



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

Tesis

**El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral
de los trabajadores en una entidad bancaria, Lima 2022**

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de
Empresas

Autores:

Marchan Moran, Jackelyn Diana (0000-0002-0001-3130)

Tito Huamani, Yesica (0000-0002-3334-4921)

Asesor:

Dr. Flores Zafra, David (0000-0001-5846-325X)

Línea de investigación general de la universidad


Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Gestión, negocios y tecnología

LIMA – PERÚ

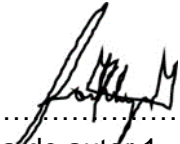
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022


Yo, Jackelyn Diana Marchan Mora y Tito Huamani Yesica egresada de la Facultad de Ingeniería y Negocios Escuela profesional de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad bancaria, Lima 2022”**. Asesorado por el docente: Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano DNI 435471188 ORCID 0000 – 0001 – 6190-604X tiene un índice de similitud de 12% (doce) con código oid: 14912205693514 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



 Firma de autor 1
 Marchan Mora Jackelyn Diana
 DNI: 74815010



 Firma de autor 2
 YesicaTito Huamani
 DNI: 73427545

.....
 Firma
 Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano
 DNI: 435471188

Lima, 03 de febrero del 2023

**El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral
de los trabajadores en una entidad bancaria, Lima 2022**

Asesor temático

Dr. Dondero Cassano, Pietro (ORCID: 0000 – 0001 – 6190-604X)

Asesor metodológico

Dr. Flores Zafra, David (ORCID: 00000-0001-5846-325X)

Dedicatoria

Nuestra investigación va dedicado a nuestras familias por el soporte absoluto en todo momento del logro profesional.

Agradecimiento

Agradecer a los distinguidos investigadores Dr. Flores Zafra David y Dr. Dondero Cassano Pietro, por sus enseñanzas y el seguimiento de este trabajo de investigación.

Índice general

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Teórica	16
1.4.2. Metodológica	17
1.4.3. Práctica	17
1.5. Delimitaciones de la investigación	17
1.5.1. Temporal	17
1.5.2. Espacial	18
1.5.3. Recursos	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Formulación de hipótesis	27
2.3.1. Hipótesis general	27
2.3.2. Hipótesis específicas	27

CAPITULO III: METODOLOGÍA	29
3.1. Método de la investigación	29
3.2. Enfoque de la investigación	29
3.3. Tipo de investigación	29
3.4. Diseño de la investigación	30
3.5. Población, muestra y muestreo	30
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1. Técnica	32
3.7.2. Descripción	32
3.7.3. Validación	33
3.7.4. Confiabilidad	33
3.8. Procesamiento y análisis de datos	33
3.9. Aspectos éticos	34
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
4.1. Resultados	35
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	35
4.1.2 Prueba de hipótesis	41
4.1.3. Discusión de resultados	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
5.1 Conclusiones	51
5.2 Recomendaciones	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS	62
Anexo 1: Matriz de consistencia	62
Anexo 2: Matriz de operacionalización y sus variables	63
Anexo 3: Instrumentos	64
Anexo 5: Ficha de validación por jueces expertos	68
Anexo 6: Carta de presentación	71
Anexo 7: Base de datos	72
Anexo 8: Evidencia de Turniting	74

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Datos generales	35
Tabla 2 Prueba de normalidad de las variables	41
Tabla 3 Prueba de normalidad y dimensiones	42
Tabla 4 Estadísticas de confiabilidad	43
Tabla 5 Fiabilidad: alfa de Cron Bach	44
Tabla 6 Correlación clima organizacional y satisfaccion laboral	44
Tabla 7 Correlación clima organizacional y condiciones de trabajo	45
Tabla 8 Correlación clima organizacional y satisfacción de trabajo	46
Tabla 9 Correlación clima organizacional y control de trabajo	¡Error! Marcador no definido.

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Árbol de problemas en una entidad bancaria, Lima 2022	15
Figura 2 Barra clima organizacional	36
Figura 3 Barra motivación	36
Figura 4 Barra liderazgo	37
Figura 5 Frecuenciacooperación	37
Figura 6 Barra satisfacción laboral	38
Figura 7 Barra condiciones de trabajo	38
Figura 8 Barra satisfacción de trabajo	39
Figura 9 Barra control de trabajo	40

Resumen

Nuestro estudio se encaminó bajo la siguiente finalidad demostrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en una entidad bancaria, Lima 2022. El procedimiento del análisis es de tipo básica con un enfoque medible de corte transversal aplicando el diseño no experimental de tipo correlacional. Se determinó como población aproximadamente a 45 colaboradores y como muestra a 40 colaboradores que laboran en una entidad bancaria, se dedujo que la mayor cantidad de encuestados fueron del sexo masculino.

Se desarrolló el cuestionario de escala de Likert, que fue aprobado por 3 expertos, están formados por 1 a 5 ítems. Siendo así los resultados de la variable independiente con una valoración de “indiferente” con 19 encuestados que representan un (47,5%); Asimismo el resultado de la variable dependiente concluye con 30 encuestados con un valor (75%) que dieron una valoración de “algo insatisfecho”; En los resultados se obtuvo, que ambas variables seleccionadas presentan valores no paramétricos, según la prueba de Kolmogorov - Smirnov. En conclusión, ambas variables tienen una correlación positiva moderada, esto se pudo corroborar gracias a la prueba de Rho de Spearman, obteniendo un total de 0.514** en la correlación de las variables, también se halló el nivel de sig. 0.001 esto indica el rechazo de la H_0 y se acepta la H_a , corroborando la correlación entre las variables.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral y entidad bancaria.

Abstract

Our study was directed under the following purpose to demonstrate the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of employees in a bank, Lima 2022. The analysis procedure is basic with a measurable cross-sectional approach applying the non-experimental design. correlational type. Approximately 45 employees were determined as a population and as sample 40 employees who work in a bank, it was deduced that the largest number of respondents were male.

The Likert scale questionnaire was developed, which was approved by 3 experts, consisting of 1 to 5 items. Thus, the results of the independent variable with an assessment of "indifferent" with 19 respondents representing (45.5%); Likewise, the result of the dependent variable concludes with 30 respondents with a value (75%) who gave an assessment of "somewhat dissatisfied"; In the results it was obtained that both selected variables present non-parametric values, according to the Kolmogorov - Smirnov test. In conclusion, both variables have a moderate positive correlation, this could be corroborated thanks to Spearman's Rho test, obtaining a total of 0.514** in the correlation of the variables, the sig level was also found. 0.001 this indicates the acceptance of (Ha) and the (Ho) is rejected, corroborating the correlation between the variables.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction and banking entity.

Introducción

El presente estudio describe la importancia de la variable independiente y dependiente, con el fin de lograr comprobar las futuras propuestas aprobarán mitigar las dificultades en la organización. A continuación, se relata el contenido de la actual tesis:

En capítulo I, se evidenciará la problemática sobre la satisfacción laboral en un entorno internacional, nacional y local, donde se aplicó la herramienta del árbol de problemas para evaluar las distintas consecuencias y causas que afecten la satisfacción laboral. Por último, se efectuó la formulación de los problemas con sus respectivos objetivos y justificación del estudio.

En capítulo II, se aplicó el uso de las 3 teorías base como (a) la teoría X” e” Y” en base a Douglas McGregor, (b) los recursos humanos según Elton Mayo (c) la teoría de los dos factores en base a Frederick Herzberg, además de dar soporte al estudio con el uso de 10 antecedentes internacionales, nacionales y por último se realizó la parte conceptual de las variables e indicadores.

En capítulo III, se evidencio el uso del método de formación, en el cual se empleó un criterio cuantitativo, plan metodológico, tipo básica, población de 45 colaboradores, muestra e instrumentos de 40 preguntas y respuestas sobre nuestras dos variables aplicada a los trabajadores en una entidad bancaria, Lima 2022.

En capítulo IV, se utilizó el programa IBM SPSS 25, en la presentación se vio la descriptiva alto nivel media suma y los rangos y la inferencial se aplicó la prueba Kolmogorov - Smirnov también la normalidad alfa de cron Bach para todos los resultados y la discusión se compararon con 3 antecedentes principales.

En capítulo V, finalmente, se determina las conclusiones y recomendaciones que podrían mejorar el problema encontrado.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, el ambiente organizacional podemos decir que es el compromiso de las funciones y la motivación de los colaboradores para el cumplimiento de sus obligaciones, donde se pueda crear un ambiente sano, productivo y en los cuales, no exista fallos que sean capaces de levantarse para aprender día a día de sus errores.

Gestión Rh (2018) señala que, la satisfacción en el trabajo se determina en distintas apariencias como la inteligencia, efecto y comportamiento. Indica que muchas de las empresas que manejan una baja satisfacción laboral se encuentran en los países como Japón con un porcentaje de 44% y Hong Kong con un porcentaje de 46% estas empresas deberían elaborar una mayor carga motivacional a sus trabajadores para generar productividad y no perjudicar a las metas propuestas de la empresa.

Expansión (2021), en un estudio realizado en el congreso TELVA llamado Energía y Felicidad efectuado en Madrid, nos informan que, la satisfacción laboral y la organización se consideran muy valiosos en el mundo de la sociedad, donde hoy en día muchas empresas diseñan una cultura empresarial en torno a la felicidad de sus empleados esto demuestra que los resultados obtenidos son muy buenos a largo plazo, el salario es una gran motivación donde satisface una necesidad humana, si un empleado no recibe una compensación justa es probable que abandone la compañía. La importancia es ser más eficiente y que los empleados sean más felices eso hace que realicen sus labores en menos tiempo porque están más comprometidos, y esto impulsa la productividad beneficiando a la organización a cumplir sus metas propuestas.

Hernández (2020) señala que, el clima organizacional tiene un gran peso dentro del sector bancario y que la manera correcta de administrar el recurso humano es sin duda de gran relevancia por ello, es importante escoger el número necesario de personal adecuado,

así como elegir el área apropiada de trabajo siempre siendo un buen momento. Particularmente, vemos mayores fallos donde las empresas no consideran a sus colaboradores en su desarrollo y éxito, se obtuvo también que más del 87% de los trabajadores destacan su satisfacción en la labor que cumplen dentro de la empresa tenemos también, como resultado tenemos que las relaciones laborales y la satisfacción del puesto fueron considerados adecuados.

Según una encuesta realizada por Aptitus en Perú obtuvo como resultado que el 86% de peruanos serían capaces de renunciar a sus actuales trabajos debido al mal clima laboral que se desarrolla dentro de la empresa, con respecto a la aceptación de un puesto de trabajo se obtuvo que el 27% de personas se le es de suma importancia la remuneración que se les brinda y que el 23% es la importancia del clima laboral, esta encuesta se realizó tanto al personal de servicios generales como a empleados del área de marketing y también del área de ventas de una minera.

Zumaeta (2018) afirma que, involucra mucho el clima que se maneja en el desarrollo óptimo de cada trabajador importante para el desempeño laboral en las empresas en la actualidad no solo buscan nuevas formas de mantener felices a sus trabajadores, sino que también buscan la forma en que crezcan profesionalmente es por ello por lo que les brindan diferentes capacitaciones para que sigan siendo muchos más productivos para la organización permitiendo desarrollar sus conocimientos y habilidades. En el mismo contexto, se observó que 56% son profesionales universitarios, el 39% son técnicos y el 5% personas discapacitadas.

En un artículo de la salud (OMS) se analizó que, el estrés laboral puede causar hasta muerte, debido a las investigaciones realizadas se dio un caso de un trabajador de la edad de 29 años de una empresa quien fue encontrado sin vida a causa de un ataque al corazón debido a las altas horas laborales siendo esta consecuencias ocasionadas también por el estrés

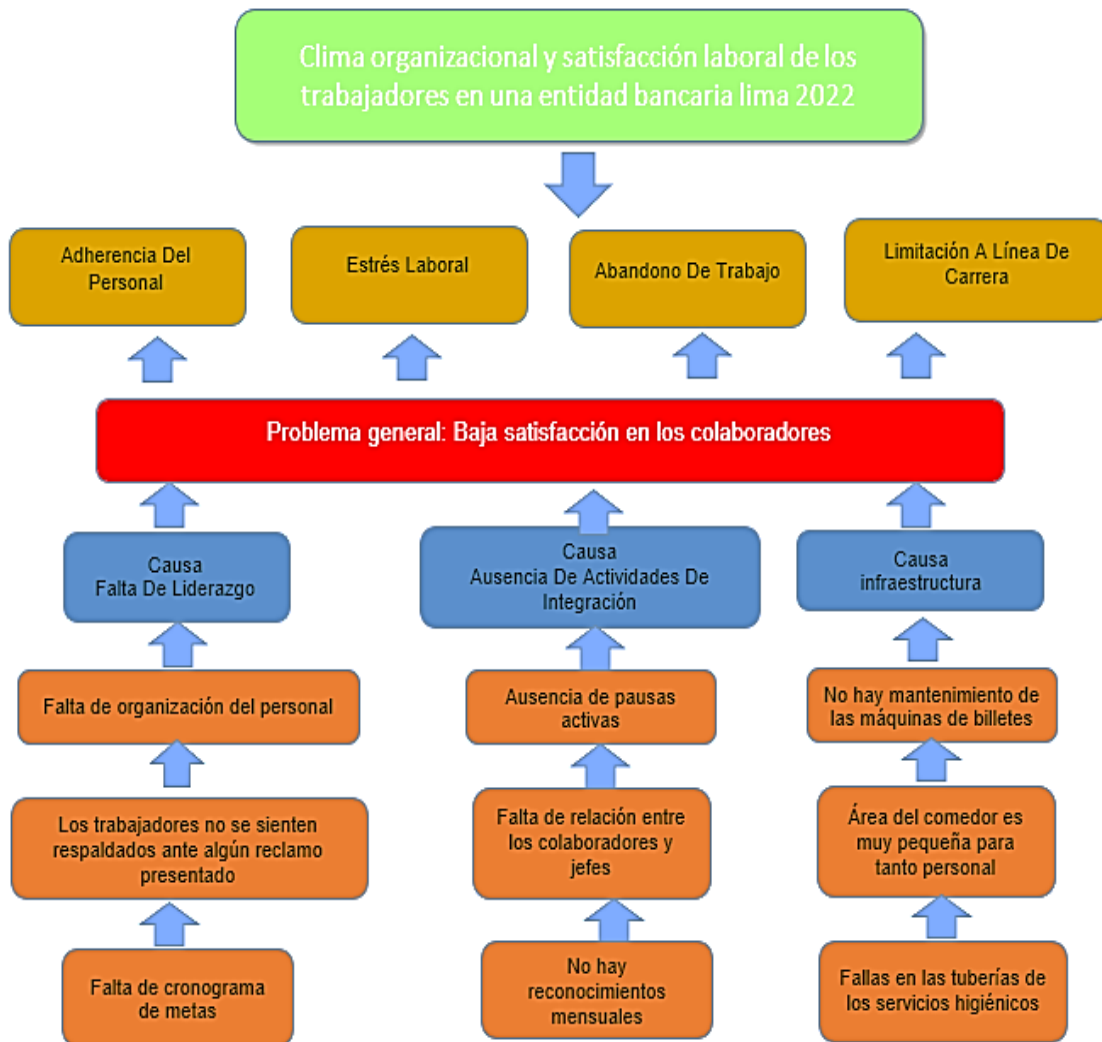
generado por su vida personal y laboral, frente a toda esta situación el informe obtenido demuestra que el 54% corresponden a síntomas de ansiedad, depresión que influyen negativamente a sus sentimientos afectando su actividad laboral, finalmente se afirmó que buscarán seguir el equilibrio de los horarios flexibles entre lo personal también en lo laboral así mismo, ayudara a generar una mayor productividad y bienestar hacia los trabajadores (República, 2020).

En cuanto a la problemática analizada se procedió a determinar la problemática que asciende a las entidades bancarias según la figura 1 “árbol de problemas”, se referencia la satisfacción laboral como: (a) la ausencia de liderazgo, debido a la cantidad de renuncias de los colaboradores muchos de ellos pertenecen al área de gerencia, esta área no solo se encarga de generar estrategias motivacionales para las metas de cada agencia sino también del personal que desea ascender a otros puestos, debido a la ausencia de esta jefatura, la gran mayoría mantiene en su puesto más de 4 años para lograr una línea de carrera también se identificó la; (b) la ausencia de actividades de integración; puesto que, la cantidad de agencias que existen en el área de talento humano no logran promover actividades en que a los trabajadores se les genere importancia reconociendo sus distintas fortalezas y debilidades en las distintas agencias; (c) la desmotivación, debido que, la afluencia de público que se presente al día, genera que los colaboradores se estresen mucho más rápido por consecuencia, la presión de sus jefes son más altas por lograr cumplir con las metas asignadas diariamente, esto genera desánimo al no lograr cumplirlas por la afluencia de clientes, muchos de ellos optan por renunciar, perjudicando así a sus compañeros debido a que, la meta asignada a ese colaborador debe ser repartida entre los demás trabajadores generando así una mayor carga de trabajo. Es por ello, que muchos no logran recibir los incentivos prometidos generando desánimo en cada uno. Por lo mencionado, afecta ambas variables del colaborador seguidamente, falta de liderazgo es un motor importante para la

entidad no solo ayuda a generar un gran clima organizacional sino poder generar pautas de mejora para que los colaboradores se sientan importantes y sobre todo respaldados ante alguna disconformidad presentada por los clientes del día a día.

Figura 1

Árbol de problemas en una entidad bancaria



1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad bancaria?

1.2.2. Problemas específicos

Pe1: ¿Como se relaciona el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad bancaria?

Pe2: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria?

Pe3: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y control de trabajo en una entidad bancaria?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Demostrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad bancaria.

1.3.2. Objetivos específicos

Oe1: Demostrar la relación entre el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad bancaria.

Oe2: Demostrar la relación entre el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria.

Oe3: Demostrar la relación entre el clima organizacional y control de trabajo en una entidad Bancaria.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Podemos mencionar 3 teorías que son base para cada variable de nuestra investigación. En cuanto al clima organizacional, se optó por el autor Douglas McGregor y las teorías "X" e "Y" las cuales mantienen una relación en referencia a los recursos humanos; se menciona, para la administración de la empresa es de vital importancia tener dos estilos directivos: El participativo y autoritario según (Martin y Juan, 2017). En la segunda variable se eligió la

comprobación de las relaciones humanas con base al autor Elton Mayo, esta teoría destaca la parte humana del colaborador demostrando que, lo económico no es lo más importante sino el trato que se le brinda al colaborador (Peiro, 2021). Para Rovira (2017), menciona a Frederick Herzberg sobre la teoría de los dos componentes donde se manifiesta sobre el comportamiento en cuanto a las personas mencionando a los componentes higiénicos y motivacionales.

1.4.2. Metodológica

Se mantiene un planteamiento cuantificado además de un proyecto no empírico de tipo correlación entre las variables. Este estudio permitirá a futuros investigadores utilizar datos estadísticos y recolectar información que permitan generar información relevante a las dos variables utilizadas, ofreciéndoles ideas prácticas que se pueden obtener.

1.4.3. Práctica

Se demostrará la relación que puede existir entre las dos variables. Donde cada variable de investigación ayudará a organizar y conocer las percepciones de sus trabajadores, permitiendo el desarrollo de acciones, estrategias y soluciones para la mejora y la satisfacción de los colaboradores en todo el entorno organizativo. La información recolectada puede mejorar diferentes áreas según los planes estratégicos de la empresa.

1.5. Delimitaciones de la investigación

Se deberá generar un permiso a la agencia bancaria ubicada en la Victoria, en la cual permita aplicar la encuesta a los trabajadores y esto nos genera un retraso por el tema administrativo que son muy rigurosos para brindar alguna constancia en que tenga como aval el nombre la entidad. Así también evidenciamos que hay pocos estudios que se encuentren relacionados ambas variables.

1.5.1. Temporal

El estudio se llevó a cabo entre octubre, noviembre y diciembre del año 2022.

1.5.2. Espacial

La investigación se realizó a cabo en una entidad bancaria del distrito de la victoria.

1.5.3. Recursos

Para el presente estudio se ha estimado una inversión de S/4500.00, el cual, será responsabilidad de ser financiada por los investigadores en su totalidad. Así mismo, se utilizará al máximo la tecnología con laptop, redes sociales, páginas web, entre otros, que ayudarán a terminar el estudio sin algún tipo de incidencia.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Bustamante *et al.* (2021) indican que, la “Gestión de talento humano y satisfacción laboral en cooperativa de créditos Guayaquil” establecieron un análisis representativo a 370 empleados y aplicando la escala de Likert de 40 ítems para recaudar la información, se pudo obtener como resultado del estudio de integración se vincula positivamente con la satisfacción en el trabajo de los colaboradores así también con la organización, menciona también que la importancia en los trabajadores inciden en el bienestar social de cada uno de ellos.

Hinojosa (2020) menciona que, la investigación tuvo como importancia de símbolo comunitario y su influencia con la satisfacción laboral en una entidad bancaria en el país de México. La muestra utilizada fue a 129 estudiantes a emplearse en el sistema bancaria utilizando un análisis cuantitativo en lo cual se aplicó encuestas que demostraron las diferentes variables que relacionan la satisfacción en el trabajo con los factores intrínsecos y extrínsecos del entorno de trabajo así también, como resultado se observó que se tiene una conexión la imagen corporativa y la satisfacción laboral influye positivamente.

Paredes *et al.* (2021) indican que, en la investigación cuantitativa realizada a 371 trabajadores de una institución financiera en Ecuador en la provincia de Guayas, pudieron identificar la relación positiva moderada fuerte que se encuentra en el ambiente de trabajo y la satisfacción del empleado aplicando como instrumento un cuestionario con 28 preguntas en las cuales se validaron las distintas dimensiones como, respeto, orgullo y parcialidad a través del Rho de Spearman se evaluó la fuerte relación que existe con la variable satisfacción.

Jaramillo *et al.* (2020) señalan que, el “clima organizacional” tiene como objetivo analizar el comportamiento de los trabajadores así pues realizaron un estudio en el Banco

Pichincha de la ciudad de Guayaquil relacionados a los factores del macro y micro entorno para identificar su influencia en el clima organizacional, los resultados fueron que la empresa trata de enmarcar buenas prácticas en la entidad creando un buen ambiente de trabajo, pero a la vez también se obtuvo resultados negativos en los que afecta el comportamiento de los usuarios donde se llega a crear un ambiente tenso y estresante para los trabajadores, el 30% de los encuestados arrojaron su insatisfacción ante el sueldo y los reconocimientos que se les brinda, por ello la empresa debe trabajar más en el crecimiento profesional de los trabajadores y así como en la remuneración que se les brinda.

Salazar (2018) afirma que, el estudio realizado a los empleados del banco de una institución identificó como objetivo dos variables, la satisfacción en el trabajo y el ambiente organizacional, donde el estudio fue de carácter cuantitativo realizando un cuestionario con muestra de 290 colaboradores para determinar la relación entre ambas, el estudio reflejó los distintos problemas que afectan al trabajador tanto en sus sentimientos y emociones los cuales son problemas familiares y laborales, por ello el empleador debe ayudar a gestionar una buena área donde se genera buenas condiciones laborales, tranquilidad y salud para que estos generen una buena productividad.

En el ámbito Nacional, tenemos el aporte de Alarcón (2021) menciona que, en su informe titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral del área de segmentos y experiencia al cliente del Scotiabank”, cuyo fin fue examinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo del personal administrativo aplicó una encuesta a 40 servidores obteniendo como resultados que las propuestas de los empleados aumentarían en la satisfacción de un trabajo debido que, se debe de considerar las estrategias para poder mejorar una buena organización de trabajo.

Ferreira *et al.* (2019) indican que, el estudio denominado “Clima organizacional y pago de trabajo en una financiera bancaria - Ucayali”, fue relacionar que hay en ambos

variables, de la misma forma analizar sus diferentes dimensiones como la responsabilidad recompensa y la innovación. Se aplicó una encuesta a 60 empleados consiguiendo una relación positiva debido a la falta de estrategias por el área de operaciones, también como el alto grado de rotación de los colaboradores quienes por ser más jóvenes no cuentan con la oportunidad de ascenso, así como un plan de estrategias a plantear en la que los trabajadores estén a gusto con el área donde laboran.

Rodríguez (2018) menciona que, en su investigación “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. hubo como objetivo demostrar el clima organizacional y su dominio en una empresa que se aplicó en un estudio a setenta personas, que estructuran el 100% de ciudadanos. Las evidencias permitieron a la empresa a mejorar su nivel de satisfacción

Chacara *et al.* (2019) señalan que, el objetivo general del estudio fue demostrar las estrategias de comunicación interna y la satisfacción laboral en la región Banco de Crédito del Perú, acopio de la agencia Op Lima. Su marco teórico se basó en habilidades de comunicación basados en la teoría del autor Saenz (2013). En la investigación se aplicó el método científico, el cual evidenció la correlación que existe dentro de la zona de cobranza.

Terrones (2018) menciona que, la importancia del liderazgo en la gestión organizacional en su estudio realizado a 70 empleados del Banco Nacional Chachapoyas, que fue diseñado para ser aplicada de corte transversal y relevante. Se aplicaron dos cuestionarios estructurados a una población de 70 colaboradores para la recolección de datos, y las respuestas muestran una conexión entre el liderazgo y la satisfacción en el trabajo, un recurso cada vez más escaso que inevitablemente requiere de las personas para realizar diversas actividades, por lo tanto, ayuda a contribuir el éxito de la organización. Por lo cual, podemos ver que no cumplen tener buenos equipos, también hay que gestionarlos bien, porque los usuarios son los más valiosos de la empresa

2.2. Bases teóricas

Teoría de las relaciones humanas, donde la presente investigación percibe 3 teorías que son el soporte de las variables las cuales tenemos, la primera teoría de las relaciones, según el aporte involucran la personalidad de cada persona tanto como, acciones o actitudes que se desarrollan en contacto con un grupo de personas. Chiavenato (2006) señala que, describir a la empresa como la encargada de generar el éxito económico depende de la satisfacción y autorrealización personal de los trabajadores. Podemos decir que, la satisfacción de cada trabajador es importante para lograr generara el éxito de cada empresa.

La segunda teoría "X" e "Y", según el autor involucra al área directiva quienes en lo personal los colaboradores deben modificar sus conductas de acuerdo con la empresa, "teoría": la dirección es la encargada de generar motivación a sus trabajadores con el fin de que ellos puedan asumir sus responsabilidades. McGregor (1986) sustenta que, la teoría X se enfoca en el trabajo duro que genera castigos a fin de no lograr cumplir con las responsabilidades de cada trabajador, en la teoría Y, coincide que cada trabajador logre desarrollarse en la empresa con motivación (López, 2001). La tercera teoría de los factores respecto a factores higiénicos menciona que involucra el área interpersonal en lo cual se genera supervisión tanto en las condiciones físicas, remunerativas y políticas de la empresa, de acuerdo al segundo factor que es el motivacional incluye el lado de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo, así como los reconocimientos por el empeño que se realiza, todo esto se genera desde el área de gerencia (Manso, 2002). Respecto a factores higiénicos el autor afirma que es importante mantener este factor si no estás causan insatisfacción en los trabajadores tanto en las condiciones de trabajos como en lo económico, factor motivación refiere al reconocimiento que se realiza en el ámbito laboral lo cual genera confianza para asumir sus responsabilidades con motivación (Amador, 2013).

Variable independiente: Clima organizacional

Según Empresa Actual (2021) menciona que, es la visión que tienen los colaboradores de su trabajo, involucra su rendimiento, productividad apoyo y satisfacción. Panduro *et al.* (2019) señalan que, es uno de los factores que generan éxitos a las organizaciones, lo cual constituye una serie de modelos conductuales y comportamientos. Pasos (2010) afirma que, son aspectos que comparten los trabajadores sobre la percepción que tienen del entorno donde laboran, Ramos (2007) manifiesta que, es favorable mantener un clima cálido ya sea de compañerismos en el trabajo que genera la ética en la organización. Por consiguiente, de acuerdo con los aportes de diferentes autores, consiste en el comportamiento de cada colaborador en la entidad bancaria. Es decir, mantener un buen clima es uno de los factores que resalta a cada empresa para lograr sus objetivos y metas.

Tipos de clima organizacional

Murrieta (2019) menciona que, el ambiente de clase autoritario Sistema I - explotador, los colaboradores se alinean solo al jefe sin generar confianza, realizando sus labores de forma incómoda y nada libre. El sistema II - Autoritarismo paternalista, Los trabajadores se mueven en base a castigos generados por sus jefes. El ambiente de cooperación: Sistema III, se basa en la confianza entre ambas partes jefe y colaborador en la que se pueda obtener un resultado mutuo. El sistema IV- Participación en grupo, existe motivación en los objetivos para poder cumplirlos juntos, Brunet (2011). Podemos decir, que los factores que resaltan más son el liderazgo, también la motivación y el trabajo en equipo, el propósito es medir el clima organizacional.

Características del clima organizacional

Rodríguez (2005) indica que, sus características se basan en contar con una estabilidad de clima, pero generalmente los cambios que se generen pueden hacer tomar decisiones que afecten a la empresa por ello, tener una buena satisfacción laboral contribuirá a la mejora de

la organización para finalizar, la influencia como las leyes de la empresa, la contratación y las políticas de la organización. Es decir, mantener una buena política de organización contribuye a que los trabajadores se encuentren satisfecho en la empresa en la que laboran.

Dimensiones

Por lo cual, clima organizacional son generalmente medibles en la organización, por ello se involucra conocer las dimensiones investigadas por diferentes autores.

Dimensión 1: motivación

Guillen (2013) menciona que, se relación al comportamiento de forma natural de cada persona, generalmente desde 3 puntos de vista, desde el logro, la motivación y autoridad. Adicionalmente el liderazgo lo define como personas encargadas de ejercer, orientar y convencer a un individuo.

Dimensión 2: liderazgo

Senge (2010) señala que, se relaciona con el ámbito en el que las personas son capaces de actuar ante una situación implica también lograr los objetivos de las personas a cargo para un buen fin organizacional. Adicionalmente ser líder es poder conducir todo tipo de problemas y manejarlo con precisión las decisiones que se tomara.

Dimensión 3: cooperación

Rodríguez (2015) señala que, es el sentimiento mutuo de los colaboradores de la empresa, donde actúan de manera conjunta con una u otras empresas para un propósito en común. Finalmente, la cooperación es donde el colaborador trabaja en equipo para lograr llegar a la meta.

Indicadores:

Indicador 1: toma de decisiones

Rodríguez *et al.* (2011) señalan que, la toma decisiones es una actividad que se realiza a diario, todos los días decidimos sobre diferentes asuntos a realizar, tanto personal como

laboral, en relación el objetivo es valorar las condiciones, para tomar una decisión adecuada. Es decir, es la elección que se realiza para lograr resolver distintas situaciones y salir satisfechos.

Indicador 2: participación

Cequea *et al.* (2011) mencionan que, es una conducta que ayuda a cada persona actuar con bienestar para cada uno ayudando así a sentirse aceptado. Es decir, es la acción que manifiesta relacionarse con cada persona que los rodea.

Indicador 3: reconocimiento con la jefatura

Según Cortez (2012) señala que, generalmente la manera que actúan las personas que laboran a cargo de una persona parecen difíciles por ello, las jefaturas deben generar un mayor vinculo cercano con cada trabajador sin dejar siempre de ser correcto y firme. Podemos decir que, es importante para generar una relación no solo con las personas cercanas sino al nivel global de la organización.

Indicador 4: relaciones interpersonales

Para Billikopf (2006) señala que, es muy importante en la empresa muchas veces no basta una buena relación interpersonal para generar mayor productividad, pero influye lo suficiente tanto para el bien como para el mal. Es decir, la forma en que nos relacionamos y como nos sentimos en el trabajo contribuirá a generar un mayor empeño en nuestra labor.

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Es la necesidad de servicio, donde resulta que los sujetos muestran una actividad laboral cumpliendo la eficiencia y productividad en las ganancias de las empresas. Hernández (2011) señala que, enfatiza que el cambio emocional y mental de los trabajadores dentro de una organización de los cuales ejecuta sus labores adecuadamente. Brunet (2014) afirma que, para una persona su trabajo dignifica mucho valor, así mismo nos identificamos con el valor y carisma que uno trata al otro, desde cualquier aspecto de su carrera es considerada

por el resultado que presenta en dicha empresa. Judges *et al.* (2016) indican que, la satisfacción se muestra con hechos que dignifica su trabajo en su tiempo valioso, donde se evalúa su actitud o el juicio del colaborador hacia el relativo desempeño laboral. Es decir, la satisfacción es de vital importancia, al trato que recibe cada trabajador sea muy valiosa en su labor.

Dimensiones:

Herzberg *et al.* (2011) señalan que, la satisfacción intrínseca es una de las dimensiones relacionadas a la satisfacción laboral que están comprometidos al cargo que ocupa de las tareas que el personal ejecuta y el reconocimiento profesional por su gran labor, así mismo los elementos motivacionales están bajo el control del individuo. Por lo tanto, la satisfacción intrínseca se relaciona al contorno profesional y la forma en que se motiva a las personas.

Herzberg *et al.* (2011) indican que, la satisfacción extrínseca: se encuentra en el entorno cada individuo donde existen condiciones de su trabajo. Al ser administradas y decididas por las organizaciones para conseguir la motivación de sus trabajadores. Es decir, la satisfacción extrínseca se relaciona con la satisfacción de conseguir una externa.

Dimensión 1: condiciones laborales

Márquez (2022) señala que, existen diferentes características relacionadas al puesto de trabajo como: la supervisión, el compañerismo y las oportunidades de línea de carrera. Dicho de otra manera, el trabajo involucra a diferentes áreas que son de vital importancia para formar el ámbito laboral.

Dimensión 2: satisfacción de trabajo

Sánchez *et al.* (2017) señalan que, se refieren a las actitudes que toma cada persona en su trabajo, influye bastante en el estado de ánimo de cada trabajador de la organización. Es decir, la forma en que nos comportamos manifiesta como nos sentimos en el trabajo.

Dimensión 3: control de trabajo

Alarcón (2022) mencionan que, la importancia del control de trabajo conlleva a que como resultados la organización mantenga una buena relación interpersonal tanto trabajadora como jefes también en varios ámbitos de la empresa esto generara una mayor adecuación de trabajo con menor carga laboral. En resumen, mantener un control ayudara a generar la buena conducta y un buen ambiente de trabajo que nos ayude a relacionarnos con los demás.

Indicadores

Indicador 1: infraestructura

Goncalves *et al.* (2014) señalan que, la infraestructura y espacio de trabajo. Se define como una red pública elaborada para el uso común público o privado, en las que se genera normas para su uso común. Es decir, la infraestructura es un soporte que no impide el uso de las demás personas.

Indicador 2: remuneración y beneficios sociales

Arapa (2017) indica que, las remuneraciones, incentivos y beneficios sociales. Son las ventajas patrimoniales, generadas por la labor realizada en una organización, ya sea con condiciones laborales especiales y por mandato de la labor que se ejerce. Por lo tanto, es el ingreso que cada colaborador recibe por el trabajo prestado por cada actividad ejecutada.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

He1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en una entidad bancaria.

2.3.2. Hipótesis específicas

He1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad bancaria.

He2: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria.

He3: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y control de trabajo en una entidad bancaria.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En el actual análisis fue utilizado el hipotético y analítico, donde permitirá tomar conclusiones generales del estudio para obtener explicaciones más detalladas, debido a que investigarán de manera individual, comprobando así con los datos obtenidos si coincide con la hipótesis planteada. De tal forma, el método deductivo nos permitirá determinar la correlación de las dos variables, validadas con la escala de Likert; según (Dávila, 2006) mencionan que, el sistema deductivo sugiere deducir a raíz de la teoría de los fenómenos y por otro lado el método analítico; Lopera *et al.* (2010) señalan que, el método científico en el que se aplica el análisis de los discursos pueden tener diferentes expresiones como el arte de las costumbres, la palabra hablada o escrita y por último el método hipotético, es muy útil para entender el funcionamiento de los sistemas naturales, esta se enfoca siguiendo una didáctica tradicional de tipo expositiva.

3.2. Enfoque de la investigación

El presente estudio va a permitir medir y analizar estadísticamente los datos recopilados de las encuestas con la finalidad de poder probar las hipótesis planteadas. Hernández *et al.* (2006) mencionan que, el enfoque cuantitativo se utiliza para la recolección de datos, así mismo probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

3.3. Tipo de investigación

El tipo de estudio fue básico según autor, debido a que su finalidad es generar la recolección de datos, con el fin de manejar resultados ya existentes. Muntané (2010) indica que, se denomina la investigación básica como pura, teórica o dogmática. Resalta porque genera nuevas investigaciones científicas, sin relacionarlo con otro.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de estudio es no experimental, correlacional y de corte transversal, debido a que se recolectara datos en un tiempo elegido midiendo ambas variables, según Murillo (2011) señala que, el método no experimental se maneja una o más variables de estudio, para verificar la disminución o aumento de las variables y el efecto en las conductas observadas. Podemos concluir que consiste en hacer un cambio en las variables tanto la dependiente como la independiente y poder observar sus efectos en la otra variable.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández *et al.* (2018) mencionan que, está relacionado a un grupo de personas o individuos, quienes se les distingue por similares características, por ello nuestra población son trabajadores que laboran en una entidad bancaria, el número de profesionales que laboran, hasta el momento de la recolección de datos en noviembre y diciembre, los cuales fueron un total de 45 trabajadores.

Sugerencia de inclusión: Colaboradores que trabajan un tiempo menor de un año en la entidad bancaria.

Sugerencia de exclusión: Colaboradores que no estén conformes con el consentimiento informado y colaboradores que estén ausentes por vacaciones.

Muestra

Hernández *et al.* (2018) determinan que, una parte de la población que integra una organización. Nuestra base de datos está constituida de 40 trabajadores de una agencia bancaria ubicada en la victoria en Lima Perú.

Fórmula para obtener la muestra:

$$n = \frac{45 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (45 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 40$$

En donde:

N: Marco Muestral

α : Error Alfa

$1-\alpha$: Nivel de Confianza

n: Tamaño de la muestra

p: Prevalencia en la Enf. /Prob.

q: Complemento de p

d: Precisión

$Z(1-\alpha)$: Z de $1-\alpha$

La fórmula de la muestra es extraída del libro “Metodología para la investigación holística” del libro por (Nolasco, 2019). Departamento de investigación y postgrados, universidad de Ecuador.

El presente estudio aplicará el muestreo aleatorio, también permitirá trabajar con una parte de la muestra más representativa de la población.

Muestreo

López (2010) indica que, se selecciona por una muestra que se realiza en una sola etapa, directa. El cual se utilizará de modo aleatorio simple, asimismo Tamayo (2003), indica un instrumento denominada muestreo de gran validez, con el cual el investigador selecciona aleatoriamente una cantidad importante de población, que permitirá obtener diversos datos acerca de la misma.

3.6. Variables y operacionalización

Esta investigación su fin fue la evaluación de la conexión que existe entre dos variables de carácter cuantitativo.

V1: Clima organizacional: Según Empresa Actual (2021) menciona que, la variable independiente ambiente organizacional es la forma en que los empleados se ven a un futuro en su trabajo, involucra por ello su rendimiento, productividad apoyo y satisfacción.

Definición operacional: La variable independiente se concreta como los trabajadores se ven a futuro involucrando su motivación y el ambiente en el que laboran.

V2: Satisfacción laboral: Hernández (2011) indica que, es una necesidad de servicio, donde resulta que los sujetos muestran una actividad laboral cumpliendo la eficiencia y productividad en las ganancias de las empresas.

Definición operacional: La segunda variable, es la necesidad de servicio, donde resulta que los sujetos muestran una actividad laboral cumpliendo la eficiencia y productividad en las ganancias de las entidades bancarias.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se aplicó un cuestionario del método escala de Likert, que va dirigido a todos los colaboradores de la entidad bancaria. Para la encuesta escogimos 40 preguntas que las realizaremos a nuestros trabajadores que brindan el servicio a nuestros clientes de la entidad bancaria. Según Montes (2023) la encuesta es el conjunto de preguntas utilizadas para obtener información relevante.

3.7.2. Descripción

En la investigación se aplicaron preguntas por tener un diseño no experimental que está conformado por 5 ítems siguiendo del patrón de la escala de Likert; el clima organizacional es una variable independiente del cual se detallaron sus siguientes dimensiones: motivación y liderazgo y cooperación. Siendo así, la variable dependiente de la satisfacción laboral, se aplicó un cuestionario con sus dimensiones: condiciones laborales, satisfacción de trabajo y control de trabajo, la misma que se medirá con 5 ítems. Adicionalmente los resultados de la recolección de datos se mostrarán en el anexo 3. Así mismo, la encuesta fue sometida a una prueba que obtuvo como resultados un % 0,701 de confiabilidad. Dicho instrumento consta

de 3 dimensiones (motivación, liderazgo, cooperación) aplicado en 5 ítems y con una calificación de 1 al 5 en escala de Likert.

3.7.3. Validación

La recolección de datos de la presente investigación será validada por tres expertos, como se puede observar en el anexo 5, donde luego serán sometidos a la prueba estadística de confiabilidad de consistencia denominada Alpha de Cronbach.

López (2019) siendo así, el estudio hace uso del cuestionario y la encuesta como instrumento y técnica respectivamente tiene como objetivo poder cuantificar los resultados en base al levantamiento de información.

De lo antes mencionado, dicha validación fue revisada por expertos en la materia dado que, los instrumentos y técnicas utilizadas nos brindan los resultados permitiéndonos evaluar los problemas observados en la entidad bancaria.

3.7.4. Confiabilidad

La base de datos fue sometidos a un análisis mediante la prueba de confiabilidad Alfa de Cron Bach con el fin de determinar los instrumentos, como se puede observar en la tabla 4. Por consiguiente, se recopiló la información de las encuestas de ambos instrumentos cuya data fue importada en el software estadístico de IBM SPSS, donde se realizó la prueba de confiabilidad Alfa de Cron Bach.

Confiabilidad del clima organizacional y satisfacción laboral

Así mismo, el resultado de confiabilidad de la variable clima organizacional y satisfacción laboral aplicada en el presente estudio, obtuvo como coeficiente aún la escala de valoración del Alpha de Cron Bach indicaría que, el instrumento es fuertemente confiable.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Por tener un diseño no experimental con enfoque cuantitativo en el presente trabajo de investigación, procederán con la construcción del cuestionario con base a las variables de

seleccionadas, esta deberá ser aceptada y validado por 3 profesionales en el tema, con la finalidad de que el instrumento sea consistente y confiable en relación con la problemática. Luego se procederá a ejecutar los instrumentos mediante la técnica de las encuestas realizado en formulario Google. Los datos fueron procesados en el programa Microsoft Excel 2016, seguido fueron exportados al programa IBM SPSS versión 25, que se ingresarán para crear las tablas y gráficos para el análisis estadístico que serán interpretadas en las secciones resultados y discusión. Para comprobar las hipótesis y la correlación de sus variables, se procedió a usar la prueba y coeficiente de Rho de Spearman debido que el “sig.” ha sido menor al 0.05 la cual no son paramétricos.

Aplicación de recolección de datos

La aplicación de los instrumentos fue validada por tres expertos y la confiabilidad, aplicando así los resultados al análisis descriptivo usando el programa IBM SPS versión 25 y el Excel 2016.

3.9. Aspectos éticos

El documento fue desarrollado bajo la regla APA séptima edición, siendo respetuosos de las ideas y conceptos de autores expertos en la materia, asimismo, de los artículos científicos, tesis, noticias relacionadas en el tema de investigación de acuerdo con los lineamientos de la universidad. De tal modo, en cuanto a los instrumentos y técnicas respectivamente, éstos han sido validados por ejecutivos en el campo de la investigación para su debida aplicación se encuentra anexo 7.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1

Datos generales

Edad	Min	35
	Max	28
Sexo	Femenino	47.5%
	Masculino	52.5%
Cargo	Gerente	15%
	Jefe de negocios	50%
	Asesor de negocios	17.5%
	Cajero	12.5%
	Supervisor	5%

Interpretación: La tabla 1 se aprecian las edades de nuestros encuestados, donde la edad máxima de las personas encuestadas es de 35 años y el mínimo es de 28 años, en cuanto al sexo femenino representa el 47.5%, en cuanto al sexo masculino representa el 52.5%, en cuanto al gerente representa 15%, en cuanto al jefe de negocios representa 50%, en cuanto al asesor de negocios 17.5%. en cuanto al cajero representa 12.5%, en cuanto al supervisor representa 5%.

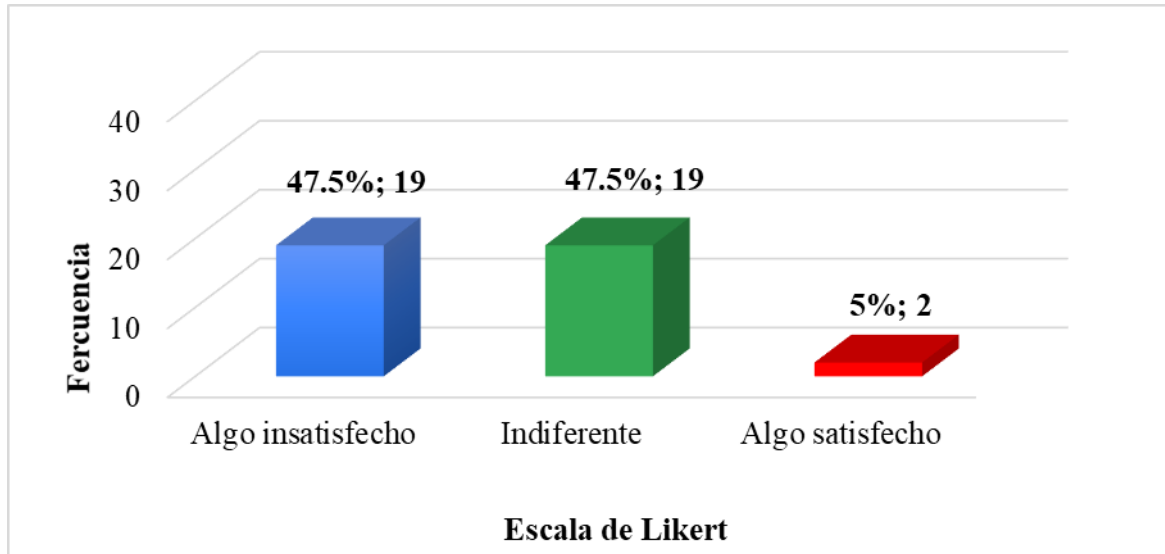
Estadística descriptiva

Esta investigación, se realizó sobre las dos variables de los trabajadores en una entidad bancaria. Los resultados son producto de la herramienta aplicada denominada cuestionario que fue realizada a los colaboradores.

Variable Independiente: Clima organizacional

Figura 2

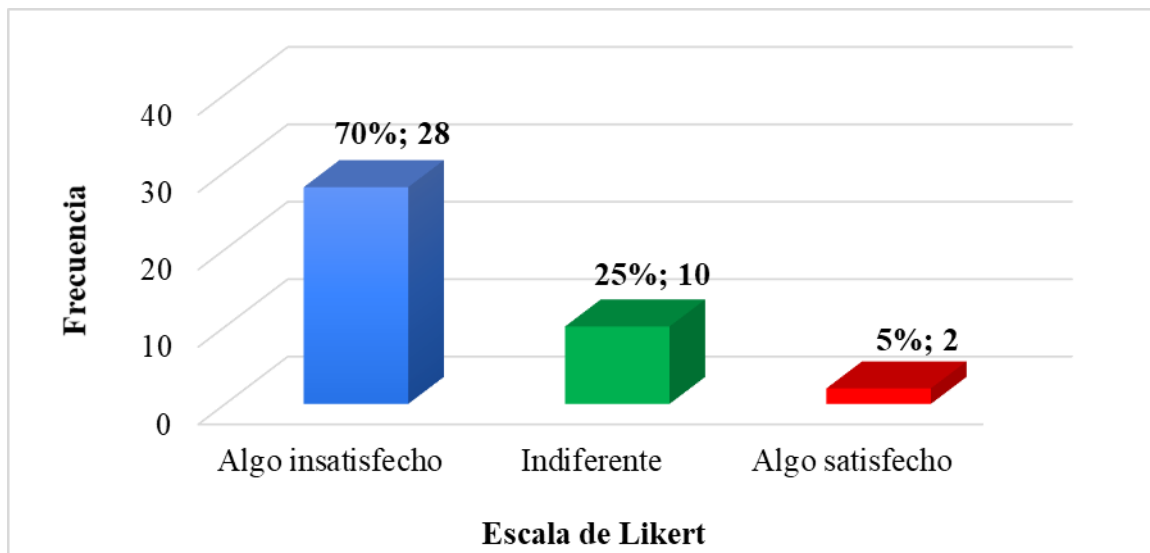
Barra clima organizacional



Interpretación: Examinando la figura 2 observamos que, de los encuestados, 19 trabajadores respondieron que se encuentra algo insatisfecho, el cual representa 47,5%, 19 trabajadores respondieron que se encuentran indiferente, el cual representa 47,5%, 2 trabajadores respondieron que se encuentra algo satisfecho, el cual representan 5%. En síntesis, un grupo de los encuestados tiene un nivel indiferente y algo insatisfecho debido a la falta de organización del personal.

Figura 3

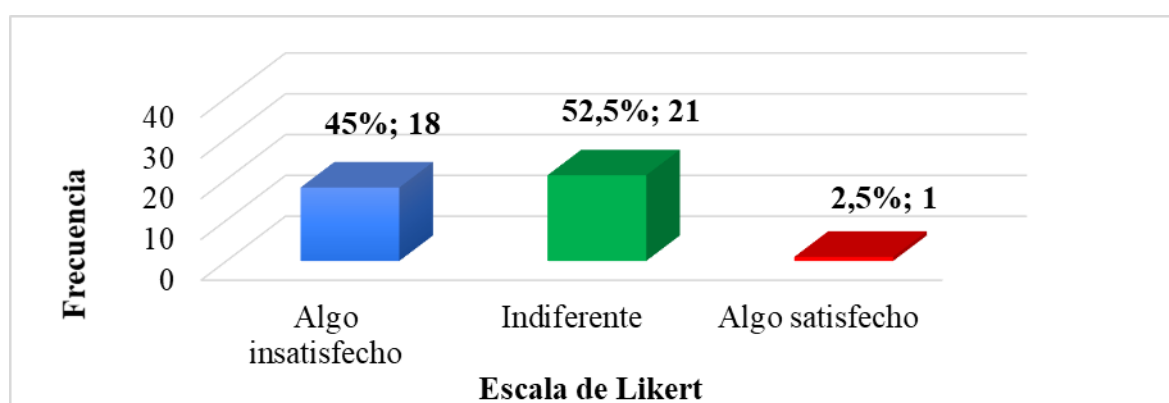
Barra motivación



Interpretación: Analizando la figura 3 observamos que, de los encuestados, 28 trabajadores respondieron que se encuentra algo insatisfecho, el cual representa 70%, 10 trabajadores respondieron que se encuentran indiferente, el cual representa 25%, 2 trabajadores respondieron que se encuentra algo satisfecho, el cual representan un 5%. Por lo tanto, la mayor parte de los encuestados tiene un nivel algo insatisfecho debido a la falta de reconocimientos mensuales.

Figura 4

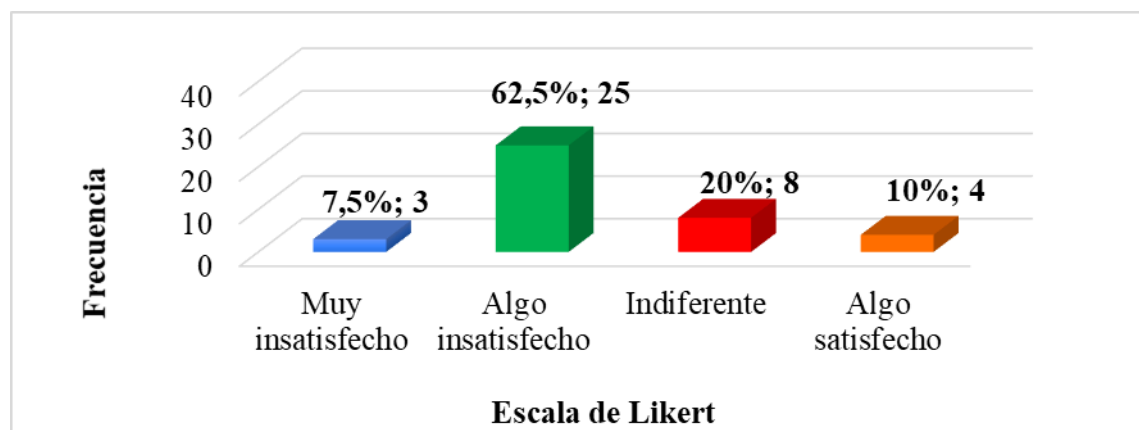
Barra liderazgo



Interpretación: Analizando la figura 4 observamos que, de los encuestados, 18 trabajadores respondieron que se encuentra algo insatisfecho, el cual representa un 45%, 21 trabajadores respondieron que se encuentran indiferente, el cual representa 52,5%, 1 trabajador respondió que se encuentra algo satisfecho, el cual representan un 2.5%. En síntesis, un grupo de los encuestados tienen un nivel indiferente por falta de liderazgo.

Figura 5

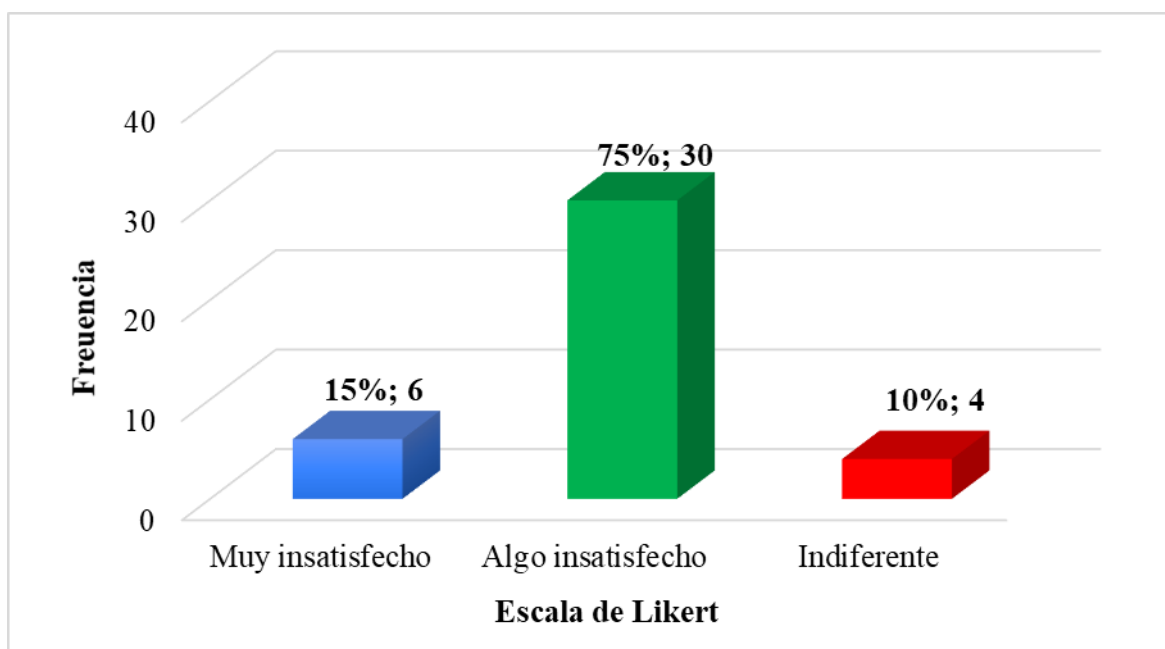
Frecuencia cooperación



Interpretación: Analizando la figura 5 observamos que, de los encuestados, 3 trabajadores respondieron que se encuentra muy insatisfecho, el cual representa 7,5%, 25 trabajadores respondieron que se encuentran algo insatisfecho, el cual representa 62.5%, 8 trabajadores respondieron que se encuentran indiferente, el cual representan un 20%, 4 trabajadores respondieron que se encuentran algo satisfecho, el cual representan un 10%. Así mismo, la mayor parte de los encuestados tiene un valor algo insatisfecho por la falta de una buena comunicación.

Figura 6

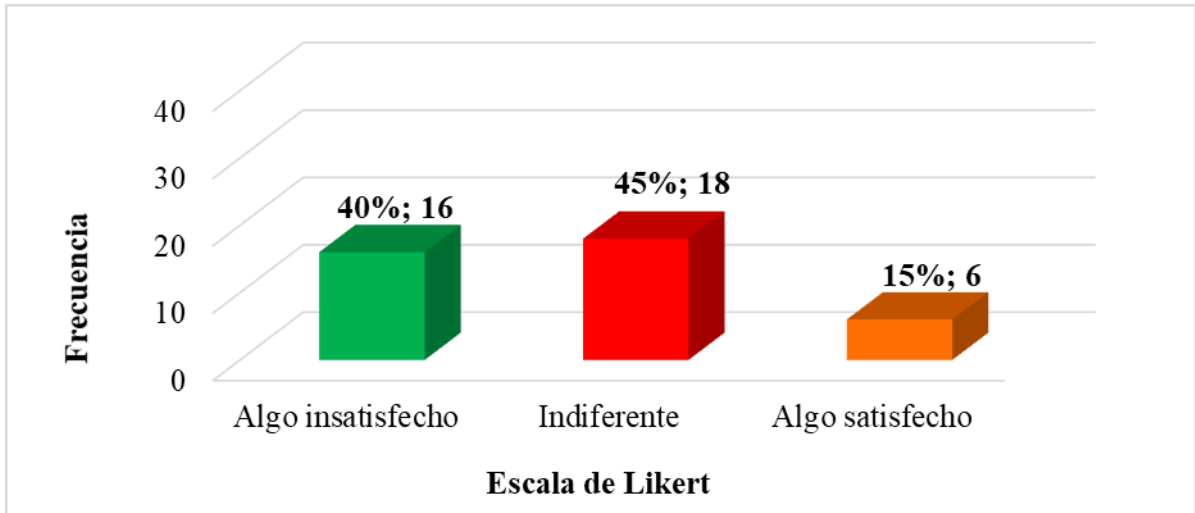
Barra satisfacción laboral



Interpretación: Comparando la figura 6 observamos que, de los encuestados, 6 trabajadores respondieron que se encuentra muy insatisfecho, el cual representa un 15%, 30 trabajadores respondieron que se encuentran algo insatisfecho, el cual representa 75%, 4 trabajadores respondieron que se encuentran indiferente, en el cual representa 10%. En resumen, un grupo de los encuestados tiene un nivel algo insatisfecho por la falta de un buen ambiente climático.

Figura 7

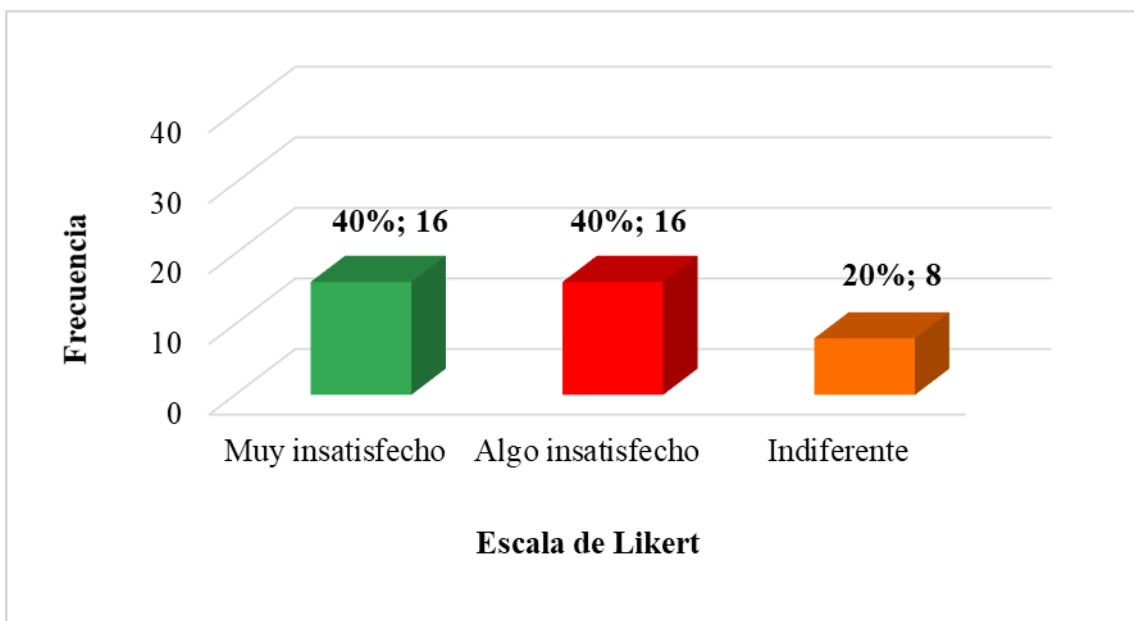
Barra condiciones de trabajo



Interpretación: Analizando la figura 7 observamos que, de los encuestados, 16 trabajadores respondieron que se encuentra algo insatisfecho, el cual representa un 40%, 18 trabajadores respondieron que se encuentran indiferente, el cual representa 45%, 6 trabajadores respondieron que se encuentran algo satisfecho, el cual representa 15%. En síntesis, una mayor parte de los encuestados tienen un nivel indiferente por la falta de mantenimiento de las máquinas de billetes.

Figura 8

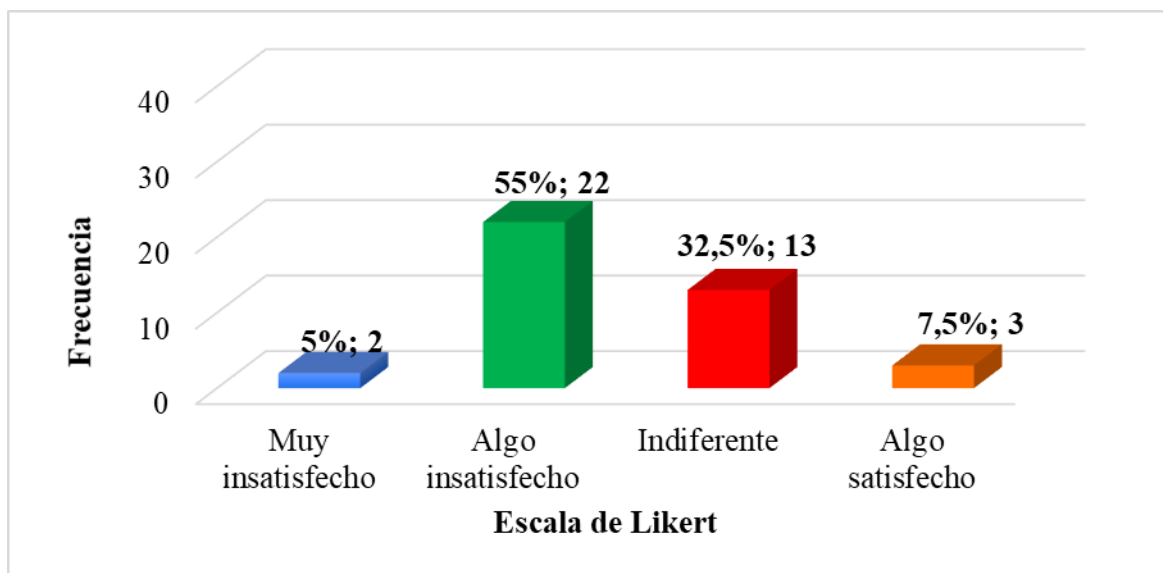
Barra satisfacción de trabajo



Interpretación: Analizando la figura 8 observamos que, de los encuestados, 16 trabajadores respondieron que se encuentra muy insatisfecho, el cual representa un 40%, 16 trabajadores respondieron que se encuentran algo insatisfecho, el cual representa 40%, 8 trabajadores respondieron que se encuentran indiferente, el cual representa 20%. Por lo tanto, un grupo de los encuestados manejan un nivel algo insatisfecho y muy insatisfecho por el área de comedor es muy pequeña para tanto personal.

Figura 9

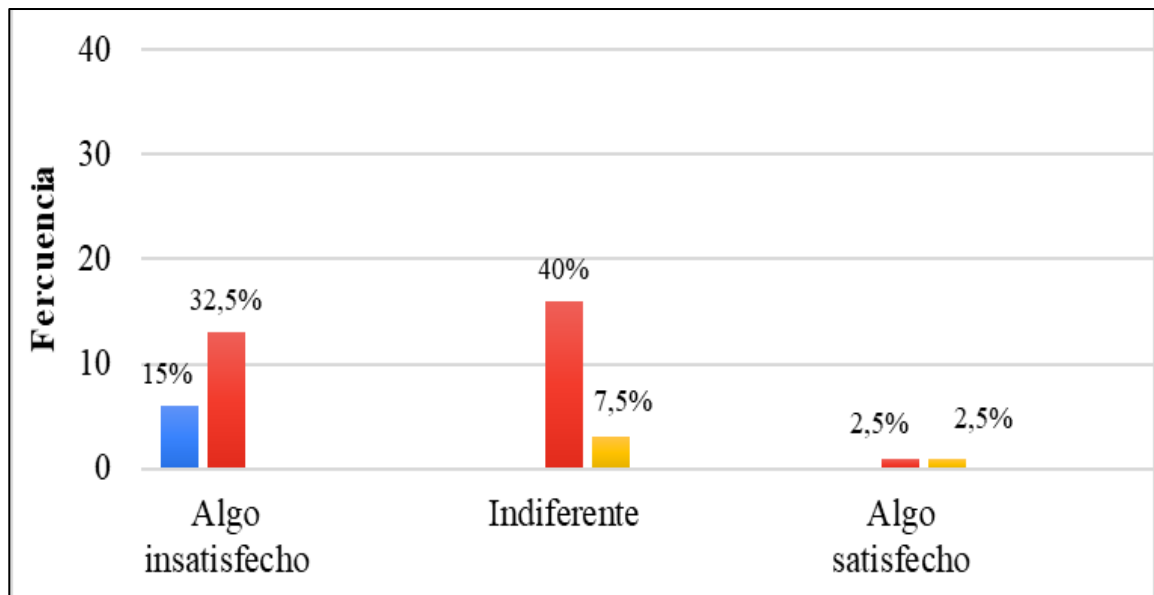
Barra control de trabajo



Interpretación: Analizando la figura 9 observamos que, de los encuestados, 2 trabajadores respondieron que se encuentra muy insatisfecho, el cual representa un 5%, 22 trabajadores respondieron que se encuentran algo insatisfecho, el cual representa 55%, 13 trabajadores respondieron que se encuentran indiferente, el cual representa 32.5%, 3 trabajadores respondieron que se encuentran algo satisfecho, el cual representa 7,5%. Por consiguiente, la mayor parte de los encuestados manejan un valor algo insatisfecho por la falta de cronograma de metas.

Figura 10

Clima organizacional y satisfacción laboral



Interpretación: Analizando la figura 10, visualizamos ambas variables, 6 encuestados representan el 15% que valoraron el clima organizacional con un nivel de algo insatisfecho, una fracción mayoritaria 32,5% (13 encuestados) valoraron en consecuencia un nivel algo insatisfecho y 40% (16 encuestados) valoraron el clima organizacional como indiferente. Del 7,5% (3 encuestados) que valoraron el clima organizacional como indiferente, un 2,5% (1 encuestado) valoro la satisfacción laboral como algo satisfecho, un 2,5% (1 encuestado) que valoro el clima organizacional como algo satisfecho. Del estudio rescatamos que existe un equilibrio negativo que dio una valoración indiferente y algo insatisfecho donde interactúan las dos variables.

4.1.2 Prueba de hipótesis

A. Normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

En primer orden se aplicaron las pruebas de normalidad para identificar y conocer su distribución y determinar si es normal.

Para ello, planteamos las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en una entidad bancaria

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en una entidad bancaria

En tanto, los criterios que se tomaron para la decisión son:

Si el valor de $p < 0.05$ se procede a rechazar la Ho y se acepta la Ha

Si el valor de $p \geq 0.05$ procede a aceptar la Ha y se rechaza la Ho

Tabla 2

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,308	40	,000	,734	40	,000
Satisfacción laboral	,346	40	,000	,778	40	,000

Interpretación: Analizando en la tabla 2 con un tamaño de muestra de 40 encuestados, se evidencio mediante la prueba llamada Kolmogorov - Smirnov. Así mismo, de acuerdo con los datos del valor significancia que fue $0,000 < 0.05$ nos da a conocer que, se comprueba que la información obtenida no tiene una distribución normal. En el mismo contexto, para la satisfacción laboral, que se evidencia la significancia es $0,000 < 0.05$, por consiguiente, se comprueba el valor no paramétrico. Por tanto, procedemos a utilizar el coeficiente de correlación denominada Rho Spearman, en cuanto a su significancia en ambas variables es cero, siendo que $,000 < 0.05$ se procedió a rechazar la (Ho) y además se procedió a aceptar la (Ha), por lo cual los datos no demuestran una distribución normal y, por consecuencia, en esta tesis se aplicara la estadística no paramétrica.

Tabla 3*Prueba de normalidad y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones de trabajo	,256	40	,000
Satisfacción de trabajo	,346	40	,000
Control de trabajo	,325	40	,000

Interpretación: Revisando la tabla 3, observamos que la dimensión condiciones de trabajo, se evidenció mediante “Kolmogorov-Smirnov” donde nos muestra el valor sig. es $0,000 < 0,05$ por lo tanto, se comprueba que el valor obtenido no paramétricos, por lo que indica que el H_0 rechaza y la H_a acepta, eso indica unión de la primera variable y condiciones laborales.

En el mismo contexto, para la satisfacción de trabajo, se evidencia que el valor sig. es $0,000 < 0,05$, por lo tanto, se comprueba que la información ingresada no tiene una distribución normal, en cuanto el H_0 será rechazado y la H_a será aceptada, eso señala que existe una conexión.

En el mismo contexto, para la dimensión control de trabajo, se evidencia que el valor sig. Es $0,000 < 0,05$, por consiguiente, se comprueba que los valores ingresados no son paramétricos, por lo que indica que la (H_0) será rechazado y la (H_a) será aceptada, eso indica que existe una conexión en las tres dimensiones.

Tabla 4*Estadísticas de confiabilidad*

Alfa de Cron Bach		
Alfa de Cron Bach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,701	,701	2

Interpretación: Se determina en la tabla 4 que el instrumento de ambas variables tiene un nivel de confiabilidad aceptable obteniéndose como resultado de porcentaje de 0.701, debido a que el valor de una confiabilidad es aceptable se encuentra entre el 0.70.

Tabla 5

Fiabilidad: alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	40

Interpretación: Revisando la tabla 5 se analiza entre ambas variables, se evidenció el valor de fiabilidad de 0,797, se visualiza una magnitud alta.

Correlaciones no paramétricas

Contrastación hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en una entidad bancaria.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en una entidad bancaria.

En tanto, los criterios que fueron tomados en cuenta para la decisión son:

Si el valor de $p < .05$ rechazamos el Ho y se procede aceptamos la Ha.

Si el valor de $p \geq .05$ aceptamos el Ho y se procede a rechazar la Ha.

Tabla 6

Correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral

Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

Interpretación: Analizando la tabla 6, representa una relación positiva moderada de ambas variables y dato del coeficiente Rho = 0,514** y el valor $0,001 < 0,05$, por consiguiente, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a se afirma una conexión paramétrica. Por tanto, si la variable clima organizacional sufre cambios proporcionales también afectando variable satisfacción laboral

Contrastación hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad bancaria.

H_a: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad bancaria.

En tanto, los criterios que fueron tomados en cuenta para la decisión son:

Si el valor de $p < .05$ rechazamos el H_0 y se procede aceptamos la H_a .

Si el valor de $p \geq .05$ aceptamos el H_0 y se procede a rechazar la H_a en una entidad bancaria

Tabla 7

Correlación clima organizacional y condiciones de trabajo

Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

Interpretación: Analizando la tabla 7, se observa el Rho = 0,493** que da a conocer una conexión positiva moderada y el valor de significancia $0,001 < 0,05$ se rechaza el H_0 y se acepta la H_a se confirma que los datos se vinculan en el establecimiento. En síntesis, si la variable clima organizacional sufre cambios proporcionales también afecta las condiciones

de trabajo, por tanto, si hay cambios dentro del establecimiento tendrá un buen ambiente laboral.

Contrastación hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria.

Tabla 8

Correlación clima organizacional y satisfacción de trabajo

Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,065
		Sig. (bilateral)	.	,689
		N	40	40
	Satisfacción de trabajo	Coefficiente de correlación	,065	1,000
		Sig. (bilateral)	,689	.
		N	40	40

Interpretación: Analizando la tabla 8, se obtiene el coeficiente $Rho = 0,065^{**}$ lo que señala una correlación muy baja y el valor $0,689 > 0,05$, por tanto, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a finalmente no tiene una distribución normal. Por tanto, si la variable clima organizacional sufre cambios proporcionales también afectando la satisfacción de trabajo, por tanto, si hay motivación el colaborador rendirá mejor sus actividades.

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y control de trabajo en una entidad bancaria.

Ha: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y control de trabajo en una entidad bancaria.

Tabla 9*Correlación clima organizacional y control de trabajo*

Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,239
		N	40	40
	Control de trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,239	1,000
		N	40	40

Interpretación: Analizando la tabla 9, se analiza la $Rho = 0,239^{**}$ lo que señala una conexión positiva y baja, a un valor $0,137 > 0,05$, por lo que se acepta la H_0 y rechaza la H_a por consiguiente, no tiene una conexión del clima organizacional y control de trabajo. Por tanto, si la variable clima organizacional sufre cambios proporcionales también afectando el control de trabajo, por tanto, si hay cambios tendrá un mejor control a todos los colaboradores.

4.1.3. Discusión de resultados

En la parte inferencial se pudo demostrar que si hay una correlación positiva y moderada de ambas variables que fueron estudiadas, con una Rho de Spearman = 514^{**} y el valor de $0,001 < 0,05$ y por consecuencia el H_0 se rechazó y la H_a se aceptó; podemos decir que, ambas variables tienen una buena relación. En este capítulo se busca resolver la relación de las variables independiente y dependiente, donde se evidencio, el cumplimiento basado con la hipótesis general, concluyendo que, existe una relación entre ambas variables. Con respecto al marco conceptual, según Panduro *et al.* (2019) indican que, el ambiente organizacional genera éxitos si son realizados de una manera correcta, lo cual constituye una serie de modelos conductuales y comportamientos. Así mismo, Brunet (2014) manifiesta que, la satisfacción de labor es la sensación de una persona que tiene con referencia a su trabajo, por consiguiente, nos identificamos con el valor y carisma que uno trata al otro, desde cualquier aspecto de su carrera es considerada por el resultado que presenta en dicha

empresa. Referente a los resultados de la variable independiente, podemos visualizar que, el 47,5% los colaboradores expresan que están algo insatisfecho. Sin embargo, el 75% de los colaboradores dieron una valoración algo insatisfecho, indicando que no están de acuerdo, con la satisfacción que tienen debido a que, la entidad bancaria satisface las necesidades de los colaboradores mas no supera las expectativas por el cual, están algo insatisfechos en la entidad. En el mismo contexto para las dimensiones en cuanto se refiere a la variable satisfacción laboral, según Herzberg *et al.* (2011) señalan que, la satisfacción intrínseca es una de las dimensiones relacionadas a la satisfacción laboral debido a que, están comprometidos al cargo que ocupa de las tareas que el personal ejecuta y el reconocimiento profesional por su gran labor, así mismo; en cuanto a los factores motivacionales, podemos decir que están bajo el control del individuo. El estudio coincide con el aporte de Chacara *et al.* (2019) afirman que, en las estrategias de la comunicación interna y satisfacción laboral se utilizó a 40 empleados consiguiendo una relación positiva moderada, con un Rho de Spearman = 0,521, permitiendo tener la suficiente evidencia para rechazar la Ho y aceptar la Ha. Por consiguiente, existe una relación positiva, donde buscan mejorar un ambiente laboral.

Con respecto a la primera hipótesis específico determina de 18 encuestados representan (45%) dieron una valoración “indiferente” con respecto a la satisfacción laboral que obtuvo la entidad bancaria. Así mismo en la parte inferencial se muestra que hay correlación positiva moderada con el Rho de Spearman = 0,493** y valor $p = 0,001$. Por lo tanto, dado que $p < 0,05$ podemos mencionar como resultado la Ho fue rechazada y la Ha fue aceptada lo que confirma que, si existe una correlación entre la variable clima organizacional y condiciones de trabajo. Respecto al primer objetivo específico se buscó demostrar la relación entre el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad

bancaria. Con respecto al marco conceptual, Márquez (2022) señala que, la existencia de diferentes características relacionadas al puesto de trabajo. Dicho de otra manera, el trabajo es de vital importancia en las diferentes áreas. En comparación, con otros resultados, el estudio coincide con el aporte de Terrones (2018), donde el liderazgo en la gestión de organización en la investigación de 70 empleados mostró un resultado escaso. Así mismo, en la parte inferencial, se determinó un coeficiente Rho de Spearman = 0.715** lo que se interpreta que existe una correlación alta entre las dos variables se procede a rechazar la H_0 y aceptar la H_a . Por consiguiente, existe una relación con el clima organizacional, bajo las condiciones de implementar todos los materiales y darles medidas de seguridad a los colaboradores.

Respecto al segundo objetivo específico, de 16 trabajadores encuestadas que representan (40%) dieron una valoración “algo insatisfecho” con respecto a la satisfacción laboral que obtuvo la entidad bancaria. Asimismo, en la parte inferencial, se evidenció que, no existe una correlación muy baja con el Rho de Spearman=0.065, dado que $p = (0,689 > 0.05)$ en la cual se acepta la H_0 , por lo tanto, se rechaza la H_a , determinando que no existe una correlación, donde se buscó demostrar la relación entre el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria. Con respecto al marco conceptual, Sánchez *et al.* (2017) señalan que, cada empleado toma sus propias condiciones, influyendo el estado motivacional. Dicho de otra manera, el comportamiento de cada individuo se evidencia como en realidad nos sentimos en el trabajo. se evidencio determinar que si existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de trabajo. En comparación con otros resultados, el estudio coincide con el aporte de Ferreyra *et al.* (2019) donde señalan que, como parte del clima organizacional buscan diferenciar la recompensa y la innovación de 60 empleados consiguiendo una relación positiva. Así mismo, en la parte inferencial se determinó un coeficiente Rho = 0.281** lo que se interpreta que existe una correlación

positiva baja, de la misma forma se procede a rechazar la H_0 y aceptar la H_a . Por consiguiente no existe una relación con el clima organizacional y satisfacción de trabajo, donde se maneja varias estrategias laborales en el ámbito profesional.

Finalmente, basados en el tercer objetivo específico, se evidenció el cumplimiento de la tercera hipótesis específica, la cual demostró que no tiene una relación significativa entre la variable clima organizacional y control de trabajo, donde como resultados se obtuvo que el (55%) de los trabajadores indicaron como algo insatisfecho referente al nivel de satisfacción laboral que obtuvo la entidad bancaria, por consiguiente, el servicio que ofrece los trabajadores no queda totalmente complacidos con lo percibido. En cuanto al análisis inferencial, se muestra que no tiene una correlación positiva y baja con Rho de Spearman = 0,239** y valor $p = 0,137$. Por lo tanto, dado que $p > 0,05$ podemos dar como resultado que se procedió aceptando la H_0 y se rechazó la H_a . donde se buscó demostrar que no tiene la relación entre el clima organizacional y control de trabajo en una entidad Bancaria. Con respecto al marco conceptual, Alarcón (2021) indica que, deben mantener una buena relación entre el personal y jefe de la misma manera esto ayudara disminuir el cargo laboral. Dicho de otra manera, mantener un buen control beneficia relacionarse con las demás. En comparación con otros resultados, el estudio coincide con el aporte de Paredes *et al.* (2021) mencionan que, en su investigación de ambiente organizacional y satisfacción laboral se realizó a 371 trabajadores consiguiendo una relación positiva moderada fuerte, así mismo, en la parte inferencial se encontró un Rho de Spearman = 0,771**, permitiendo tener la evidencia de rechazar la H_0 y aceptar la H_a , concluyendo que no existe una relación con el clima organizacional y control de trabajo que mientras más negativa sea el resultado de ambas variables mayor será la productividad de los colaboradores.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: Se identifico que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad bancaria, tal como los resultados descriptivos evidenciaron, una relación positiva moderada entre las dos variables. Confirmando que la mayoría de los colaboradores se muestran indiferentes y otros algo insatisfechos; podemos decir, que los colaboradores si cuentan con un buen clima organizacional influyendo negativamente en la satisfacción laboral. Considerando que, si hay una buena organización dentro de la entidad debido a la falta de cronograma de trabajo, evidenciando que los trabajadores cumplen con sus objetivos.

Segundo: Se identifico que existe relación entre el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad bancaria, tal como los resultados descriptivos evidenciaron, una relación positiva moderada entre la variable clima organizacional y su dimensión condiciones de trabajo. Confirmando que la mayoría de los colaboradores se muestran indiferentes; podemos decir, que los colaboradores si cuentan con un buen clima organizacional influyendo negativamente en las condiciones de trabajo. Considerando por la falta de implementos de seguridad e implementación de materiales y la irresponsabilidad de parte del jefe superior el cual evidencia que si hay una buena satisfacción de los trabajadores.

Tercero: Se identifico que no existe relación entre el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria, tal como los resultados descriptivos evidenciaron, una relación muy bajo entre la variable clima organizacional y su dimensión satisfacción de trabajo. Confirmando que la mayoría de los colaboradores se

muestran indiferentes y otros muy insatisfechos; podemos decir, que los colaboradores no cuentan con un buen clima organizacional influyendo negativamente en la satisfacción de trabajo. Considerando por la falta de interés de las actividades que realiza y la falta de reconocimientos mensuales, se evidencio que no hay una buena relación con el jefe.

Cuarto: Se identifico que no existe relación entre el clima organizacional y control de trabajo en una entidad bancaria, tal como los resultados descriptivos evidenciaron, una relación positiva y baja entre la variable clima organizacional y su dimensión satisfacción de trabajo. Confirmando que la mayoría de los colaboradores se muestran indiferentes y otros algo insatisfechos; podemos decir, que los colaboradores no cuentan con un buen clima organizacional influyendo negativamente en el control de trabajo. Considerando la falta de estado de ánimo y la falta de organización por lo cual se evidencio que no hay motivación por parte de la entidad.

5.2 Recomendaciones

Primero: Se recomienda a la gerencia general trabajar más en el clima organizacional, generando una mejora en la cooperación, también al jefe de desarrollo de recursos humanos implementar un plan estratégico anual que mejore el trabajo en equipo tanto para colaboradores como para capacitar a los gerentes de agencias y a los supervisores del área operativa, además, los trabajadores manifiestan como resultado algo satisfecho en las respuestas obtenidas.

Segundo: Se recomienda al jefe del área de recursos humanos verificar las condiciones de trabajo en cada área de la entidad bancaria, es decir, muchas de las maquinas contadoras de billetes no cuentan con personal técnico necesario para el mantenimiento correspondiente así también, implementar un área de comedor adecuado en el que los colaboradores puedan almorzar cómodamente y realizar la implementación de servicios higiénicos adecuados y en la agencia manejan solo dos servicios para más de 20 colaboradores.

Tercero: Se recomienda a la gerencia verificar el personal a su cargo, donde son pocos los trabajadores que llevan más de 3 años en la agencia y aun no logran realizar línea de carrera dentro de la agencia debido a la ausencia de muchos de los gerentes que son quienes aprueban las distintas postulaciones a las áreas, también poder brindar un programa de asesoría en la que puedan indicar el motivo por el cual no logran ascender a otros puestos y ayudarlos así a destacar sus distintas fortalezas para próximos puestos.

Cuarto: Se recomienda a los supervisores, motivar a los trabajadores y que puedan realizar sugerencias considerando las opiniones de los trabajadores, según a los resultados el líder lograr generar reuniones mensuales en las que el supervisor pueda brindar

información para la mejora, de la misma manera manteniendo su integridad en el lugar donde desarrollan su trabajo y que se sientan cómodos en la entidad bancaria.

REFERENCIAS

1. Billikopf, G. (2006). *Las relaciones interpersonales en el trabajo*.
<https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/12s.htm>
2. Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*.
https://www.researchgate.net/profile/JordiMuntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
3. Pozzuoli, A. (2018). *Satisfacción laboral en los colaboradores del banco BBVA Perú*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51900/Pozzuoli_AAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Alarcón, K. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral del área de segmentos y experiencia al cliente del scotiabank*.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1eb5f8c3-4234-4dbb-99a3-a68504d66440/content>
5. Amador, O. (2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg*.
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
6. Arapa, M. (2017). *Incidencia del proceso contable de las remuneraciones y beneficios sociales en la financiera de las empresas educativas privadas, caso colegio particular Abc2017*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/10492/coaragmm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., y Zavaleta, L. (2017). *Influencia del Clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación "Y" en las entidades bancarias de la ciudad del Cusco*.
file:///C:/Users/User/Downloads/Baez_Esquivel_Influencia_Cusco.pdf

8. Beltran, M. (1988). *La legitimidad en las organizaciones*. Madrid.
<file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-Lalegitimidadenlasorganizaciones249200.pdf>
9. Brunet. (2011). *Concepciones clima organizacional*.
[http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/cfp/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/%20%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/cfp/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/%20%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
10. Bustamante, J., y Paredes, P. (2021). *Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil*. <https://doi.org/10.47058/joa5.4>
11. Castillo, E. (2018). “*Revision sistematica de estudios realizados sobre la influencia del clima organizacional en los trabajadores de los bancos de Trujillo*”.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21554/Castillo%20Pe%20c3%b1aran%20Evelin%20Jovanna%20-%20parcial.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
12. Castillo, E., Martin, E., Ortiz, K., Ospina, C., y Rivera, D. (2021). *Determinar efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa banco mundo mujer durante el año 2020*. Popayán.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41104/kaortizb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Castro, P. (2020). *Clima organizacional para mejorar la satisfaccion laboral en los colaboradores de mi banco s.a de Motupe*.
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9493/Chunga%20De%20La%20Cruz%20Juan%20Antonio_.pdf?sequence=3&isAllowed=y
14. Cequea, M., Rodriguez, C., y Nuñez, M. (2011). *Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano*.
https://oa.upm.es/9440/1/pag_41-50.pdf

15. Chacara, J., y Ruiz, R. (2019). *Estrategia de la comunicación interna y satisfacción laboral de la empresa banco del área de cobranza telefónica, Lima.*
file:///C:/Users//Downloads/Chacara_CJN-SD.pdf
16. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración.*
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
17. Cojal, J., y Medina, E. (2014). *Satisfacción laboral.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96335/Cojal_MJJ-Medina_dge-sd.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
18. Cortez. (2012). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del hospital geriátrico municipal de Arequipa.*
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/7779/admcuarms.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Davila, G. (2006). *El razonamiento inductivo y deductivo.*
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
20. Empresa Actual. (2021). *Clima organizacional. Qué es y por qué hay que tenerlo en cuenta.*
https://www.empresaactual.com/climaorganizacional/?fbclid=Iwar2aq_frbungnkA9bGStwscfaqptanzl1xk6qanqy-u2t29ucu_rb4q0yw
21. Ferreyra, M., y Abanto, K. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una entidad bancaria, Ucayali.*
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3085/Melisa_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Gestion. (2018). *Management y empleo, 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral,* págs. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/?ref=gesr>.

23. Goncalves, J., Göthner, K., y Rovira, S. (2014). *Midiendo el impacto de la infraestructura de la calidad en América Latina: experiencias, alcances y limitaciones*. Santiago. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36634/S2014154_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Govea, K., y Zuñiga, D. (2020). *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral*. Guayaquil. <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
25. Hernandez, R., y M. C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: MC Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
26. Herzberg, y C. (2011). *Dimensiones de la satisfacción laboral*. 9va ed, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6322/Hi_LBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y .
27. Hinojosa, J. (2020). *Imagen corporativa y satisfacción laboral en potenciales empleados del sector bancario*. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782020000100004&script=sci_arttext
28. Jaramillo, M., y Rodríguez, C. (2020). *Clima organizacional*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14217>
29. Judge, y Robbins. (2016). *Satisfacción laboral*. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/Robbins%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
30. Lavi, M. (2020). *Factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral del trabajador en la micro empresa mi Banco S.A.C.* <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/167>
31. Lopera, J, y Ramirez, C. (2010). *El método analítico*. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElMetodoAnalitico-4865230.pdf>

32. Lopez. (2010). *Interpretacion de datos estadisticos*.
[https://www.gestiopolis.com/muestreoprobabilisticoconprobabilisticoteoria/#:~:text=Seg%C3%BAn%20\(L%C3%B3pez%2C%202010\)%20Muestreo,etapa%2C%20directamente%20y%20sin%20reemplazamientos](https://www.gestiopolis.com/muestreoprobabilisticoconprobabilisticoteoria/#:~:text=Seg%C3%BAn%20(L%C3%B3pez%2C%202010)%20Muestreo,etapa%2C%20directamente%20y%20sin%20reemplazamientos).
33. López, C. (2001). *Teoría X y teoría Y de Douglas Mcgregor, sus fundamentos*.
<https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
34. Manso, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*.
<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
35. Marquez, M. (2022). *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
36. Martin, Juan. (2017). *¿Conoces la teoría “X” y teoría “Y”?*
<https://www.cerem.es/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
37. Mcgregor, D. (1986). *La teoría X y la teoría Y*.
http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/08_Teoria_de_la_organizacion.pdf
38. Montes, G. (2023). *Metodología y técnicas de diseño*.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rts/n21/n21a03.pdf>
39. Moreno. (2021). *Clima organizacional y satisfaccion laboral del area de segmentos y experiencia al cliente de scotiabank*.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1eb5f8c3-4234-4dbb-99a3-a68504d66440/content>.
40. Moslehpour, c. (2019). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en una entidad bancaria, México*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3085>

41. Murrieta, Y. (2019). *Clima organizacional y sus perspectivas de medición*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/Unfv_362d66c89fe0851e65765176d41b5f7c/Description#tabnav
42. Nolazco, F. (2020). *Departamento de investigacion y postgrado*. Ecuador.
<https://ulibros.com/metodologia-para-la-investigacion-holistica-rh4t7.html>
43. Panduro, N., y Solsol, M. (2019). *Clima organizacional*.
http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/730/Panduro_solsol_trabinv_bach_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Paredes, P., Castro, T., y Alemàn, A. (2021). *Ambiente organizacional y satisfaccion laboral en instituciones financiera de la provincia del Guayas, Ecuador*. Guayas.
 Obtenido de <file:///C:/Users//Downloads/182-Texto%20del%20art%C3%ADculo-468-1-10-20210629.pdf>
45. Peiro, R. (2021). *Teoría de las relaciones humanas*.
<https://economipedia.com/definiciones/teoriadelasrelacioneshumanas.html#:~:text=Cara%20cter%C3%ADsticas%20de%20la%20teor%C3%ADa%20de,centr%C3%A1ndose%20en%20la%20parte%20humana>.
46. Ramos. (2007). *Clima Organizacional y convivencia escolar en las IES*. Perú.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219716820150002001
47. Republica, L. (2020). *Cerca de 19,25% de los trabajadores en el país están experimentando estrés y ansiedad*. <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/cerca-de-19-25-de-los-trabajadores-en-el-pais-estan-experimentando-estres-y-ansiedad3080828>.
48. Rodriguez. (2018). *Clima organizacional y satisfaccion laboral–Ecuador*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51900/Pozzuoli_aad-sd.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

49. Rodriguez, H. (2015). *Factores del clima organizacional en una empresa de manufacturera*. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacionenvalores/v2n24/art03.pdf>
50. Ruiz, N. (2021). *Clima organizacional y su relacion con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui-Essalud, Lambayeque - Peru*. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1
51. Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional- Quito*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>
52. Sanchez, M. y Garcia, L. (2017). *Satisfaccion laboral en los entornos de trabajo. Colombia*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
53. Senge, P. (2010). *La quinta disciplina y el arte de la organización que aprende*. https://www.academia.edu/5920586/La_quinta_disciplina_de_Peter_Senge
54. Terrones, I. (2018). *Estilo de liderazgo y la satisfaccion laboral. Lima*. https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/6436/Tesis_%20Estilo%20de%20KLiderazgo%20y%20la%20Satisfacci%c3%b3n%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad bancaria, Lima 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad bancaria?</p> <p>Problemas específicos: Pe1: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad bancaria? Pe2: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria? Pe3: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y control de trabajo en una entidad bancaria?</p>	<p>Objetivo principal: Demostrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad bancaria.</p> <p>Objetivos específicos: Oe1: Demostrar la relación entre el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad bancaria. Oe2: Demostrar la relación entre el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria. Oe3: Demostrar la relación entre el clima organizacional y control de trabajo en una entidad Bancaria.</p>	<p>Hipótesis principal: Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad bancaria.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y condiciones de trabajo en una entidad bancaria. Existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de trabajo en una entidad bancaria. Existe una relación significativa entre el clima organizacional y control de trabajo en una entidad bancaria.</p>	<p>Variable 1 Clima organizacional Dimensiones: V1D1: Motivación V1D2: Liderazgo V1D3: Cooperación</p> <p>Variable 2 Satisfacción laboral Dimensiones: V2D1: Condiciones laborales V2D2: Satisfacción en el trabajo V2D3: Control de trabajo</p>	<p>Indicadores Toma de decisiones Participación Reconocimientos con la jefatura Relaciones Interpersonales Apoyo moral Relación Cordial Infraestructura Beneficios Sociales Calidad de Trabajo Realización personal Productividad Rendimiento Laboral</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Método y diseño de la investigación Enfoque cuantitativo No experimental Tipo transversal Correlacional</p> <p>Población y Muestra Población: 45 colaboradores Muestra: 40 colaboradores</p> <p>Será aplicada a una entidad bancaria ubicada en la provincia de Lima, en el distrito de la victoria a todos los trabajadores del área comercial y operativa.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización y sus variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala de valorativa (Niveles o rangos)
Clima organizacional	Es la visión que tienen los colaboradores de su trabajo, involucra su rendimiento, productividad apoyo y satisfacción en un determinado lugar o ambiente donde intervienen factores como son la motivación.	Motivación Liderazgo Cooperación	Toma de decisiones Participación Reconocimientos con la jefatura Relaciones Interpersonales Apoyo moral Relación Cordial	Ordinal	Escala de Likert 1: Muy insatisfecho 2: Algo insatisfecho
Satisfacción laboral	Es la necesidad de servicio, donde resulta que los sujetos muestran una actividad laboral cumpliendo la eficiencia y productividad en las ganancias de las empresas.	Condiciones laborales Satisfacción en el trabajo Control sobre el trabajo	Infraestructura Beneficios Sociales Calidad de Trabajo Realización personal -Productividad Rendimiento Laboral	ordinal	3: Indiferente 4: Algo satisfecho 5: Muy satisfecho

Anexo 3: Instrumentos

El clima organizacional y la relación con la satisfacción laboral en una entidad bancaria, Lima 2022

Estimado colaborador:

A continuación, le presentamos afirmaciones sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Responder a las preguntas aquí planteadas marcando con un aspa “X” para elegir a la respuesta que considere la más adecuada, responder solo una respuesta por pregunta. Teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

Fecha: [/ /]

1. Edad:

- a) 18-28
- b) b) 29-39
- c) c) 40-50
- d) d) 51- mas

2. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

3. ¿Qué cargo ocupa?

- a) Gerente
- b) Jefes de Negocio
- c) Asesor de ventas
- d) Cajero
- e) Supervisores

Cuestionario clima organizacional

Escala valorativa

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Muy satisfecho

N	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Motivación						
1	Toma mayor parte de las decisiones que influye en su desempeño laboral.					
2	Se organiza de mejor manera en su trabajo					
3	Determina los estándares de ejecución en su trabajo					
4	A su jefe/superior le interesa que se desarrolle profesionalmente en la empresa					
5	Se siente feliz con los reconocimientos recibidos por su labor					
6	Es apreciado laboralmente por su colega					
7	Los objetivos que se fija son razonables para recibir incentivos					
8	Su jefe inmediato superior escucha sus sugerencias con respecto al trabajo realizado					
9	Su jefe inmediato superior le permiten intervenir en la solución de conflictos					
Dimensión: Liderazgo						
10	Su jefe inmediato superior reconoce la calidad del trabajo					
11	Las relaciones personales con su jefe inmediato superior son cercanas					
12	Se siente a gusto con las tareas asignadas por sus jefes					
13	Su jefe inmediato superior valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
14	Normalmente recibe reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo					
15	Su jefe inmediato superior conoce todos los puntos fuertes y nos ayuda a mejorar					
16	Puede contar con un trato justo por ser parte de su jefe-					
17	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
18	Recibe de sus compañeros el apoyo					
Dimensión: Cooperación						
19	La infraestructura del hotel es acorde al servicio ofrecido					
20	Usted cree que existe ayuda y colaboración entre los trabajadores de la empresa					
21	En qué grado usted, ayuda y colabora con sus compañeros en el trabajo					
22	Qué tanta ayuda le piden sus compañeros para desempeño de su trabajo					
23	Cuando usted tiene un problema de trabajo lo soluciona con sus compañeros y superiores					

Cuestionario de Satisfacción laboral

Escala valorativa

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Muy satisfecho

N	ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones de trabajo						
24	Cuento con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo					
25	se siente satisfecho con su infraestructura					
26	Cuenta con las medidas de seguridad en el trabajo					
27	Son flexibles al solicitar materiales que necesito					
28	Son las adecuadas la limpieza, higiene y salubridad en su lugar de trabajo					
29	Se siento satisfecho con la remuneración recibida					
30	Su empresa cumple con el convenio, disposiciones y leyes laborales					
31	Recibe las felicitaciones de su equipo de trabajo					
32	Recibo vales en base de mis reconocimientos obtenidos					
Dimensión: Satisfacción de trabajo						
33	¿Tiene interés por las cosas que realiza?					
34	¿Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena?					
35	¿Ocupa el puesto que merece?					
36	¿Se lo que se espera de mí en el trabajo?					
Dimensión: Control de Trabajo						
37	Su trabajo altera su estado de animo					
38	Tengo independencia para organizar mi trabajo					
39	Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas					
40	Los problemas de mis compañeros me afectan					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: _____ DNI: _____ 26 de

diciembre del 2022.

Especialista: Metodólogo Temático [X] Grado: Maestro [x] Doctor

Anexo 4: Validez del instrumento

Expertos que validaron el instrumento

Expertos	Especialidad	Opinión
Dondero Cassano Pietro (Asesor temático)	Doctor	Aplicable
Chávez Muñoz Javier Raúl (docente de la universidad)	Magister	Aplicable
Peláez Valdivieso José (Asesor externo)	Doctor	Aplicable

Anexo 5: Ficha de validación por jueces expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): PIETRO I DONDERO CASSANO

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de Investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el Desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano

DNI: 435471188

Doctor en Administración

Firma



Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): **MSC Javier Raúl Chávez Muñoz**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

MSC Chávez Muñoz Javier R

DNI: 40351565

Firma



Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): **Dr. José Víctor Peláez Valdivieso**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

Lic. José Víctor Peláez Valdivieso

DNI: 18161446

Firma



Lic. Adm. Peláez Valdivieso José
CLAD 18236

Anexo 6: Carta de presentación

Señor: **Ms Javier Raúl Chávez Muñoz**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

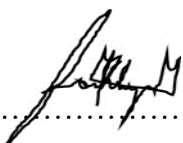
Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de pregrado en la carrera de administración y dirección de empresas en la Universidad Norbert Wiener. Promoción 2018 - 2022, requiere validar los instrumentos con los cuales debo recoger información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título de Administrador de Empresas. El título del proyecto de investigación tiene por nombre: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad bancaria, Lima 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia. A efecto se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Metodología.
- Matriz de operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos
- Certificado de validez del instrumento.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



.....

Firma

Marchan Moran Jackelin

DNI: 74815010



.....

Firma

Tito Huamani Yesica

DNI: 73427545

Anexo 7: Base de datos

		V1: Clima organizacional																		V2: Satisfacción laboral																																
		VID1						VID2						VID3						V2D1				V2D2				V2D3																								
Nº	Genero	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	V1	VID1	VID2	VID3	V2	1	V2D1	V2D3			
1	F	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	5	2	3	5	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	5	2	2	48	9	25	14	43	22	22	11
2	M	2	2	3	2	5	3	2	2	2	5	2	1	2	3	2	2	2	5	5	5	2	5	2	2	5	2	2	2	2	5	5	2	3	5	2	2	3	1	2	66	23	21	22	47	27	27	8				
3	F	3	2	5	2	3	1	3	3	2	5	1	3	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	61	24	27	10	43	22	22	11			
4	M	5	2	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	2	2	5	5	2	5	5	5	2	5	5	1	5	2	5	5	5	5	2	5	2	2	5	5	5	2	2	5	93	38	33	22	63	35	35	14			
5	M	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	46	17	20	9	35	21	21	4			
6	M	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	5	1	3	2	5	2	1	3	2	5	5	2	5	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	5	1	1	2	59	21	25	13	43	26	26	9			
7	M	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47	19	18	10	34	18	18	8			
8	M	2	3	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	2	5	5	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	5	5	2	3	3	3	61	22	28	11	46	21	21	11				
9	M	3	1	3	3	1	3	2	2	5	5	2	3	3	3	3	2	2	5	2	3	2	2	2	5	2	5	5	1	5	2	3	3	2	5	5	5	2	5	5	2	62	23	28	11	62	31	31	14			
10	F	3	3	2	2	2	2	3	5	2	1	2	5	5	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	3	2	3	1	5	5	2	5	3	2	2	5	5	3	5	5	2	64	24	24	16	58	29	29	15			
11	F	3	3	2	2	5	2	2	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	2	5	5	2	2	2	2	5	3	1	2	3	3	2	5	5	2	71	26	26	19	51	28	28	14			
12	F	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	69	21	29	19	46	25	25	13		
13	M	2	3	3	2	2	2	2	5	5	3	5	2	5	5	2	5	2	2	2	2	1	5	5	2	2	2	2	5	2	3	5	2	5	2	3	2	2	1	5	2	69	26	31	12	50	28	28	10			
14	M	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	5	5	5	5	2	2	3	2	3	2	5	1	5	2	5	3	2	3	3	2	5	2	3	2	2	3	2	62	19	31	12	50	29	29	9			
15	M	3	2	2	2	2	2	3	3	3	5	2	5	5	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	5	2	3	5	5	2	2	2	61	22	28	11	48	22	22	11			
16	M	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	1	2	5	2	3	2	2	3	3	53	19	25	9	42	19	19	11			
17	F	2	3	3	2	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	5	5	68	22	24	22	72	39	39	16		
18	M	3	2	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	62	26	23	13	45	25	25	9		
19	M	2	3	2	2	5	2	2	3	2	5	5	5	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	5	5	5	3	3	3	3	2	2	5	5	2	2	5	64	26	28	10	60	34	34	14			
20	F	2	3	3	2	2	5	2	3	3	2	3	5	3	2	5	2	3	2	2	2	2	3	2	5	2	2	5	3	2	2	5	5	2	3	3	2	3	2	3	2	66	25	27	14	48	28	28	10			

21	M	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	5	5	5	5	5	2	3	3	2	3	3	3	5	2	3	55	19	24	12	59	35	35	13					
22	F	5	5	5	2	5	3	5	2	2	5	5	3	5	2	2	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	2	2	5	5	1	88	37	31	20	60	36	36	13								
23	M	3	2	2	2	1	2	2	2	3	5	3	2	2	2	3	2	5	2	3	3	2	2	5	5	5	2	3	3	5	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	60	19	26	15	51	31	31	10			
24	M	3	2	2	2	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	5	2	5	5	2	2	2	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	58	22	22	14	55	27	27	17				
25	F	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	63	22	26	15	64	27	27	17				
26	F	3	2	3	2	2	2	5	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	60	23	23	14	40	20	20	11				
27	F	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	5	2	5	5	2	3	50	21	19	10	49	22	22	15				
28	M	3	2	1	2	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	5	5	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	55	19	22	14	43	25	25	11
29	F	3	3	2	3	5	2	2	2	2	5	5	2	2	3	2	3	2	3	2	5	3	5	5	5	5	5	3	5	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	68	24	26	18	55	35	35	11				
30	F	5	3	3	5	5	2	3	3	2	2	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	64	31	22	11	43	23	23	10				
31	M	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	5	3	3	3	2	3	3	2	5	5	2	2	5	5	2	3	2	1	3	3	2	58	21	21	16	50	29	29	9				
32	F	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	51	21	21	9	41	20	20	11			
33	M	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	3	2	3	1	2	5	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	60	22	25	13	38	19	19	12				
34	F	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	2	3	1	5	3	52	23	17	12	41	19	19	12				
35	M	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	5	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	54	18	23	13	44	24	24	11				
36	F	3	2	2	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	60	26	22	12	42	22	22	11			
37	M	2	2	2	3	3	3	3	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	2	3	2	2	1	2	60	23	22	15	43	27	27	7				
38	F	5	5	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	5	5	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	5	2	66	26	27	13	44	21	21	12			
39	F	1	3	3	2	2	5	5	2	2	3	3	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	5	2	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	2	3	5	60	25	25	10	57	31	31	15		
40	F	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	5	5	5	2	5	2	2	2	3	2	3	3	2	56	18	27	11	51	32	32	10		

Anexo 8: Evidencia de turniting

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

PT_CA14 (Marcha Moran y Tito Huamani)
) FINAL (1) ultima- copia - copia.docx

AUTOR

jessica tito

RECuento DE PALABRAS

13616 Words

RECuento DE CARACTERES

79213 Characters

RECuento DE PÁGINAS

74 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Feb 15, 2023 12:24 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 15, 2023 12:26 PM GMT-5

● 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)