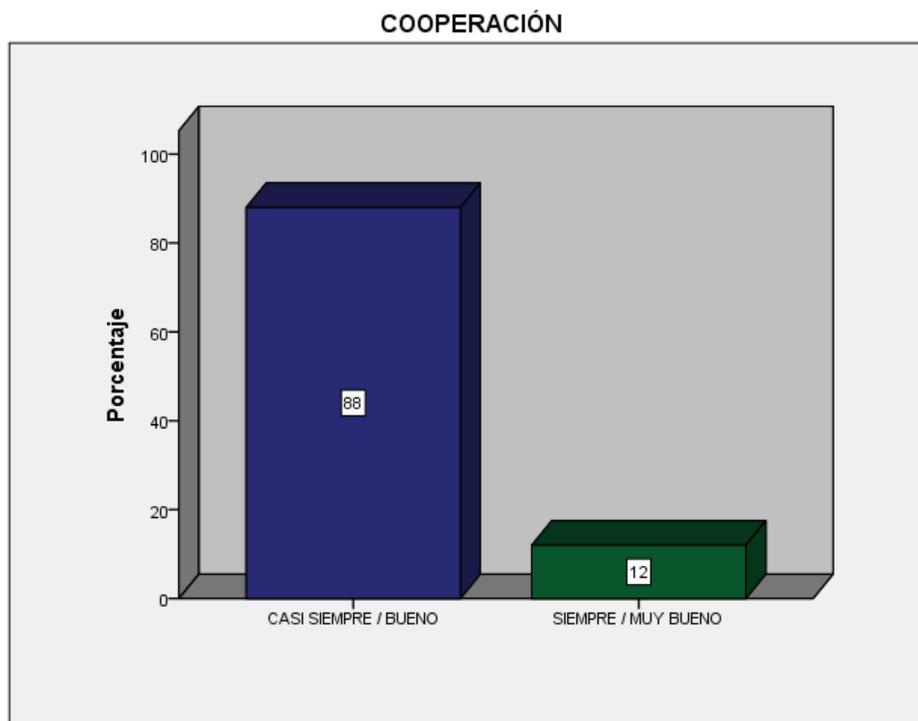
**Tabla 12:**

***Resultado de la dimensión cooperación***

**COOPERACIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE / BUENO	22	88,0	88,0	88,0
	SIEMPRE / MUY BUENO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 6: Dimensión Cooperación**

### Análisis E Interpretación

De la Tabla 12 y Gráfico 6, se puede observar que el **88%** de los encuestados responden **CASI SIEMPRE O BUENO**, lo que significa que casi siempre perciben el trabajo en Equipo en todas las áreas, existe programas que motivan la integración entre todos los trabajadores, se tiene bien establecida las funciones laborales dentro de la empresa, existe camaradería dentro del equipo de trabajo, existe algún método para evaluar el trabajo que se desarrolle en un ambiente de colaboración mutua; el **12%** de los encuestados responde **SIEMPRE O BUENO**, lo

que significa que existe una cooperación entre los trabajadores que laboran en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

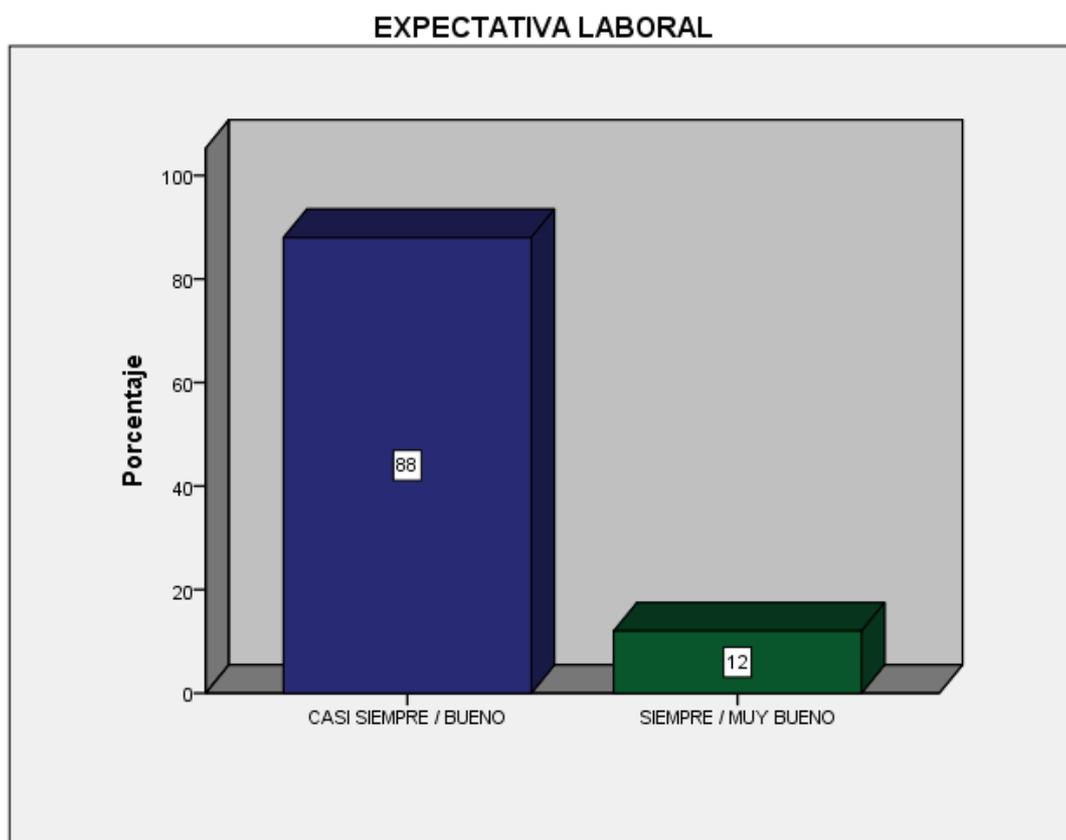
#### 4.4.2. Resultado de la dimensión expectativa laboral

**Tabla 13:**

**Resultado de la dimensión expectativa laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos CASI SIEMPRE / BUENO	22	88,0	88,0
SIEMPRE / MUY BUENO	3	12,0	12,0
Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 7: Dimensión Expectativa Laboral**

#### Análisis E Interpretación

De la Tabla 13 y Grafica 7, se puede observar que el **88%** de los encuestados mencionan que **CASI SIEMPRE O BUENO**, lo que significa que casi siempre existe reconocimiento al cumplir las metas asignadas, se les orienta en forma oportuna sobre los productos y servicios nuevos, se desarrolla actividades que ayuden a inducir a trabajar para seguir capacitándose en su especialidad, recibe beneficios el trabajador por haber logrado las metas asignadas, la empresa se preocupa en brindar las capacidades a los trabajadores; el **12%** de los encuestados responde **SIEMPRE O BUENO**, lo que significa que existe siempre una expectativa laboral en los trabajadores que laboran en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

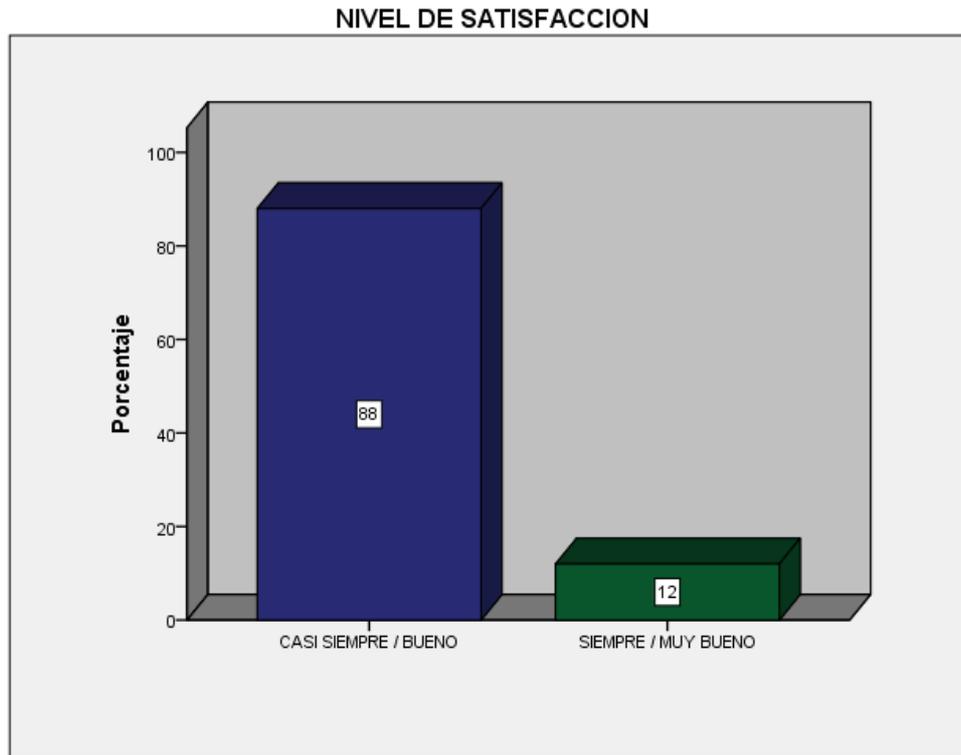
#### 4.4.3. Resultados de la variable nivel de satisfacción

**Tabla 14:**

##### *Resultados de la variable nivel de satisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	CASI SIEMPRE / BUENO	22	88,0	88,0
	SIEMPRE / MUY BUENO	3	12,0	12,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 8: Variable Nivel de Satisfacción**

### Análisis E Interpretación

De la Tabla 14 y Grafica 8 se puede apreciar que el **88%** de los encuestados responden **CASI SIEMPRE O BUENO**, lo que significa que casi siempre perciben el trabajo en Equipo, existe programas que motivan la integración, se tiene bien establecida las funciones laborales dentro de la empresa, que perciben que existe camaradería dentro del equipo de trabajo; existe reconocimiento al cumplir las metas asignadas, se les orienta en forma oportuna sobre los productos y servicios nuevos, se desarrolla actividades que ayuden a inducir a trabajar para seguir capacitándose en su especialidad; el **12%** de los encuestados responde **SIEMPRE** lo que significa que siempre existe una cooperación y expectativa laboral en los trabajadores que laboran en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

## 4.5. Análisis correlacional de las variables y/o dimensiones

### 4.5.1. El coeficiente de correlación de KARL PEARSON

Dado dos variables, la correlación permite hacer estimaciones del valor de una de ellas conociendo el valor de la otra variable.

Los coeficientes de correlación son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las dos variables y en qué medida se relacionan.

Son números que varían entre los límites +1 y -1. Su magnitud indica el grado de asociación entre las variables; el valor  $r = 0$  indica que no existe relación entre las variables; los valores (1 son indicadores de una correlación perfecta positiva (al crecer o decrecer X, crece o decrece Y) o negativa (Al crecer o decrecer X, decrece o crece Y)

**Tabla 15:**

#### ***Para interpretar el coeficiente de correlación de Karl Pearson***

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Coeficiente de Correlación de Karl Pearson

### 4.5.2. Análisis correlacional para la prueba de hipótesis entre las variables clima laboral y nivel de satisfacción

#### 1. Formulación de la hipótesis nula ( $h_0$ ) y alterna ( $h_1$ ).

**Hipótesis Alterna H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre las variables clima laboral y nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

**Hipótesis Nula H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las variables clima laboral y nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

## 2. Elección del nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo  $\alpha = 0.05$  es decir un nivel de confianza del 95%.

## 3. Elección de la prueba estadística.

**Tabla 16:**

***Elección de la prueba estadística para la prueba de hipótesis entre las variables clima laboral y nivel Laboral***

		Correlaciones	
		CLIMA LABORAL	NIVEL DE SATISFACCIÓN
CLIMA LABORAL	Correlación de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: Elaboración Propia

## 4. Lectura del p valor.

- P-valor = 0,05, como valor p-valor = 0,000 es menor que  $\alpha = 0,05$
- R de Pearson = 1,000

## 5. Elección de la hipótesis

- Existe una relación positiva grande y perfecta entre las variables clima laboral y nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

## 6. Conclusión

En la Tabla 15 se puede observar que presenta una correlación positiva magno y pulcra de: **( $r = 1,000$ )** y la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual es menor a 0.05, por consiguiente existe una relación positiva grande y perfecta entre las variables clima laboral y nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq. Por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  para la hipótesis específica general HG propuesta del investigador.

### 4.5.3. Análisis correlacional para la prueba de hipótesis entre las dimensiones y la variable

#### 4.5.3.1. Análisis correlacional entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción

##### 1. Formulación de la hipótesis nula ( $h_0$ ) y alterna ( $h_1$ ).

**Hipótesis Alterna  $H_1$ :** Existe una relación significativa entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

**Hipótesis Nula  $H_0$ :** No existe relación significativa entre la dimensión comunicación del variable clima laboral y el variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

##### 2. Elección del nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo  $\alpha = 0.05$  es decir un nivel de confianza del 95%.

### 3. Elección de la prueba estadística.

**Tabla 17:**

***Elección de la prueba estadística para la prueba de hipótesis entre la dimensión comunicación del variable clima laboral y el variable nivel de satisfacción***

Correlaciones			
		COMUNICACIÓN	NIVEL DE SATISFACCIÓN
COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,081
	Sig. (bilateral)		,701
	N	25	25
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,081	1
	Sig. (bilateral)	,701	
	N	25	25

Fuente: Elaboración Propia

### 4. Lectura del p valor.

- P-valor = 0,05, como valor p-valor = 0,701 es mayor que  $\alpha = 0,05$
- R de Pearson = 0,081

### 5. Elección De La Hipótesis

- Existe una relación positiva muy baja entre la dimensión comunicación del variable clima laboral y el variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

### 6. Conclusión

Aplicado el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción presenta una correlación positiva muy baja de: **( $r = 0,081$ )** y la significancia bilateral es igual a 0.701, lo cual es menor a 0.05. Lo que significa que existe relación positiva muy baja entre la dimensión comunicación de la variable clima

laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq. Por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  para la hipótesis específica  $H_1$ .

#### 4.5.3.2. Análisis correlacional entre la dimensión ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción

##### 1. Formulación de la hipótesis nula ( $h_0$ ) y alterna ( $h_1$ ).

**Hipótesis Alterna  $H_1$ :** Existe una relación significativa entre la dimensión ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

**Hipótesis Nula  $H_0$ :** No existe relación significativa entre la dimensión ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

##### 2. Elección del nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo  $\alpha = 0.05$  es decir un nivel de confianza del 95%.

##### 3. Elección de la prueba estadística.

**Tabla 18:**

#### ***Elección de la prueba estadística para la dimensión ambiente físico del variable clima laboral y el variable nivel de satisfacción***

Correlaciones			
		AMBIENTE FÍSICO	NIVEL DE SATISFACCIÓN
AMBIENTE FÍSICO	Correlación de Pearson	1	<b>,705**</b>
	Sig. (bilateral)		<b>,000</b>
	N	25	25

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	,705**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Elaboración Propia

#### 4. Lectura del p valor.

- P-valor = 0,05, como valor p-valor = 0,000 es menor que  $\alpha = 0,05$
- R de Pearson = - 0,705

#### 5. Elección De La Hipótesis

- Existe una relación positiva alta entre la dimensión ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

#### 6. Conclusión

Aplicado el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción presenta una correlación positiva alta de: **( $r = 0,705^*$ )** y la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual es menor a 0.05. Lo que significa que existe una relación positiva alta entre la dimensión ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq, por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  para la hipótesis específica  $H_2$ .

#### 4.5.3.3. Análisis correlacional entre la dimensión motivación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción

##### 1. Formulación de la hipótesis nula ( $h_0$ ) y alterna ( $h_1$ ).

**Hipótesis Alterna  $H_1$ :** Existe una relación significativa entre la dimensión motivación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

**Hipótesis Nula  $H_0$ :** No existe relación significativa entre la dimensión motivación del variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

## 2. Elección del nivel de significancia.

El nivel de significancia es al 5% siendo  $\alpha = 0.05$  es decir un nivel de confianza del 95%.

## 3. Elección de la prueba estadística.

**Tabla 19:**

***Elección de la prueba estadística para la dimensión motivación del variable clima laboral y el variable nivel de satisfacción***

Correlaciones			
		MOTIVACIÓ N	NIVEL DE SATISFACCIÓN
MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
NIVEL DE SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

**Fuente: Elaboración Propia**

## 4. Lectura del p valor.

- P-valor = 0,05, como valor p-valor = 0,000 es menor que  $\alpha = 0,05$
- R de Pearson = 1,000

## 5. Elección de la hipótesis

- Existe una relación correlación positiva grande y perfecta entre la dimensión motivación del variable clima laboral y el variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

## 6. Conclusión

Aplicado el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión motivación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción presenta una correlación positiva grande y perfecta de: **(r = 1,000)** y la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual es menos a 0.05. Lo que significa que existe una relación positiva grande y perfecta entre la dimensión motivación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  para la hipótesis específica  $H_3$ .

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

A partir de los resultados obtenidos, para el objetivo general, clima laboral, Según **Juan, Angélica y Marisela (2006)**, es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta (Cierc A., Saldivia B, & Serrano G., 2006). Así mismo según Baez, menciona a Robbin (1998), la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Atalaya Pisco, 2017). Ambas variables en estudio tienen mucha importancia en el ámbito laboral, pues cada variable bien determinada en la empresa direcciona al personal a cumplir tareas en benéfico de la empresa y del personal. Para la hipótesis general existe la relación significativamente entre el clima laboral y nivel de satisfacción de personal que labora en la caja municipal de ahorro y crédito agencia Wanchaq 2017. En la tabla 15 se puede observar que presenta una correlación positiva grande y perfecta de: **(r =1,000)** y la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual es menor a 0.05, por consiguiente existe una relación positiva grande y perfecta entre las variables clima laboral y nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.

Así mismo cabe mencionar las relaciones entre las dimensiones y variable nivel de satisfacción también dieron iguales resultados a excepción de la dimensión comunicación de la variable clima laboral y nivel de satisfacción que es 0.081 que indica mayor a nivel de significancia de 0.05. estos resultados obtenidos son

coherentes con los estudios reportados por **Aucca, I. (2011)**, en lo que señala que el clima laboral en la empresa EPS SEDA CUSCO S.A. es positivo influyendo significativamente en la satisfacción del personal así mismo concluye que la comunicación es positiva influyendo significativamente en el nivel de satisfacción del personal de la empresa EPS SEDA CUSCO S.A., porque es notoria que la interrelación entre jefes y compañeros de trabajo, además tienen aperturas para proponer ideas nuevas sin embargo existe un cierto grado de insatisfacción, porque los trabajadores consideran que pocas veces son ampliamente informados de las nuevas disposiciones o campos que se realizan dentro de su área de trabajo. Podemos decir que nuestras conclusiones tienen similitud con los antecedentes considerados en este trabajo.

Así mismo podemos mencionar que el trabajo presentado por **Iturralde J. (2010)**, “Evaluación del Desempeño Laboral y Su Incidencia en los Resultados Del Rendimiento de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Ocus Ltda de la Ciudad Del Ambato en el Año 2010”: menciona que “La comunicación es positiva influyendo significativamente en el nivel de satisfacción del personal de la empresa EPS SEDA CUSCO S.A., porque es notoria que la interrelación entre jefes y compañeros de trabajo, además tienen aperturas para proponer ideas nuevas sin embargo existe un cierto grado de insatisfacción, porque los trabajadores consideran que pocas veces son ampliamente informados de las nuevas disposiciones o campos que se realizan dentro de su área de trabajo” a sí mismo la conclusión expuesta por el segundo autor menciona que el ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno ambos autores presentan similitudes con nuestro trabajo de investigación presentando así ciertas características en sus ámbitos de su aplicación, así mismo podemos señalar que los resultados obtenidos en nuestro trabajo presentan una relación significativa entre las dimensiones ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción presenta una correlación positiva alta de: **( $r = 0,705^*$ )** y la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual es menor a 0.05. Variables y dimensiones lo que implica que existe correlación significativa.

De igual manera según Quispe, N. (2015). Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción, luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,532. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre la dimensión autonomía del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, y según **Contreras, S. (2015)**, Se identificó que según el rango de edad de los colaboradores evaluados no existe diferencia en los resultados en el promedio general, sin embargo, los colaboradores de 18 a 21 años son quienes muestran mayor grado de satisfacción que los demás grupos, ambos trabajos presentan similitud con la conclusión obtenida entre el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión motivación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción laboral presenta una correlación positiva grande y perfecta de: ( $r = 1,000$ ) y la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual es menos a 0.05.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

**PRIMERO:** Se puede observar que presenta una correlación positiva magno y pulcra de: **( $r = 1,000$ )** y la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual es menor a 0.05, por consiguiente existe una relación positiva grande y perfecta entre las variables clima laboral y nivel laboral del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq. Por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  para la hipótesis específica general  $H_G$  propuesta del investigador.

**SEGUNDO:** Se puede observar que presenta una correlación positiva muy baja entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción presenta una correlación positiva muy baja de: **( $r = 0,081$ )** y la significancia bilateral es igual a 0.701, lo cual es menor a 0.05. Lo que significa que existe relación positiva muy baja entre la dimensión comunicación del variable clima laboral y el variable nivel laboral del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq. Por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  para la hipótesis específica  $H_1$ .

**TERCERO:** Se puede observar que presenta una correlación positiva alta entre la dimensión ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción presenta una correlación positiva alta de: **( $r = 0,705^*$ )** y la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual es menor a 0.05. Lo que significa que existe una relación positiva alta entre la dimensión ambiente físico de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq, por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  para la hipótesis específica  $H_2$ .

**CUARTO:** Aplicado el coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión motivación de la variable clima laboral y la variable nivel laboral presenta una

correlación positiva grande y perfecta de: **(r = 1,000)** y la significancia bilateral es igual a 0.000, lo cual es menos a 0.05. Lo que significa que existe una relación positiva grande y perfecta entre la dimensión motivación de la variable clima laboral y la variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$  para la hipótesis específica  $H_3$ .

## VII. RECOMENDACIONES

### 7.1. Recomendaciones

**PRIMERO:** Se recomienda mantener la correlación perfecta entre el variable clima laboral y el variable nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq, afianzar el clima laboral, ya que es un buen indicador para mejorar el trabajo en la entidad financiera. Fortalecer cada vez la relación entre el personal jerárquico y el resto del personal para obtener un nivel de satisfacción óptimo.

**SEGUNDO:** Para poder mejorar la correlación positiva muy baja y lograr alcanzar una correlación perfecta entre la comunicación y nivel de satisfacción del personal se recomienda desarrollar con más frecuencia una comunicación ascendente, descendente optimo, asertivo, oportuno entre todos los trabajadores de la entidad financiera, tomando en cuenta que la comunicación es la pieza clave para interrelacionar ideas y lograr objetivos. Desarrollar actividades como talleres de capacitación y motivación de acercamiento entre los jefes y trabajadores propiciando una comunicación transversal y constante, evitar las ambigüedades en la comunicación.

**TERCERO:** Se recomienda seguir brindando un ambiente cómodo y saludable con recursos y herramientas necesarias para desarrollar su trabajo en forma óptima para así poder alcanzar un ambiente físico saludable y que los trabajadores estén satisfechos con su labor en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq. Para alcanzar una correlación perfecta, se sugiere brindar todas las facilidades necesarias a los trabajadores haciendo una distribución adecuada de los ambientes existentes.

**CUARTO:** Se sugiere seguir aplicando las estrategias establecido por la entidad financiera para mantener la correlación perfecta entre la motivación y el nivel de satisfacción del personal, reconociendo los trabajos y las metas logradas por el personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia

Wanchaq. Mantener esta correlación Perfecta con una motivación económica a los trabajadores que alcanzaron metas establecidas por la institución, lo cual implica una satisfacción personal y profesional. Propiciar viajes al interior y exterior del país a los mejores trabajadores a pasantías e intercambio de experiencias y conocimientos para un crecimiento profesional, ascenso en su labor y un reconocimiento económico para motivar al trabajador.

## Bibliografía

- ACOSTA, D. R. (2015).
- Albañil Ordinola, A. (2015). *El clima laboral y la participacion en la institucion educativa Enriquez Lopez Albuja de Piura*. Piura.
- Aucca Perez , I. (2013). *Clima Laboral y Nivel de Satisfacción del Personal de la Empresa EPS. SEDA CUSCO 2011*. Cusco.
- Beltran Maldonado , E. A., & Palomino Llanos, M. R. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfaccion laboral en una institucion educativa a partir de la gestion del clima laboral*. Lima.
- Carrasco Diaz, S. (2017). *Metodologia de la Investigacion cientifica*. Lima: San Marcos.
- Ccasa Colque, R. (2011). *El desempeño laboral y el crecimiento empresarial vidrieras del distrito de Wanchaq en el año 2011*. Cusco.
- Chiavenato. (2011). México: Edamsa Impresiones S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Adminstracion de Recursos Humanos*. México: Mexicana.
- Cierc A., J., Saldivia B, A., & Serrano G., M. (2006). Liderazgo y su influencia sobre el clima laboral. En *Módulo I: tendencias en salud Pública: Salud Familiar y comunitaria y Promoción* (pág. 16). Osomo.
- Contreras Flores, S. (2015). *Propuesta de mejora de clima laboral en una institucion educativa superior*. Guatemala.
- EGUSQUIZA, H. J. (2017). En M. D. FINANZAS.
- Emprendepyme.net*. (12 de 03 de 2018). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-clima-laboral.html>
- Escat, C. M. (2007). *Definiendo el Clima Laboral*.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Adamsa Impresiones S.A.
- Iturralde Torres, J. (2010). *Evaluacion del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimeitno de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y credito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2010*. Ecuador.
- KERLINGER. (1979). INVESTIGACION EXPERIMENTAL Y NO EXPERIMENTAL. En *ENFOQUE CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACION DE3L COMPORTAMIENTO*. MEXICO: NUEVA EDITORIAL INTERAMERICANA.
- Marvin , W. (1998). *clima Laboral*. Mexico.

- Merino Nuñez, M., & Diaz Jave, A. (12 de 03 de 2018). *Estudios empresariales*. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElEstudioDelNivelDeSatisfaccionLaboralEnLasEmpresa-2710495.pdf
- Navarro, E. (2006). *Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa. Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral*.
- Niño de Guzman Diaz, M. (2016). *La Satisfaccion laboral de los colaboradores en la oficina de administracion de Essalud - Red asitencial Cusco 2016*. Cusco.
- Pino Gotuzzo, R. (2016). *Metodologia de la investigación*. Lima: San Marcos.
- POOLE, M. (2006). EL CLIMA LABORAL. *MOTIVACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS*, 1.
- Quispe Aquino, N. (2015). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en la asociacion para el desarrollo empresarial en Apurimac Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Sierra Garcia, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores del area administrativa del hospital Regional de Coban, A.V.* Guatemala.
- Significados*. (22 de 02 de 2017). Obtenido de <https://www.significados.com/cooperacion/>
- Torcat Medina, O. (12 de 04 de 2018). *Diccionario de administración de empresas*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diccionario-administracion-empresas/>
- [www.geofumadas.com](http://www.geofumadas.com). (s.f.). En I. PREDIAL.

### **Páginas Web Consultadas**

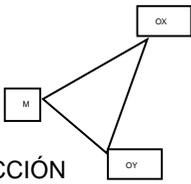
- Actualidad Empresarial*. (23 de 02 de 2017). Obtenido de <http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>
- Anonimo. (12 de 03 de 2018). *Scribd*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral>
- Baez Henriquez, C. (22 de 02 de 2017). *Revista de Psicología*. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Compara bien .com*. (29 de Enero de 2018). Obtenido de <https://comparabien.com.pe/faq/que-caja-ahorro-y-credito>
- De Gerencia. com*. (22 de 02 de 2017). Obtenido de [http://www.degerencia.com/articulo/definicion\\_del\\_clima\\_laboral](http://www.degerencia.com/articulo/definicion_del_clima_laboral)
- Definicion ABC*. (04 de 03 de 2018). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/laboral.php>

- Goleman, D. (22 de 02 de 2017). Obtenido de [http://www.utemvirtual.cl/plataforma/aulavirtual/assets/asigid\\_745/contenidos\\_arc/39250\\_c\\_goleman.pdf](http://www.utemvirtual.cl/plataforma/aulavirtual/assets/asigid_745/contenidos_arc/39250_c_goleman.pdf)
- Grott, M. (12 de 04 de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/ambiente-de-trabajo-como-factor-de-motivacion-para-los-empleados/>
- Irondo, J. (23 de octubre de 2015). *Clima Laboral*. Obtenido de Contexto de Gestión: <http://www.orggames.org/contexto>
- Marquez Perez, M. (21 de 02 de 2017). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Pardomo, V. (13 de 03 de 2018). *Monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos89/actitudes-laborales-mirada-teoria/actitudes-laborales-mirada-teoria.shtml>
- Quispe Ramos, Y. (23 de 02 de 2017). *Wikipedia*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos93/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas.shtml>
- Scribd - El muestreo*. (15 de 03 de 2018). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/3159403/QUE-ES-MUESTREO>
- Wikipedia. Comunicación*. (22 de 02 de 2017). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>

# ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia de la investigación

TITULO: "CLIMA LABORAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO AGENCIA WANCHAQ, 2017"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA												
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		TIPO DE INVESTIGACIÓN:												
¿Cómo se relaciona el Clima laboral con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq, 2017?	Determinar el grado de relación del clima laboral en el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq, 2017.	El clima laboral se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq, 2017.	VARIABLE DE ESTUDIO 1:  CLIMA LABORAL  DIMENSIONES  ✓ Comunicación ✓ Empatía ✓ Ambiente físico ✓ Motivación	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Básica – Cuantitativa  DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No Experimental de Tipo Transeccional  TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva de Alcance Correlacional.												
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		 <p>POBLACIÓN: VE1: CLIMA LABORAL VE2: NIVEL DE SATISFACCIÓN</p> <p>MUESTRA: 25 encuestados para cada variable</p> <table border="1" data-bbox="1541 837 2065 1045"> <thead> <tr> <th>VARIABLES</th> <th>MUESTRA</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CLIMA LABORAL</td> <td>PERSONAL GERENCIAL Y OPERARIO</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>NIVEL DE SATISFACCIÓN</td> <td>PERSONAL GERENCIAL Y OPERARIO</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table> <p>FUENTE: Elaboración Propia</p> <p>TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionarios MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS: Mediante la prueba de hipótesis Chi cuadrado, mediante el software SPSS 21</p>	VARIABLES	MUESTRA	TOTAL	CLIMA LABORAL	PERSONAL GERENCIAL Y OPERARIO	25	NIVEL DE SATISFACCIÓN	PERSONAL GERENCIAL Y OPERARIO	25	TOTAL		50
VARIABLES	MUESTRA	TOTAL														
CLIMA LABORAL	PERSONAL GERENCIAL Y OPERARIO	25														
NIVEL DE SATISFACCIÓN	PERSONAL GERENCIAL Y OPERARIO	25														
TOTAL		50														
<p>¿En qué medida la comunicación se relaciona en el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq?</p> <p>¿En qué medida el ambiente físico se relaciona en el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq?</p> <p>¿En qué medida la motivación se relaciona en el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq?</p>	<p>Conocer el grado de relación de la comunicación y el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq</p> <p>Identificar el grado de relación en el ambiente físico y el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq</p> <p>Conocer el grado de relación de la motivación y el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq</p>	<p>La comunicación se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq</p> <p>El ambiente físico se relaciona significativamente en el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq</p> <p>La motivación se relaciona significativamente en el nivel de satisfacción del personal que labora en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco-Agencia Wanchaq.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 2:  NIVEL DE SATISFACCIÓN  DIMENSIONES  ✓ Cooperación ✓ Expectativa laboral</p>													

ANEXO 2: Operacionalización de los Instrumentos

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA</b>
Clima laboral	Comunicación	Comunicación ascendente Comunicación descendente	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
	Empatía	Predisposición de apoyo Colaboración	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
	Ambiente físico	Condiciones del área de trabajo Contaminación de Herramientas de trabajo	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
	Motivación	Programas de reconocimiento	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
Nivel de satisfacción	Cooperación	Trabajo en equipo Integración	Muy bueno Bueno Regular Muy malo
	Expectativa laboral	Remuneración y beneficios Capacitación Inducción	Muy bueno Bueno Regular Muy malo

ANEXO 3: Validación de instrumentos

	Dimensiones/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
		1		2		3		
	<b>I Comunicación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Existe comunicación permanente del jefe con los empleados en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
2	¿La comunicación ascendente ayuda a resolver problemas con rapidez en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
3	¿La comunicación descendente es óptima en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
4	¿La comunicación virtual es oportuna en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
5	¿La comunicación virtual se realiza dentro del horario de trabajo CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
	<b>Empatía</b>							
6	¿El jefe inmediato tiene predisposición para atender y apoyar problemas en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
7	¿Existe colaboración mutua en el trabajo entre los trabajadores de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
8	Cuando el trabajador pasa por una situación difícil el jefe apoya a salir de esa situación dentro de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
9	¿En situaciones de salud, existe colaboración entre compañeros de trabajo en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
10	¿Existe empatía de parte de los jefes inmediatos hacia los trabajadores de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
11	¿Cuenta con todos los recursos para desarrollar su trabajo dentro de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
	<b>Ambiente físico</b>							
12	¿Está conforme en el área asignado para realizar su trabajo en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							

13	¿Existe dentro de su área de trabajo el espacio adecuado para trabajar en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
14	¿Cuenta con toda las herramientas necesarias para realizar sus labores en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
15	¿Son apropiadas las condiciones de trabajo en toda las áreas dentro de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
16	¿Para realizar en forma óptima el trabajo se le provee de todo los recursos que faciliten su desarrollo dentro de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
17	¿Se percibe el trabajo en equipo con toda las áreas de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
18	¿El trabajo en equipo se desarrolla en un ambiente de colaboración mutua entre los trabajadores de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
	Motivación							
19	¿Hay alguna forma de compensar el esfuerzo de los trabajadores de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
20	¿Existen reconocimientos al cumplir las metas asignadas en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq ¿							
21	¿Se reconoce los trabajos realizados fuera del horario de trabajo en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
22	¿Esta conforme con la remuneración que percibe por el trabajo que realiza dentro de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
23	¿Existe reconocimiento monetario adicional por realizar trabajos más allá de sus funciones dentro de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq el trabajo							
24	¿Se impulsa nuevos retos dentro del CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
25	¿Es buena la relación laboral laboral entre sus compañeros en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
	Expectativa laboral							

26	Existe reconocimiento al cumplir las metas asignadas en la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
27	¿Se le orienta en forma oportuna sobre los productos y servicios nuevos dentro de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
28	¿Se desarrolla actividades que ayuden a inducir a trabajador para seguir capacitándose en su especialidad dentro del CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							
29	Existe reconocimiento monetario adicional por realizar trabajos más allá de sus funciones dentro de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq el trabajo							
30	¿La empresa les brinda capacitaciones permanentes sus trabajadores dentro de la CMAC-Cusco Ag. Wanchaq?							

## ANEXO N° 4: Matriz de datos

### Datos procesados en software SPSS, para la variables clima laboral y nivel de satisfacción

	COMUNICACION	EMRATA	MOTIVACION	AMBIENTE	COOPERACION	EXPECTATIVA	CLIMALABORAL	NIVELDESATISFACCION
1	3	4	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	2	3	3	3	3
5	4	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	2	3	3	3	3
8	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3
10	5	4	3	2	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	3	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	4	3	2	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	3	3
17	4	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	2	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	3	3	3	3	3	3

### Resultado obtenido después del procesamiento de datos de las variables clima laboral y nivel de satisfacción: chi cuadrado

**Tabla de contingencia CLIMALABORAL \* NIVELDESATISFACCION**

CLIMALABORAL		NIVELDESATISFACCION		Total
		BUENO	MUY BUENO	
BUENO	Recuento	22	0	22
	% dentro de NIVELDESATISFACCION	100.0%	0.0%	100.0%
MUY BUENO	Recuento	0	3	3
	% dentro de NIVELDESATISFACCION	0.0%	100.0%	100.0%
Total	Recuento	22	3	25
	% dentro de NIVELDESATISFACCION	100.0%	100.0%	100.0%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25.556 <sup>a</sup>	1	.000		
Gama lineal por coordenadas <sup>b</sup>	10.427	1	.000		
Razón de verosimilitudes	10.340	1	.000		
Estadístico exacto de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	24.000	1	.000		
N de casos válidos	25				

a. 3 casillas (75.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .33.  
b. Cálculo sólo para una tabla de 2x2.

**Medidas simétricas**

	Valor	Sig. asintótica
Número por número		
Coefficiente de contingencia	.707	.000

## **Generalidades de la Empresa**

La Caja Municipal de una empresa pública con personería jurídica de derecho privado la cual fue creado bajo el ámbito del Derecho Ley N° 23039 el 14 de Mayo de 1980 con autorización de funcionamiento mediante resolución S.B.S. N°218-88 en 22 de Marzo del año 1088 iniciando sus operaciones financieras el 28 de ese mismo mes.

Su primera actividad inicialmente era el servicio de crédito prendario el cual contaba con la asesoría técnica de GTZ en el marco del convenio Perú-Alemania, Seguidamente en el año 2000 tuvo la autorización para prestar servicios de captación de ahorros del público y al tercer año el otorgamiento de créditos este servicio pobre todo para pequeñas y medianas empresas y ya en años posteriores otras modalidades de créditos

La caja municipal tiene como principal propósito apoyar a segmentos socioeconómicos los cuales tiene acceso limitado a la banca tradicional, con ello ayuda a impulsar el desarrollo de la pequeña y microempresa al mismo tiempo fomentado el ahorro en la población

### **Misión**

Contribuimos al desarrollo de los emprendedores siendo la mejor alternativa de financiamiento y ahorro con calidad de servicio impulsamos el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores , generamos el desarrollo económico de la sociedad mediante la inclusión financiera y garantizamos el crecimiento sostenible de la organización.

### **Visión**

Ser la mejor opción micro financiera, reconocidos por brindar un servicio rápido y confiable enfocado en la satisfacción de los clientes.