



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“ESTRATEGIAS EN LA GESTIÓN DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA PIURA  
AGENCIA- CHICLAYO, 2020”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. UGAZ ORIHUELA, ANALI**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Con todo cariño a mis padres .....  
y ....., que con su apoyo y su  
sacrificio contribuyen para lograr  
mis sueños profesionales, y a mis  
hermanos y seres queridos quienes  
me apoyan día a día para la  
realización de la presente tesis.

**La autora**

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad Alas Peruanas, y a la facultad de administración por hacer posible mis estudios superiores que a pesar de ser de diferentes lugares se está concluyendo con los estudios en sus diferentes sedes.

A mi asesor y a mis docentes quienes aportaron sus conocimientos y experiencias para mi formación académica y realizar la presente tesis.

A la institución Caja Piura de Chiclayo, que me ha permitido realizar la investigación así mismo presentar las estrategias que necesite para mejorar.

**La autora**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la CAJA PIURA Agencia- Chiclayo, 2020. Este estudio es un tipo de investigación no experimental, de corte transversal realizado en una población de 32 colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo y con una muestra de los mismos 32 colaboradores siendo una muestra universal, teniendo al clima organizacional como variable independiente y a la satisfacción laboral como variable dependiente. Los datos de las respectivas variables y sus diferentes dimensiones se han obtenido a través de la técnica de la encuesta. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos después de la aplicación de la encuesta. En la variable considerada encontramos que la situación actual del clima organizacional de los colaboradores de la Caja Piura es inadecuada, asimismo los colaboradores no se encuentran satisfechos a causa de las políticas administrativas de la entidad.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, clima organizacional.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to propose strategies in the management of the organizational climate to improve the job satisfaction of the employees of the Caja Piura Agency- Chiclayo, 2020,. This study is a type of non-experimental, cross-sectional research conducted in a population of 26 employees of the Caja Piura Agency-Chiclayo and with a sample group of the same 32 employees being a universal sample, with the organizational climate as an independent variable and job satisfaction as a dependent variable. The data of the variables in their different dimensions have been obtained through the survey technique. According to the statistical results received after the application of the survey. In the variable literacy we find the current situation of the organizational climate of the employees of the Caja Piura Trust is inadequate, the employees are not satisfied because of the administrative policies of the entity.

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

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	15
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	16
1.1. Planteamiento del problema .....	17
1.2. Formulación del problema.....	21
1.3. Objetivos de la investigación .....	21
1.3.1. Objetivo general .....	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Justificación del estudio .....	22
1.5. Limitaciones de la investigación .....	23
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	24
1.1. Antecedentes del estudio .....	25
1.2. Bases Teóricas .....	31
1.2.1. Estrategias en la gestión del clima organizacional .....	31
1.2.2. Satisfacción Laboral .....	36
1.3. Definición de términos .....	40
1.4. Hipótesis.....	40
1.4.1. Hipótesis general .....	40
1.4.2. Hipótesis específica.....	41
1.5. Variables.....	41
1.5.1. Definición conceptual de la variable .....	41
1.5.2. Definición operacional de la variable.....	41
CAPITULO III: METODOLOGÍA .....	43

3.1. Tipo y nivel de investigación .....	44
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	45
3.3. Población y muestra .....	46
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	46
1.5.3. Operacionalización de la variable .....	47
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento .....	49
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos .....	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	51
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	130
CONCLUSIONES .....	143
RECOMENDACIONES .....	144
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	145
ANEXOS .....	150

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de la variable independiente.....	47
Tabla 2.Operacionalización de la variable dependiente.....	48
Tabla 3.Dimensión autorrealización del clima organizacional. ....	52
Tabla 4. Dimensión involucramiento laboral del clima organizacional. ....	53
Tabla 5. Dimensión Supervisión del clima organizacional.....	54
Tabla 6. Dimensión Comunicación del clima organizacional. ....	55
Tabla 7. Dimensión Condiciones laborales del clima organizacional. ....	56
Tabla 8. Existencia de oportunidades de progresar en la institución. ....	57
Tabla 9. Se siente comprometido con el éxito en la organización. ....	58
Tabla 10. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. .....	59
Tabla 11. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.....	60
Tabla 12. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. ....	61
Tabla 13. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. ....	62
Tabla 14. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo	63
Tabla 15. En la oficina, la información fluye adecuadamente.....	64
Tabla 16. Los objetivos del trabajo son retadores.....	65
Tabla 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.....	66
Tabla 18. Existen suficientes canales de comunicación.....	67
Tabla 19. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	68
Tabla 20. Las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas. .....	69
Tabla 21. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. ....	70
Tabla 22. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. .....	71
Tabla 23. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. ....	72
Tabla 24. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. ....	73
Tabla 25. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. ....	74

Tabla 26. La empresa promueve el desarrollo del personal.....	75
Tabla 27. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. ....	76
Tabla 28. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. ....	77
Tabla 29. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.....	78
Tabla 30. Se reconocen los logros en el trabajo.....	79
Tabla 31. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.....	80
Tabla 32. Existe un trato justo en la empresa.....	81
Tabla 33. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.....	82
Tabla 34. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. ....	83
Tabla 35. Dimensión Condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral. ....	84
Tabla 36. Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral.....	85
Tabla 37. Dimensión Políticas administrativas de la satisfacción laboral. ....	86
Tabla 38. Dimensión Relaciones sociales de la satisfacción laboral. ....	87
Tabla 39. Dimensión Desarrollo personal de la satisfacción laboral. ....	88
Tabla 40. Dimensión Desempeño de tareas de la satisfacción social. ....	90
Tabla 41. Dimensión Relación con autoridad de la satisfacción laboral. ....	91
Tabla 42. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores. ....	92
Tabla 43. El sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizan. ....	93
Tabla 44. El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones. ....	94
Tabla 45. Sienten que el trabajo que hacen es justo para su manera de ser.....	95
Tabla 46. La tarea que realizan es tan valiosa como cualquier cosa.....	96
Tabla 47. Los jefes son comprensivos. ....	97
Tabla 48. Se sienten mal con lo que ganan. ....	98
Tabla 49. Sienten que reciben de parte de la institución mal trato. ....	99
Tabla 50. Les agrada trabajar con sus compañeros.....	100

Tabla 51. Su trabajo les permite desarrollarse personalmente.....	101
Tabla 52. Se sienten realmente útil con la labor que hacen. ....	102
Tabla 53. Es grata la disposición de los jefes cuando les piden una alta sobre mi trabajo.....	103
Tabla 54. El ambiente donde trabajan es confortable. ....	104
<i>Tabla 55. Sienten que el sueldo que tienen es bastante aceptable.....</i>	<i>105</i>
<i>Tabla 56. La sensación que tienen de su trabajo es que les están explotando. .</i>	<i>106</i>
Tabla 57. Prefieren tomar distancia de las personas con que trabajan.....	107
Tabla 58. Les disgusta su horario.....	108
Tabla 59. Disfrutan de cada labor que realizan en su trabajo. ....	109
Tabla 60. Las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia. ....	110
Tabla 61. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. ....	111
Tabla 62. La comodidad que les ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable. .....	112
Tabla 63. Felizmente su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas. .....	114
Tabla 64. El horario de trabajo les resulta incómodo.....	115
Tabla 65. La solidaridad es una virtud característica en sus grupos de trabajo. .	116
Tabla 66. Se sienten feliz por los resultados que logran en su trabajo. ....	117
Tabla 67. Su trabajo les aburre.....	118
Tabla 68. La relación que tienen con sus superiores es cordial. ....	119
Tabla 69. En el ambiente físico donde se ubican trabajan cómodamente.....	120
Tabla 70. Su trabajo les hace sentir realizados. ....	121
Tabla 71. Les gusta el trabajo que realizan. ....	122
Tabla 72. No se sienten a gusto con su(s) jefe(s).....	123
Tabla 73. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. .....	124
Tabla 74. No les reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias. ....	125
Tabla 75. Haciendo su trabajo se sienten bien con ellos mismos. ....	126
Tabla 76. Se sienten complacidos con la actividad que realizan. ....	127

<i>Tabla 77. Su(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hacen en su trabajo. ....</i>	128
Tabla 78. Cronograma de las actividades en la gestión del clima organizacional. .....	139
Tabla 79. Flujo de Caja. ....	141
Tabla 80. Calculo del VAN y la TIR .....	142

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión autorrealización del clima organizacional.....	52
Figura 2. Dimensión involucramiento laboral del clima organizacional. ....	53
Figura 3. Dimensión Supervisión del clima organizacional. ....	54
Figura 4. Dimensión Comunicación del clima organizacional. ....	55
Figura 5. Dimensión Condiciones laborales del clima organizacional. ....	56
Figura 6. Existencia de oportunidades de progresar en la institución.....	57
Figura 7. Se siente comprometido con el éxito en la organización.....	58
Figura 8. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. .....	59
Figura 9. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.....	60
Figura 10. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.....	61
Figura 11. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.....	62
Figura 12. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo .....	63
Figura 13. En la oficina, la información fluye adecuadamente.....	64
Figura 14. Los objetivos del trabajo son retadores. ....	65
Figura 15. Los trabajadores están comprometidos con la organización .....	66
Figura 16. Existen suficientes canales de comunicación. ....	67
Figura 17. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. .....	68
Figura 18. Las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas.....	69
Figura 19. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. ....	71
Figura 20. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. .....	71
Figura 21. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. ....	72
Figura 22. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.....	73
Figura 23. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.....	75
Figura 24. La empresa promueve el desarrollo del personal .....	76

Figura 25. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. ....	77
Figura 26. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. ....	78
Figura 27. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo .....	79
Figura 28. Se reconocen los logros en el trabajo. ....	80
Figura 29. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.....	81
Figura 30. Existe un trato justo en la empresa. ....	82
Figura 31. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.....	83
Figura 32. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.....	84
Figura 33. Dimensión Condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral.....	85
Figura 34. Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral.....	86
Figura 35. Dimensión Políticas administrativas de la satisfacción laboral.....	87
Figura 36. Dimensión Relaciones sociales de la satisfacción laboral.....	88
Figura 37. Dimensión Desarrollo personal de la satisfacción laboral.....	89
Figura 38. Dimensión Desempeño de tareas de la satisfacción social.....	90
Figura 39. Dimensión Relación con autoridad de la satisfacción laboral.....	91
Figura 40. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores. ....	92
Figura 41. El sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizan. ....	93
Figura 42. El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones. ....	94
Figura 43. Sienten que el trabajo que hacen es justo para su manera de ser.....	95
Figura 44. La tarea que realizan es tan valiosa como cualquier cosa. ....	96
Figura 45. Los jefes son comprensivos. ....	97
Figura 46. Se sienten mal con lo que ganan.....	98
Figura 47. Sienten que reciben de parte de la institución mal trato. ....	99
Figura 48. Les agrada trabajar con sus compañeros. ....	100
Figura 49. Su trabajo les permite desarrollarse personalmente.....	101

Figura 50. Se sienten realmente útil con la labor que hacen. ....	102
Figura 51. Es grata la disposición de los jefes cuando les piden una alta sobre mi trabajo.....	104
Figura 52. El ambiente donde trabajan es confortable. ....	105
Figura 53. Sienten que el sueldo que tienen es bastante aceptable. ....	106
Figura 54. La sensación que tienen de su trabajo es que les están explotando. ..	107
Figura 55. Prefieren tomar distancia de las personas con que trabajan. ....	108
Figura 56. Les disgusta su horario. ....	109
Figura 57. Disfrutan de cada labor que realizan en su trabajo. ....	110
Figura 58. Las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia. ....	111
Figura 59. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. ....	112
Figura 60. La comodidad que les ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable. ....	113
Figura 61. Felizmente su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas. ....	114
Figura 62. El horario de trabajo les resulta incómodo. ....	115
Figura 63. La solidaridad es una virtud característica en sus grupos de trabajo. ....	116
Figura 64. Se sienten feliz por los resultados que logran en su trabajo. ....	117
Figura 65. Su trabajo les aburre. ....	118
Figura 66. La relación que tienen con sus superiores es cordial. ....	119
Figura 67. En el ambiente físico donde se ubican trabajan cómodamente. ....	120
Figura 68. Su trabajo les hace sentir realizados. ....	121
Figura 69. Les gusta el trabajo que realizan.....	122
Figura 70. No se sienten a gusto con su(s) jefe(s).....	123
Figura 71. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. ....	124
Figura 72. No les reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias. ....	125
Figura 73. Haciendo su trabajo se sienten bien con ellos mismos.....	126
Figura 74. Se sienten complacidos con la actividad que realizan. ....	127
Figura 75. Su(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hacen en su trabajo.....	128

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo recalca la evidencia que en la provincia de Chota existen gran número de instituciones financieras las cuales no muestran mucho interés a la satisfacción y el clima laboral, problema evidente en las instalaciones de la Caja Piura de la agencia Chiclayo, teniendo como consecuencia que no se logran los objetivos organizacionales. En cuanto al clima organizacional actual se evidencia una gran preocupación, debido a que el trabajo que se efectúa es bajo presión. Asimismo, se plantea el objetivo general de Proponer estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020. Para la realización de este se exponen los siguientes objetivos específicos: a) Diagnosticar la situación actual del clima organizacional de los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020. b) Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020. c) Diseñar estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020.

Dicho estudio fue realizado en la provincia de Chiclayo, y dada la problemática existente nos planteamos la siguiente pregunta, ¿Cómo mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia – Chiclayo 2020?, la cual va acorde con nuestra hipótesis, que las estrategias en la gestión del clima organizacional mejorarán la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020. El estudio está enfocado en proponer estrategias las cuales permitan la mejora de la satisfacción de los colaboradores, los cuales se vean reflejados en sus labores, para esto en el primer capítulo se presenta el problema de investigación; seguido del segundo capítulo en el cual se muestra el marco teórico compuesto por antecedentes de estudio y teorías relacionadas al tema de investigación; en el tercer capítulo se encuentra la metodología utilizada; en el cuarto capítulo se encuentran los resultados, por último en el quinto capítulo la discusión seguido de las conclusiones y recomendaciones respecto al tema investigado.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema**

Actualmente, las empresa ha sufrido diversas transformaciones, las cuales siguen dándose de una forma gradual, la percepción habida del trabajador o el rol que ejercía en la organización cada vez es más relevante, puesto que no se mantiene la concepción de que el colaborador era una pieza dentro de la institución, por lo contrario, es percibido como el capital, recurso o potencial humano que alta relevancia, siendo este el factor intangible más valioso diversas empresas privadas y públicas los que cumplen un rol imprescindible en la productividad y eficacia (Esmeni & Paredes, 2015).

Es por esta razón que el ambiente donde se efectúan las actividades diarias se conoce como clima organizacional, el cual debe ser el mejor ya que este permitirá que el personal se desenvuelve eficientemente en la empresa, diversas empresas presentan un clima laboral inadecuado, lo que es responsabilidad de la gerencia así como el área de recursos humanos o el que se encargue de elaborar diversas estrategias y diversas intervenciones para generar un ambiente motivador y agradable para el personal, que brinde la satisfacción en el ambiente de trabajo y permita se muestren actitudes positivas con respecto a su puesto laboral, creando de esta manera buenos valores y creencias al desarrollar sus actividades diarias, las que son en su mayoría características del puesto actual que ejerce (Constantino y Lozada, 2018).

Heraldo (2016) indica en su artículo “Un nivel bajo de satisfacción en el trabajo que implica en la salud mental a los 40 años.” Según el análisis ejecutado por unos expertos de la Universidad de Ohio – EE.UU., confirma que, si la satisfacción del empleado tuvo algún impacto en su salud física, es de hecho que fue especialmente importante en la salud mental. De modo que los colaboradores desde el día uno en labora a sus actividades en el trabajo, se mostraron poco felices, con el acontecer del tiempo se presentaron ciertos obstáculos que conllevaron a la depresión, miedos y

sueño. Sin embargo, también pudieron observar que las personas que sentían esa satisfacción en el trabajo evitan generar ciertos problemas de salud asociados a una constante insatisfacción o la baja de la satisfacción

Cabanillas (2018) menciona que, debido a la globalización, las empresas atraviesan una fuerte competencia a nivel nacional e internacional, lo que ha generado una gran preocupación por generar condiciones agradables para el personal, a fin de aumentar su motivación, compromiso y satisfacción en la organización, las organizaciones se verá favorida con un adecuado desempeño de sus colaboradores que le permitirá alcanzar sus objetivos empresariales. Pero lamentablemente no todas le presta la debida atención, lo cual se hace visible en la falta de identificación, deslealtad relaciones interpersonales inadecuadas, entre otras.

Así tenemos una de las empresas más reconocidas mundialmente, Coca-cola es una de las empresas que mayor posicionamiento tiene a nivel mundial. Una de sus principales características y causas de éxito es que posee un clima organizacional muy positivo en cual se basa fundamentalmente en su trabajo en equipo. Para la empresa, el funcionamiento tanto interno como externo es importante y por eso emplea distintas formas para mantener motivados a sus trabajadores y así funcionar eficazmente como una marca global llena de éxito. Por ello es que esta empresa utiliza como base fundamental de su clima organizacional a sus empleados a los cuales se los motiva de diferentes maneras como poder seleccionar sus horarios, programas de becas y además se les incluye beneficios a nivel laboral y profesional, (Vitini, 2015).

Durante los últimos años, en España las diversas empresas han asumido un grado problema, ya que los niveles deficientes del clima laboral han empeorado, los negocios, empresas e instituciones han recibido diversos problemas, como el problema socioeconómico, así como un ambiente laboral ineficiente, lo cual ha provocado la inestabilidad laboral, el descontento de diversos profesionales que han dejado sus puestos de trabajo

por un ambiente hostil, el mismo que no ayudaba que puedan efectuar sus funciones a cabalidad, dejando a diversa empresas sin capital humano (Llorente, 2019).

Loring (2018) en su artículo “¿Realmente somos más felices cuanto menos trabajamos?” mostró que, según el índice de Satisfacción Laboral de 2017, aquellas personas que trabajan por más de 40 horas a la semana suelen estar más satisfechas con su trabajo. A pesar de que sorprenda ciertos aspectos, los expertos indican las razones que conllevan a los factores que involucran a la satisfacción laboral, siendo estos el tiempo parcial que se ejerce en las actividades laborales junto al tiempo completo, por lo que impiden la satisfacción plena del trabajador como el cumplimiento de objetivos. Inclusive podría llegar a suceder que la cantidad de horas laboradas no sea conforme a las horas establecidas laboralmente: quienes poseen jornada menor podrían orientar menos tiempo para llevar a cabo la misma cantidad de trabajo.

#### **A nivel nacional.**

Quispe (2015) en Andahuaylas, en donde se evidencia la insatisfacción en los colaboradores, siendo el principal causante de ello el clima laboral, pues no se sienten cómodos y contentos en la institución que laboran, de igual manera se ha encontrado que el personal no se halla identificado con la empresa, la carencia de comunicación entre iguales y con los jefes ha permitido que el compañerismo sea inadecuado, evidenciándose relaciones tensas, así mismo el personal se halla disconforme con las remuneraciones, las condiciones físicas que la empresa les brinda entre otras ha provocado que los individuos perciba un clima laboral deficiente por ende se encuentran descontentos en ella.

En Arequipa se encontró problemas similares que atraviesan diversas empresas que provocan un inadecuado clima laboral que repercute en la satisfacción del personal entre ellas tenemos: la falta de reconocimiento, de

comunicación, de incentivos, la escaso involucramiento del personal en la toma de decisiones, los estilos de liderazgo que no concuerdan con todo el personal, el sentirse desplazados, son factores que desmotivan al sujeto y disminuye el compromiso con la organización, por lo que el contar con un clima laboral es impredecible ya que este ayuda a desarrollar sus labores y objetivos tanto particulares como organizacionales (Vara, 2017).

#### **A nivel regional.**

#### **1.3. Teorías relacionadas**

En la provincia de Chiclayo existen gran número de instituciones financieras las cuales no muestran mucho interés a la satisfacción y el clima laboral, por lo que sus colaboradores se hallan muy disconformes con el entorno laboral en el cual se encuentran, apariencia que se relaciona en su agrado personal, problema evidente en las instalaciones de la Caja Piura de la agencia Chiclayo, donde el personal no se encuentran contento en la empresa lo que ha generado diversas renunciadas inesperadas teniendo como consecuencia no lograr los objetivos organizacionales. En cuanto al clima organizacional actual se evidencia una gran preocupación, debido a que el trabajo que se efectúa es bajo presión, estas funciones realizadas por cada uno de ellos se basan en metas mensuales, en donde sus horarios de trabajo sobrepasan a la establecida, además de realizar trabajos de campo, no cuentan con la implementación y equipamiento necesario, asimismo cada integrante está enfocado en sus propias metas personales más no organizacionales.

Por otro lado, el personal de la agencia Chiclayo muestran gran incomodidad dentro de la organización debido a que para poder ser mejor remunerados y ascender a otros puestos, tienen que cumplir con sus metas mes a mes, existe personal laborando por más de 8 años quienes no se encuentran conformes por el salario que perciben, perciben que no se valora el esfuerzo que realizan por la captación de nuevos clientes, teniendo en

cuenta que el mercado en la ciudad de Chiclayo es cada vez más competitivo, el pasar más tiempo en oficina debido a los horarios establecidos y no contar con los reconocimientos adecuados cuando se logra los objetivos afecta considerablemente a cada uno de los integrantes con su rendimiento y productividad en sus respectivos puestos de trabajo causando una alta insatisfacción lo que influye para tomar la decisión de una posible renuncia y/o despidos. Por todo lo expuesto anteriormente resulta relevante realizar esta investigación, proponiendo estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia - Chiclayo, 2020.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia – Chiclayo 2020?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Proponer estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar la situación actual del clima organizacional de los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020.

Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020.

Diseñar estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia-Chiclayo, 2020.

#### **1.4. Justificación del estudio**

El presente trabajo muestra gran relevancia puesto que permitirá conocer la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura en Chiclayo, en mismo que ayudará a implementar estrategias que ayuden a mejorar la situación actual, puesto que tanto el compromiso como la satisfacción laboral son componente relevante para que logren cumplir los objetivo y metas dentro de la empresa.

Se justifica a nivel teórico ya que el trabajo de investigación se sustentará en teorías fidedignas y confiables, respaldando la investigación pues reunirá diversos conocimientos teóricos que ayudará a fundamentar cada hallazgo con autores reconocidos y pioneros de comprimo organización como de satisfacción laboral.

Metodológicamente se justifica, ya que se aplicarán diversas técnicas e instrumentos para la recolección debida de datos, cuyos instrumentos debidamente validados, con su respectiva fiabilidad para su aplicación, recolectando datos confiables para el desarrollo de la investigación, los que podrán ser empelados en investigaciones con la misma problemática o variables de estudio.

A nivel práctico la presente investigación es de gran relevancia ya que permitirá conocer la situación en la que se halla el personal de la Caja Piura Agencia de Chiclayo y a partir de ello implementar diversas estrategias para mejorar las variables de estudio, el cual ayudará a que la empresa pueda cumplir con sus metas establecidas, por otro lado, servirá como una guía para diversas investigaciones que busquen mejorar algún aspecto de una organización.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

Entre las principales limitaciones se centra las siguientes:

- Escasos antecedentes de las variables en estudio en el sector financiero.
- La elaboración del proyecto de investigación está financiada exclusivamente por la autora del mismo.
- Falta de acceso a la información interna de la empresa, entre ellas: los objetivos, visión, misión, sin embargo, de logro contactar con un colaborador antiguo de la empresa.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes del estudio

### A nivel internacional

Santana (2018) en su trabajo de investigación que lleva por nombre “*Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato*” en la Universidad Técnica de Ambato, tuvo como finalidad el determinar si existe relación entre comportamiento organizacional y manejo de conflictos laborales, para ello utilizó un tipo de estudio cuantitativo con diseño no experimental-transversal y nivel descriptivo, su muestra fue de 150 profesionales, a los que se les aplicó el Cuestionario para la Evaluación del Clima Organizacional en Salud y el Cuestionario ROCI-II. Se halló que el compromiso laboral se encuentra en riesgo ya que su media fue de  $M=4,87$ , así mismo las dimensiones del comportamiento organizacional se encontraron en riesgo, en motivación ( $M=5,33$ ), en comunicación ( $M=4,74$ ) y relaciones interpersonales ( $M=4,54$ ), la dimensión de estructura organizacional presente en un nivel de riesgo con una media de 4,77, en estilos de dirección sucede lo mismo con un 5,17. Con respecto a los estilos de compromiso se encontró en integración una media de 2,62, en dominación 2,22, evitación 3,12, servilismo 2,31 y en compromiso 2,62.

Guevara (2018) en su investigación denominada “*Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*”, en la Universidad Andina Simón Bolívar cuyo objetivo fue diseñar un plan que sirva como herramienta que contribuya a obtener los objetivos institucionales, favoreciendo un clima adecuado a través del compromiso. Se usó una investigación exploratoria, descriptiva con propuesta, su muestra estuvo conformada por 100 personas, se les aplicó una encuesta. Los resultados muestran que el nivel de satisfacción en la población en promedio con el 75.2%, en cuanto a la dimensión cooperación se encontró que el 79.5% se

encuentran en un nivel aceptable, en relaciones están en un nivel bueno con el 80.8%, el 45.1% se ubican en un nivel malo de conflicto, en la dimensión liderazgo el 80.1% está en un nivel bueno, de igual manera el 92% en identidad, en compensación el 69.8 se encuentra en un nivel regular y por último en estructura el 75.2% se halla en un nivel aceptable.

Godoy (2017) en su tesis titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en las compañías de transporte de carga pesada en el cantón el Empalme*” en la Universidad Espíritu Santo, cuya finalidad fue establecer la incidencia entre las variables mencionadas en las PYMES del rubro de transporte, para ello empleo un enfoque empírico analítico, con diseño no experimental, su muestra fue de 92 conductores, los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de clima organizacional de Ortega y el cuestionario de satisfacción laboral de Melia. Los resultados demuestran la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de 2 empresas de transporte de carga pesada (0.960), el 53% considera que existe una buena comunicación con el jefe, un 88% indicó que le agrada trabajar en la empresa, un 89% considera que las capacitaciones contribuyen a que se realice un buen trabajo, el 63% menciona promueven reuniones para escuchar a los trabajadores, el 53% menciona que existe compañerismo entre ellos, existe disconformidad con el salario en ambas compañías.

### **A nivel nacional**

Vásquez (2017) en su trabajo que lleva por nombre “*El clima laboral y su incidencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de ciudad Ente, 2016*” en la Universidad Juan Mejía Baca, tuvo como objetivo el establecer la relación del clima laboral en la productividad de los colaboradores de una Municipalidad, la metodología

utilizada fue la siguiente: tipo cuantitativa, con diseño no experimental y transversal, la muestra estuvo compuesta por 7 personas, a los que se les aplico dos encuestas, de los resultados se concluye que el 57.1% menciona que se cumplen a cabalidad las funciones, un 71.4% menciona que escasamente necesitan recibir órdenes para cumplir sus actividades diarias, un 57.1% generalmente son ellos quienes toman sus decisiones, el 57.1% afirman tener sus objetivos claros, un 85.7 expresan que reciben algún tipo de recompensas, un 57.1% consideran que existen posibilidades para ascender, el 57% a veces recibe estímulos, la comunicación entre compañero se da de vez en cuando según el 57.1%, un 71.4% considera que el clima en su centro de trabajo es regular, se encontró que el clima laboral influye positiva y directamente en la productividad del personal de la Municipalidad Distrital de Eten, ya que la correlación de Pearson, fue de 0.681.

Claros (2017) en su investigación denominado “*El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo Sede Huamachuco – 2016*” en la Universidad Nacional de Trujillo, cuya finalidad fue determinar la incidencia de las variables mencionadas en empelados de la Caja Trujillo, utilizo un método inductivo. Deductivo, con un diseño no experimental – descriptiva, la muestra estuvo conformada por 20 empelados, a quienes se les aplicó un cuestionario. Sus resultados muestran que el coeficiente de Spearman fue de 0.0652 lo que indica la relación positiva moderada entre las variables de estudio. Se encontró quemás de la mitad de la población se encuentra conforme al clima laboral evidenciándose se en el 51.82%, y el 48.18% no lo está. Concerniente a la satisfacción laboral se encontró que el 43.75% están satisfechos y el 56.25% no lo está. Por último, se encontró relación positiva morada en los niveles de clima y satisfacción.

Tello (2017) en su investigación denominada “*La competencia laboral y el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 04 - comas 2015*” en la Universidad César Vallejo, cuya finalidad fue determinar la relación entre las variables mencionadas en trabajadores de la UGEL, se empleó un método deductivo, con un tipo descriptiva y diseño no experimental de corte transversal, su muestra fue de 60 colaboradores, se aplicó el cuestionario de la competencia laboral y de clima organizacional. Se encontró que el 56.67% evidencia competencias laborales adecuadas, en donde el 53.33% experimenta un clima laboral regular y un nivel de satisfacción moderado con el 78.33%, se halló también que la satisfacción del personal depende del 20% de las competencias laborales y clima laboral, así como la satisfacción depende del 43% de competencias y clima laboral; se encontró que las condiciones de trabajo dependen del 67.6% de la competencia y clima organizacional, así como el reconocimiento personal y social depende del 47.1% de la competencia y clima organizacional, finalmente, la variable de beneficios económicos depende 47.1% de la competencia Laboral y el Clima Organizacional.

Hijar (2016), en su investigación:” Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016” en la ciudad de Trujillo, tuvo el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa industrial privada.

El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 70 trabajadores de la Empresa Designs Quality Exports S.A.C., 2016. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Los resultados hacen concluir que existe relación significativa ( $r=0.556$ ;  $p=0.000<0.01$ ) entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Designs Quality Exports

S.A.C., 2016. Estos resultados indican que a mayor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

### **A nivel local**

Millán y Montero (2017) desarrollaron una tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016” (Tesis de Pregrado), teniendo como propósito investigativo, determinar la vinculación que radica entre la satisfacción laboral y el involucramiento sobre el clima organizacional. Para el desarrollo de la investigación, la metodología fue un estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental, para la recolección de los datos se tuvo como muestra a 37 trabajadores de la empresa, a los que entrevistó y encuestó para reunir datos necesarios que ayuden a la investigación. Por lo tanto, los resultados expuestos mostraron la existencia que radica sobre las dimensiones de las variables en estudio. Por lo que el autor sugiere aplicar técnicas como constante capacitación al personal con el fin de hacer sentir a los trabajadores parte fundamental para la empresa, además recomienda que se analice los estatus salariales acorde a las funciones.

La investigación desarrolla pudo determinar la relación directa, y sobre todo el impacto que puede implicar los factores que involucran el clima organizacional, además de cómo estos influyen de manera directa a la satisfacción laboral, del cual beneficia y perjudica según la situación al desenvolvimiento del empleador.

Rodríguez y Tiravanti (2015) realizaron un estudio sobre: “Análisis del nivel de satisfacción del personal para la mejora del clima laboral en la unidad de atención al cliente de la empresa Electronorte S.A- Chiclayo” (Tesis de Pregrado), cuya finalidad fue evaluar el grado de satisfacción que tiene el personal que labora en la empresa en estudio. La metodología fue

de tipo descriptiva con un diseño no experimental, para lo cual se contó con una muestra de 20 colaboradores, los cuales fueron encuestados respectivamente. Obtuvo como resultados que la satisfacción del personal en la unidad de atención al cliente es de 59%, mientras que el clima laboral presentó un porcentaje de 63% en la empresa. Por lo que el autor culmina manifestando que la relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal que labora en la empresa Electronorte S.A – Chiclayo.

Es relevante mencionar que la empresa del presente estudio necesita implementar una propuesta de mejora del clima laboral pese a que los resultados arrojaron que existe una buena satisfacción del personal y clima laboral ya que al hacer uso de esta propuesta lograra optimizarse las variables.

Roncal (2018) en su investigación denominada *“El clima laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional de AFP Horizonte-Cajamarca, período 2013”* desarrollada en la Universidad Nacional de Cajamarca, cuyo objetivo fue conocer aquellos factores del clima laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional, se utilizó un método deductivo-analítico, con un tipo de investigación aplicada, nivel correlacional y de diseño transversal, su muestra conformada por 9 trabajadores, a los cuales se les aplicó una encuesta con escala Likert, cuyos resultados demostraron que en la dimensión métodos de mando se obtuvo un promedio de 3.11 indicando un nivel regular, reflejando que no existe compromiso alguno para con la empresa; en fuerzas motivacionales se obtuvo 3.11, ubicándolo en un nivel regular, es decir que no se cuenta con herramientas o equipos necesarios para efectuar eficientemente las funciones dentro del centro de trabajo; el nivel de proceso de comunicación fue regular con el 3.38 de promedio, en donde el flujo de información no es coherente y esto conlleva a cometer problemas, en proceso de influencia se obtuvo un promedio regular (3.47) en donde el personal cree que existen preferencias con ciertos empleados; en proceso

de toma de decisiones el nivel fue entre malo y regular (2.69), se alcanzó un nivel regular en proceso de planificación, en proceso de control se obtuvo un nivel regula (3.11) y por último en la dimensión rendimiento y desempeño se logró un nivel regular, se propuso un plan para fortalecer el clima laboral y se logró identificar la relación entre clima y desarrollo organizacional.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Estrategias en la gestión del clima organizacional**

#### **Definición de Estrategia**

Según Contreras (2013) quien cita a Chandler (2003) refiere que las estrategias son el establecimiento de la manera en cómo se logran los objetivos organizacionales a largo plazo, agrupando todas las herramientas necesarias, así como también incluyen la asignación de los recursos que serán utilizadas en la gestión de la empresa.

Chiavenato (2014) señala que el clima organizacional, se enfoca en las diferentes percepciones que se efectúan mediante el desenvolvimiento o desempeño generado por los trabajadores, del cual se involucran ciertos factores como las actitudes, comportamientos, entre otros aspectos internos, de acuerdo a las situaciones presentadas en la empresa.

Por otro lado; Bager (2012) señala que el clima organizacional es el ambiente en el cual el personal de una empresa se desenvuelve y percibe diversas características del espacio donde laboren, el mismo que influye en su comportamiento, es decir que el clima organizacional es percibido por los colaboradores; teniendo en consideración lo mencionado anteriormente se puede percibir que las estrategias en la gestión del clima organizacional corresponde a las herramientas y recursos que serán utilizados a fin de

contribuir en una adecuada gestión del ambiente de trabajo donde desempeñan sus funciones los colaboradores.

El clima organizacional expresa la influencia que ejerce el ambiente sobre la motivación del individuo en el medio de trabajo, es la cualidad o propiedad del ambiente laboral que percibe los miembros de una institución y que influye en su conducta (Chiavenato, 2017).

### **Factores del clima laboral**

Según Palma (2007) los factores del clima laboral son los siguientes:

#### **1. Autorrealización:**

Chiavenato (2017) hace referencia a la teoría Jerarquía de las necesidades de Maslow, la cual menciona que la necesidad más elevada del ser humano es la autorrealización y son las que animan a la persona hacer uso de su potencial y continuar desarrollando automáticamente en el transcurso de su vida, en donde la tendencia a superarse siempre está vigente. Esta necesidad se relaciona estrechamente con la autonomía, así como a la independencia en el trabajo, competencias y la utilización plena de todos los talentos que posee, buscando constantemente su crecimiento, desarrollo personal y éxito personal.

#### **2. Involucramiento laboral:**

Frías (2001) añade que un colaborador involucrado, es aquel que se adhiere y posee los conocimientos necesarios para ayudar a que la empresa logre sus metas institucionales, apoyándolo en todo momento para que esta crezca cada día más, tornándose

rentable con el tiempo, es decir que convierte los objetos empresariales en objetivos individuales.

### **3. Supervisión:**

Función del personal que perciba un clima organizacional acorde a lo que desea, es indispensable que este brinde sugerencias en cuanto al control que efectúa su supervisor, estas sugerencias deben estar dirigidas a sus funciones diarias, los mismos que deberán promover una orientación y apoyo para la realización eficiente de estas, en donde se busque la mejora continua en la utilidad que brindan.

### **4. Comunicación:**

Cuadrado (2007) expresa que un buen desempeño y productividad se logra si se incrementa una adecuada comunicación dentro de la empresa, esta comunicación debe ser efectiva entre el personal y los directivos; si por el contrario la comunicación es decreciente el rendimiento y productivo se va a ver afectado, ya que no se cuentan con una cercanía entre los jefes y personal.

### **5. Condiciones laborales:**

Este punto es relevante ya que brinda información real de las condiciones que brinda la empresa, para efectuar a cabalidad las funciones diarias que le compete su puesto de trabajo. la empresa está en la obligación de ofrecer todas las facilidades a sus colaboradores para mejorar su desempeño laboral, de igual manera el salario es un elemento relevante en la vida del individuo, ya que una remuneración media e ínfimo ayuda a que

se mantenga un clima laboral adecuado, lo cual no indica que brinde grandes resultados o que aumente el desempeño.

### **Tipos de clima organizacional**

El clima contempla las características del ambiente laboral, las que nos percibamos por el trabajador, si esta afecta el comportamiento del individuo, es importante conocer el tipo de climas organizacionales, ante Barroso (2004) propone los siguientes:

#### **a. Clima tipo Autoritario – Explotador:**

Este tipo de clima, no presenta confianza con sus empleados, por lo que la mayor parte de la toma de decisiones y de los objetivos que la empresa debe cumplir es tomada solo por el jefe, la carga de trabajo se distribuye en cuanto a distribución descendentes. En tal sentido son los trabajadores quienes tienen que laborar arduamente en un ambiente lleno de presión, sanciones, advertencias, hostigamientos y en donde la necesidad carente se refugia en los niveles psicológicos y seguridad, ya que este tipo de clima no presenta estabilidad en la comunicación con la dirección, no existe otra que no sea órdenes, mandatos e instrucciones a cumplir.

#### **b. Clima tipo Autoritario – Paternalista:**

Este se caracteriza por ser una dirección que brinda la confianza condescendiente a todos sus colaboradores, es comparado al amor que un padre tiene con su hijo o un amo a sus siervos, pues este trata de instruirlo para no cometer errores más adelante, la mayor parte de las decisiones que se debe tomar suelen estar direccionadas por el jefe, pero algunas de estas decisiones son tomadas por los escalones inferiores, dando como oportunidad al personal de brindar sus opiniones para la mejora de la empresa, bajo este tipo de clima se aprecia que la alta dirección trata de satisfacer las necesidades

sociales, a pesar de ellos el trabajo dentro de la empresa suele ser visto como estable y estructurado.

**c. Clima tipo Participativo - Consultivo:**

El clima participativo- consultivo, es aquel que en el momento de la toma de decisiones a pesar de que generalmente que la tomen ellos, permiten que los subordinados puedan expresar libremente sus opiniones, pensamientos y sentimientos, así como les permite tomar las decisiones en los niveles inferiores, es por ello que la confianza entre jefes y empleados es buena, la comunicación es de tipo descendente, en decir se puede tener contacto con cargos inferiores para comunicar órdenes.

**d. Clima tipo Participativo – Grupal:**

Y por último el clima participativo – grupal, es el que ha diseñado una adecuada forma de toma de decisiones, es decir que estas se encuentran diseminados en toda la organización las que se encuentran integrados por cada nivel, debido a que la alta dirección tiene toda la confianza con sus colaboradores, las relaciones suelen ser mejores, la comunicación entre ellos fluida y de manera ascendente o descendente que permite tener contacto con altos mandos y expresarles o inquietudes directamente, en el cual se quiere lograr la satisfacción a sus necesidades, los colaboradores se encuentran promovidos por la participación y la implicación en la empresa.

**Características del clima organizacional**

Para Griffin (2010) el clima organizacional puede provocar cambios temporales en las actitudes del personal, la misma que se puede referir a: el cumplimiento de los pagos, incentivos, aumento de salarios, personal

reducido, cambio de directiva, entre otros. Cuando se aumenta el salario se incrementa las ganas de continuar laborando, situación contraria sucede si se reduce el personal.

## **2.2.2. Satisfacción Laboral**

### **Definición**

Para Chiavenato (2007) define a satisfacción laboral al estado emocional tanto positivo como negativo que resulta de la percepción interna del sujeto, el cual es resultado de las experiencias laborales, nos trata de una actitud en específico, sino de una actitud en general.

Valenzuela (2014) es una actitud en conjunto, la cual se desarrolla en la persona ante una o más situaciones en el trabajo, por eso el concepto de satisfacción laboral está globalizado, pues hace referencias a las diversas actitudes que las personas que viven en sus días laborales.

Robbins y Judge (2009) expresan que la satisfacción laboral es la sensación positiva ante el trabajo, el cual surge en la evaluación de las características que este posee, es decir una persona con satisfacción posee sentimientos positivos con su empresa y una insatisfecha presenta sentimientos negativos hacia ella.

### **Dimensión de la satisfacción laboral**

Según Palma (2005) clasificación de las siguientes dimensiones de la satisfacción laboral:

#### **1. Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales:**

Esta primera dimensión hace referencia a todos los elementos que componen las condiciones que proporciona la empresa para la adecuada función entre ellas encontramos los materiales, la infraestructura en donde se desenvuelve la actividad diaria de trabajo.

**2. Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos:**

La autora refiere que los beneficios laborales y/o remunerativos es el grado en el que se complacen al colaborador, brindándole un incentivo económico adicional a su pago, como pago por la labor que se realiza.

**3. Factor III: Políticas Administrativas:**

Esta dimensión hace referencia al grado de acuerdo que existe frente a los lineamientos o normas establecidas por la empresa, las cuales están dirigidas a regular la relación dentro de la institución y asociadas directamente con el personal.

**4. Factor IV: Relaciones Sociales:**

Grado de complacencia frente a la interrelación con los compañeros de trabajo dentro de la empresa, con quienes se comparte la gran parte del tiempo y diversas actividades laborales en el día a día.

**5. Factor V: Desarrollo Personal:**

En el desarrollo personal se brinda la oportunidad al personal para efectuar sus actividades significativamente, haciendo uso de todo el potencial que posee para lograr su realización en el trabajo y sentir que ha llegado a cumplir sus metas personales y profesionales.

## **6. Factor VI: Desempeño de Tareas:**

La autora mencionó es la valoración con la que asocia el colaborador con respecto a sus funciones diarias en la organización donde labora; por lo tanto, si la persona se siente motivado y parte importante de la entidad por la labor que realiza podrá lograr los cambios y metas que se persigan.

## **7. Factor VII: Relación con la Autoridad:**

Es la apreciación valorativa de un trabajador en relación con su jefe directo, de igual manera con sus actividades cotidianas.

### **Tipos de satisfacción laboral**

Para Peiró y Prieto (1996) proponen los siguientes tipos de motivación:

- **Satisfacción laboral progresiva:** se basa en las aspiraciones.
- **Satisfacción laboral estabilizada:** Se encarga de mantener el nivel de aspiraciones en los trabajadores.
- **Satisfacción laboral resignada:** Se encarga de reducir el nivel de aspiraciones.
- **Insatisfacción laboral constructiva:** La insatisfacción es un inicio para mejorar la situación actual en la que se encuentra la empresa.
- **Insatisfacción laboral fija:** Vela por el cumplimiento de las aspiraciones manteniéndolas.
- **Pseudo-satisfacción laboral resignada:** Ante la no satisfacción distorsiona la percepción de la realidad.

## **Importancia de la Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral muy relevante ya que genera beneficios a nivel individual, grupal y organizacional, de igual manera implica una maduración en la cultura organizacional. Robbins (2005) plantea tres razones por las que la satisfacción laboral es importante.

- Un personal insatisfecho.
- Se ha demostrado que los colaboradores satisfechos suelen gozar de mejor salud y viven más años.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

García y Navarro (2007) describen la relevancia en cada área:

- a. Para el trabajador:** En el trabajador la satisfacción laboral es un mecanismo relevante para su desarrollo, pues este le permite lograr un equilibrio entre su bienestar y salud, además le permite desarrollo una óptima fuente de recompensas intrínsecas, la que se verá reflejado en el estado mental y estado de armonía.
- b. Para la organización:** En una entidad la satisfacción de sus colaboradores ayudara a que se logren los objetivos que la empresa se ha trazado, así como cumplir con las demandas de los clientes o usuarios. Así mismo se establecerá una relación de confianza, generando conexiones positivas.
- c. Para el equipo de trabajo:** Una buena satisfacción en el trabajo contribuirá en un adecuado clima laboral, en donde el equipo de trabajo labore eficientemente y efectuar sus actividades con agrado, crenado relaciones adecuada y de apoyo constante dentro de la organización.

- d. Para los destinatarios de los servicio o productos:** Si el personal se encuentra satisfecho, esto permitirá que se mejore la calidad de servicio o calidad en el producto que se elabore, por lo que el personal se sentirá contento con el trabajo realizado, generando empatía con los administradores y clientes directos que requieren el servicio o producto, satisfaciendo ambas partes, ya que obtendrán lo que desean.

### **2.3. Definición de términos**

**Estrategias de gestión del clima organizacional:** Son la agrupación de herramientas que contribuyen con el ambiente en que el personal de una empresa se desenvuelve y percibe diversas características del espacio donde laboren, el mismo que influye en su comportamiento, es decir que el clima organizacional es percibido por los colaboradores.

**Satisfacción Laboral:** Es la forma en que un individuo se siente en su centro de trabajo, el cual involucra los aspectos como salario, estilo de liderazgo, condiciones de trabajo, oportunidades de superación, entre otras. Esta actitud se basa en las creencias y valores que se han desarrollado en el trabajo

### **2.4. Hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis general**

Hi: Las estrategias en la gestión del clima organizacional mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020.

## **2.4.2. Hipótesis específica**

H<sub>1</sub>: Existe un eficiente clima organizacional en los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020.

H<sub>2</sub>: Existe una alta satisfacción laboral en los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020.

H<sub>3</sub>: El diseño de estrategias en la gestión del clima organizacional mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020.

## **2.5. Variables**

Variable Independiente: Estrategias de gestión del clima organizacional.

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral.

### **2.5.1. Definición conceptual de la variable**

Arbaiza, (2010) define al clima organización como aquella percepción e interpretación de los sujetos en cuanto al ambiente de su organización, por lo que se desarrollan herramientas estratégicas que contribuyen a que sea de manera adecuada.

### **2.5.2. Definición operacional de la variable**

**Estrategias en la gestión del clima organizacional:** El clima organizacional esta medida en la percepción del sujeto en función a su autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales se obtendrá a través de la aplicación de la escala de clima laboral – SPC.

**Satisfacción Laboral:** La satisfacción laboral esta medido por la percepción del individuo en relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, obtenida por el puntaje global de la escala de satisfacción laboral SL- SPC

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo de investigación**

La presente investigación empleo un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) este enfoque sigue un proceso y es probatorio, así mismo utiliza técnicas e instrumentos para recolección de datos para lograr constatar las hipótesis de investigación y probar teorías.

El tipo de investigación utilizada fue la transversal o transeccional, debido a que la recolección de datos se realizar en un periodo establecido, en donde su propósito es describir las variables, analizando su incidencia en un momento dado.

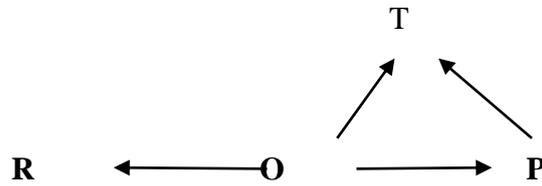
#### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación es descriptivo, ya que busco especificar las características o propiedades que poseen las variables de estudio, indagando las categorías, niveles y dimensiones de cada una de ellas (Hurtado, 2015).

#### **Diseño de investigación**

Según su naturaleza el diseño fue no experimental, el cual se caracteriza por ser un estudio que se efectúa sin la manipulación deliberada de las variables, ya que el trabajo del investigador se limita a la observación para su posterior registro, mencionando los fenómenos del contexto. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El siguiente esquema grafica el diseño:



En donde:

O = Observación

R = Realidad

T = Teorías de variables

P = Propuesta

### 3.1. Descripción del ámbito de la investigación

La Caja Piura Agencia Chiclayo una entidad líder en microfinanzas, con presencia en todas las regiones del país, la cual cuenta con una gran experiencia en el sector con más de 20 años que los respaldan, cuya finalidad es brindar oportunidades de desarrollo sostenible para todas las familias del Perú, mediante la especialidad y metodología que los caracteriza.

A nivel nacional, la Caja Piura Agencia Chiclayo con de medio millón de clientes aproximadamente, en sus 1,335 distritos que existen en todo el Perú, por ello es considerada con la red microfinanciera con mayor alcance rural, la sede de estudio corresponde a la provincia de Chiclayo, la cual está ubicada en Av. Balta .

### **3.2. Población y muestra**

#### **Población**

Para Hernández et al (2014) la población o denominada también como el universo, es el conjunto de todos los casos o personas que poseen las mismas características y acorde con la investigación. En tal sentido la población de estudio está constituida por los 32 colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo.

#### **Muestra**

La muestra según Hernández et al (2010) es un subgrupo de la población, por ende, la muestra de la presente investigación estar conformada por los 32 colaboradores, ya que se trata de un número pequeño se determinada que es una muestra universal.

### **3.3. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

#### **Técnica**

La técnica empleada será la encuesta, la misma que es un conjunto de interrogante que van estrechamente relacionada con el tema de investigación, las mismas que pueden ser dicotómicas, selección múltiple, abiertas o cerradas (Hurtado, 2015).

#### **Instrumento**

El instrumento fue el cuestionario, según Hernández et al. (2014) consiste en una serie de preguntas repesco a una o más variables de estudios, las cuales se medir.

### 3.3.1. Operacionalización de la variable

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos
Estrategias en la gestión de clima organizacional	Según Arbaiza, (2010) define al clima organización como aquella percepción e interpretación de los sujetos en cuanto al ambiente de su organización, por lo que se desarrollan herramientas estratégicas que contribuyen a que sea de manera adecuada.	Autorrealización	- Desarrollo en la organización	1,6,15,16,19,23	Encuesta (Cuestionario)  Escala de Clima Laboral- SPC
		Involucramiento laboral	- Compromiso con la empresa	2,10,20,21,24	
		Supervisión	- Acompañamiento y control	3,7,13,14,17	
		Comunicación	- Comunicación e interrelación	4,8,11,18,25,26	
		Condiciones laborales	- Recursos para realizar el trabajo	5,9,12,22,27	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos
Satisfacción Laboral	Según Chiavenato (2007) define a satisfacción laboral al estado emocional tanto positivo como negativo que resulta de la percepción interna del sujeto, el cual es resultados de las experiencias laborales, no se trata de una actitud en específico, sino de una actitud en general.	Condiciones Físicas y/o Materiales	- Cuenta con infraestructura adecuada	1,13,21,28,32	Encuesta  (Cuestionario)  Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	- Recibe salarios justos	2,7,14,22	
		Políticas Administrativas	- Cuenta con normas organizaciones asertivas	8,15,17,23,33	
		Relaciones Sociales	- Siente empatía por los compañeros de trabajo	3,9,16,24	
		Desarrollo Personal	- Trabajo organizado Objetivos y responsabilidades	4,10,18,25,29,34	
		Desempeño de Tareas	- Cuenta con oportunidades de mejora	5,19,11,26,35,30	
		Relación con la Autoridad	- Obtiene valoración por las tareas realizadas	6,12,20,27,31,36	

Fuente: Elaboración propia

### **3.4. Validez y confiabilidad del instrumento**

Se realizarán mediante el criterio de jueces expertos, en donde diversos profesionales y expertos en la materia validarán el contenido de cada ítem, brindando sus sugerencias para mejora y optimizar el proceso de la recolección de datos, para ellos se le entregara el ejemplar a los jueces para que anoten sus observaciones, luego de ello subsanarlas y obtener así la validación final.

La confiabilidad de los instrumentos se ejecuta mediante el Alpha de Cronbach, en donde el coeficiente debe resultar mayor a 0.75, para concluir que los cuestionarios son fiables y permitidos para su aplicación.

### **3.5. Plan de recolección y procesamiento de datos**

Como primer punto se realizó la búsqueda de los instrumentos empelados para la respectiva investigación, los que estuvieron acorde a la población de estudio, luego se pasará a hallar la validez y confiabilidad de los cuestionarios, una vez obtenido aquello se solicitará permiso al jefe de recursos humanos de la Caja Piura Agencia Chiclayo para poder obtener el permiso de encuestar, una vez aceptada la solicitud se procederá a elaborar.

Para el procesamiento de datos recopilados con los instrumentos se diseñará y elaborará una base de datos, en donde se anotará cada una de las respuestas de cada uno de los colaboradores, para ello se utilizará el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 25.0, el cual servirá para obtener la correlación de las variables en estudio empleando el estadístico de correlación de Spearman, comprobando las hipótesis de investigación.

Para lograr describir el nivel de clima y satisfacción laboral se utilizará Microsoft Excel 2016, en el cual brindará diversas tablas y gráficos

especificando y ubicando la categoría en la que se encuentran los colaboradores, cuyos resultados determinar si se cumplieron los objetivos establecidos.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

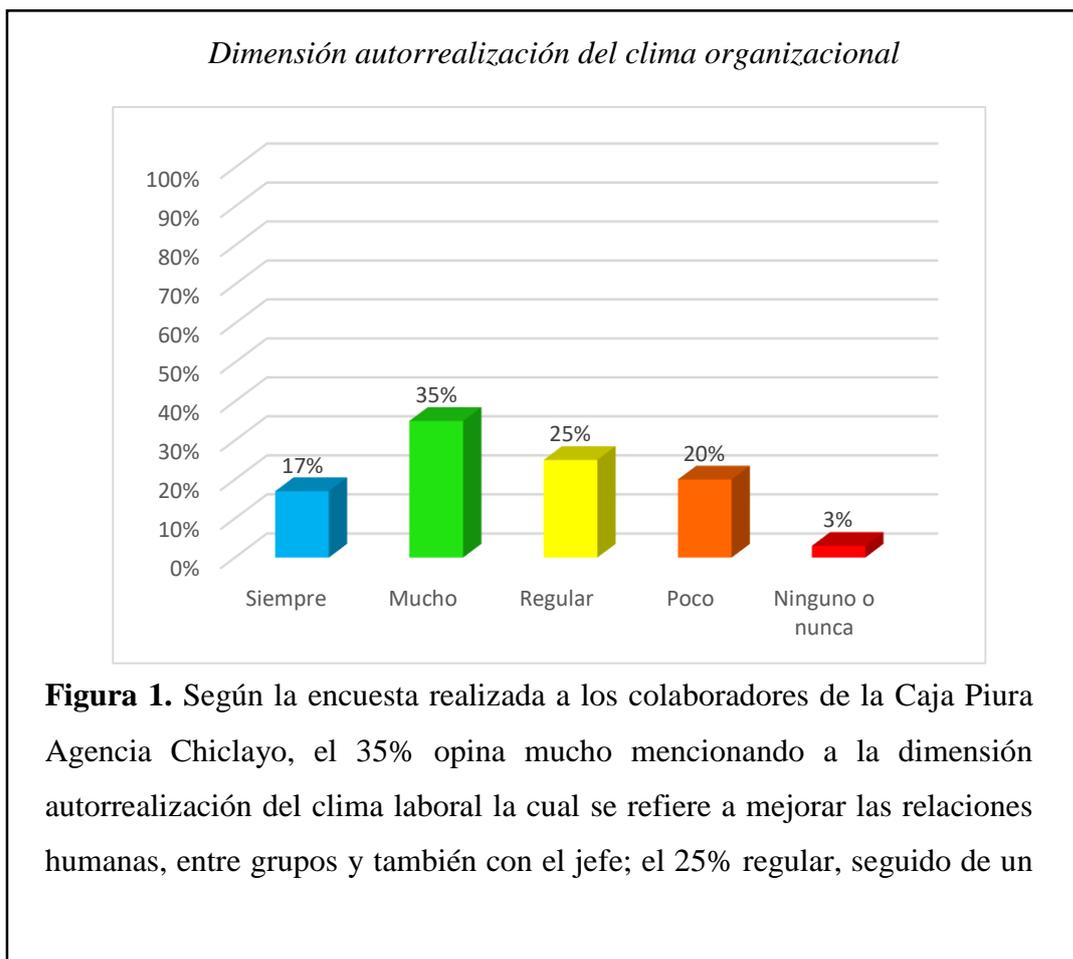
a) **Diagnosticar la situación actual del clima organizacional de los colaboradores de la Caja Piura Agencia- Chiclayo, 2020.**

*Dimensiones de las estrategias en la gestión del clima organizacional.*

*Tabla 3. Dimensión autorrealización del clima organizacional.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	17%
Mucho	9	35%
Regular	7	25%
Poco	2	20%
Ninguno o nunca	0	3%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo al año 2020.



20% que opina que es poco, solo un 17% opinó que siempre y un 3% ninguno o nunca.

*Tabla 4. Dimensión involucramiento laboral del clima organizacional.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	21%
Mucho	8	46%
Regular	6	20%
Poco	1	10%
Ninguno o nunca	0	2%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

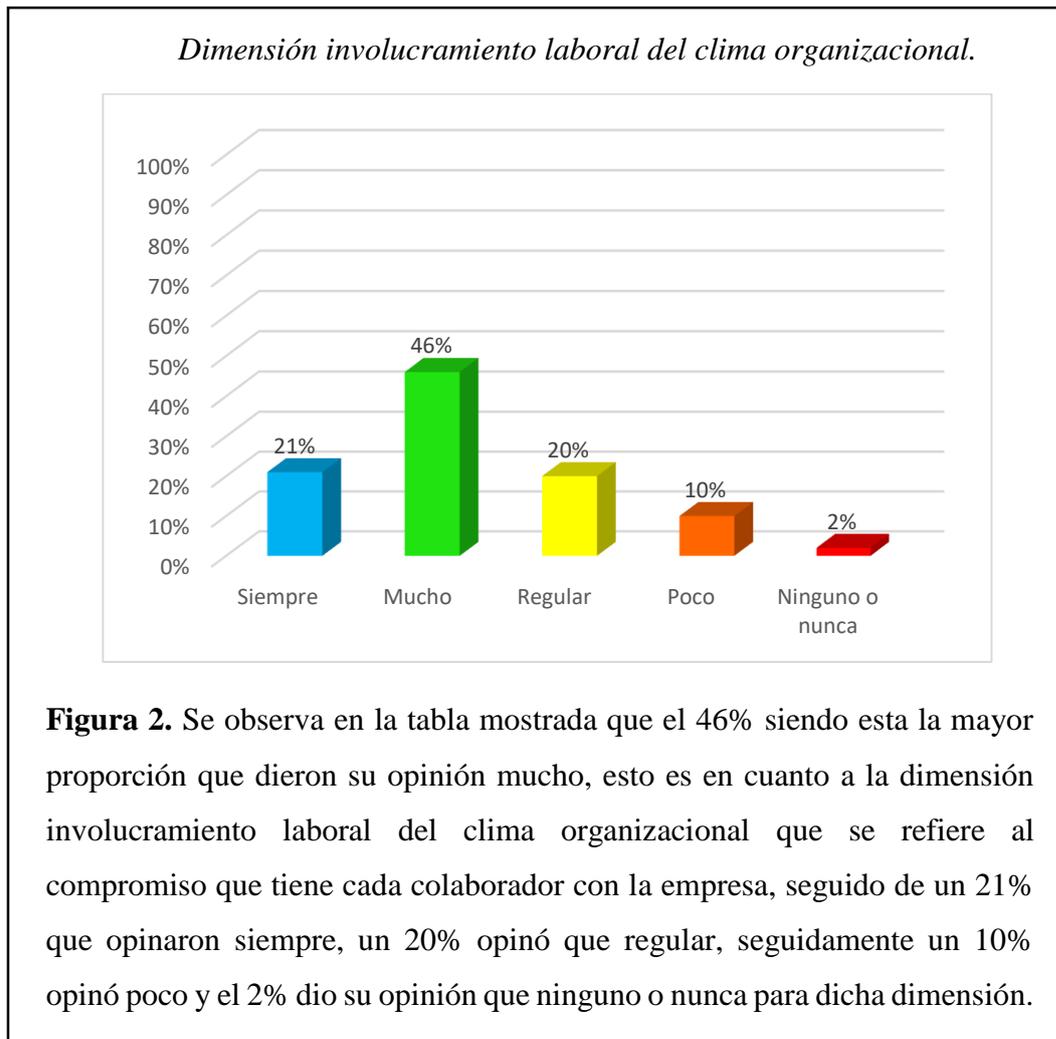
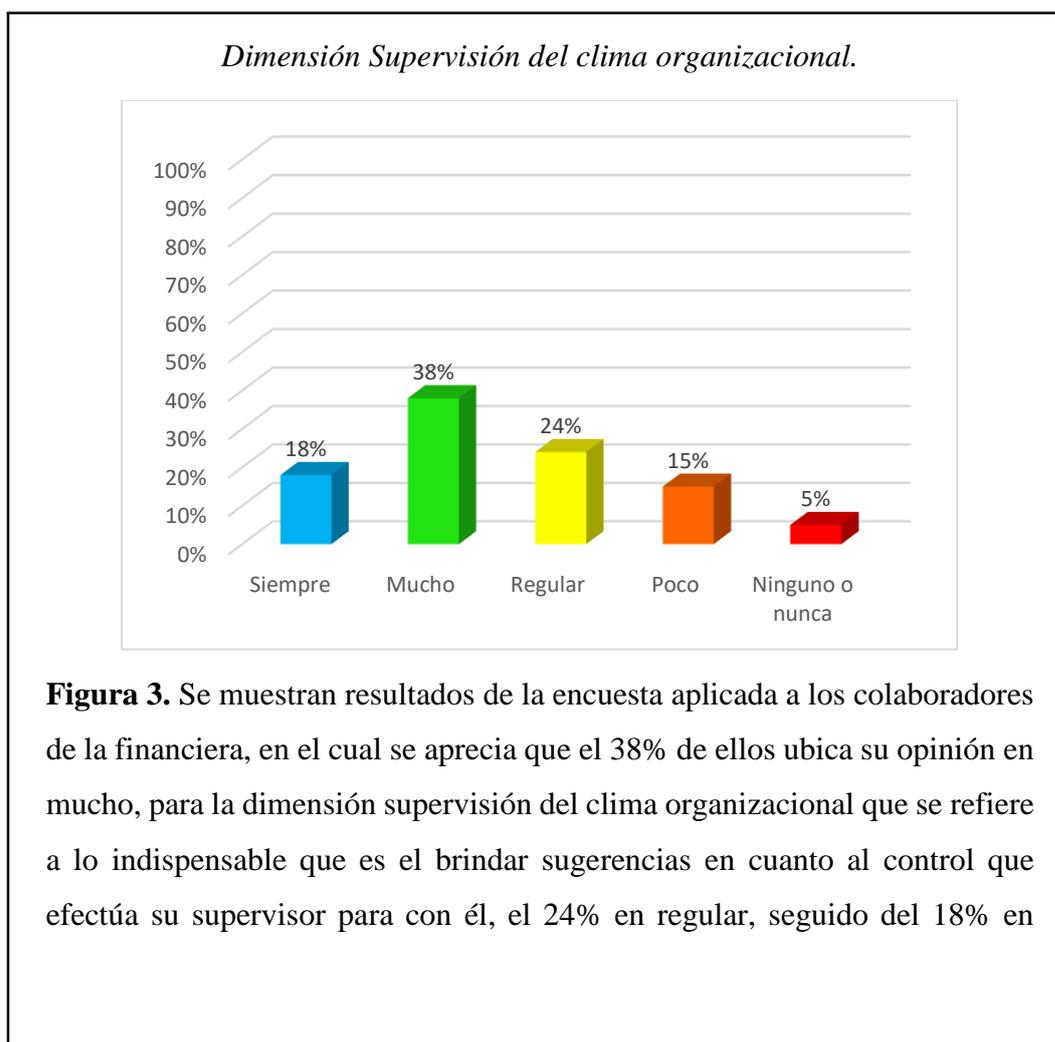


Tabla 5. Dimensión Supervisión del clima organizacional.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	18%
Mucho	9	38%
Regular	4	24%
Poco	2	15%
Ninguno o nunca	1	5%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

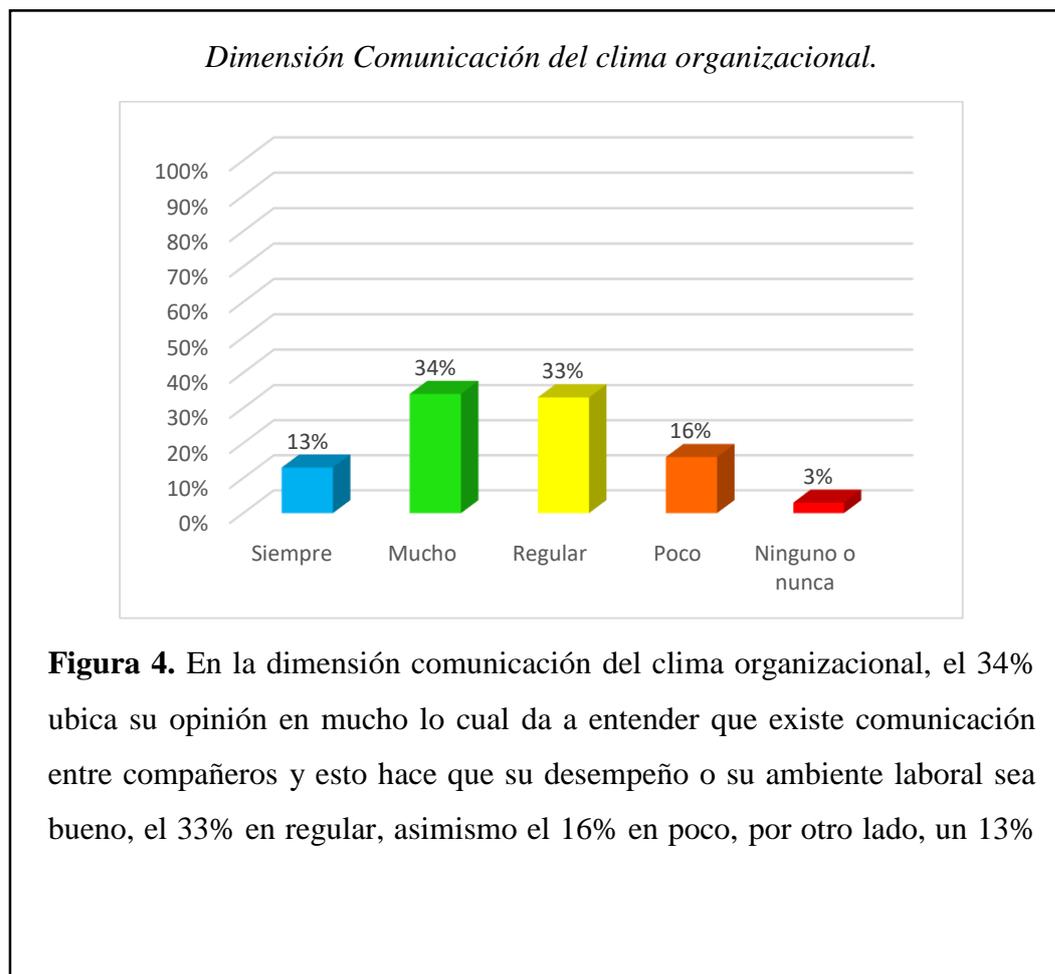


siempre, un 15% en poco y por ultimo un 5% se encuentra ubicado en ninguno o nunca.

*Tabla 6. Dimensión Comunicación del clima organizacional.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	13%
Mucho	6	34%
Regular	3	33%
Poco	2	16%
Ninguno o nunca	0	3%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

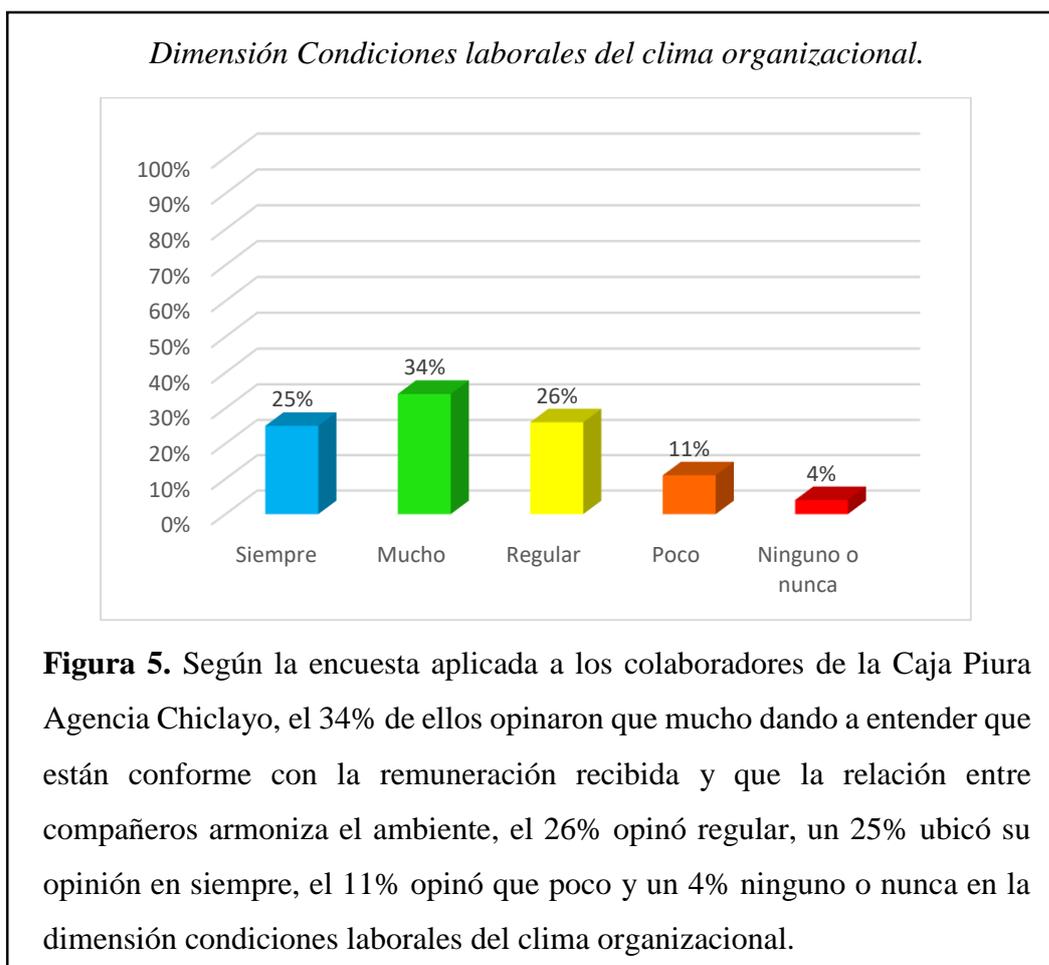


en siempre y solo un 3% opina que ninguno o nunca, para la dimensión comunicación del clima organizacional.

*Tabla 7. Dimensión Condiciones laborales del clima organizacional.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	25%
Mucho	11	34%
Regular	6	26%
Poco	1	11%
Ninguno o nunca	0	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

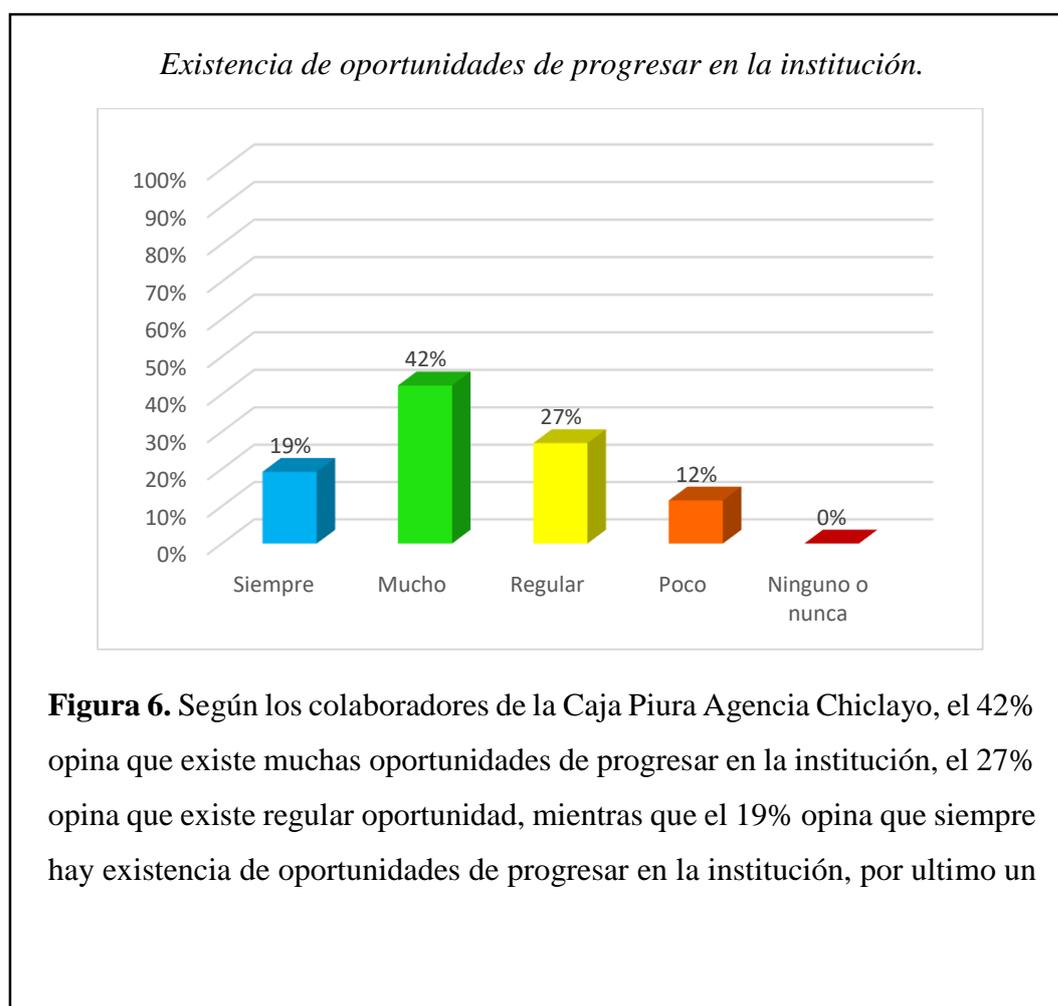


***Preguntas de las estrategias en la gestión del clima organizacional.***

*Tabla 8. Existencia de oportunidades de progresar en la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	19%
Mucho	9	42%
Regular	7	27%
Poco	3	12%
Ninguno o nunca	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

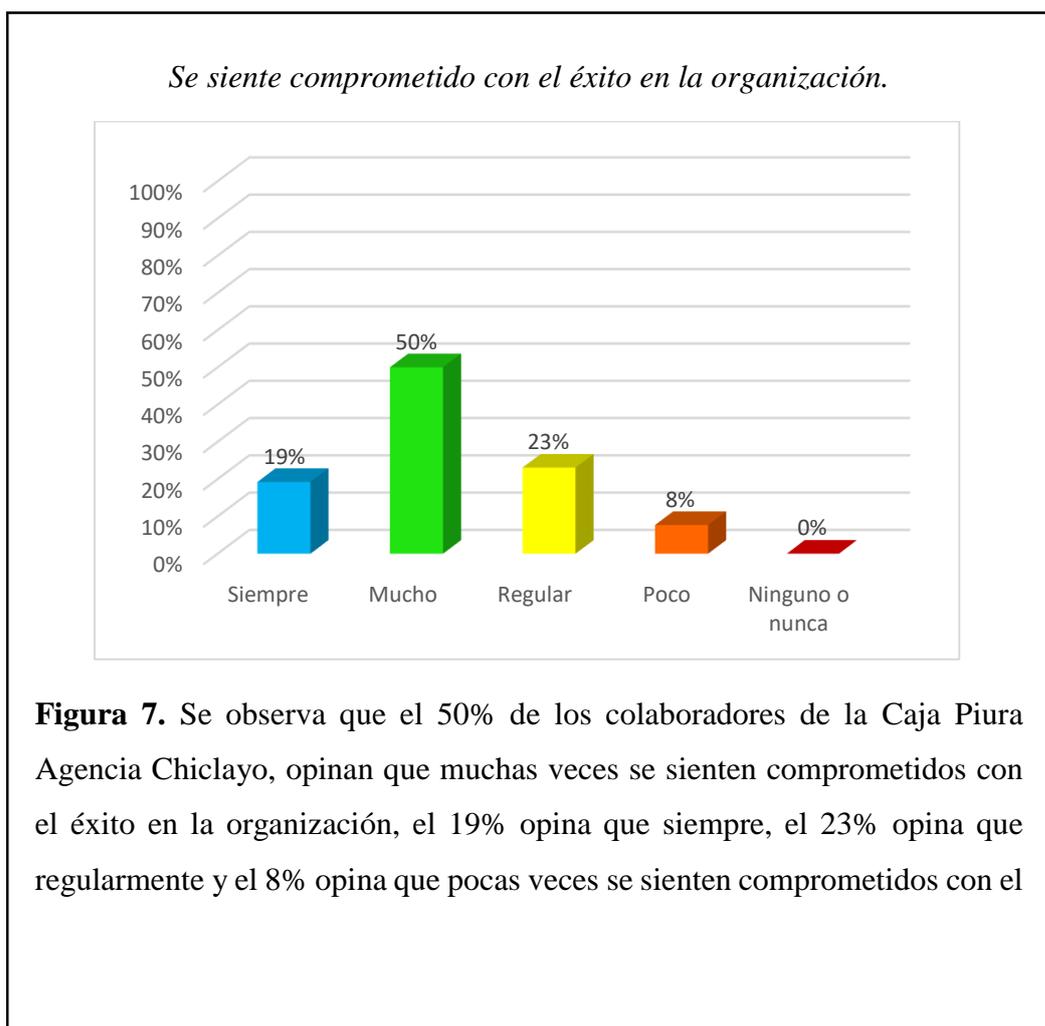


12% opinó que existe pocas oportunidades de progresar en la institución, concluyendo finalmente, que existen muchas oportunidades de progresar en la institución.

*Tabla 9. Se siente comprometido con el éxito en la organización.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	19%
Mucho	13	50%
Regular	8	23%
Poco	2	8%
Ninguno o nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



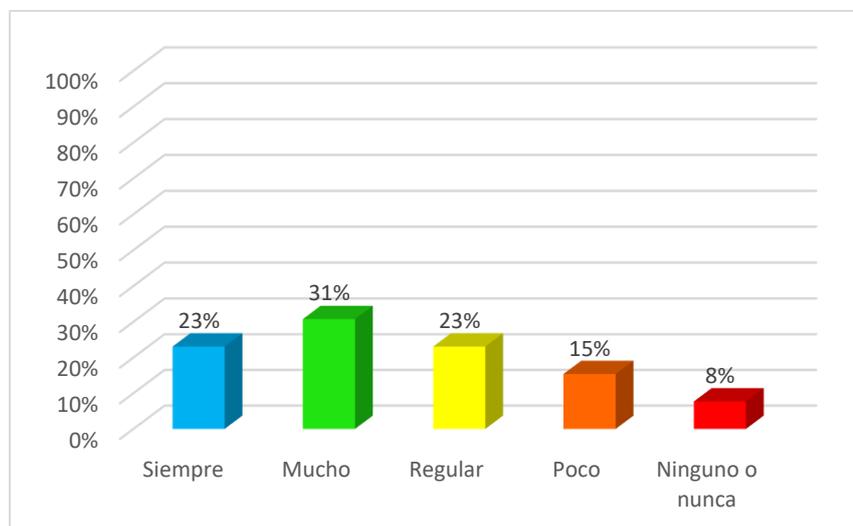
éxito en la organización, dando a conocer que más de la mitad de los colaboradores que laboran en la entidad se sienten comprometidos con el éxito en la organización.

*Tabla 10. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	23%
Mucho	13	31%
Regular	7	23%
Poco	2	15%
Ninguno o nunca	1	8%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.*



**Figura 8.** El 31% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, encuestados, opinan que siempre, el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, el 23% opinan que siempre, contar el otro 23% que opinan que de manera regular lo hacen, aun así, el 15% opinan pocas

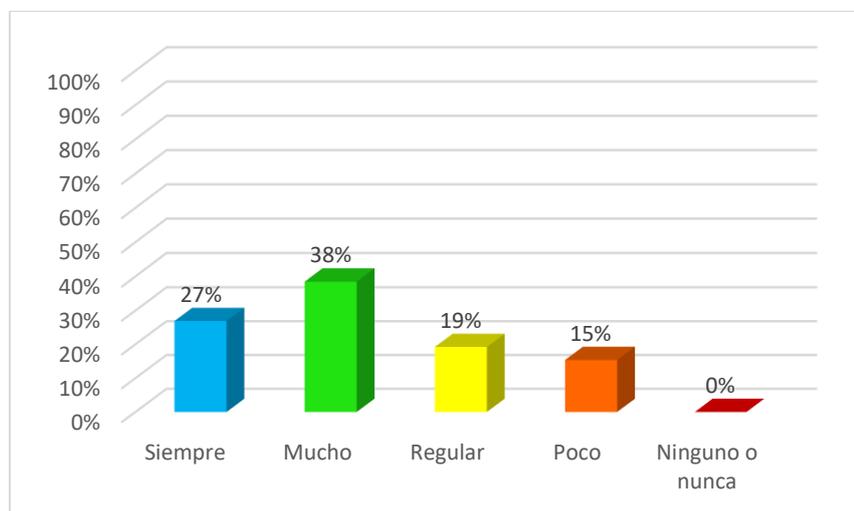
veces y el 8% opinan que el supervisor nunca brinda ayuda para salir adelante pese a las dificultades presentadas; finalmente basándose en las opiniones de los colaboradores se concluye que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.

*Tabla 11. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	27%
Mucho	14	38%
Regular	5	19%
Poco	3	15%
Ninguno o nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.*



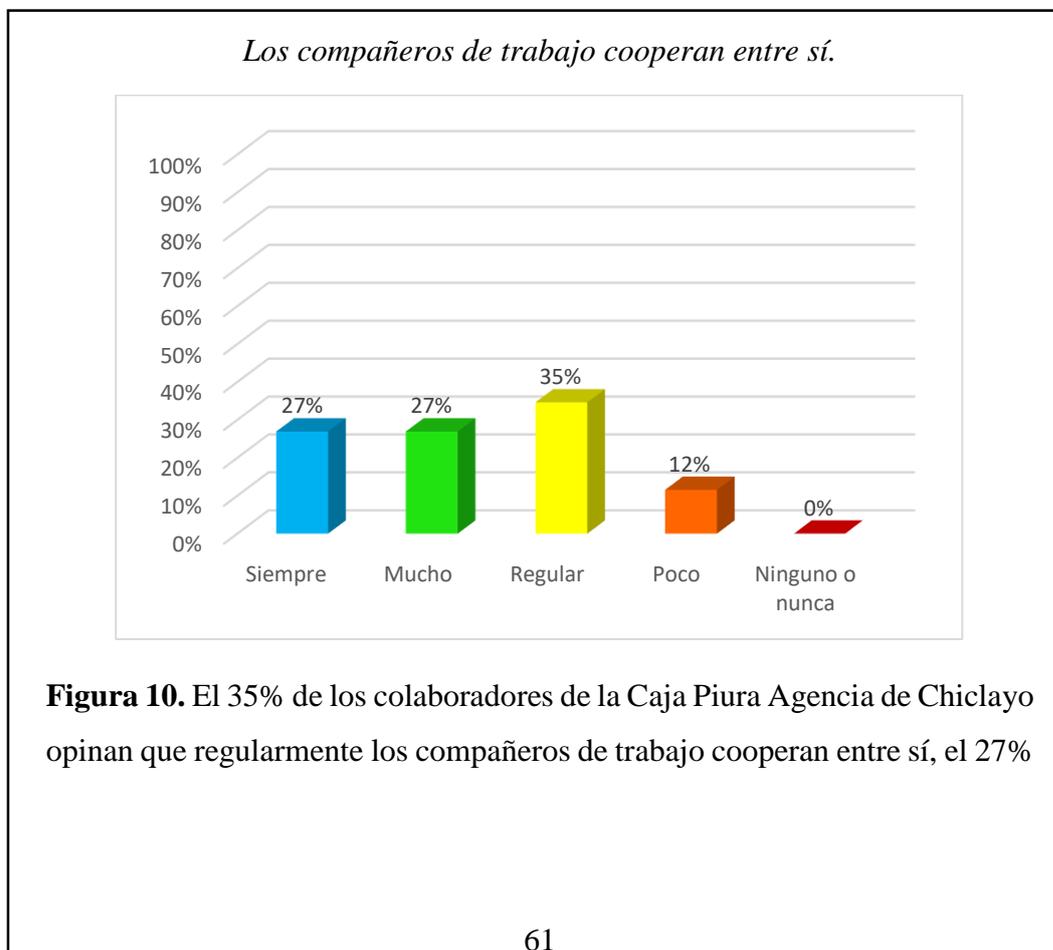
**Figura 9.** Se muestran los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, de los cuales el 38% opinó que muchas veces se cuenta con acceso a la información necesaria para

cumplir con el trabajo, el 27% opinó que siempre, el 19% opinó que regularmente, mientras que el 15% opinó que pocas veces se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo; asimismo, se concluye que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo en la Agencia Chiclayo.

*Tabla 12. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	27%
Mucho	9	27%
Regular	12	35%
Poco	2	12%
Ninguno o nunca	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

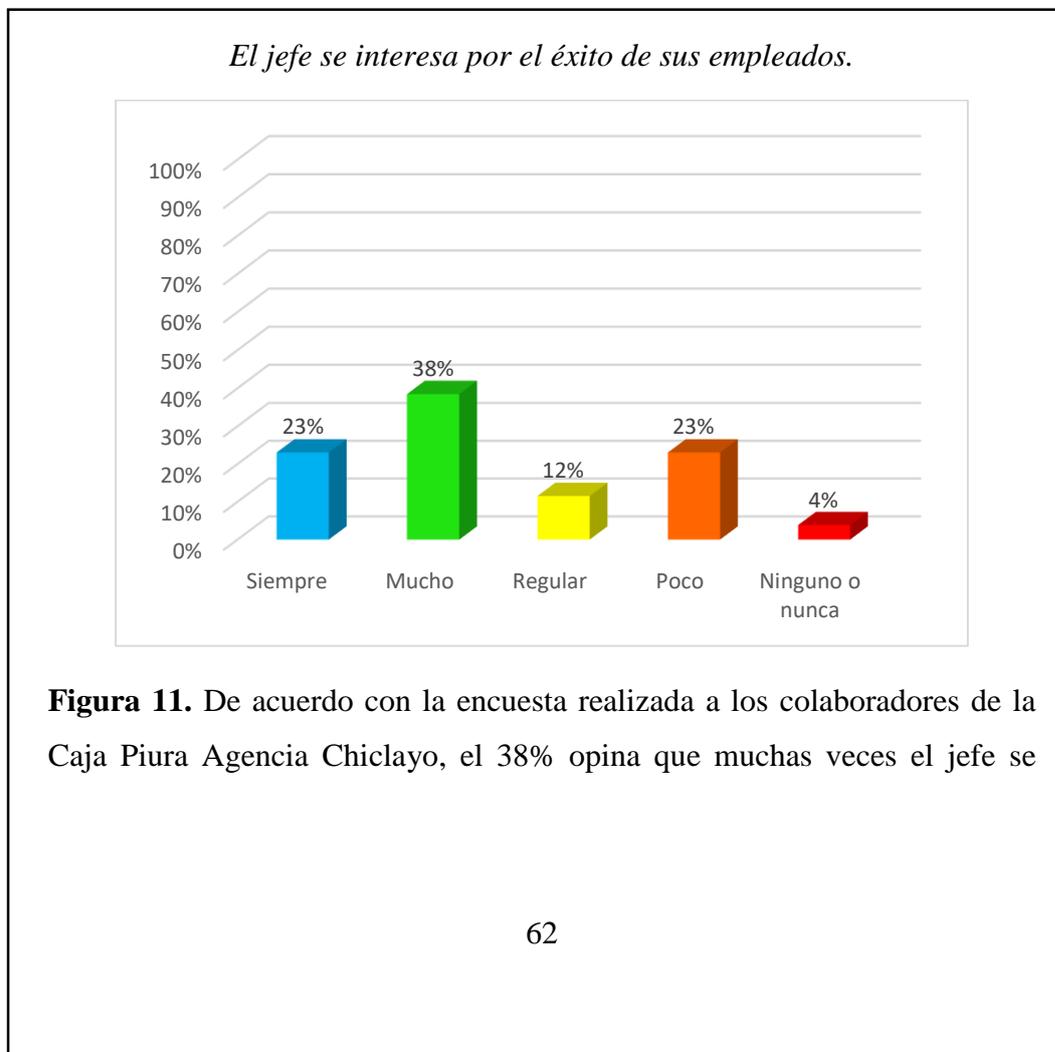


opinan que siempre, el otro 27% opina que mucho, por el contrario, el 12% opina que poco los compañeros de trabajo cooperan entre sí; por último, se concluye regularmente los compañeros cooperan entre sí en la Caja Piura Agencia Chiclayo.

*Tabla 13. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	23%
Mucho	10	38%
Regular	6	12%
Poco	8	23%
Ninguno o nunca	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



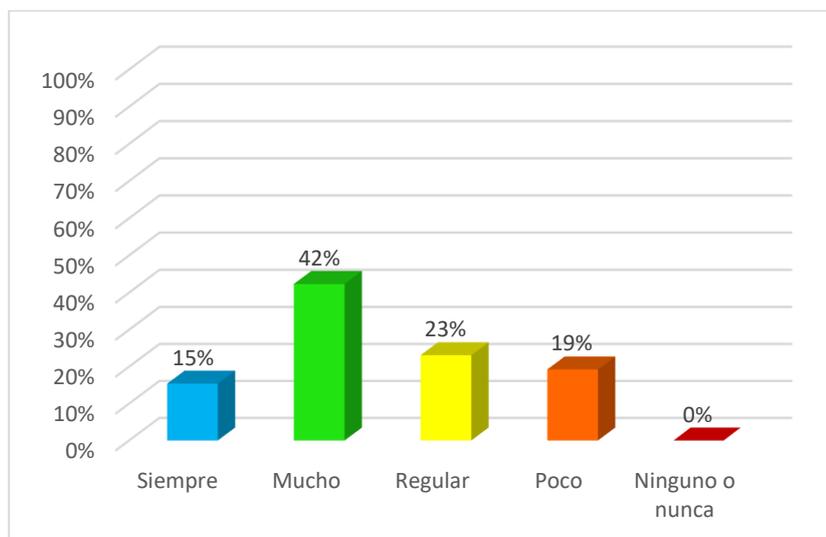
interesa por el éxito de sus empleados, el 23% opina que siempre lo hace, por el contrario, el otro 23% opina que pocas veces lo hace, el 12% opina que regularmente y un 4% opina que el jefe nunca de interesa por el éxito de sus empleados, determinando así, que el jefe de la Caja Piura si se interesa mucho por el éxito de sus empleados.

*Tabla 14. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	15%
Mucho	14	42%
Regular	6	23%
Poco	4	19%
Ninguno o nunca	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo*



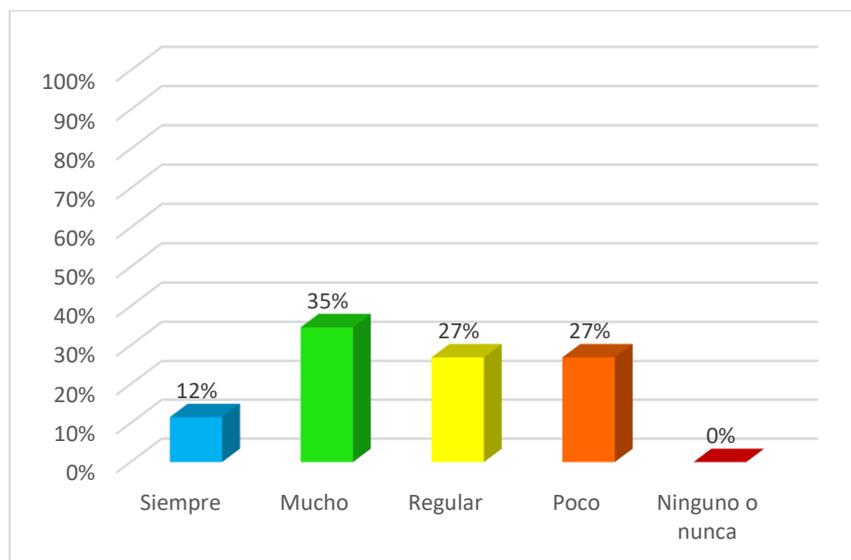
**Figura 12.** Se observa que el 42% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo opina que muchas veces en la organización de mejora continuamente los métodos de trabajo, el 23% opina que regularmente, el 19% opina que poco, por último, el 15% opina que siempre en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo; asimismo, por los datos expuestos se concluye que en la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo.

*Tabla 15. En la oficina, la información fluye adecuadamente*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	12%
Mucho	13	35%
Regular	7	27%
Poco	4	27%
Ninguno o nunca	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*En la oficina, la información fluye adecuadamente*



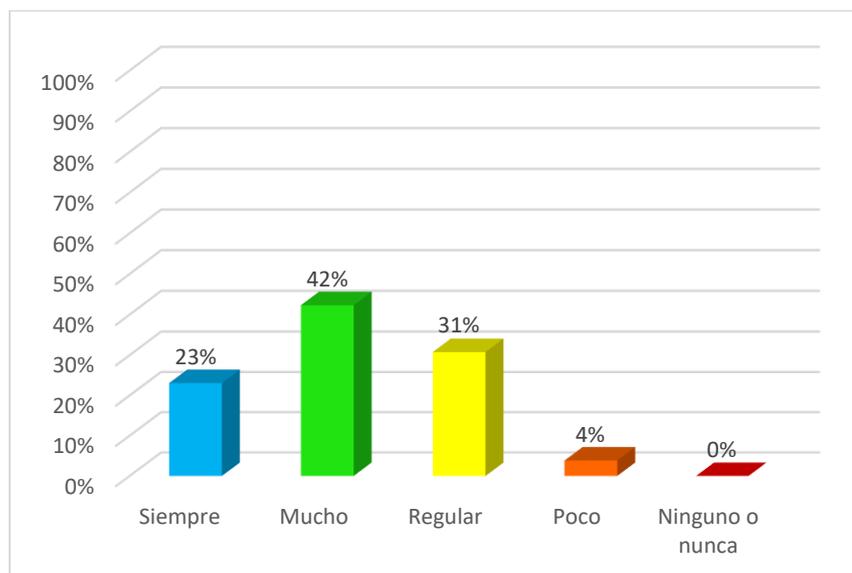
**Figura 13.** El 35% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo opina que muchas veces en la oficina, la información fluye adecuadamente, el 27% opina que regularmente, seguido del otro 27% que opina que pocas veces, por ultimo un 12% opinó que siempre en la oficina, la información fluye adecuadamente; finalmente, se concluye que en la oficina casi siempre la información fluye adecuadamente.

*Tabla 16. Los objetivos del trabajo son retadores.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	23%
Mucho	12	42%
Regular	8	31%
Poco	3	4%
Ninguno o nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Los objetivos del trabajo son retadores.*



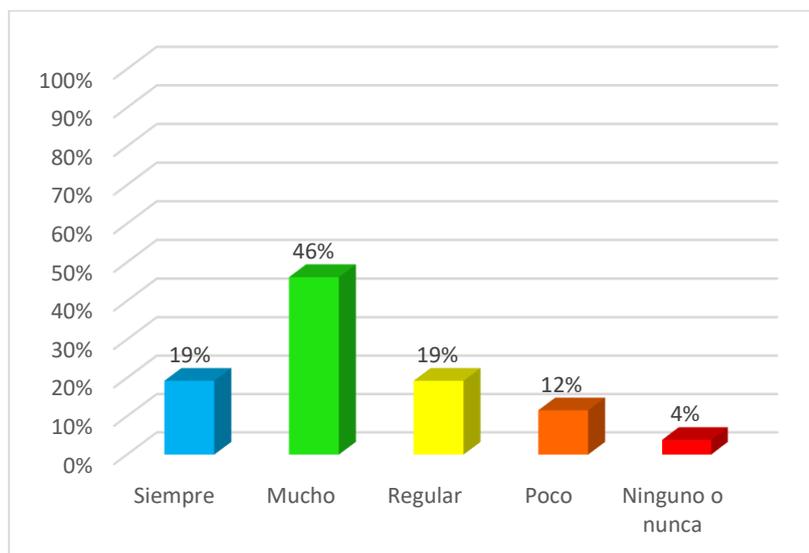
**Figura 14.** Se observa que 42% de los encuestados opina que muchas veces los objetivos del trabajo son retadores, el 31% opina que regularmente, un 23% opina que los objetivos del trabajo siempre son retadores, el 4% opinó que pocas veces, concluyendo así que en la Caja Piura los objetivos del trabajo son retadores.

*Tabla 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	19%
Mucho	14	46%
Regular	6	19%
Poco	3	12%
Ninguno o nunca	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Los trabajadores están comprometidos con la organización*



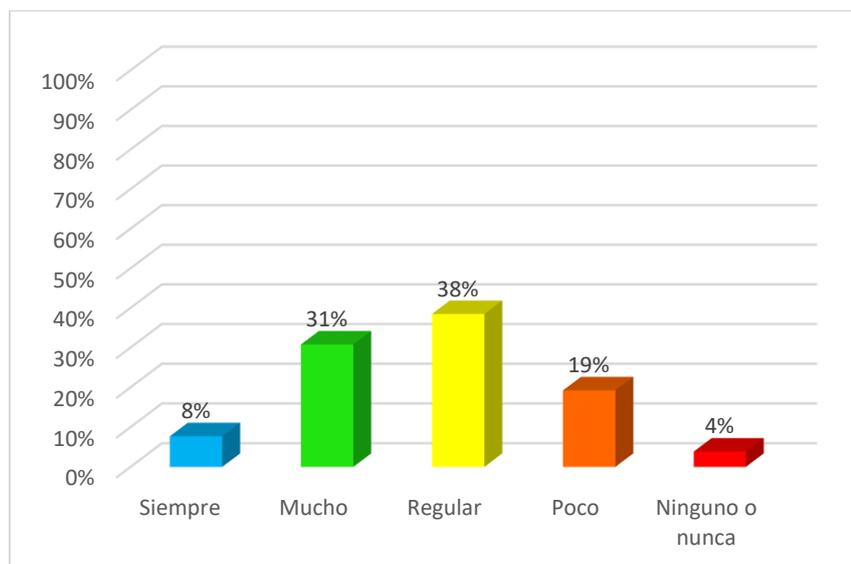
**Figura 15.** El 46% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo opina que muchas veces los trabajadores están comprometidos con la organización, el 19% opina que siempre, frente a otro 19% que opina que regularmente, el 12% opina que pocas veces y el 4% opina que los trabajadores nunca están comprometidos con la organización, dando a conocer que los trabajadores de la Caja Piura Agencia Chiclayo si están comprometidos con la organización.

*Tabla 18. Existen suficientes canales de comunicación.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	8%
Mucho	9	31%
Regular	12	38%
Poco	6	19%
Ninguno o nunca	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Existen suficientes canales de comunicación.*



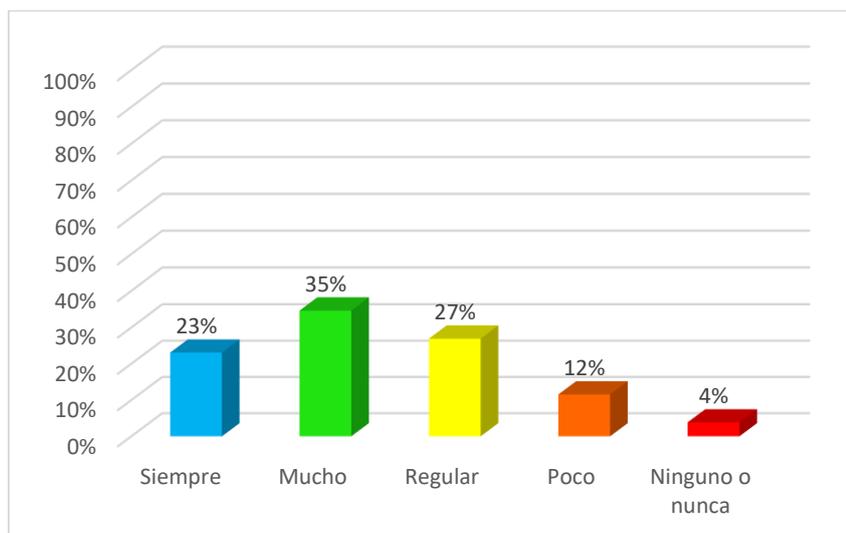
**Figura 16.** Se observa que 38% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo opina que existen regular canales de comunicación, el 31% opina que mucho, el 19% que poco, el 8% opina que siempre existen suficientes canales de comunicación, por otro lado, el 4% opina que no existe ningún canal de comunicación; concluyéndose que en la financiera regularmente existen suficientes canales de comunicación.

*Tabla 19. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	23%
Mucho	13	35%
Regular	7	27%
Poco	3	12%
Ninguno o nunca	1	4%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.*



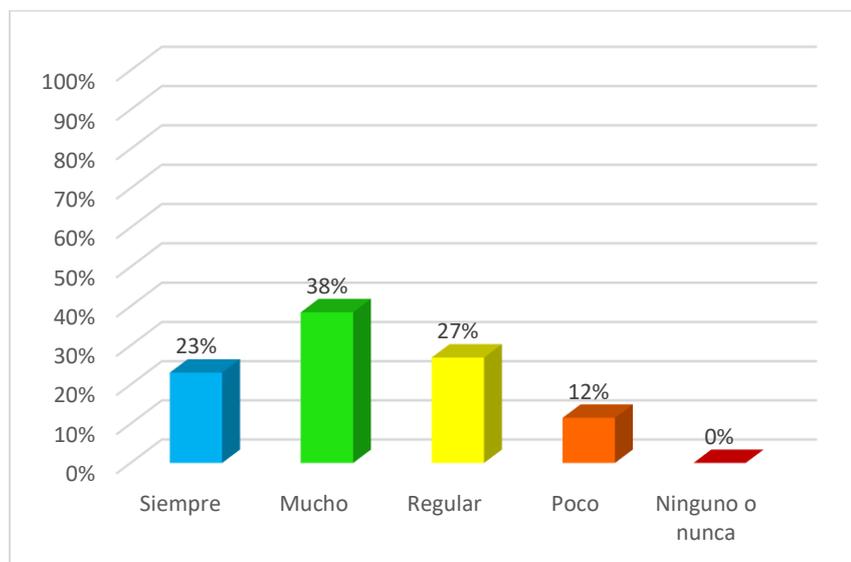
**Figura 17.** El 35% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo opinan que muchas veces el grupo con el que trabajan, funciona como un equipo bien integrado, el 27% opinó que regularmente, el 23% opinó que siempre, el 12% opina que pocas veces y un 4% opinó que el grupo con el que trabajan nunca funciona como un equipo bien integrado; finalmente se concluye que el grupo con el trabajan los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo funciona como un equipo bien integrado.

*Tabla 20. Las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	23%
Mucho	12	38%
Regular	9	27%
Poco	3	12%
Ninguno o nunca	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas.*



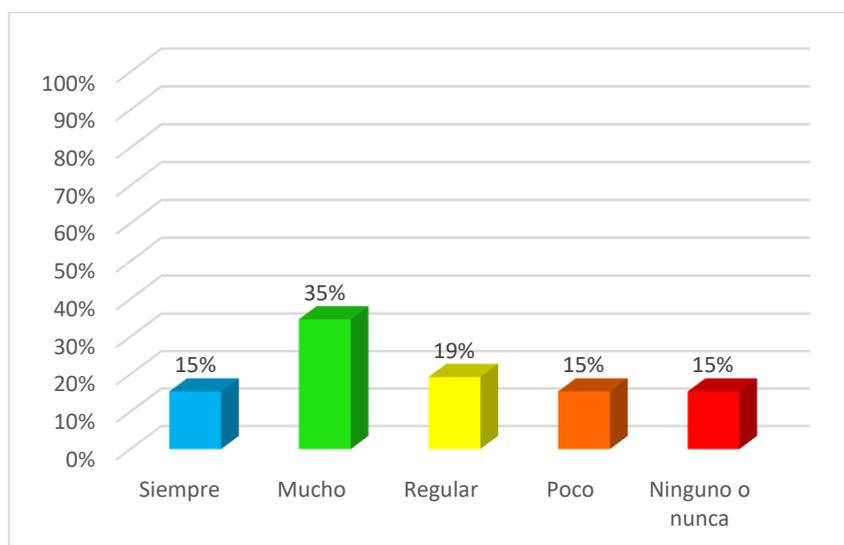
**Figura 18.** Se observa que el 38% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo opinan muchas veces las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas, seguido del 27% que opina que regularmente, el 23% opina que siempre y el 12% opina que pocas veces las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas; finalmente se concluye que muchas veces las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas.

*Tabla 21. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	15%
Mucho	12	35%
Regular	7	19%
Poco	4	15%
Ninguno o nunca	1	15%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.*



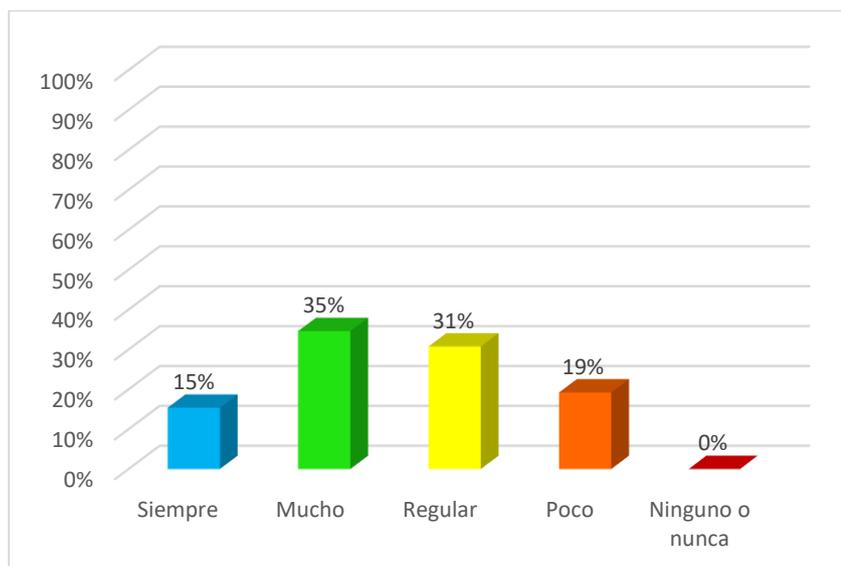
**Figura 19.** Según la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, el 35% opina que muchas veces existe la interacción con personas de mayor jerarquía, el 19% opina que regularmente, el 15% opina que siempre, otro 15% opina que poco y el 15% restante opina que nunca existe interacción con personas de mayor jerarquía; concluyendo así que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía

*Tabla 22. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	15%
Mucho	11	35%
Regular	8	31%
Poco	6	19%
Ninguno o nunca	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.*



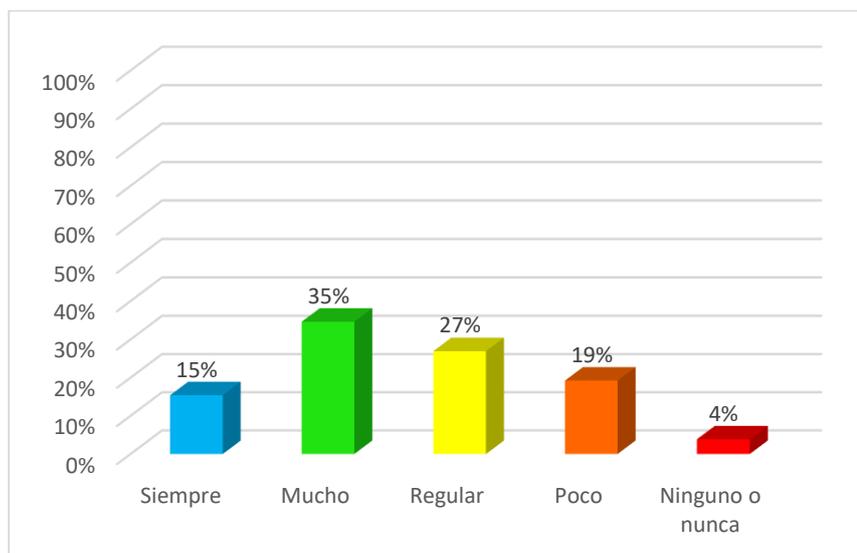
**Figura 20.** Se observa que el 35% muchas veces las actividades en la que trabajan les permite aprender a desarrollarse, el 31% opina que regularmente, el 19% opina que poco, y el 15% opina que siempre las actividades en las que se trabajó les permite aprender y desarrollarse; finalmente se puede concluir que las actividades en las que trabajan los colaboradores muchas veces les permite aprender y desarrollarse.

*Tabla 23. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	15%
Mucho	12	35%
Regular	7	27%
Poco	5	19%
Ninguno o nunca		4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020

*Los jefes promueven la capacitación que se necesita.*



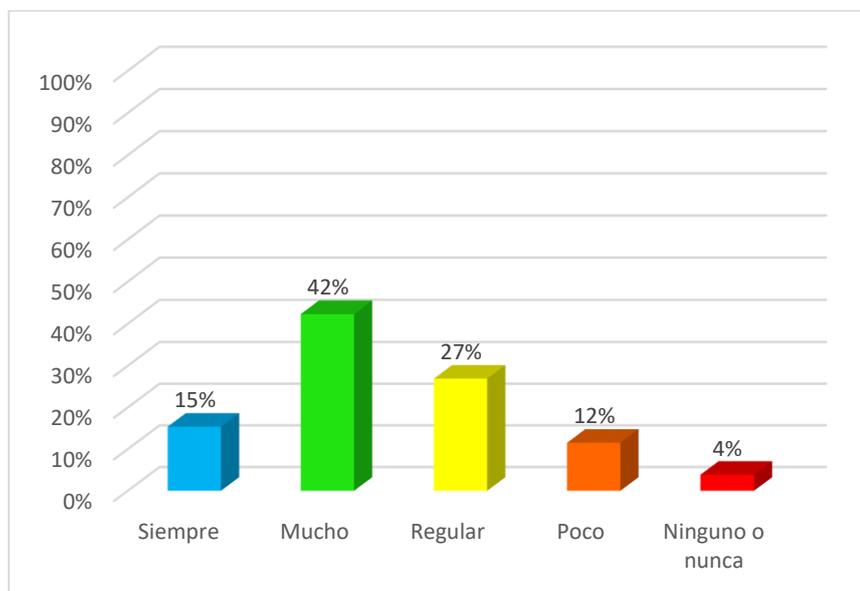
**Figura 21.** Se observa que el 35% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, opinan que muchas veces lo jefes promueven la capacitación que se necesita, el 27% opina que los hacen regularmente, el 19% opina que pocas veces, seguido del 15% que opina que siempre lo realizan, por último, el 4% opina que nunca lo hacen, por lo que se concluye que los jefes promueven la capacitación que se necesita, aunque no lo hacen siempre.

*Tabla 24. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	15%
Mucho	13	42%
Regular	7	27%
Poco	5	12%
Ninguno o nunca	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.*



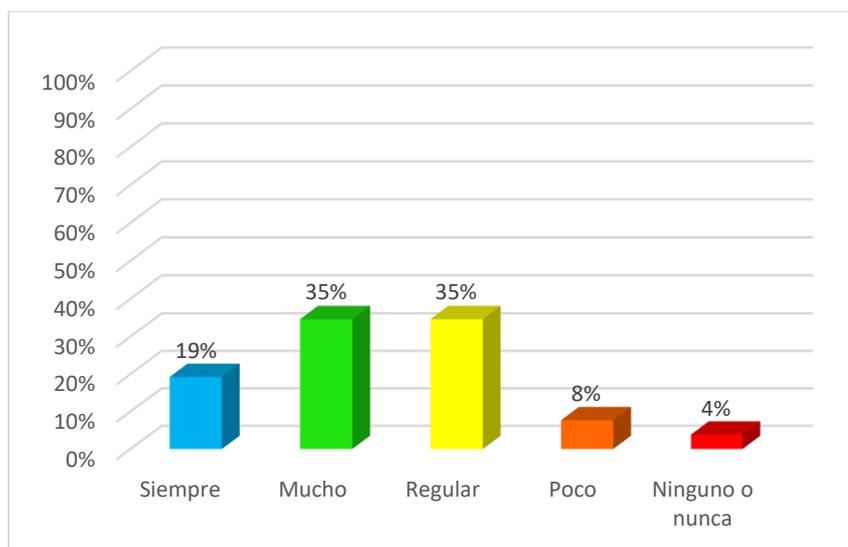
**Figura 22.** El 42% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo opina que muchas veces existen normas y procedimientos como guías de trabajo, el 27% opina que regularmente, el 15% opina que siempre, seguido del 12% que opina que existen pocas y un 4% opinó que no existen normas y procedimientos como guías de trabajo. Dados los resultados se afirma que si existen normas y procedimientos como guías de trabajo en la Caja Piura Agencia Chiclayo.

*Tabla 25. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	19%
Mucho	12	35%
Regular	12	35%
Poco	2	8%
Ninguno o nunca	1	4%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*La institución fomenta y promueve la comunicación interna.*



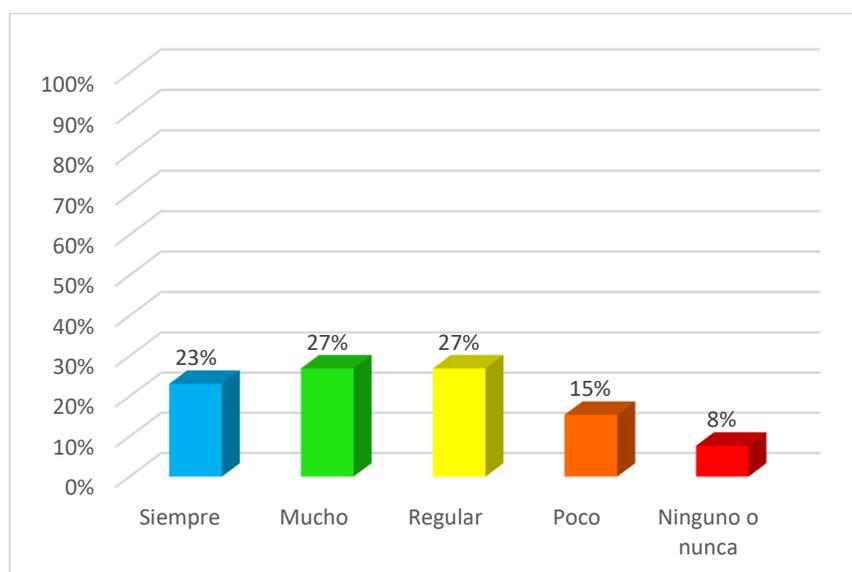
**Figura 23.** Se aprecia que el 35% de los encuestados, opina que muchas veces la institución fomenta y promueve la comunicación interna, frente al otro 35% que opina que regularmente, el 19% opina que siempre lo realizan, el 8% opina que pocas veces, por último, un 4% opina que la institución nunca fomenta ni promueve la comunicación interna. Dando a conocer de esta manera que la institución fomenta y promueve la comunicación interna, aunque no lo realizan de manera frecuente.

*Tabla 26. La empresa promueve el desarrollo del personal*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	23%
Mucho	10	27%
Regular	10	27%
Poco	3	15%
Ninguno o nunca	0	8%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*La empresa promueve el desarrollo del personal*



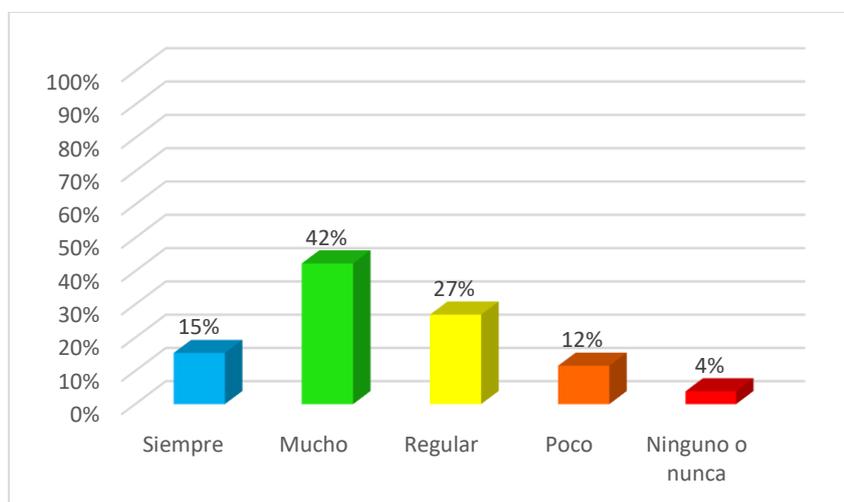
**Figura 24.** Se observa que el 27% opina que muchas veces la empresa promueve el desarrollo personal, el otro 27% opina que lo hacen regularmente, el 23% opina que siempre, el 15% opina que pocas veces y un 8% opina que la empresa nunca promueve el desarrollo del personal; concluyendo así que regularmente la empresa promueve el desarrollo del personal.

*Tabla 27. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	15%
Mucho	14	42%
Regular	7	27%
Poco	4	12%
Ninguno o nunca	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.*



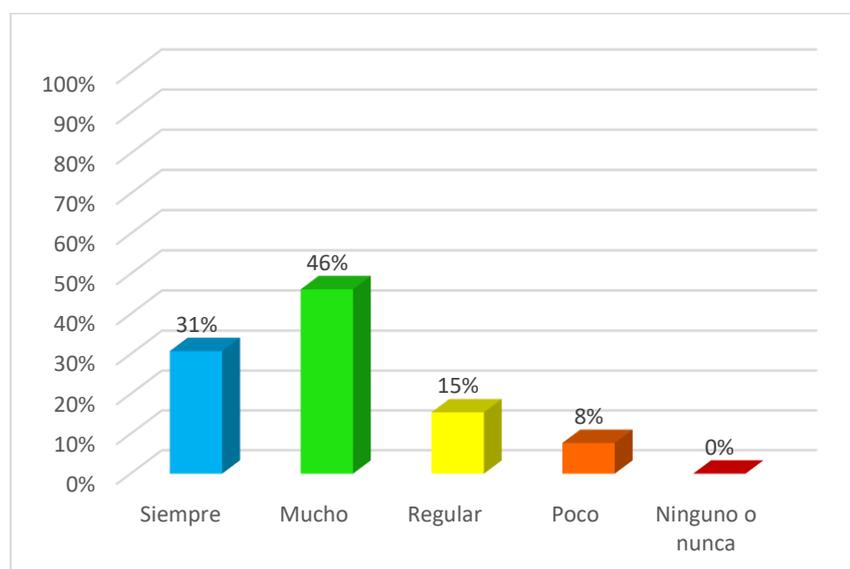
**Figura 25.** Según la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, en la tabla 20 muestra que el 42% que muchas veces los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal, el 27% opina que regularmente, el 15% opina que siempre, el 12% que pocas veces y un 4% opina que nunca los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal; dando a conocer finalmente que los servicios de la organización para la mayoría de los colaboradores son motivo de orgullo personal.

*Tabla 28. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	31%
Mucho	16	46%
Regular	5	15%
Poco	3	8%
Ninguno o nunca	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.*

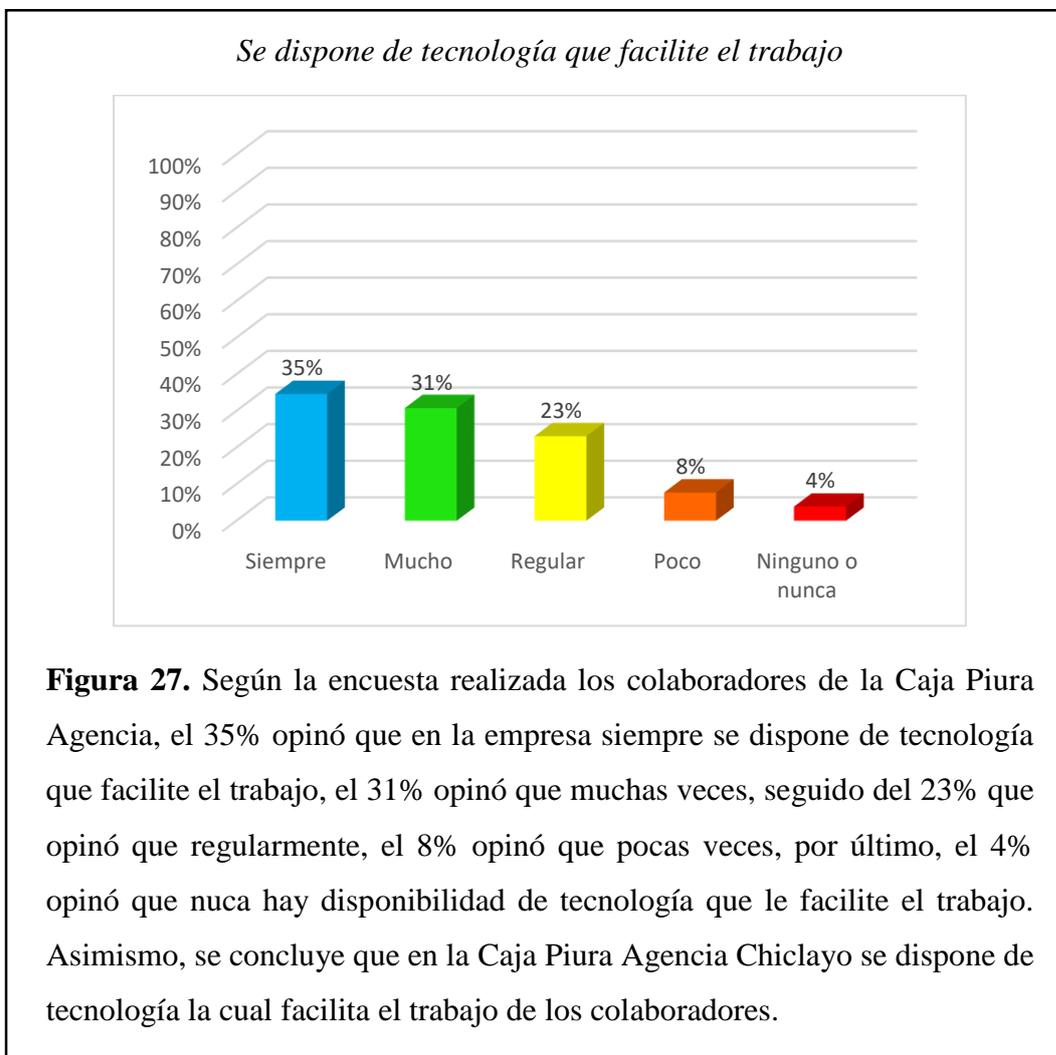


**Figura 26.** Se aprecia que el 46% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo opina que muchas veces hay clara definición de visión, misión y valores en la institución, el 31% opina que siempre, el 15% que regularmente, mientras que el 8% opina que existe poca definición de visión, misión y valores en la institución, se concluye por lo expuesto que existe clara definición de visión, misión y valores en la institución.

*Tabla 29. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	35%
Mucho	9	31%
Regular	7	23%
Poco	3	8%
Ninguno o nunca	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

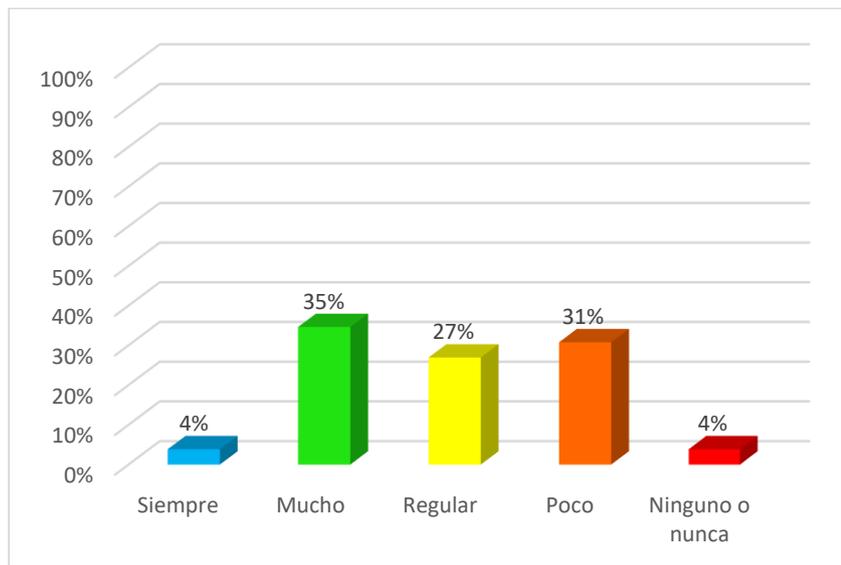


*Tabla 30. Se reconocen los logros en el trabajo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	4%
Mucho	12	35%
Regular	7	27%
Poco	8	31%
Ninguno o nunca	2	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Se reconocen los logros en el trabajo.*

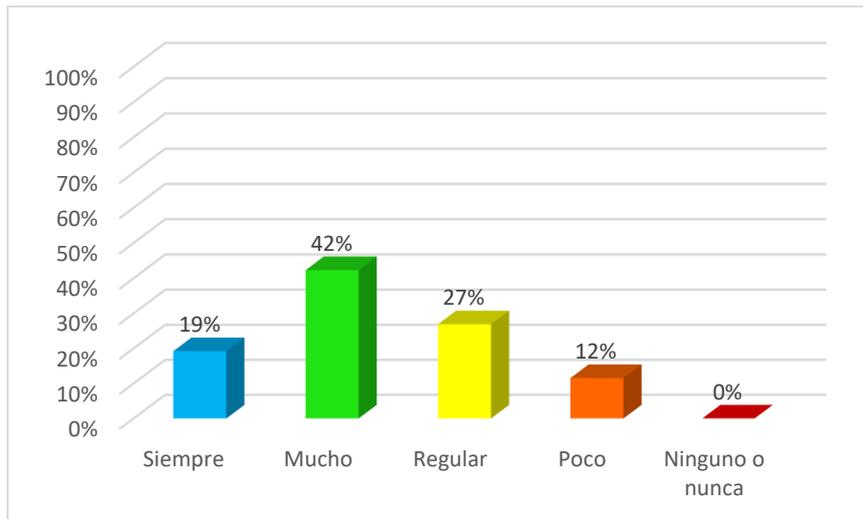


**Figura 28.** Se aprecia que el 35% de los colaboradores opinan que muchas veces se reconocen los logros en el trabajo, el 31% opina que pocas veces, el 27% opina que regularmente se realiza eso, el 4% opina que siempre lo realizan, frente a un 4% que opina diferente, mencionando que nunca realizan el reconocimiento de logros en el trabajo; por lo cual se deduce que en la Caja Piura Agencia Chiclayo no se reconocen los logros en el trabajo de manera habitual.

*Tabla 31. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	19%
Mucho	13	42%
Regular	8	27%
Poco	4	12%
Ninguno o nunca	0	0%

*La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral*



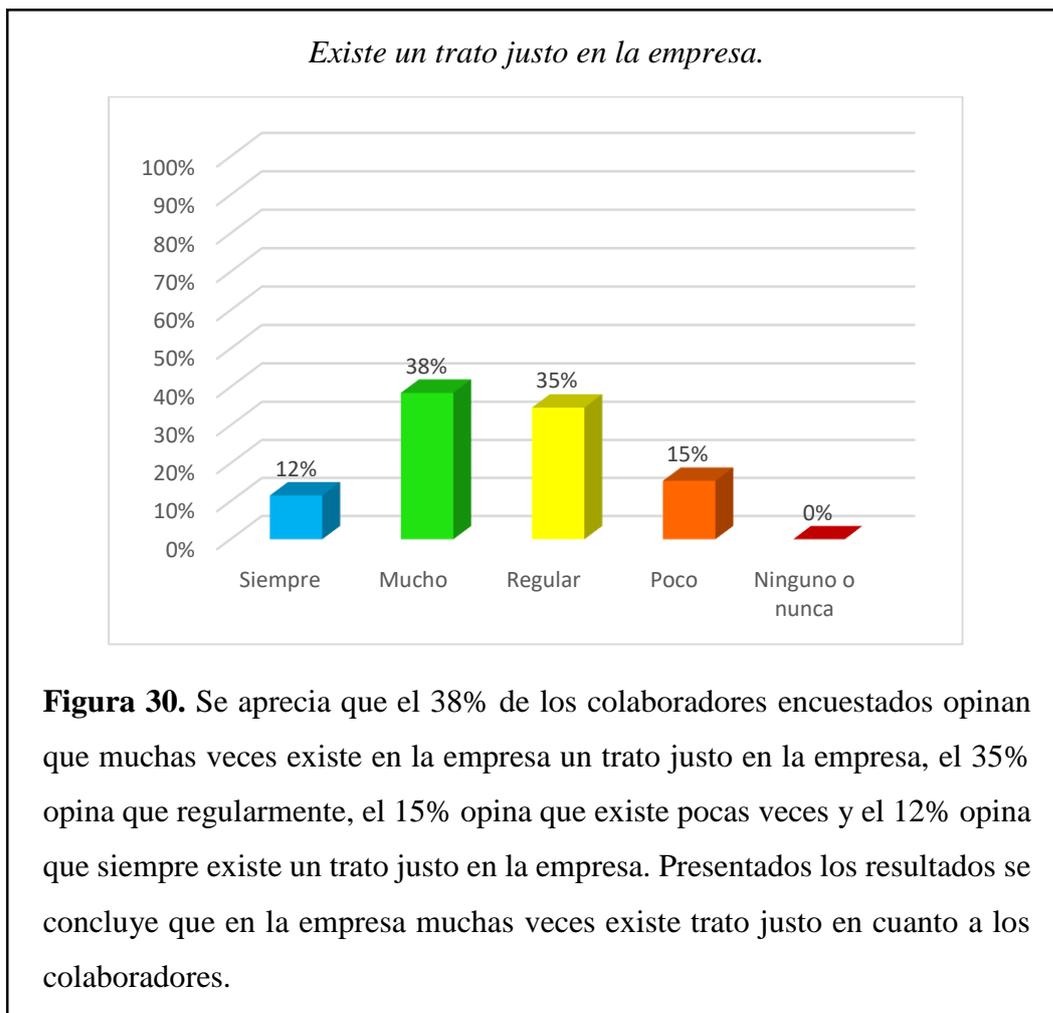
**Figura 29.** Según la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, el 42% opina que muchas veces la organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, el 27% opina que regularmente, el 19% opina que siempre y el 12% opina que pocas veces la organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral; concluyéndose que la organización muchas veces es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

*Tabla 32. Existe un trato justo en la empresa.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	12%
Mucho	11	38%
Regular	10	35%
Poco	6	15%

Ninguno o nunca	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



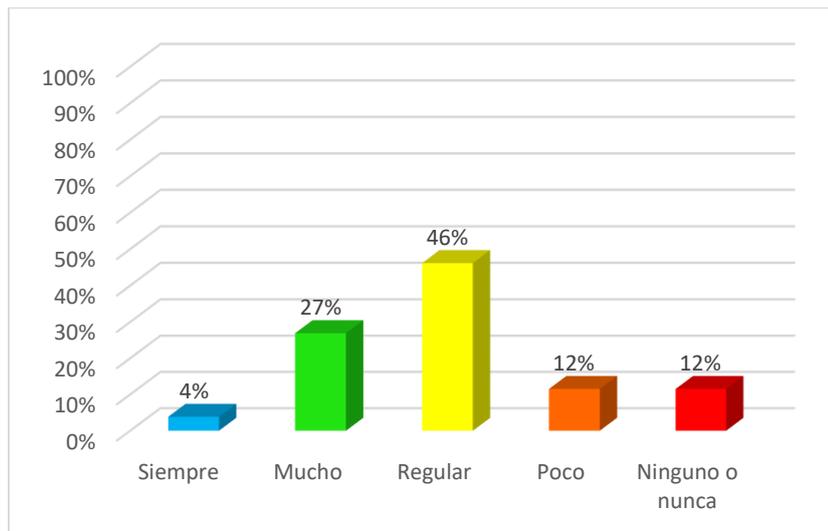
*Tabla 33. Se conocen los avances en otras áreas de la organización*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	4%
Mucho	9	27%
Regular	13	46%
Poco	6	12%

Ninguno o nunca	2	12%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Se conocen los avances en otras áreas de la organización*



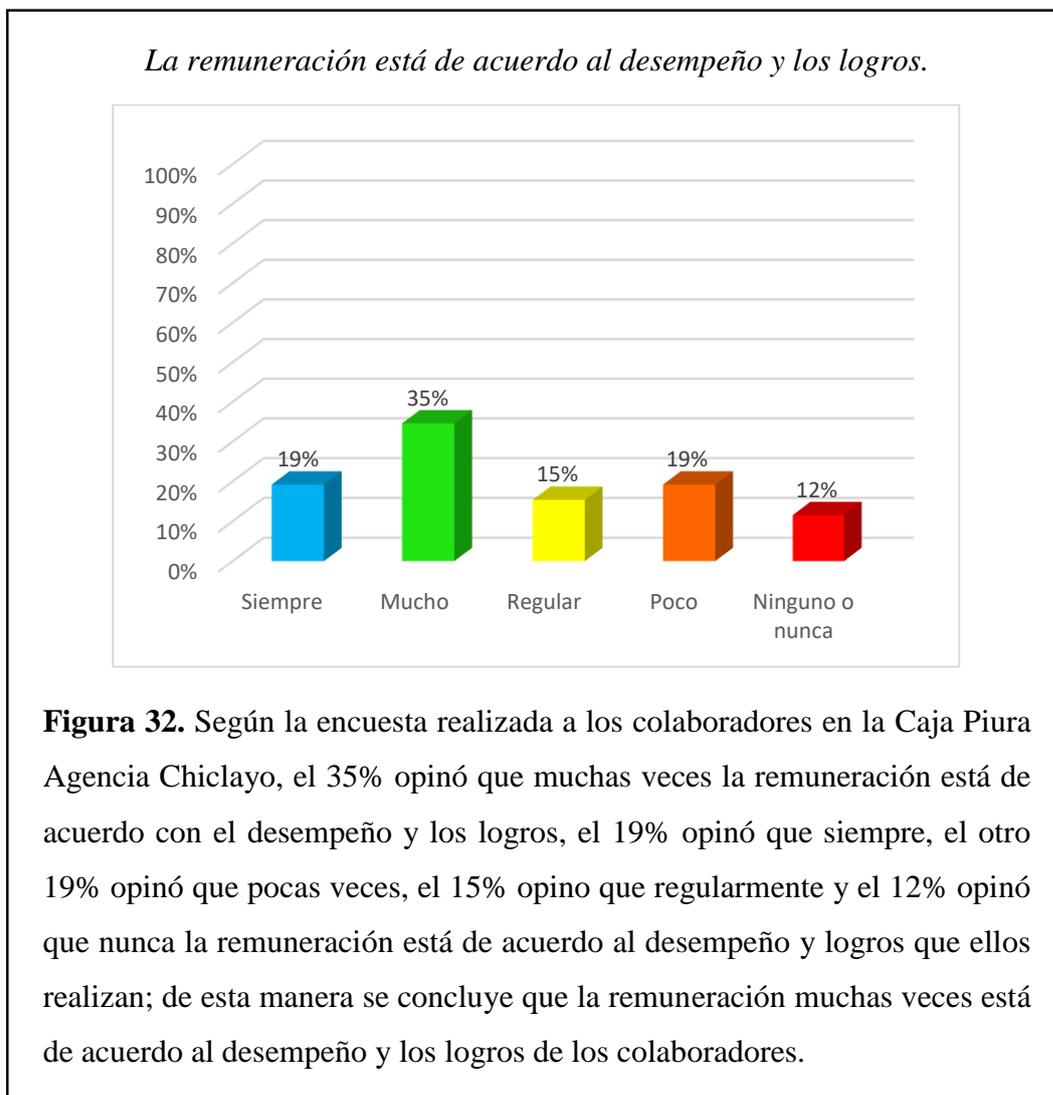
**Figura 31.** Según la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia, el 46 opinó que regularmente se reconocen los avances en otras áreas de la organización, el 27% opinó que muchas veces, el 12% opinó que pocas veces, frente al otro 12% que opinó que nunca se conocen los avances en otras áreas de la organización y el 4 % opinó que siempre; finalmente se aprecia que se reconocen los avances en otras áreas de la organización, pero de manera regular.

*Tabla 34. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	19%
Mucho	10	35%
Regular	7	15%
Poco	6	19%

Ninguno o nunca	1	12%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



a) **Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020.**

*Dimensiones de la satisfacción laboral*

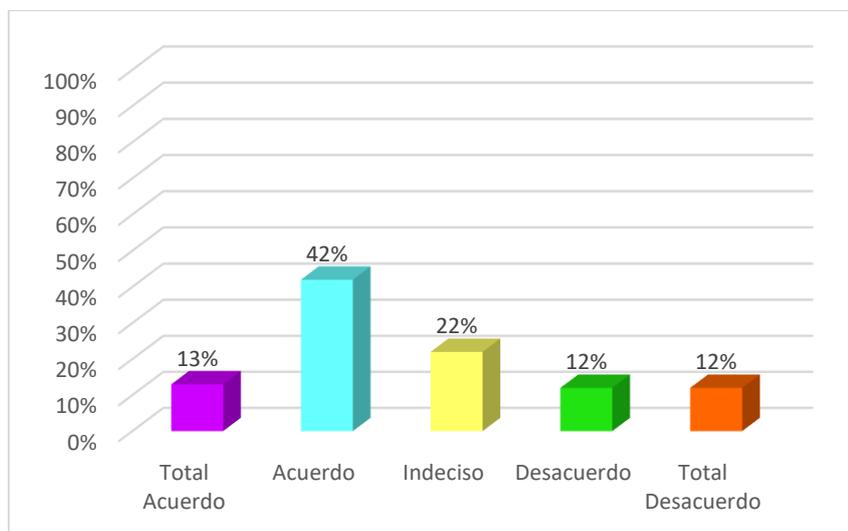
*Tabla 35. Dimensión Condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
--------------	------------	------------

Total Acuerdo	17	13%
Acuerdo	4	42%
Indeciso	9	22%
Desacuerdo	1	12%
Total Desacuerdo	1	12%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Dimensión Condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral.*



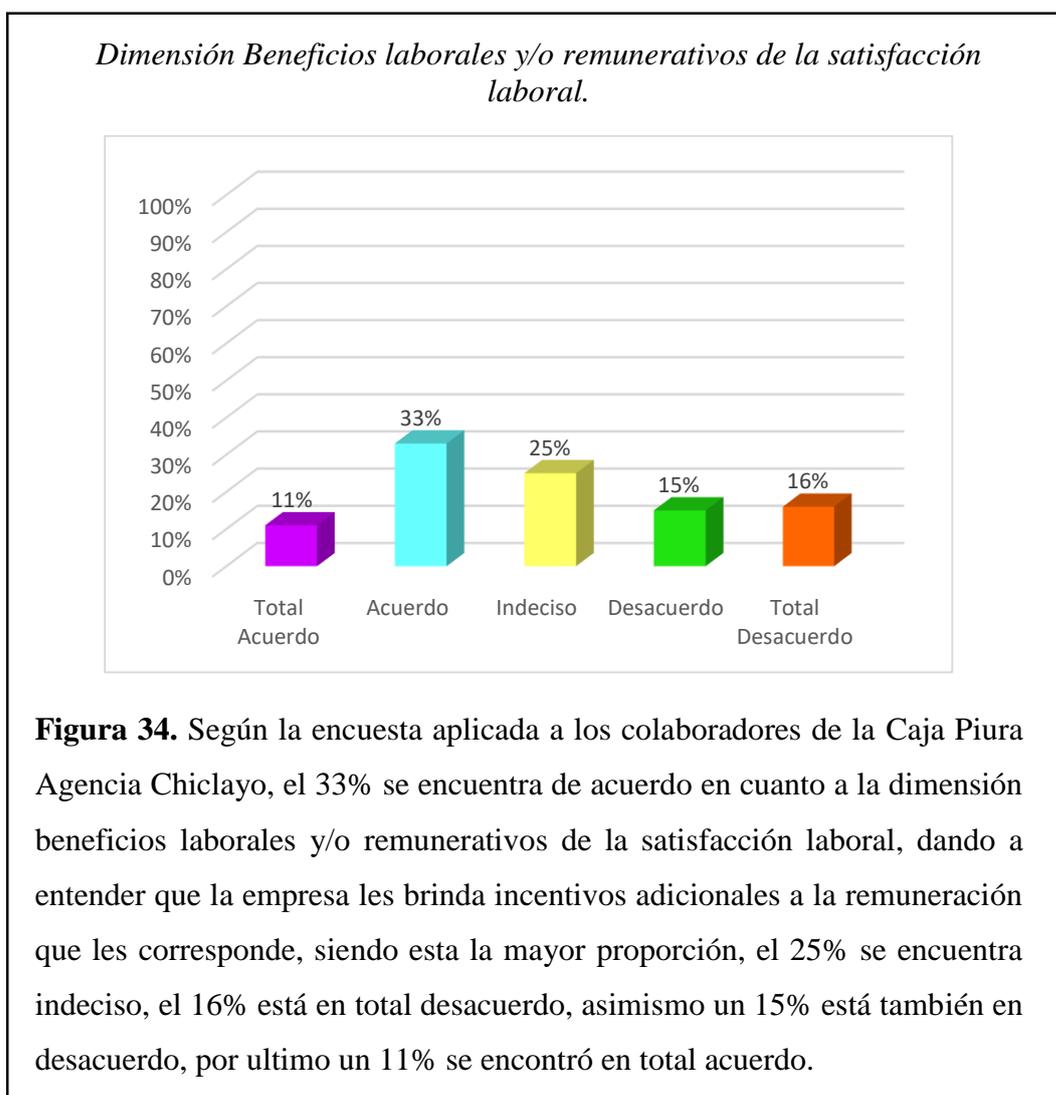
**Figura 33.** En la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la satisfacción laboral, el 42% de los colaboradores encuestados opinó estar de acuerdo, esto quiere decir que el lugar donde ejercen sus labores es acogedor, está en buenas condiciones, lo cual les agrada, el 22% opinó que se encuentra indeciso, seguido del 13% que se encontró en total acuerdo, el 12% opinó estar en desacuerdo y el otro 12% mostró estar en total desacuerdo.

*Tabla 36. Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos de la satisfacción laboral.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	4	11%
Acuerdo	11	33%
Indeciso	8	25%

Desacuerdo	6	15%
Total Desacuerdo	3	16%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

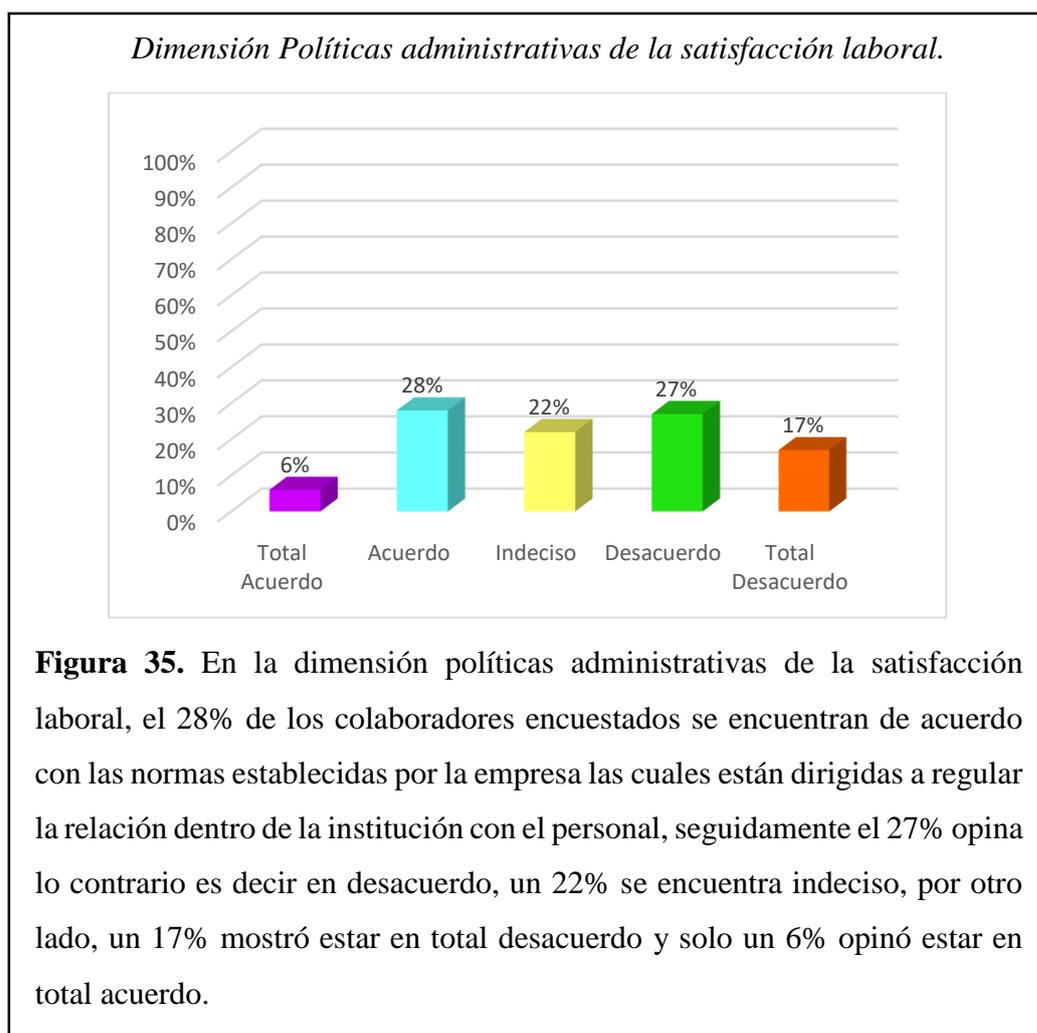


*Tabla 37. Dimensión Políticas administrativas de la satisfacción laboral.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	8	6%
Acuerdo	16	28%
Indeciso	7	22%

Desacuerdo	1	27%
Total Desacuerdo	0	17%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

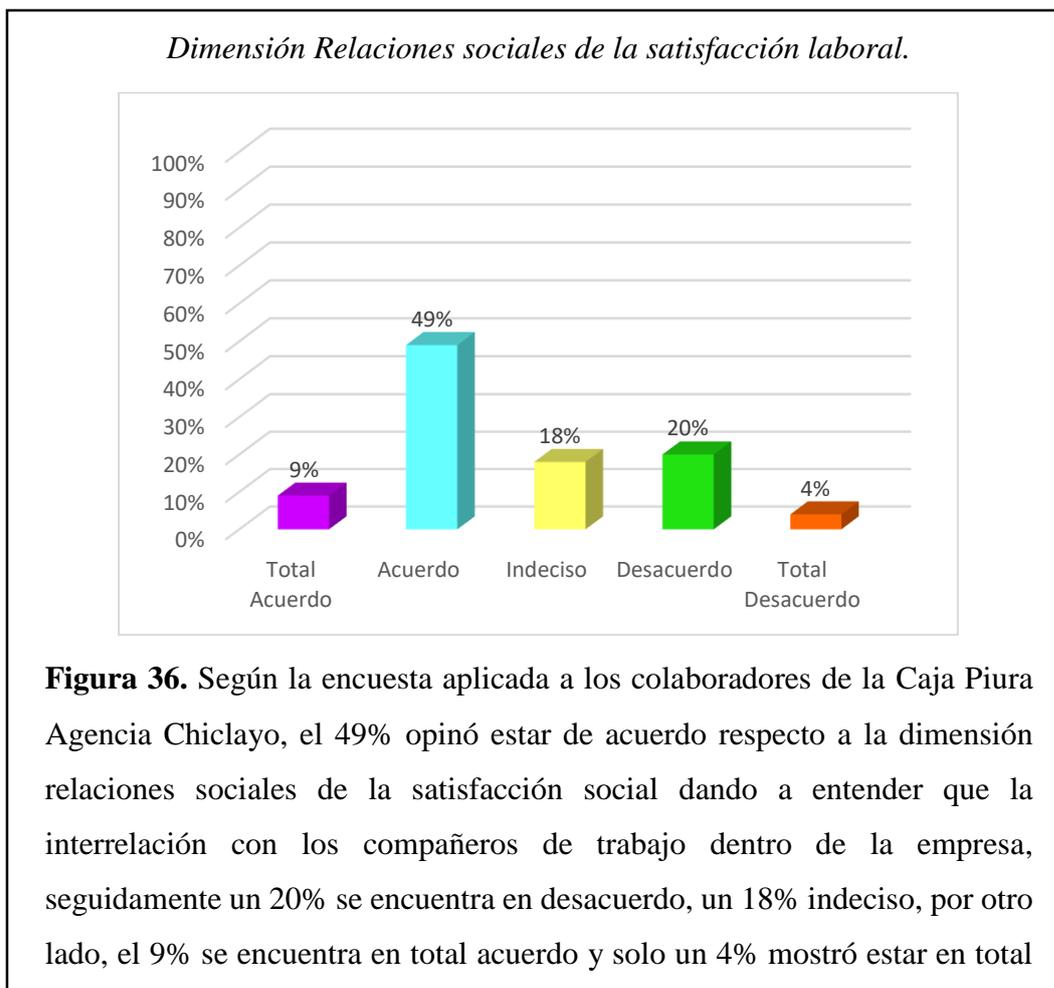


*Tabla 38. Dimensión Relaciones sociales de la satisfacción laboral.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	11	9%
Acuerdo	7	49%

Indeciso	9	18%
Desacuerdo	4	20%
Total Desacuerdo	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



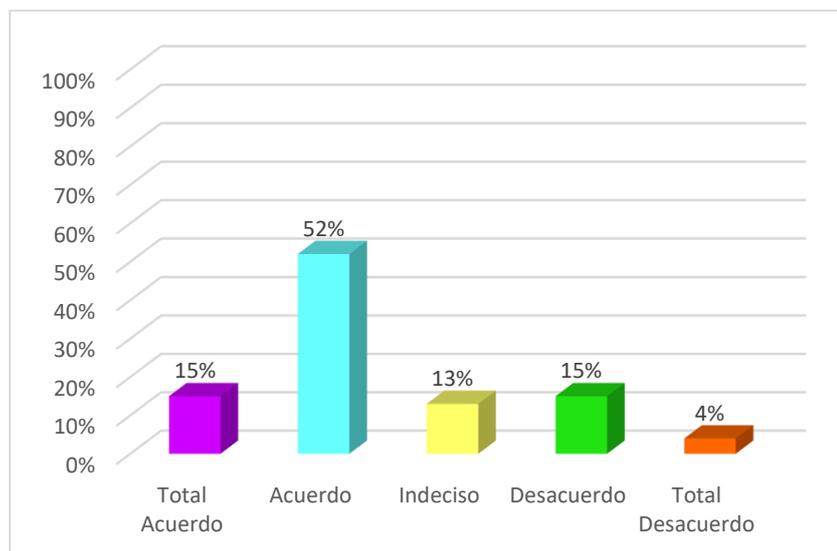
*Tabla 39. Dimensión Desarrollo personal de la satisfacción laboral.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
--------------	------------	------------

Total Acuerdo	12	15%
Acuerdo	8	52%
Indeciso	10	13%
Desacuerdo	2	15%
Total Desacuerdo	0	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Dimensión Desarrollo personal de la satisfacción laboral.*



**Figura 37.** Se muestran resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, de los cuales el 52% se encuentra de acuerdo, esto es en cuanto a la dimensión desarrollo personal de la satisfacción social que brinda al personal la oportunidad para efectuar sus actividades, usando el potencial que cada uno posee, el 15% se encuentra en total acuerdo, el otro 15% se encuentra en desacuerdo, seguido del 13% que se mostró indeciso, por ultimo un 4% mostró estar en total desacuerdo.

Tabla 40. Dimensión Desempeño de tareas de la satisfacción social.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	5	16%
Acuerdo	13	42%
Indeciso	4	12%
Desacuerdo	7	21%
Total Desacuerdo	3	10%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

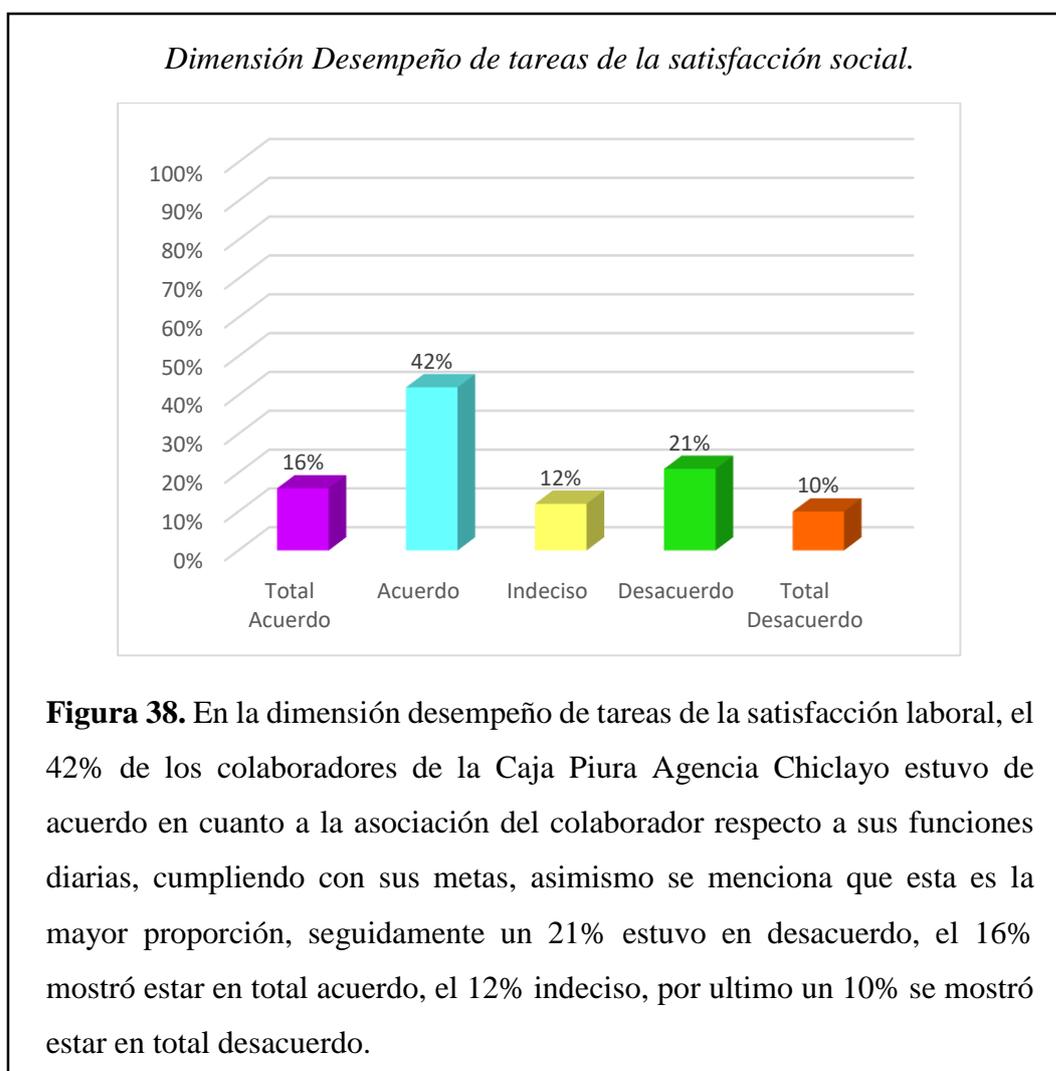
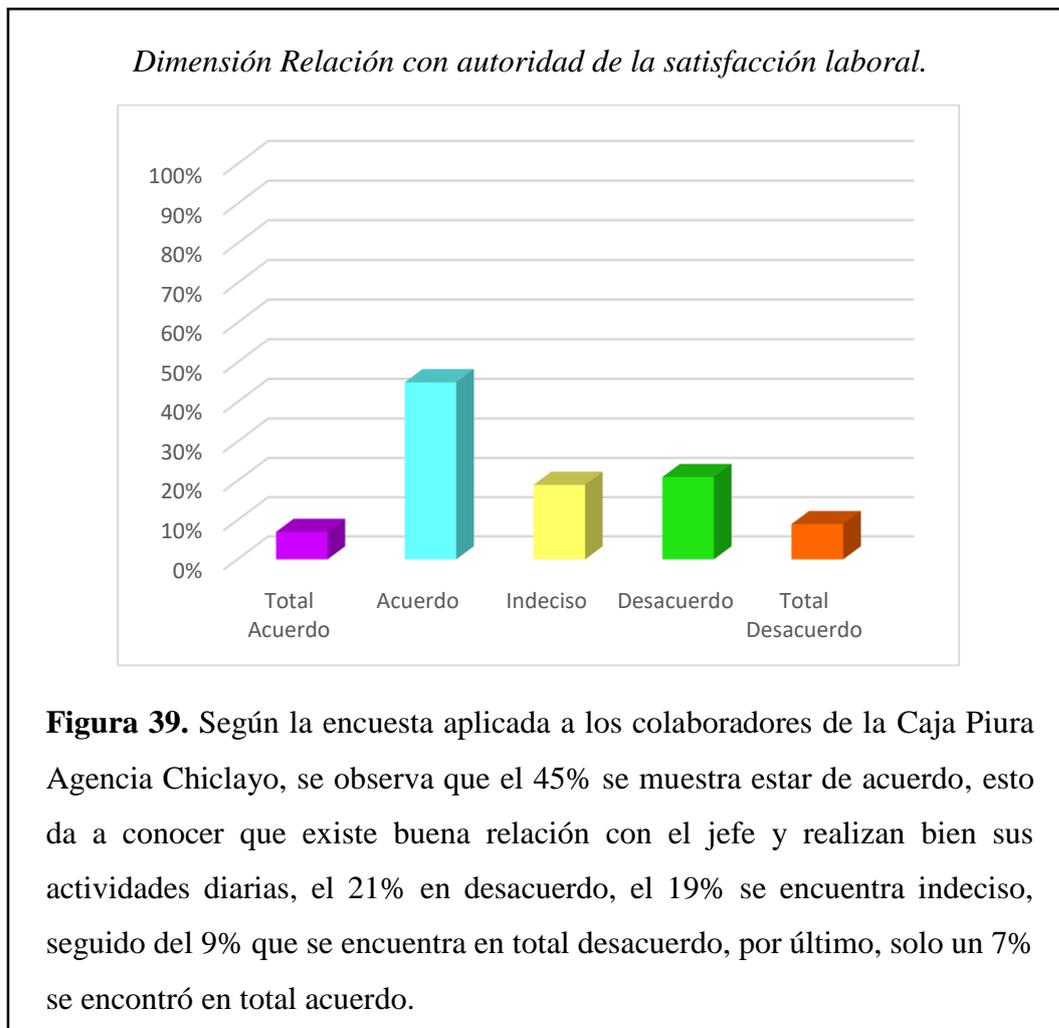


Tabla 41. Dimensión Relación con autoridad de la satisfacción laboral.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	3	7%
Acuerdo	11	45%
Indeciso	5	19%
Desacuerdo	9	21%
Total Desacuerdo	4	9%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



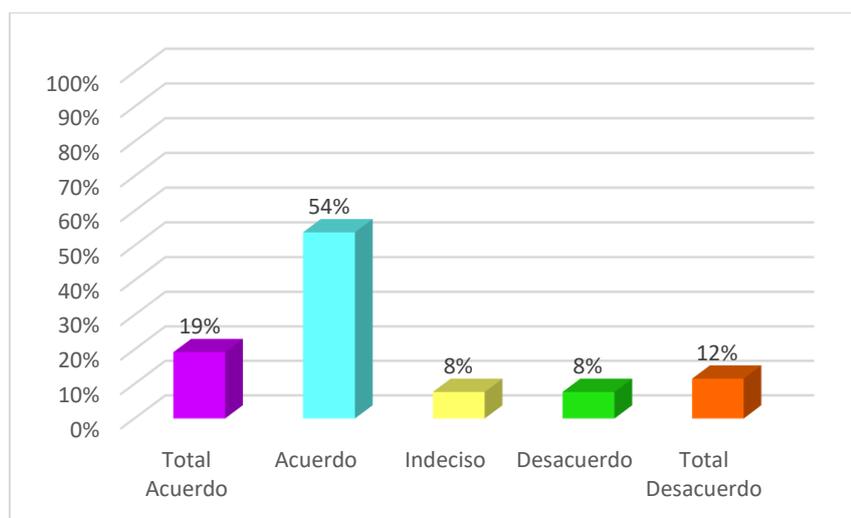
### ***Preguntas de la satisfacción laboral***

*Tabla 42. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	7	19%
Acuerdo	15	54%
Indeciso	3	8%
Desacuerdo	3	8%
Total Desacuerdo	4	12%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.*

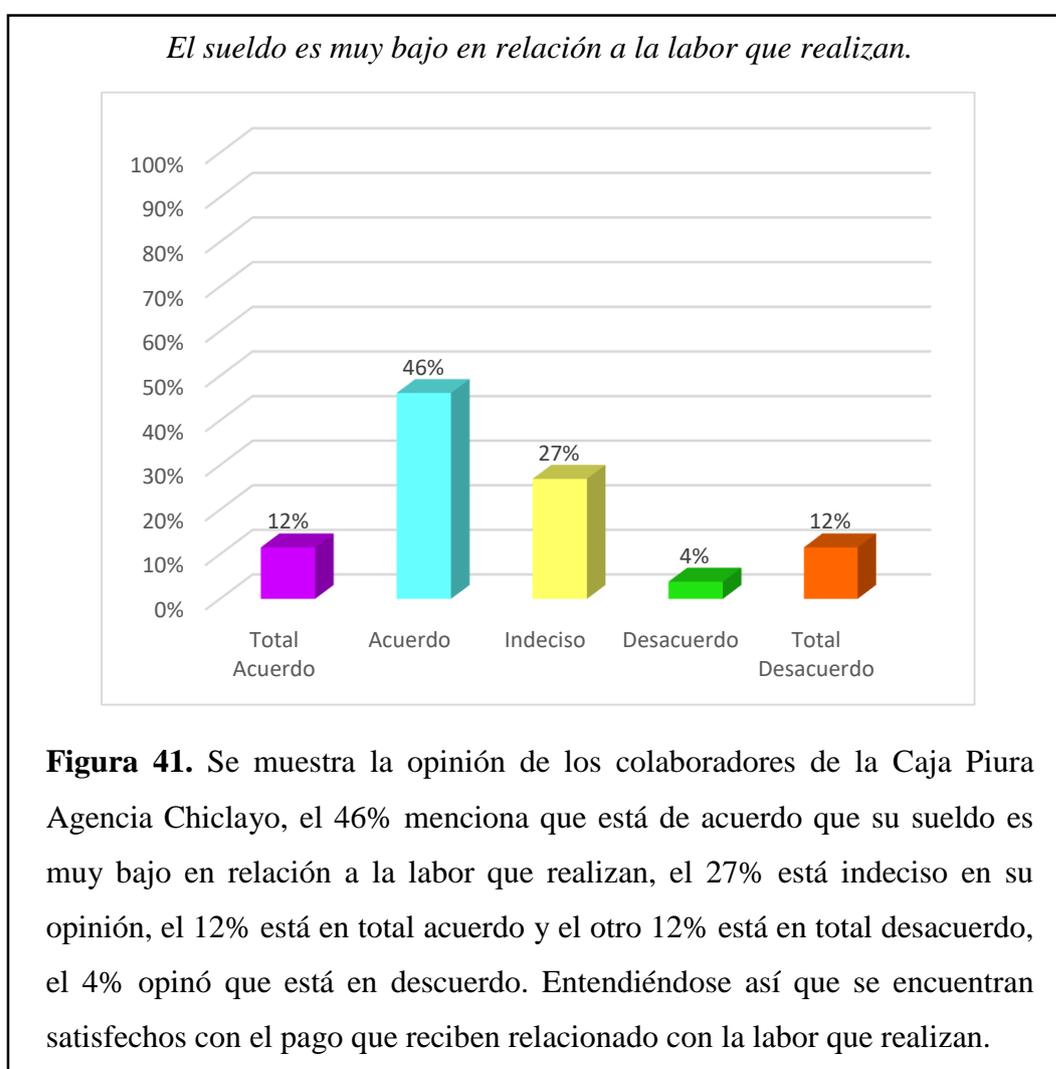


**Figura 40.** Según la encuesta realizada a los colaboradores de la financiera, en la tabla 42 se muestra que el 54% opinan que están de acuerdo que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la relación de sus labores, el 19% opina que está totalmente de acuerdo, el 12% menciona estar en total desacuerdo, el 8% está indeciso y el otro 8% está en desacuerdo. Finalmente se concluye que los colaboradores están de acuerdo con la distribución física del ambiente el cual facilita la realización de sus labores.

Tabla 43. El sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizan.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	4	12%
Acuerdo	14	46%
Indeciso	9	27%
Desacuerdo	2	4%
Total Desacuerdo	3	12%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



*Tabla 44. El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	3	12%
Acuerdo	15	42%
Indeciso	10	31%
Desacuerdo	4	15%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

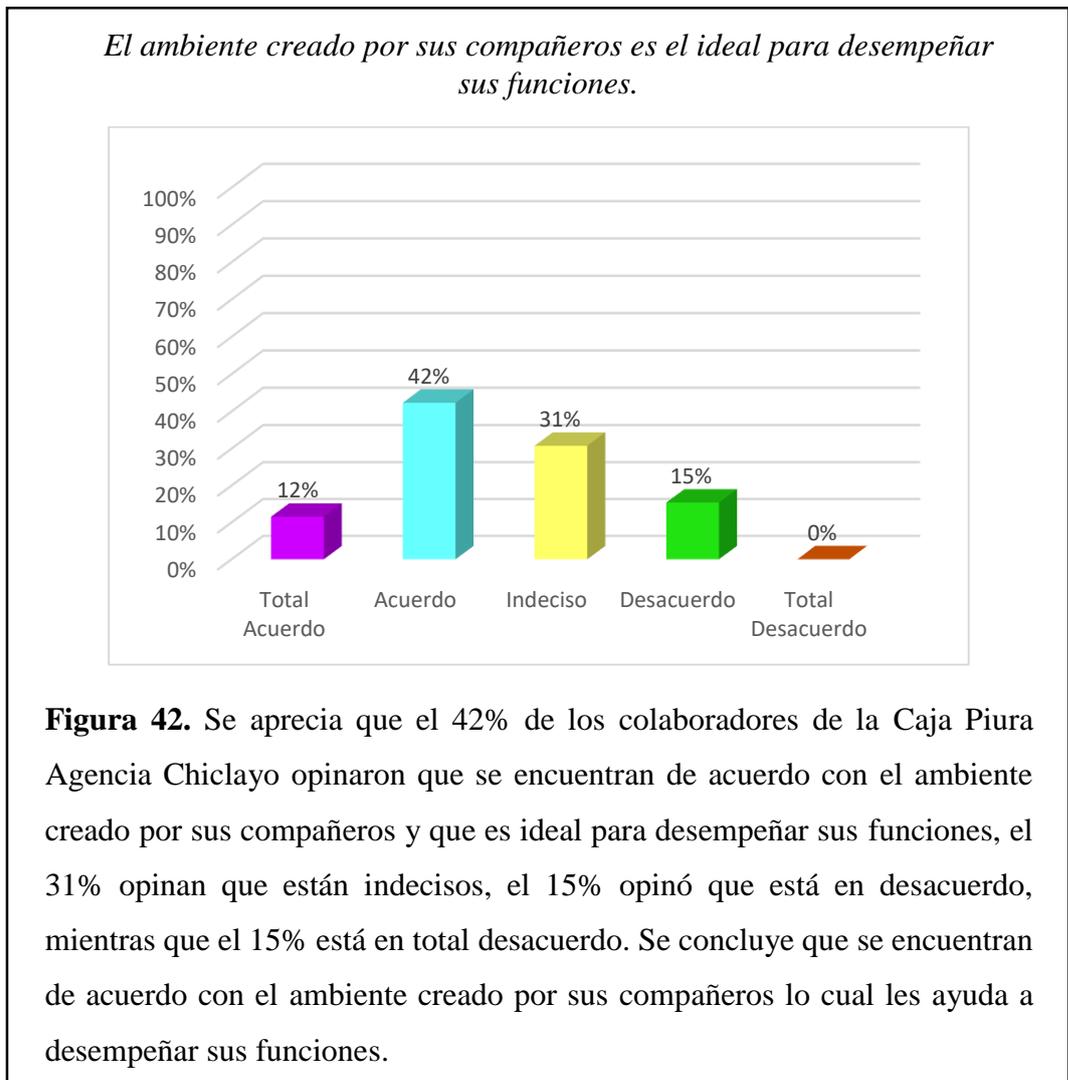


Tabla 45. Sienten que el trabajo que hacen es justo para su manera de ser

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	5	19%
Acuerdo	15	42%
Indeciso	3	12%
Desacuerdo	9	27%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

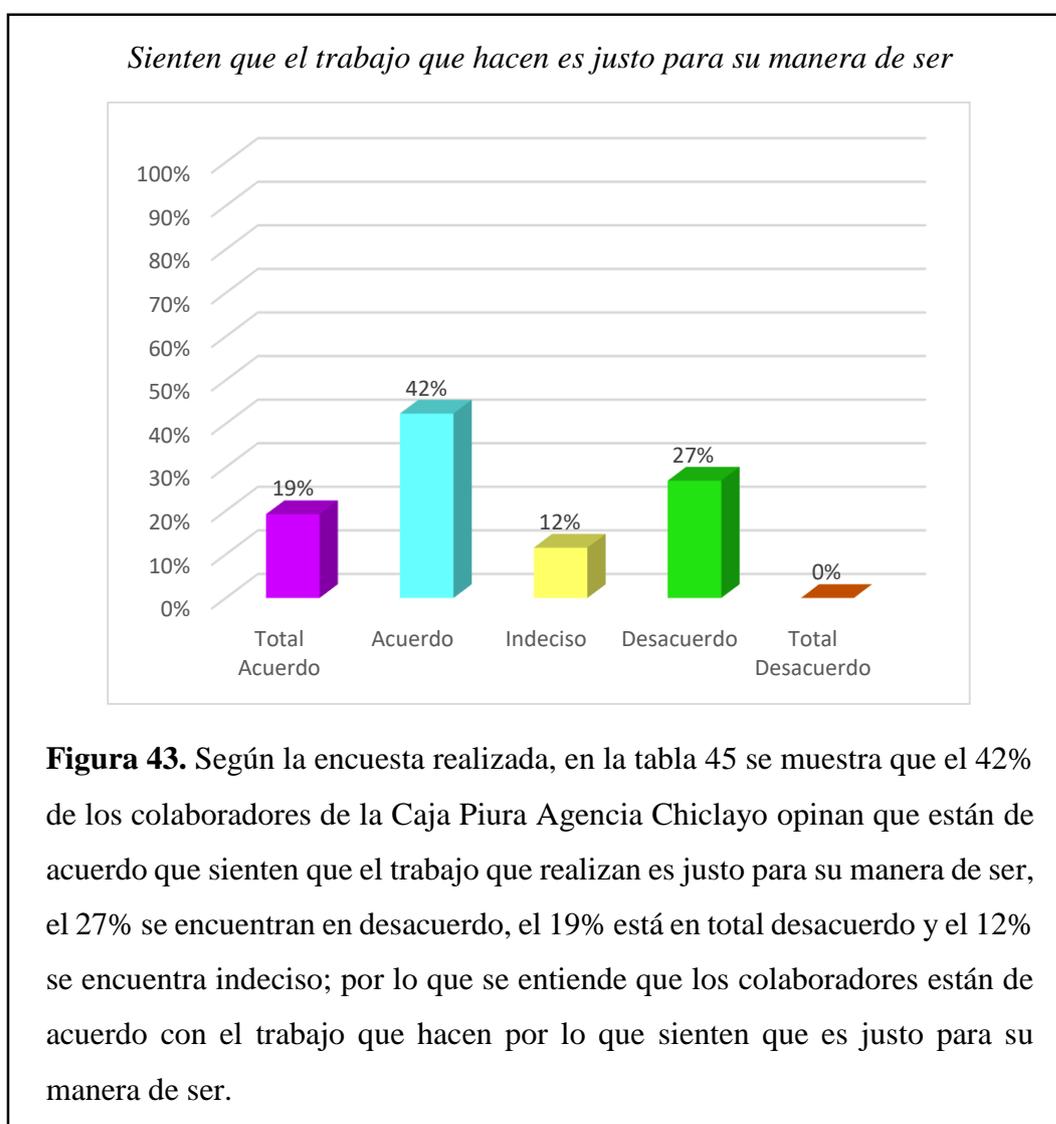


Tabla 46. La tarea que realizan es tan valiosa como cualquier cosa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	11	31%
Acuerdo	12	35%
Indeciso	4	15%
Desacuerdo	4	15%
Total Desacuerdo	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

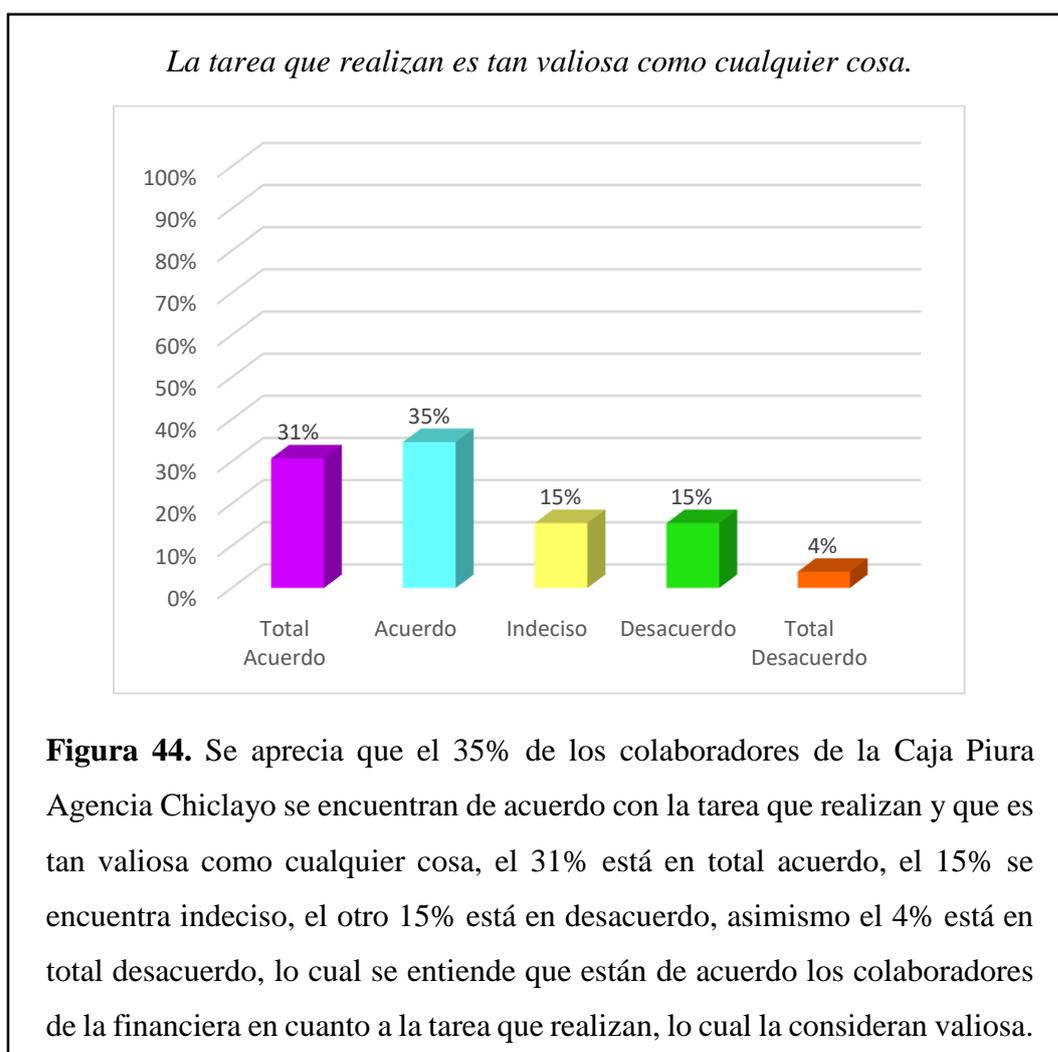
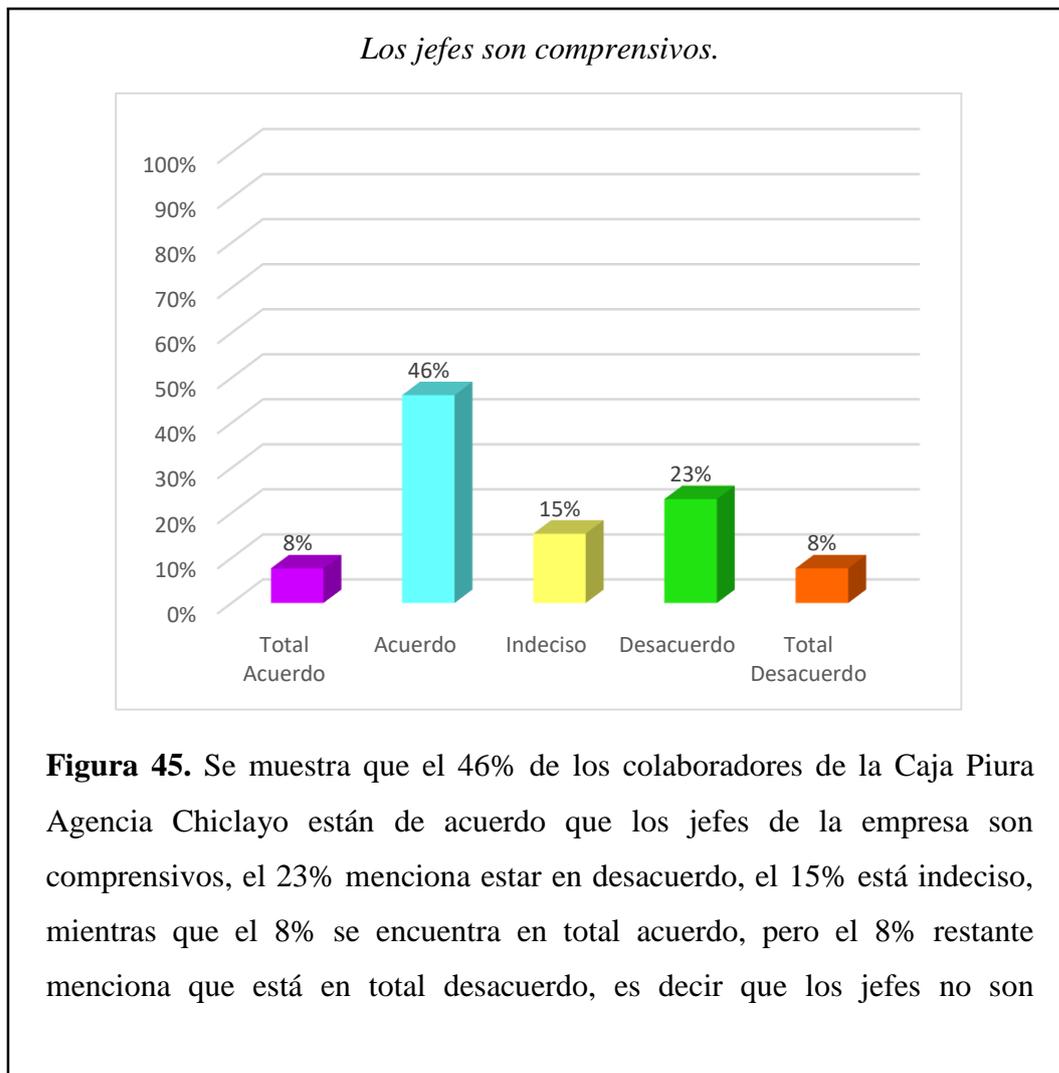


Tabla 47. Los jefes son comprensivos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	3	8%
Acuerdo	14	46%
Indeciso	5	15%
Desacuerdo	7	23%
Total Desacuerdo	3	8%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

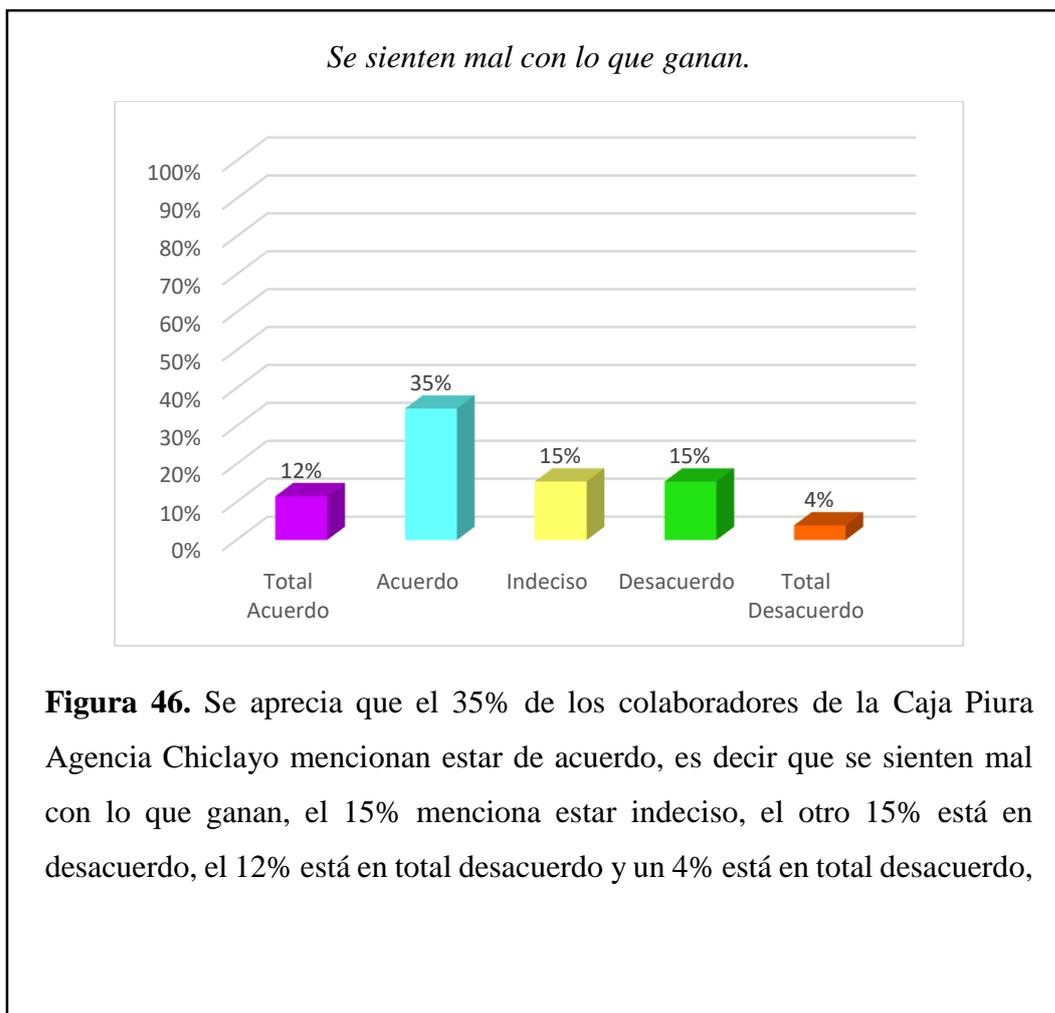


comprensivos. De esta manera se concluye que los jefes son comprensivos en la Financiera Confianza.

Tabla 48. Se sienten mal con lo que ganan.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	4	12%
Acuerdo	15	35%
Indeciso	6	15%
Desacuerdo	6	15%
Total Desacuerdo	1	4%
Total	32	81%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

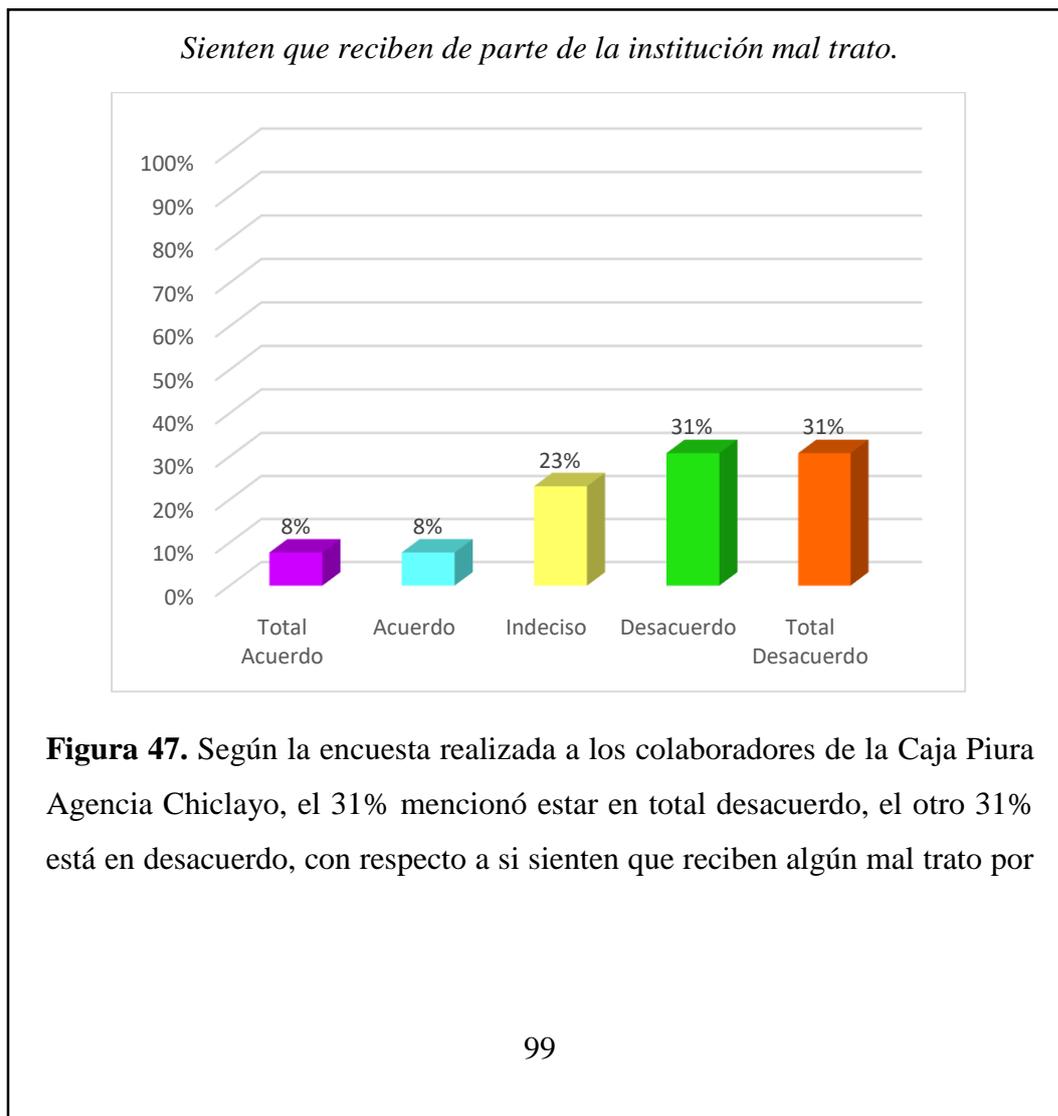


es decir que no se sienten mal con lo que ganan. Finalmente se concluye que no se siente mal con lo que ganan, aunque algunos opinan lo contrario.

*Tabla 49. Sienten que reciben de parte de la institución maltrato.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	3	8%
Acuerdo	3	8%
Indeciso	6	23%
Desacuerdo	10	31%
Total Desacuerdo	10	31%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

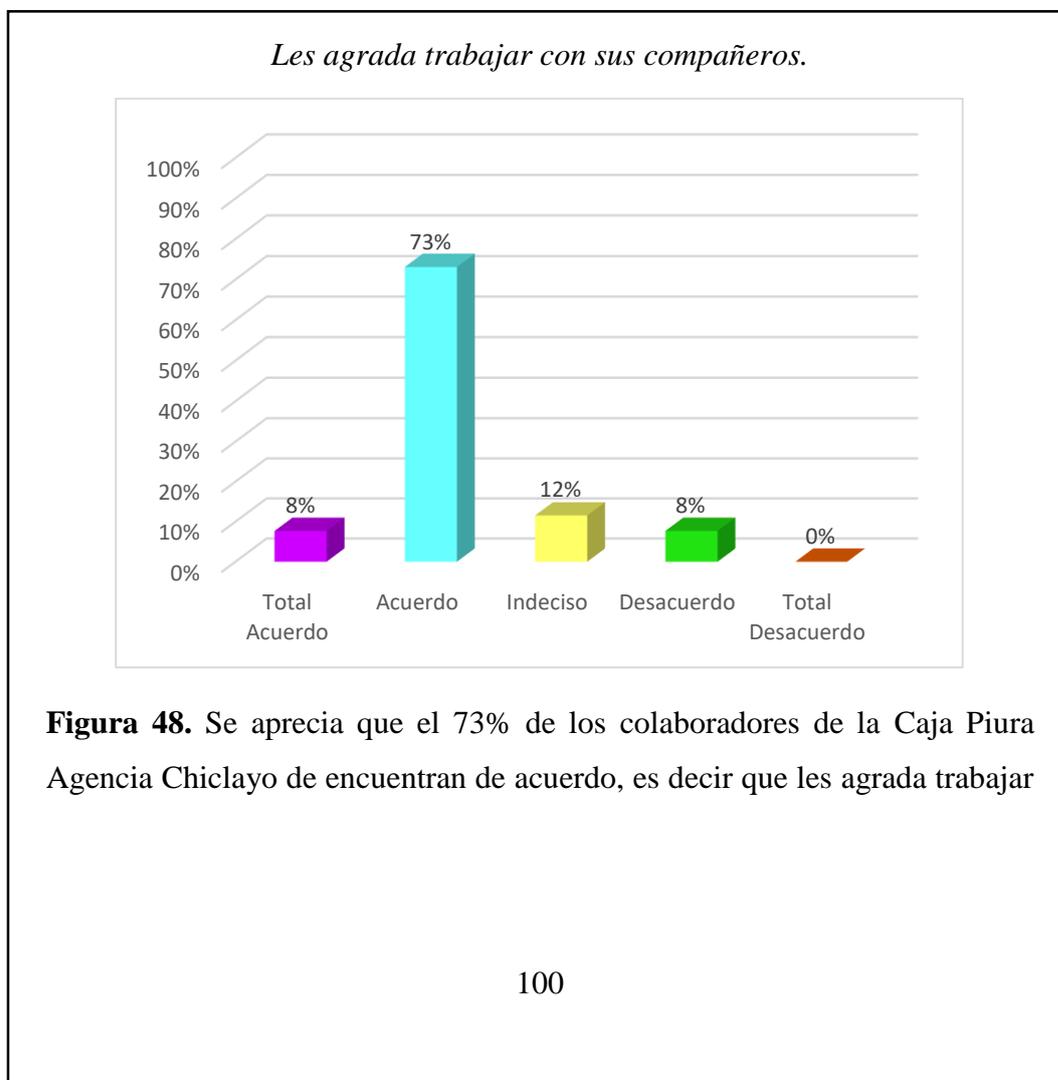


parte de la institución, el 23% se encuentra indeciso, el 8% está de acuerdo y el otro 8% está en total acuerdo, es decir que si sienten que reciben mal trato por parte de la institución. De acuerdo con los resultados se concluye que los colaboradores no sienten que reciben mal trato por parte de la institución.

*Tabla 50. Les agrada trabajar con sus compañeros.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	3	8%
Acuerdo	22	73%
Indeciso	4	12%
Desacuerdo	3	8%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



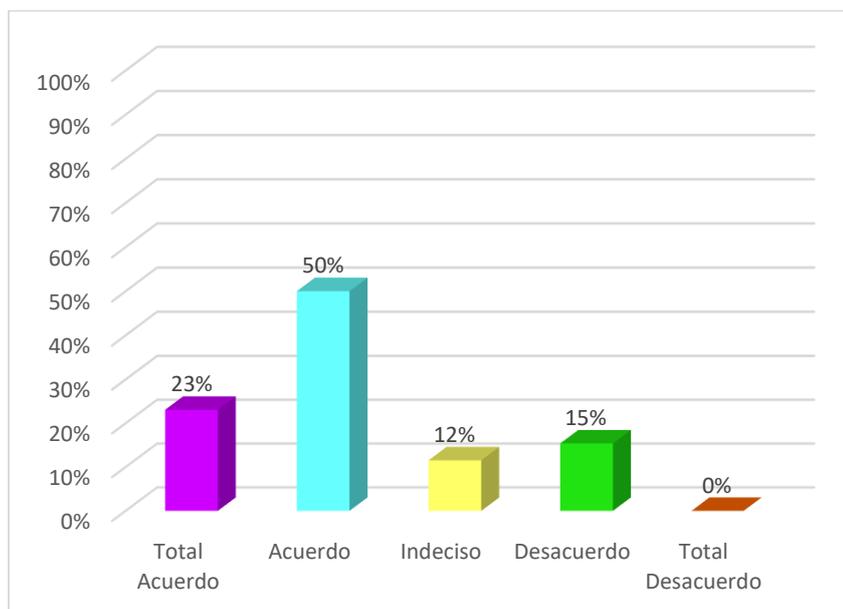
con sus compañeros, el 12% se encuentra indeciso con su opinión, el 8% menciona estar en total desacuerdo, el otro 8% se encuentra en desacuerdo, es decir que no les agrada trabajar con sus compañeros. Por lo expuesto se concluye que a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo les agrada trabajar con sus compañeros.

*Tabla 51. Su trabajo les permite desarrollarse personalmente.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	9	23%
Acuerdo	16	50%
Indeciso	3	12%
Desacuerdo	4	15%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Su trabajo les permite desarrollarse personalmente.*



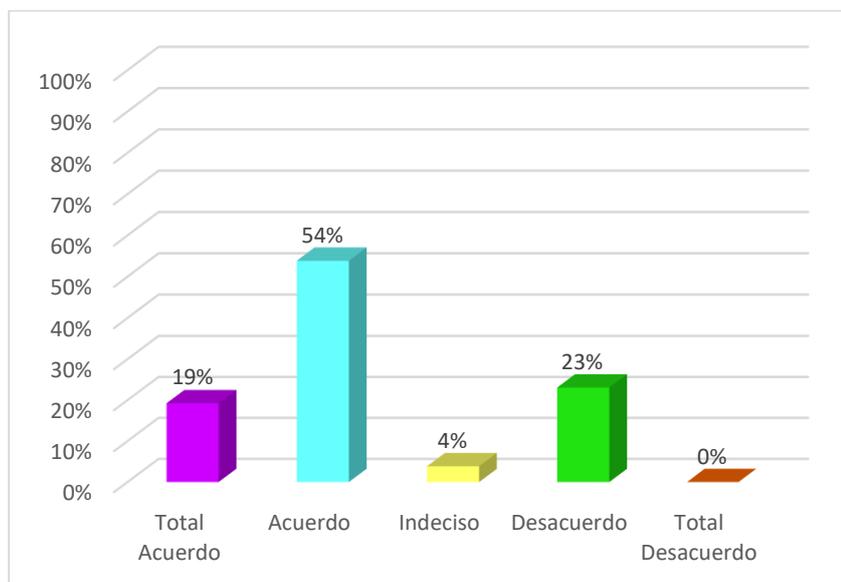
**Figura 49.** Según la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, se observa que el 50% está de acuerdo con su trabajo ya que este les permite desarrollarse personalmente, el 23% se encuentra en total acuerdo, seguido del 15% que está en desacuerdo y el 12% está indeciso con su respuesta. Por lo expuesto se concluye que su trabajo en la Caja Piura Agencia Chiclayo trabajo les permite desarrollarse personalmente.

*Tabla 52. Se sienten realmente útil con la labor que hacen.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	6	19%
Acuerdo	19	54%
Indeciso	1	4%
Desacuerdo	6	23%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Se sienten realmente útil con la labor que hacen.*



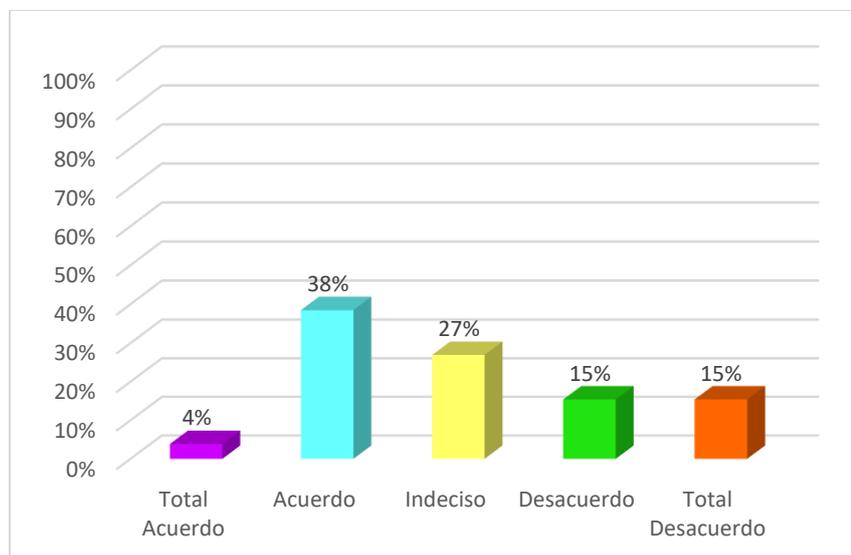
**Figura 50.** Se aprecia que el 54% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, siendo esta la proporción más alta, opinaron que están de acuerdo, es decir que se sienten realmente útil con la labor que realizan, por otro lado, el 23% se encuentra en desacuerdo, seguido del 19% que están en total acuerdo y el 4% se encuentran indecisos con que la labor que realizan les haga sentir útil. Finalmente se deduce que los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo se sienten útil con la labor que realizan cada día.

*Tabla 53. Es grata la disposición de los jefes cuando les piden una alta sobre mi trabajo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	2	4%
Acuerdo	14	38%
Indeciso	8	27%
Desacuerdo	4	15%
Total Desacuerdo	4	15%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Es grata la disposición de los jefes cuando les piden una alta sobre mi trabajo.*



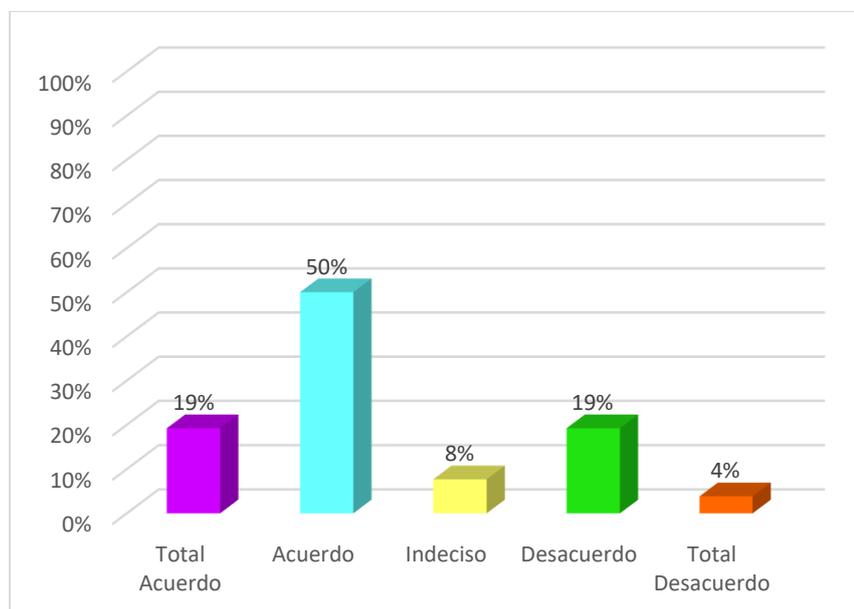
**Figura 51.** Se muestran los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, en el cual el 38% se encuentran de acuerdo con la disposición de sus jefes al momento de solicitarles una alta sobre su trabajo, el 27% se encuentra indeciso, seguido del 15% que está en desacuerdo, juntamente con el otro 15% que opina que están en total desacuerdo, por ultimo un 4% está totalmente de acuerdo, es decir que sus jefes si están a disposición al momento de solicitarle una alta sobre su trabajo.

*Tabla 54. El ambiente donde trabajan es comfortable.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	6	19%
Acuerdo	16	50%
Indeciso	3	8%
Desacuerdo	6	19%
Total Desacuerdo	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*El ambiente donde trabajan es confortable.*



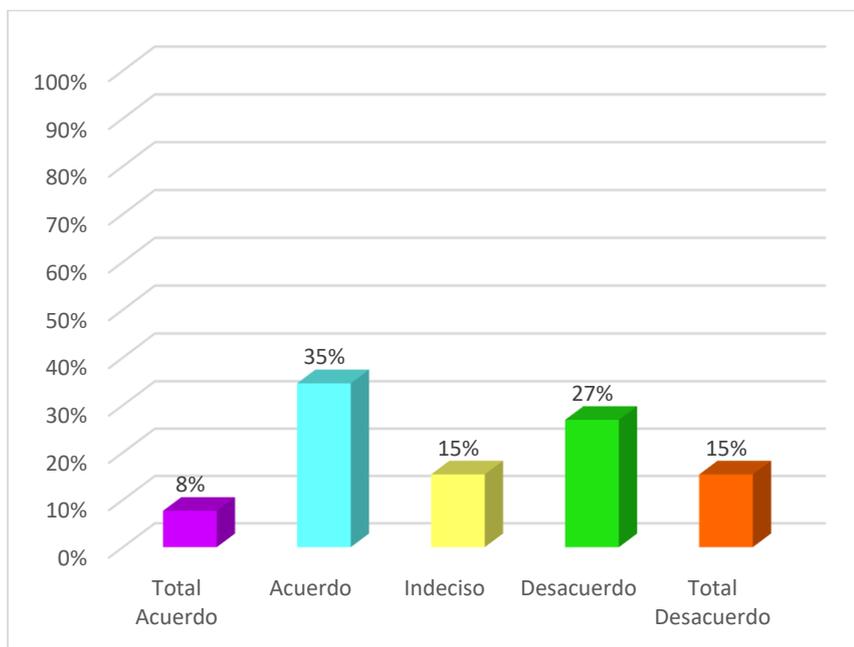
**Figura 52.** Se aprecia que el 50% está de acuerdo con el ambiente donde trabajan dado que este es confortable, el 19% opina que están en total acuerdo, lo cual es contrario al otro 19% dado que ellos opinan estar en desacuerdo, el 8% se encuentra indeciso, por último un 4% está en total desacuerdo ya que aseguran que el ambiente donde trabajan no es confortable. No obstante, se logra concluir que el ambiente donde trabajan los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo es confortable.

*Tabla 55. Sienten que el sueldo que tienen es bastante aceptable.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	3	8%
Acuerdo	13	35%
Indeciso	5	15%
Desacuerdo	8	27%
Total Desacuerdo	3	15%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Sienten que el sueldo que tienen es bastante aceptable.*

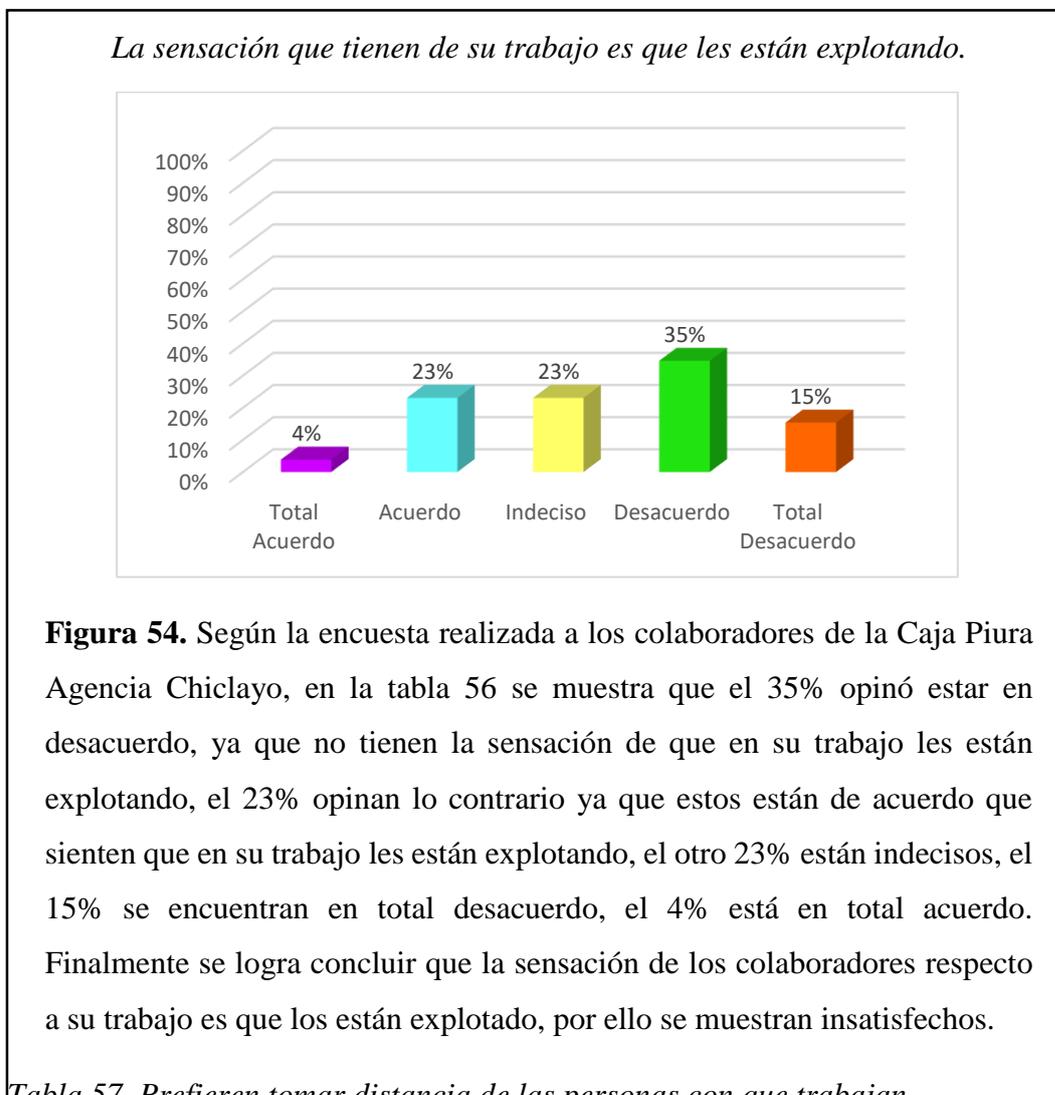


**Figura 53.** Se observa que, el 35% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo están de acuerdo ya que sienten que el sueldo que reciben es bastante aceptable, aun así, el 27% está en desacuerdo, el 15% está indeciso, el otro 15% está en total desacuerdo, pero un 8% se encontró en total acuerdo. Por lo que se concluye que los colaboradores no sienten que el sueldo que tienen sea aceptable, por lo que muestran estar no satisfechos.

*Tabla 56. La sensación que tienen de su trabajo es que les están explotando.*

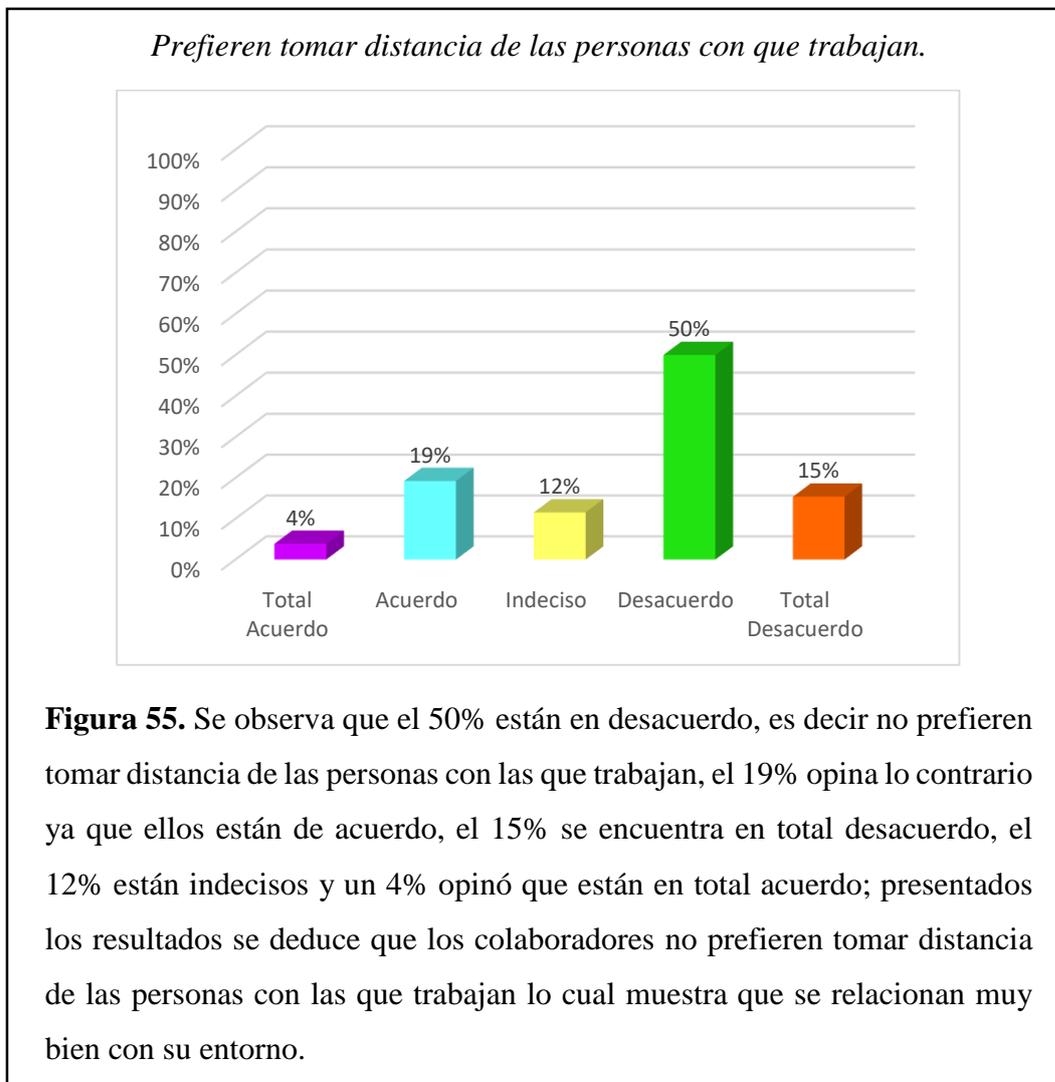
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	2	4%
Acuerdo	8	23%
Indeciso	8	23%
Desacuerdo	10	35%
Total Desacuerdo	4	15%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	2	4%
Acuerdo	6	19%
Indeciso	4	12%
Desacuerdo	16	50%
Total Desacuerdo	4	15%

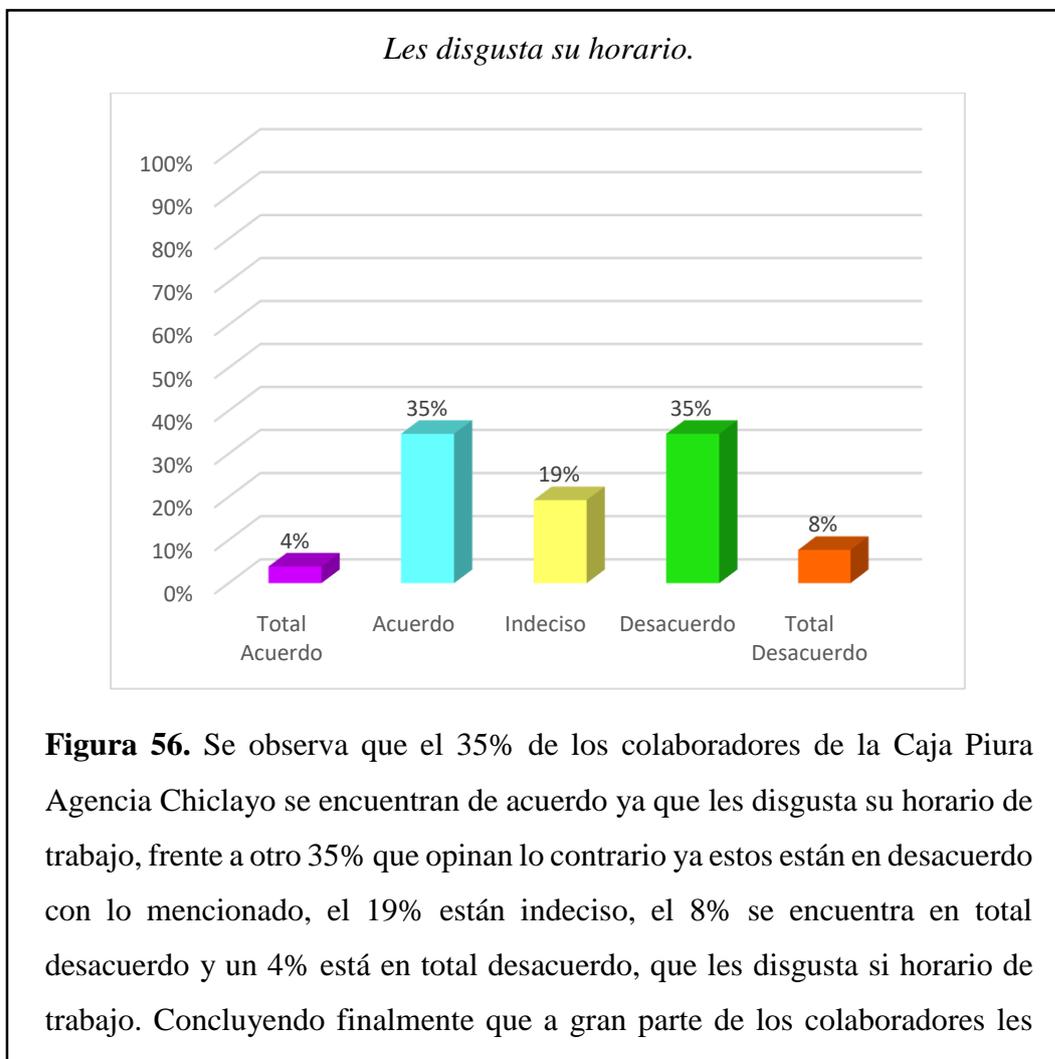
Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



*Tabla 58. Les disgusta su horario.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	2	4%
Acuerdo	13	35%
Indeciso	6	19%
Desacuerdo	9	35%
Total Desacuerdo	2	8%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

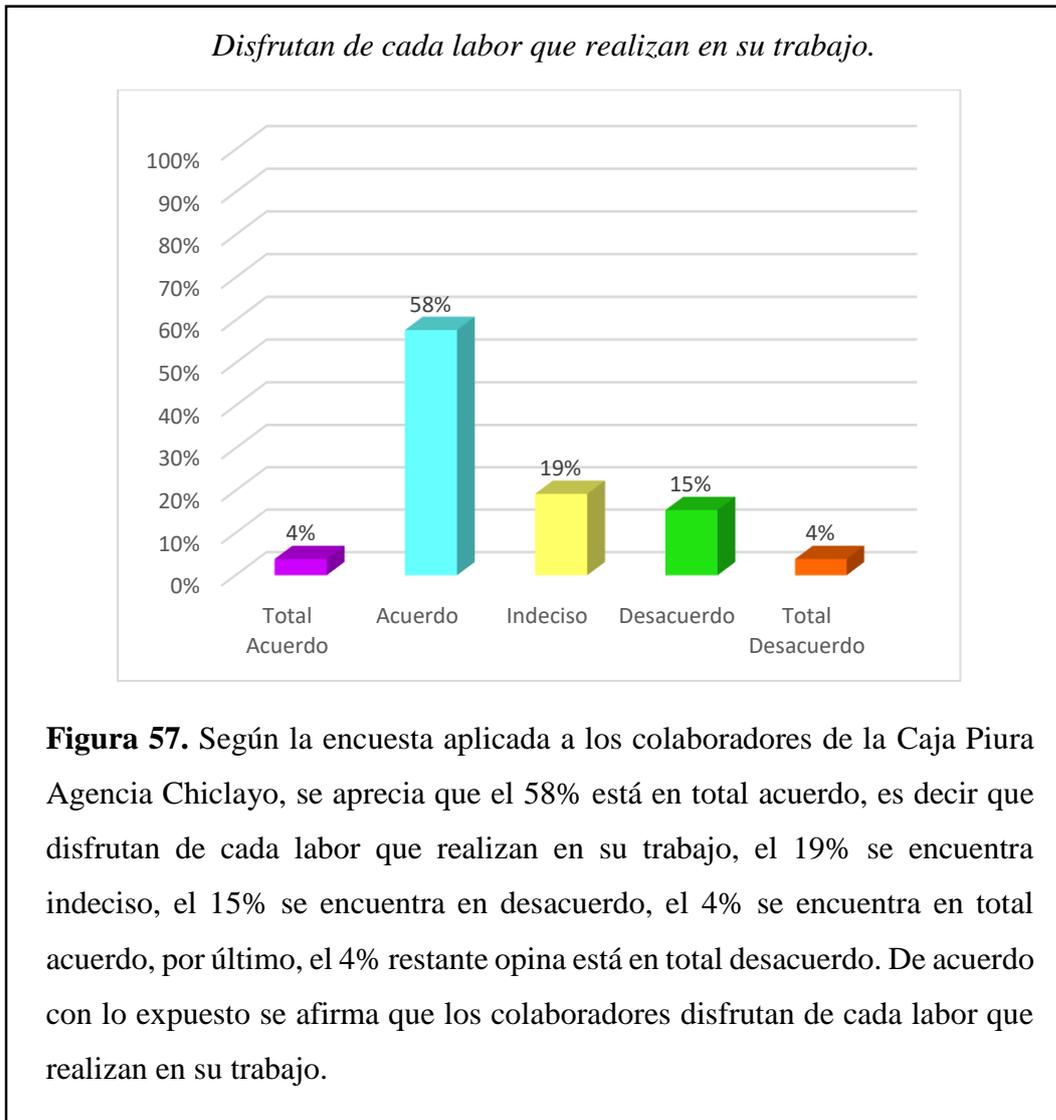


*Tabla 59. Disfrutan de cada labor que realizan en su trabajo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	2	4%
Acuerdo	18	58%
Indeciso	6	19%
Desacuerdo	5	15%

Total Desacuerdo	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

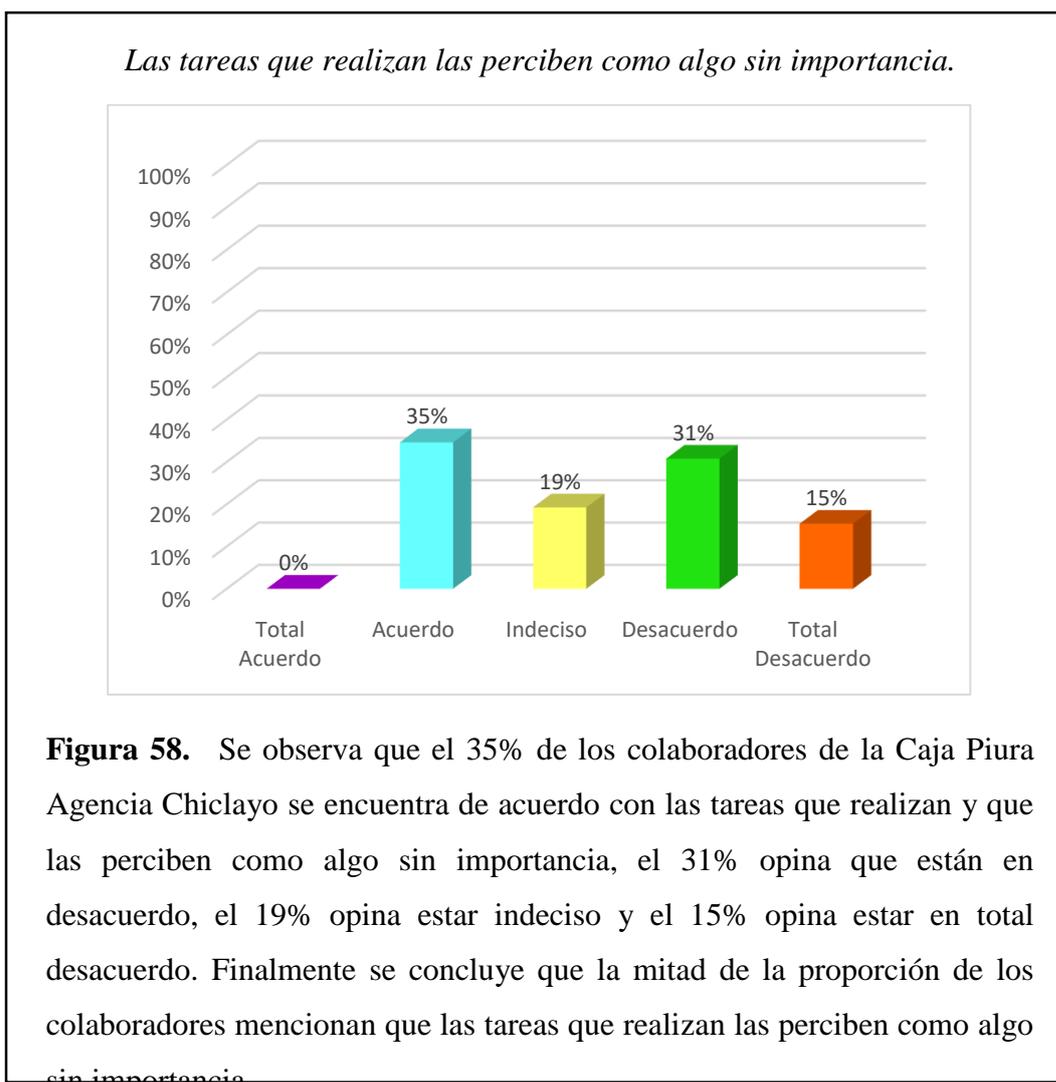


*Tabla 60. Las tareas que realizan las perciben como algo sin importancia.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	13	35%
Indeciso	6	19%

Desacuerdo	10	31%
Total Desacuerdo	3	15%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

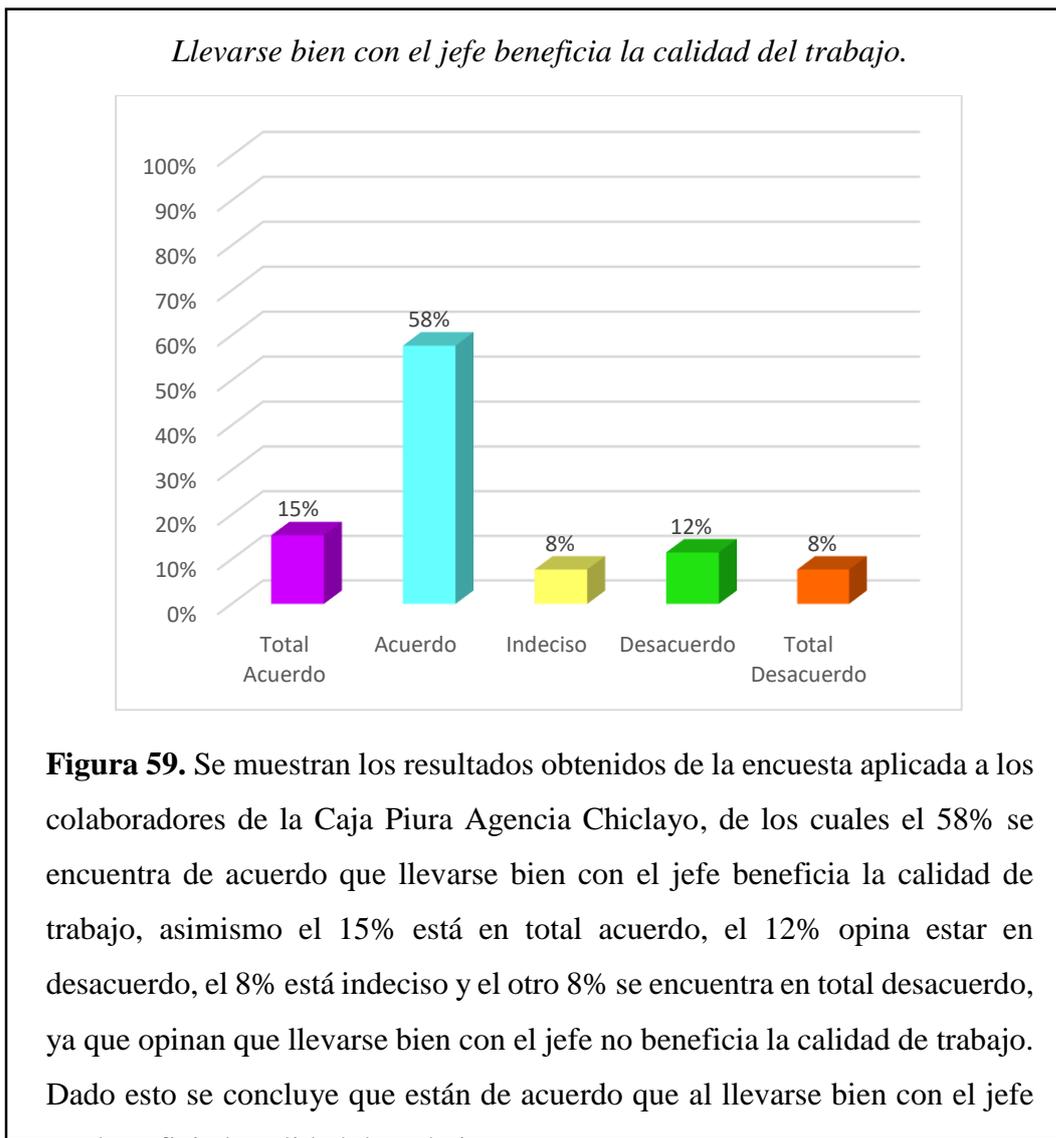


*Tabla 61. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	4	15%
Acuerdo	18	58%

Indeciso	3	8%
Desacuerdo	4	12%
Total Desacuerdo	3	8%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



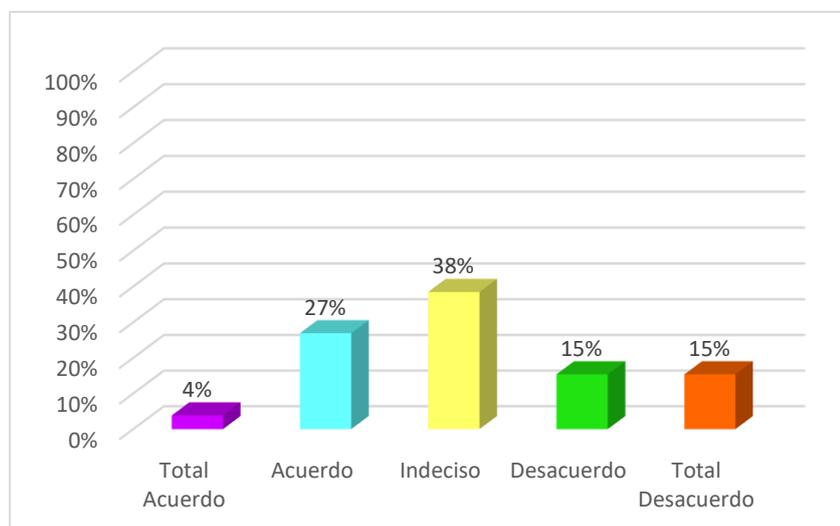
*Tabla 62. La comodidad que les ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
--------------	------------	------------

Total Acuerdo	2	4%
Acuerdo	9	27%
Indeciso	13	38%
Desacuerdo	4	15%
Total Desacuerdo	4	15%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*La comodidad que les ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.*



**Figura 60.** El 38% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, opinan que están indecisos con la comodidad que les ofrece el ambiente de su trabajo y que es inigualable, el 27% se encuentra de acuerdo, el 15% se encuentra en desacuerdo, el otro 15% opina también estar en total desacuerdo y el 4% restante opina estar en total desacuerdo, es decir que la comodidad que les ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable; por lo mencionado se concluye que no hay afirmación por parte de los colaboradores que el ambiente de su trabajo es inigualable en cuanto a su comodidad.

Tabla 63. Felizmente su trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	4	12%
Acuerdo	11	31%
Indeciso	9	27%
Desacuerdo	3	12%
Total Desacuerdo	5	19%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la f Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

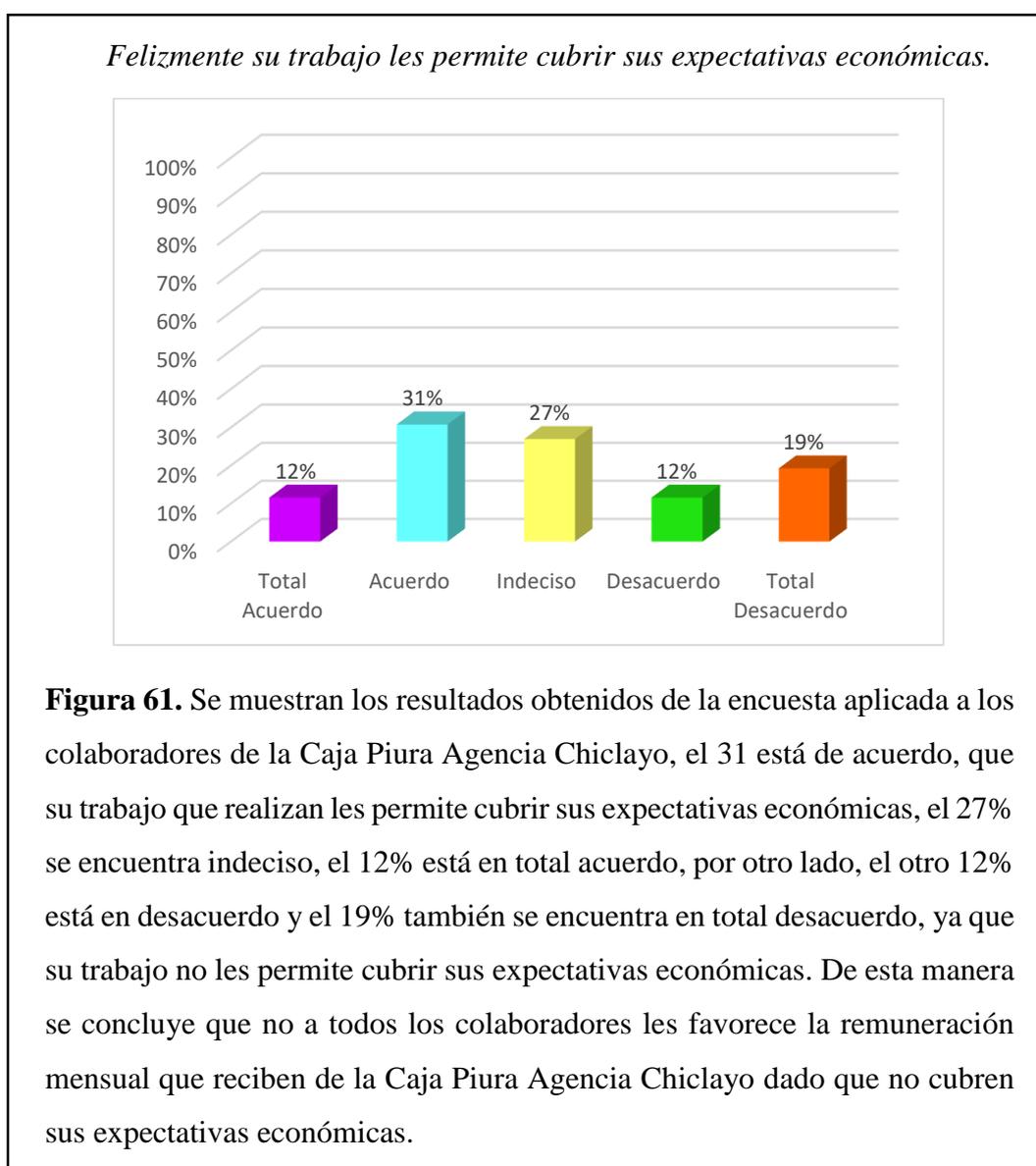


Tabla 64. El horario de trabajo les resulta incómodo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	0	0%
Acuerdo	14	42%
Indeciso	7	23%
Desacuerdo	7	23%
Total Desacuerdo	2	12%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

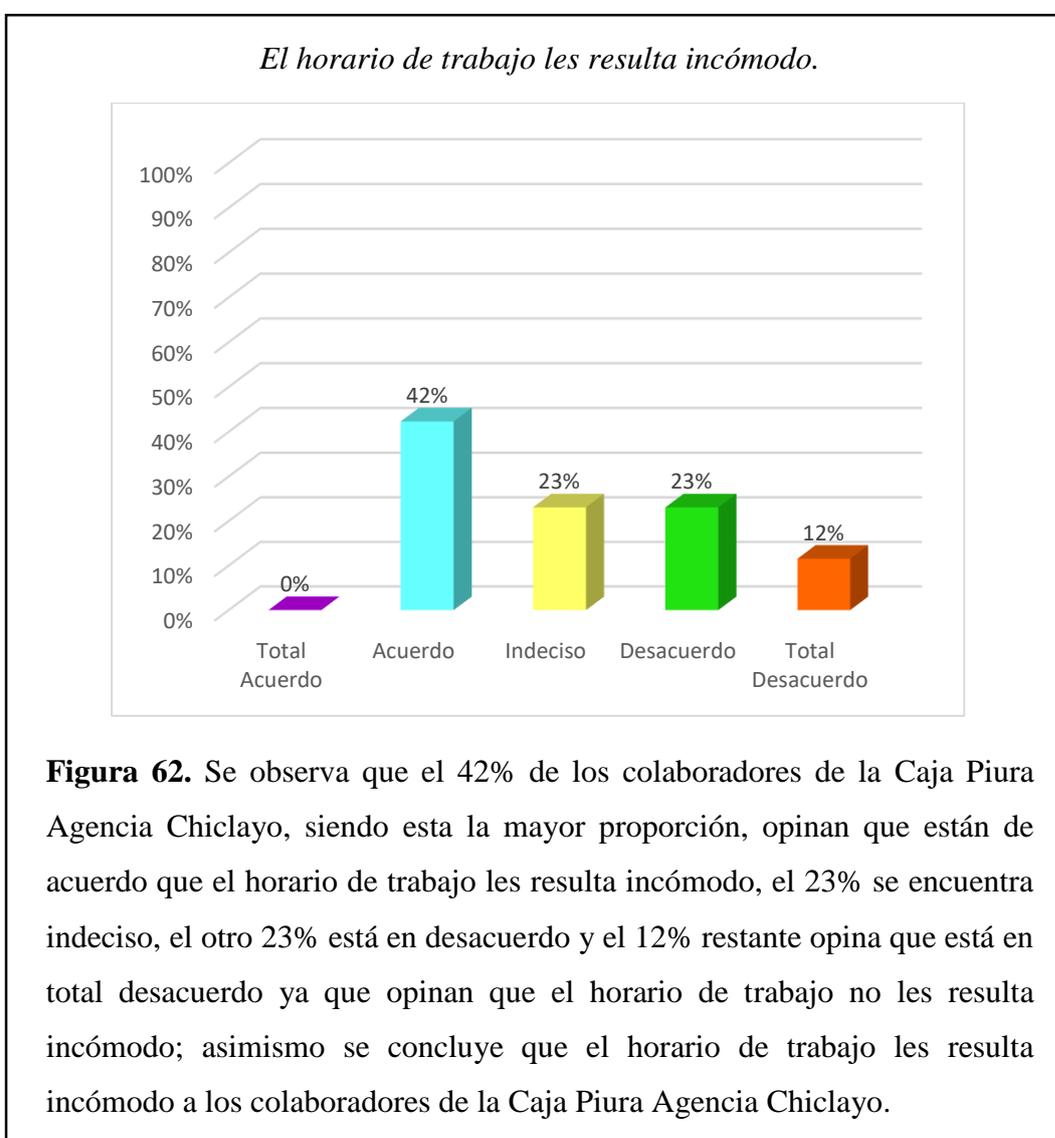


Tabla 65. La solidaridad es una virtud característica en sus grupos de trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	4	12%
Acuerdo	20	62%
Indeciso	6	19%
Desacuerdo	2	8%
Total Desacuerdo	0	0%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

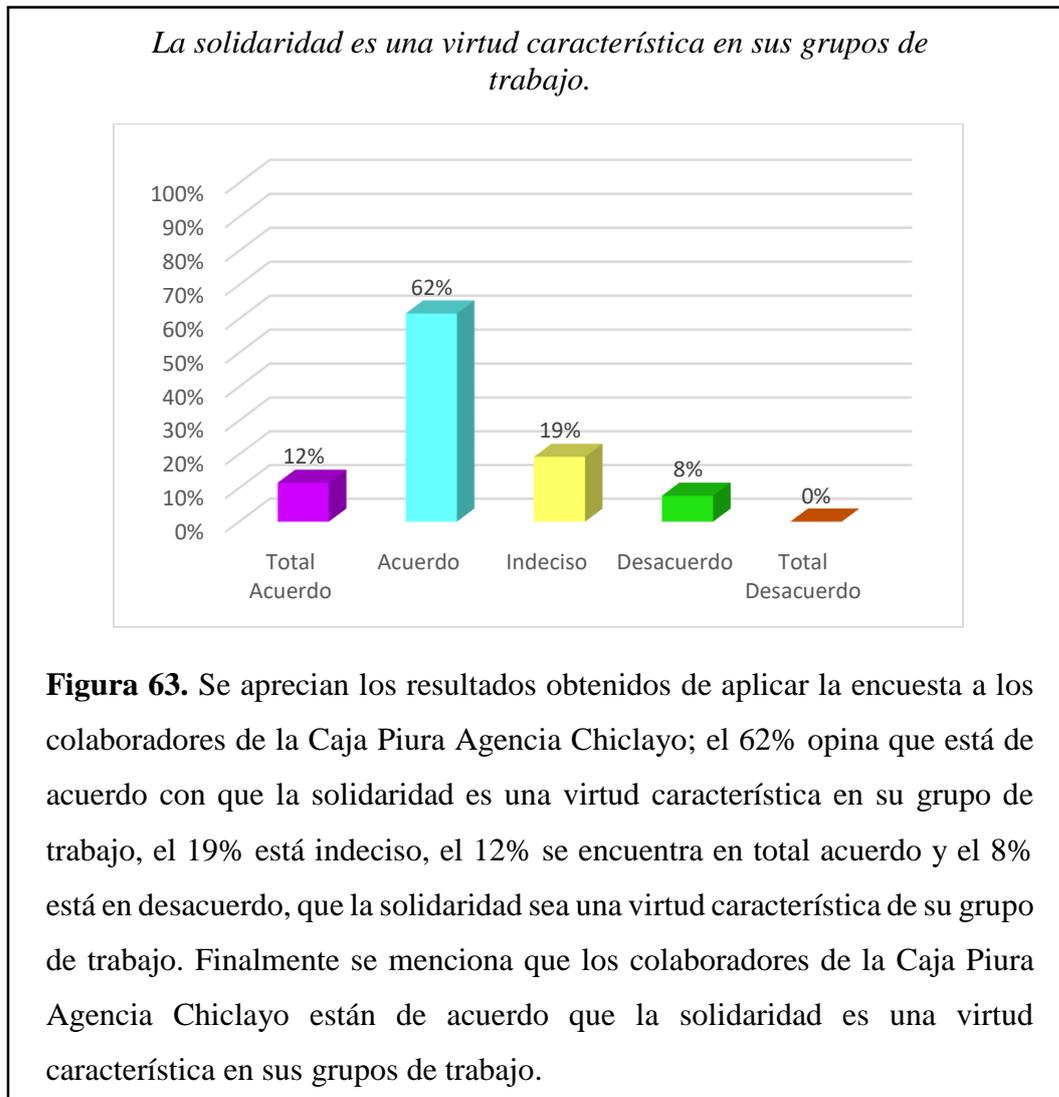


Tabla 66. Se sienten feliz por los resultados que logran en su trabajo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	8	23%
Acuerdo	15	46%
Indeciso	3	12%
Desacuerdo	4	15%
Total Desacuerdo	2	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

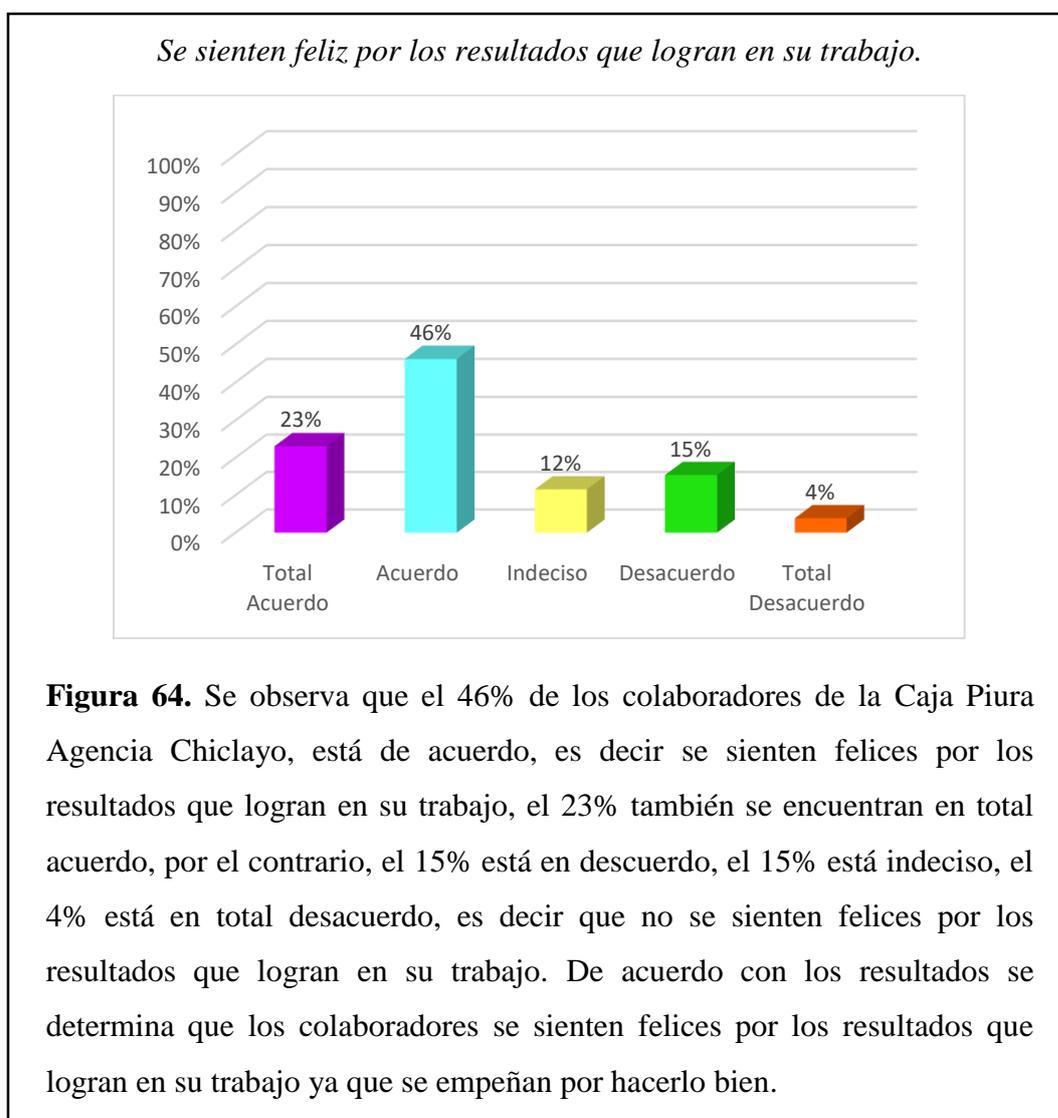
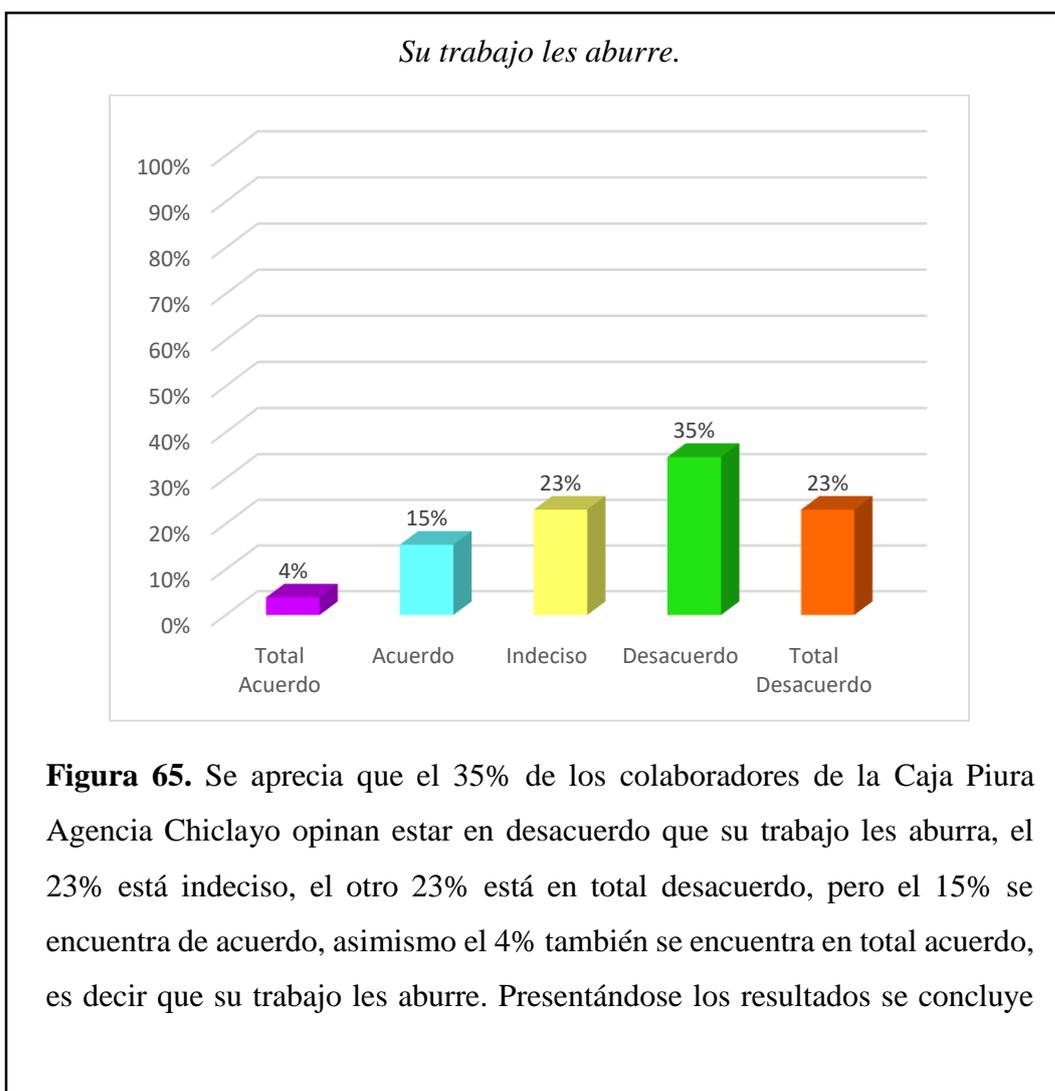


Tabla 67. Su trabajo les aburre.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	2	4%
Acuerdo	4	15%
Indeciso	8	23%
Desacuerdo	10	35%
Total Desacuerdo	8	23%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

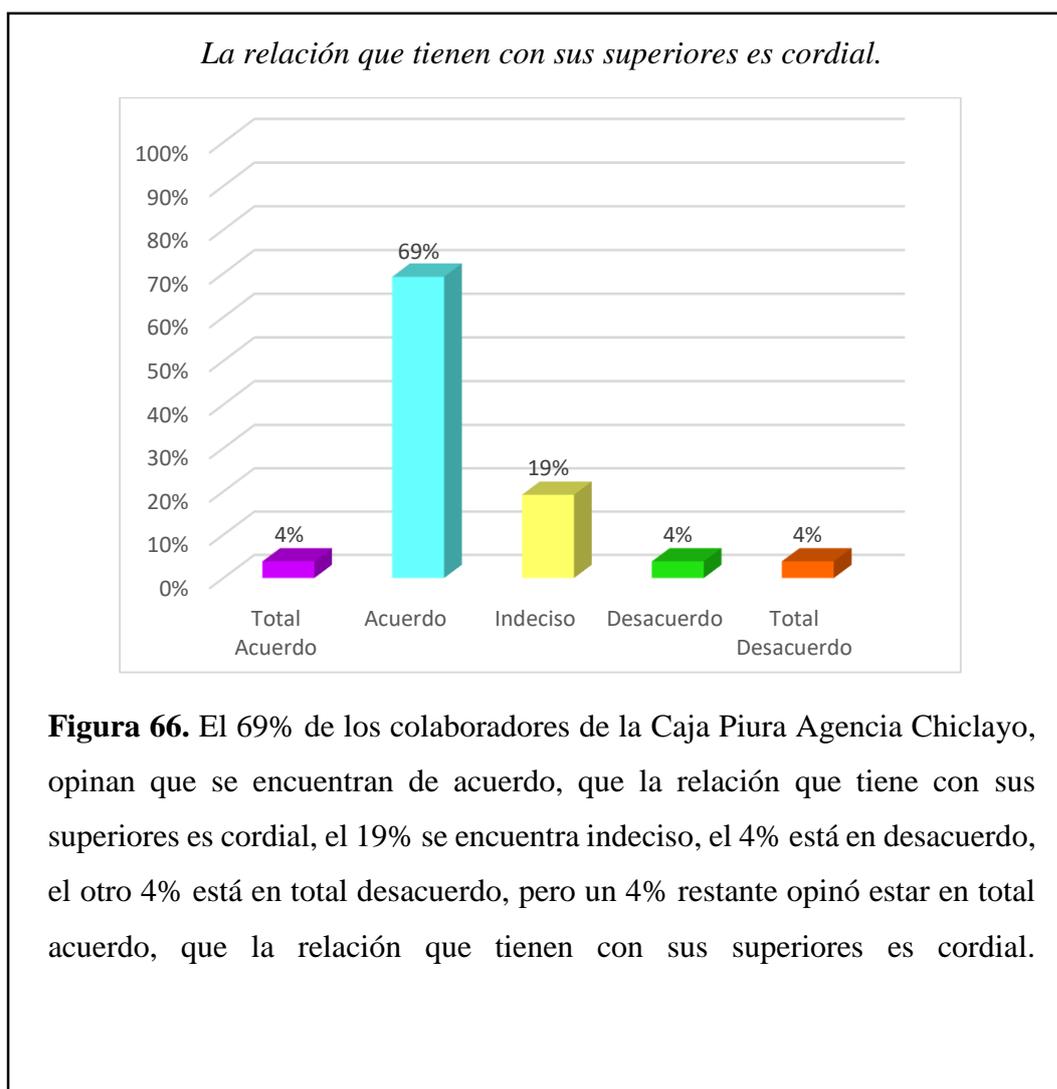


que a los trabajadores de la Caja Piura Agencia Chiclayo no les aburre el trabajo que realizan.

Tabla 68. La relación que tienen con sus superiores es cordial.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	2	4%
Acuerdo	19	69%
Indeciso	7	19%
Desacuerdo	2	4%
Total Desacuerdo	2	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

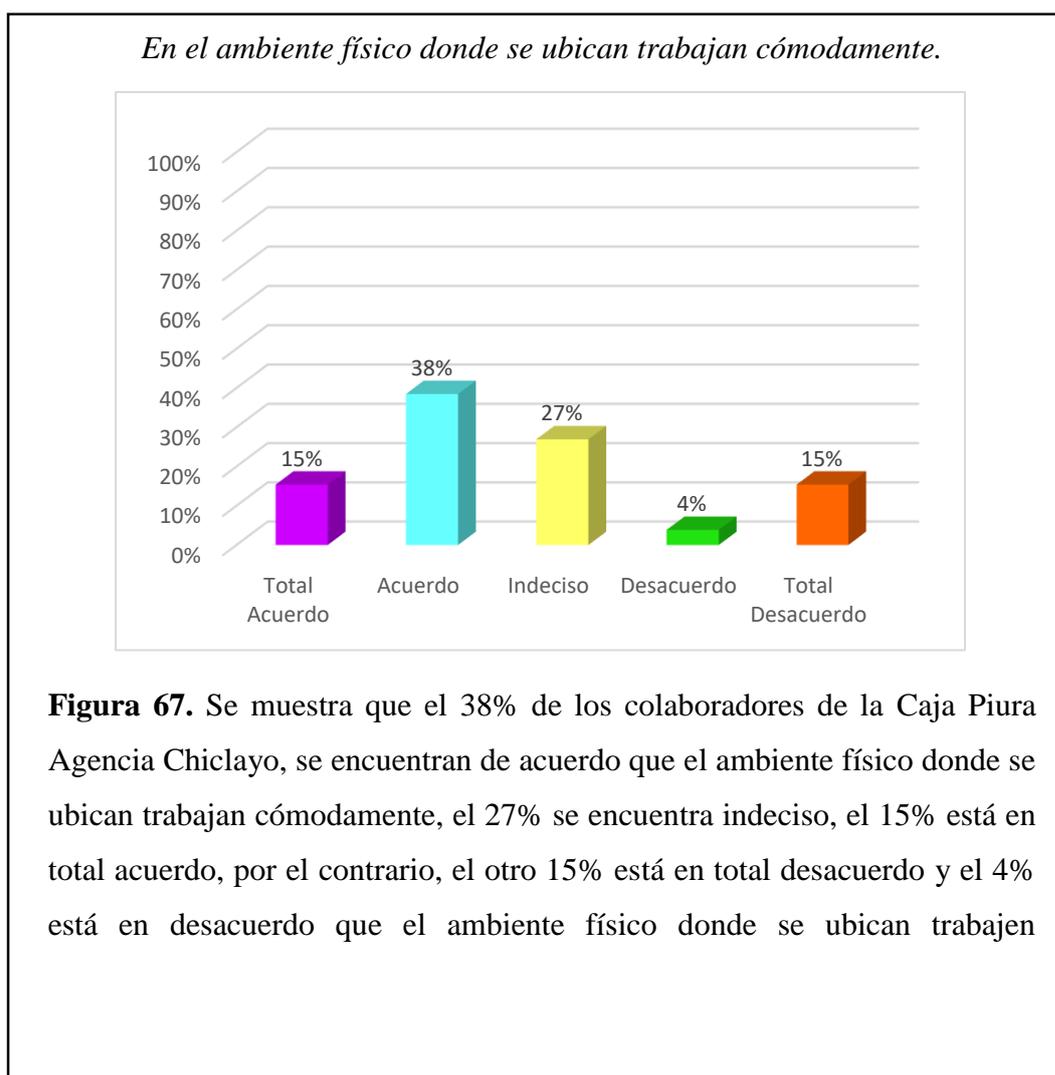


Concluyendo así que los trabajadores están de acuerdo que la relación que tienen con sus superiores es cordial.

Tabla 69. En el ambiente físico donde se ubican trabajan cómodamente.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	5	15%
Acuerdo	13	38%
Indeciso	9	27%
Desacuerdo	2	4%
Total Desacuerdo	3	15%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

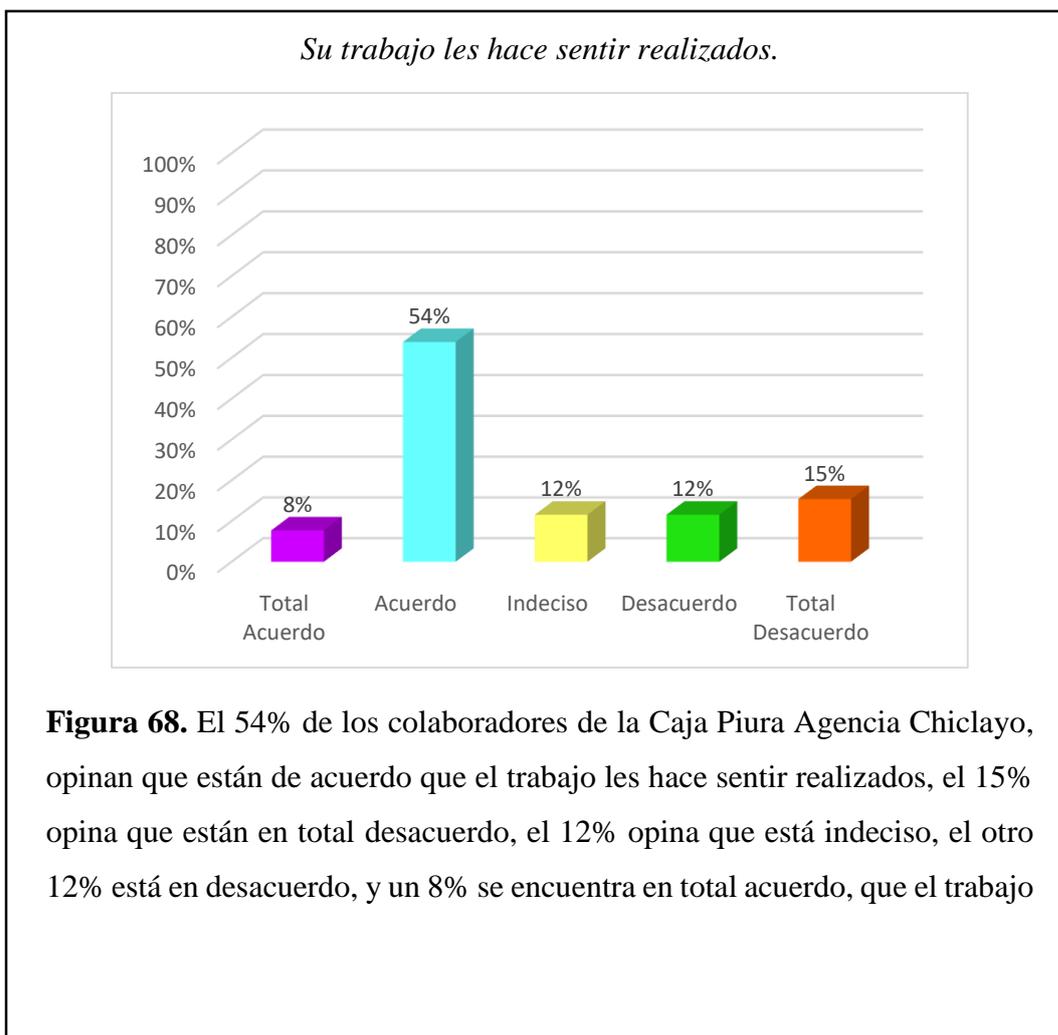


cómodamente. Por lo expuesto se menciona que regularmente en el ambiente físico donde se ubican trabajan cómodamente

Tabla 70. Su trabajo les hace sentir realizados.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	3	8%
Acuerdo	19	54%
Indeciso	3	12%
Desacuerdo	3	12%
Total Desacuerdo	4	15%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020



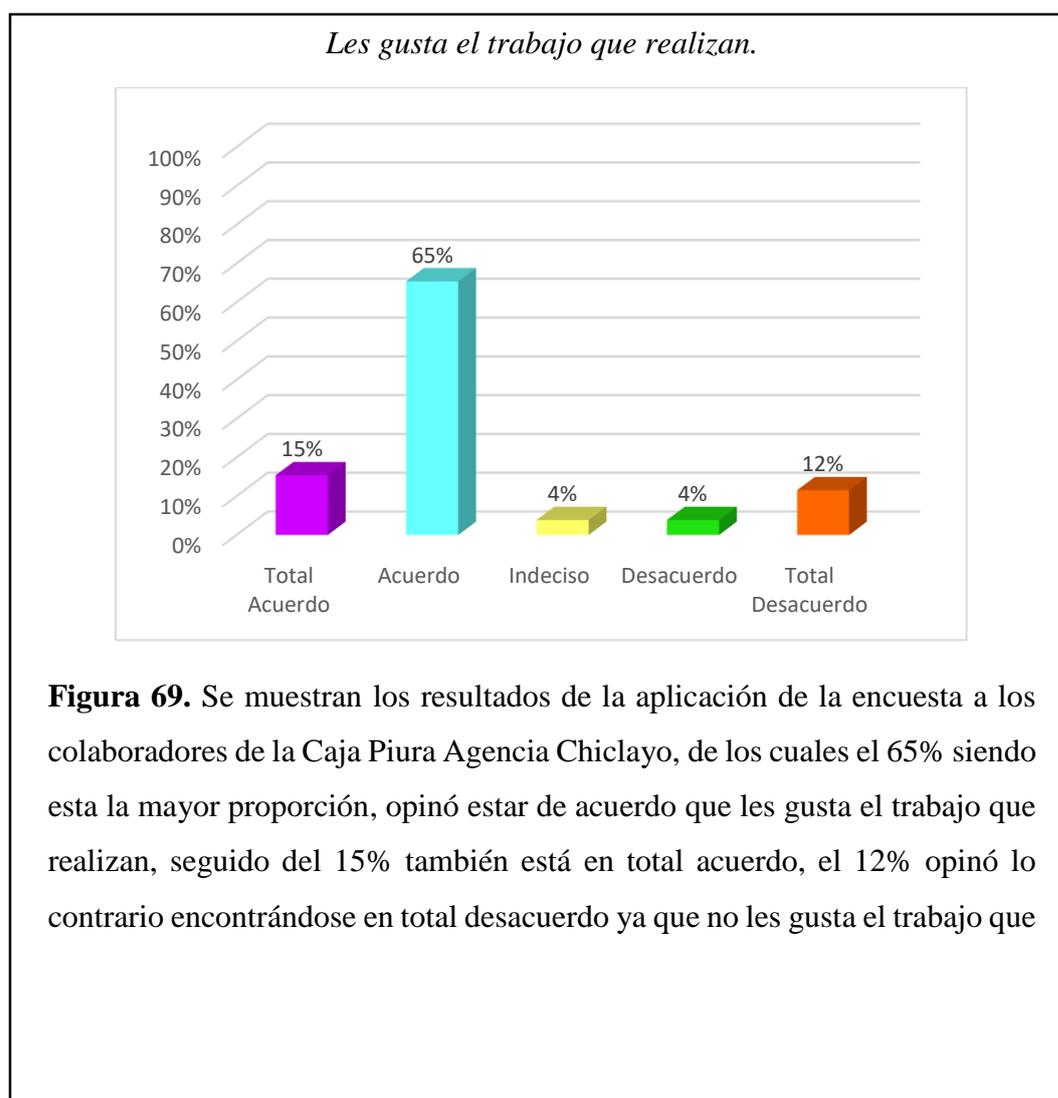
**Figura 68.** El 54% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, opinan que están de acuerdo que el trabajo les hace sentir realizados, el 15% opina que están en total desacuerdo, el 12% opina que está indeciso, el otro 12% está en desacuerdo, y un 8% se encuentra en total acuerdo, que el trabajo

les hace sentir realizados. De esta manera se afirma que el trabajo que realizan los colaboradores les hace sentir realizados.

Tabla 71. Les gusta el trabajo que realizan.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	5	15%
Acuerdo	20	65%
Indeciso	2	4%
Desacuerdo	2	4%
Total Desacuerdo	3	12%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

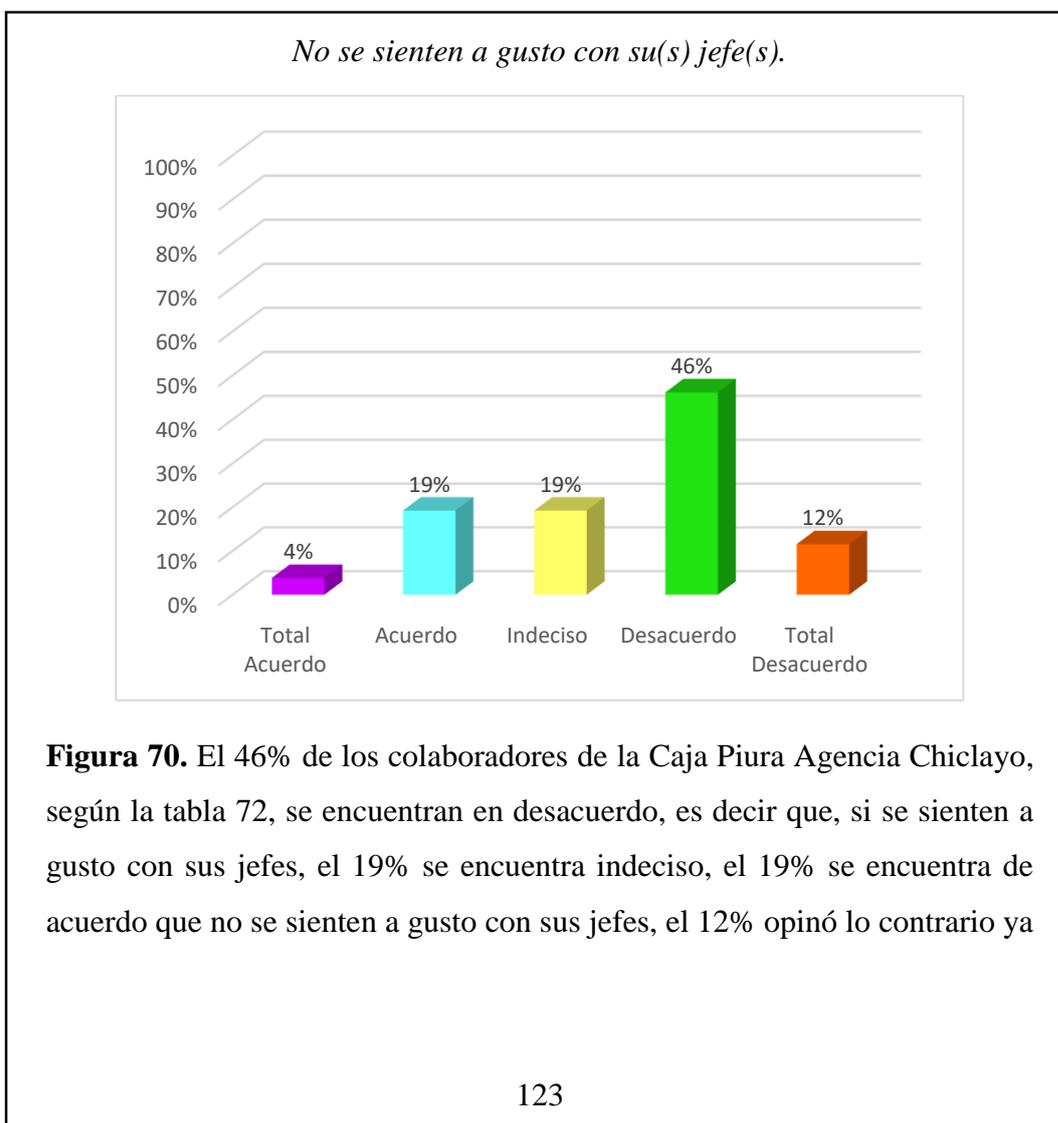


realizan ellos mismos, el 4% está indeciso y el otro 4% está en desacuerdo. Determinando que a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo les gusta el trabajo que realizan en la empresa.

Tabla 72. No se sienten a gusto con su(s) jefe(s).

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	2	4%
Acuerdo	7	19%
Indeciso	7	19%
Desacuerdo	13	46%
Total Desacuerdo	3	12%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



**Figura 70.** El 46% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, según la tabla 72, se encuentran en desacuerdo, es decir que, si se sienten a gusto con sus jefes, el 19% se encuentra indeciso, el 19% se encuentra de acuerdo que no se sienten a gusto con sus jefes, el 12% opinó lo contrario ya

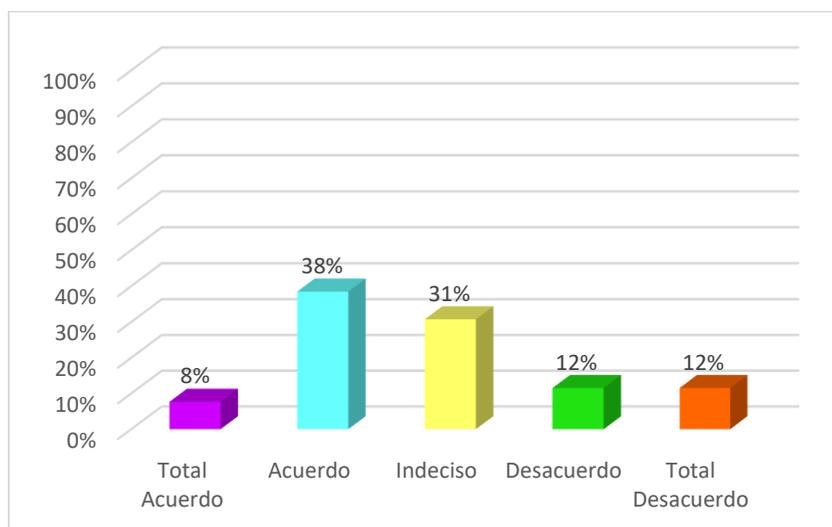
que estuvo en total desacuerdo y un 4% se encontró en total acuerdo, no sintiéndose a gusto con sus jefes. Concluyendo así que los colaboradores se sienten a gustos con sus jefes en la Caja Piura Agencia Chiclayo.

*Tabla 73. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	3	8%
Acuerdo	13	38%
Indeciso	10	31%
Desacuerdo	3	12%
Total Desacuerdo	3	12%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

*Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.*



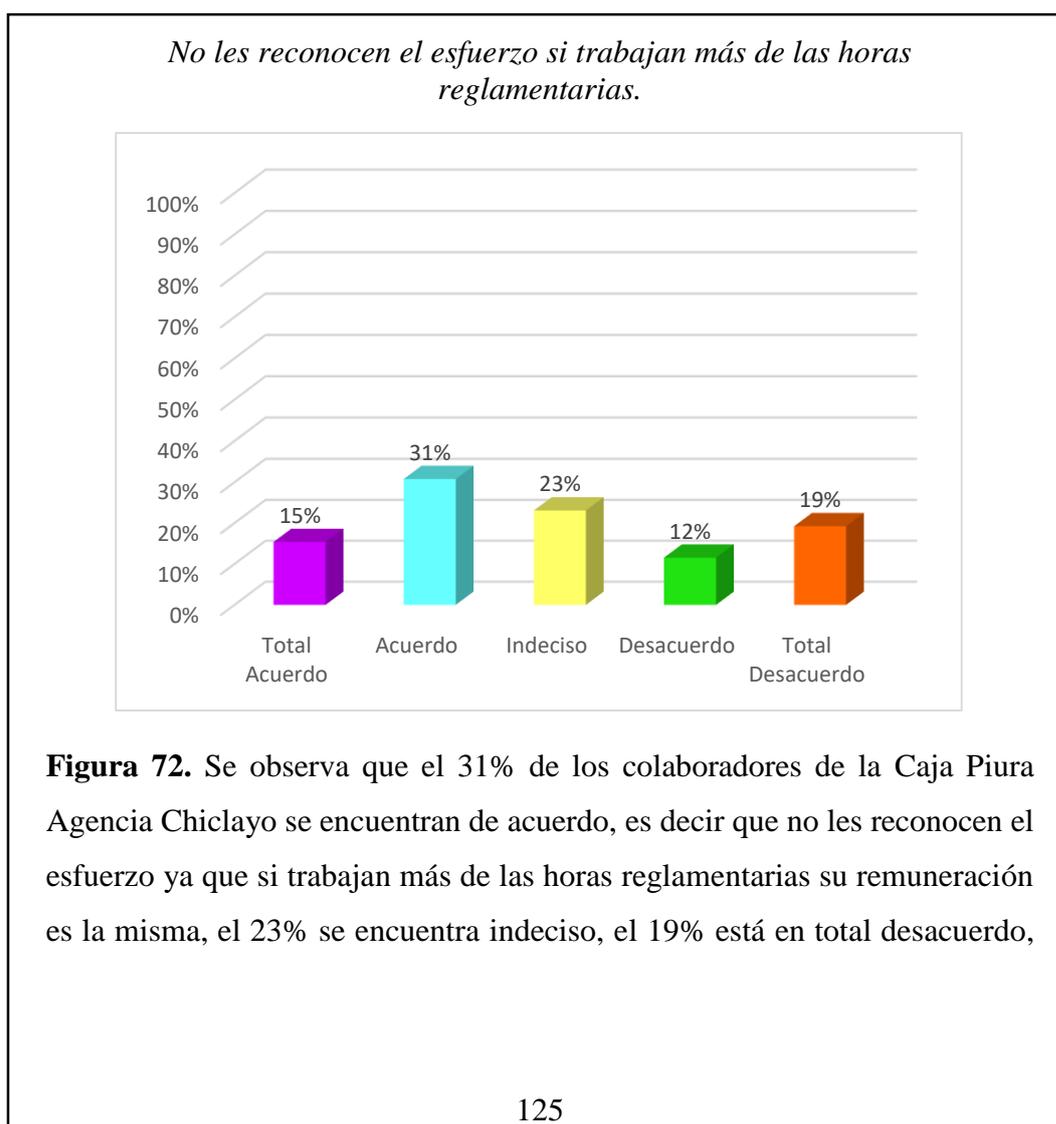
**Figura 71.** El 38% de los colaboradores siendo la proporción más alta, opinaron que están de acuerdo, es decir que existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, el 31% opinó estar indeciso, el 12% está en desacuerdo, el otro 12% también está en total desacuerdo y un 8% está en

total desacuerdo. Por consiguiente, se concluye que los colaboradores están de acuerdo mencionando que si existen las comodidades para un buen desempeño de las labores que realizan diariamente.

*Tabla 74. No les reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	5	15%
Acuerdo	10	31%
Indeciso	7	23%
Desacuerdo	4	12%
Total Desacuerdo	6	19%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

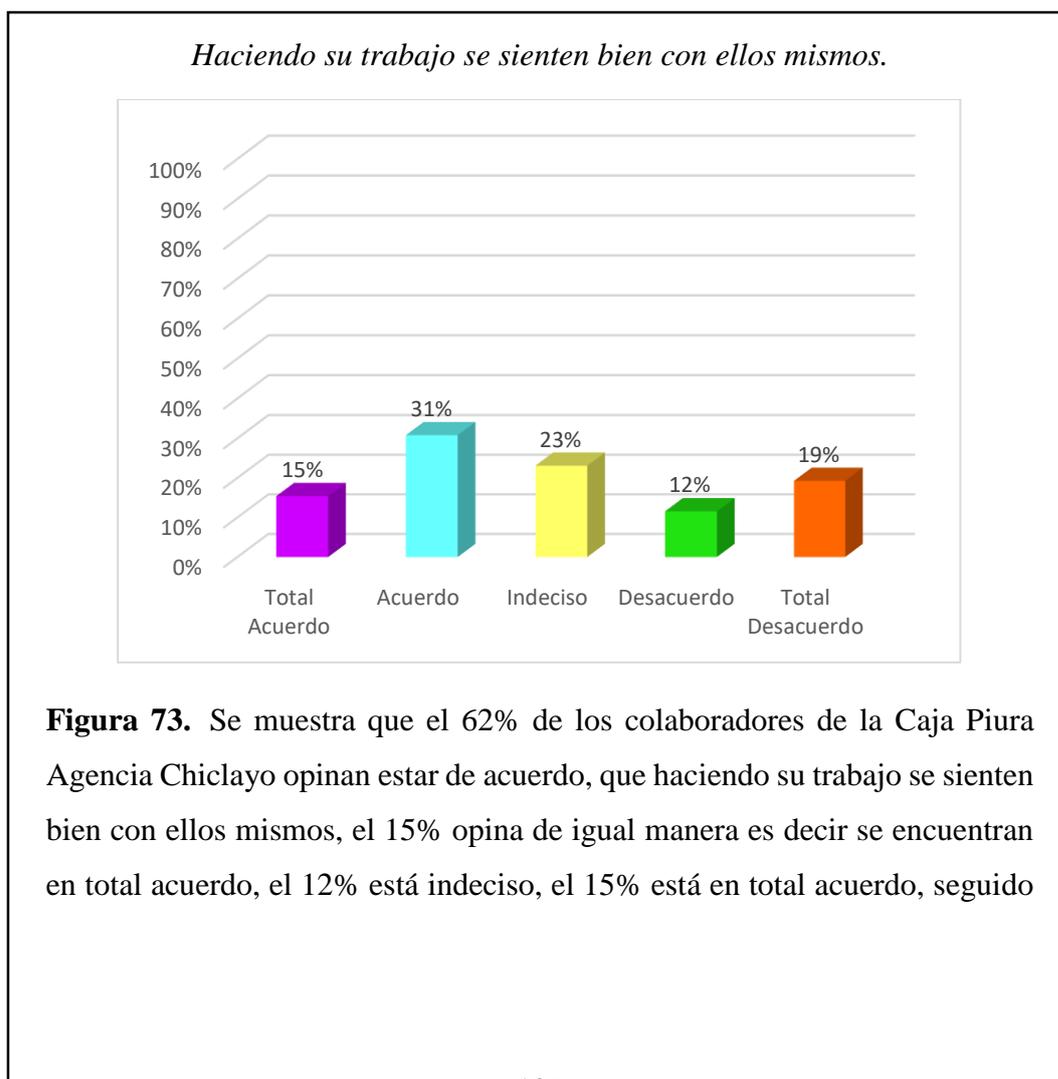


el 15% opina lo contrario ya que están en total acuerdo y el 12% se encuentra en desacuerdo. Entendiéndose así que los colaboradores mencionan que no se les reconoce el esfuerzo cuando realizan trabajo extra.

Tabla 75. *Haciendo su trabajo se sienten bien con ellos mismos.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	6	15%
Acuerdo	20	62%
Indeciso	3	12%
Desacuerdo	2	8%
Total Desacuerdo	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

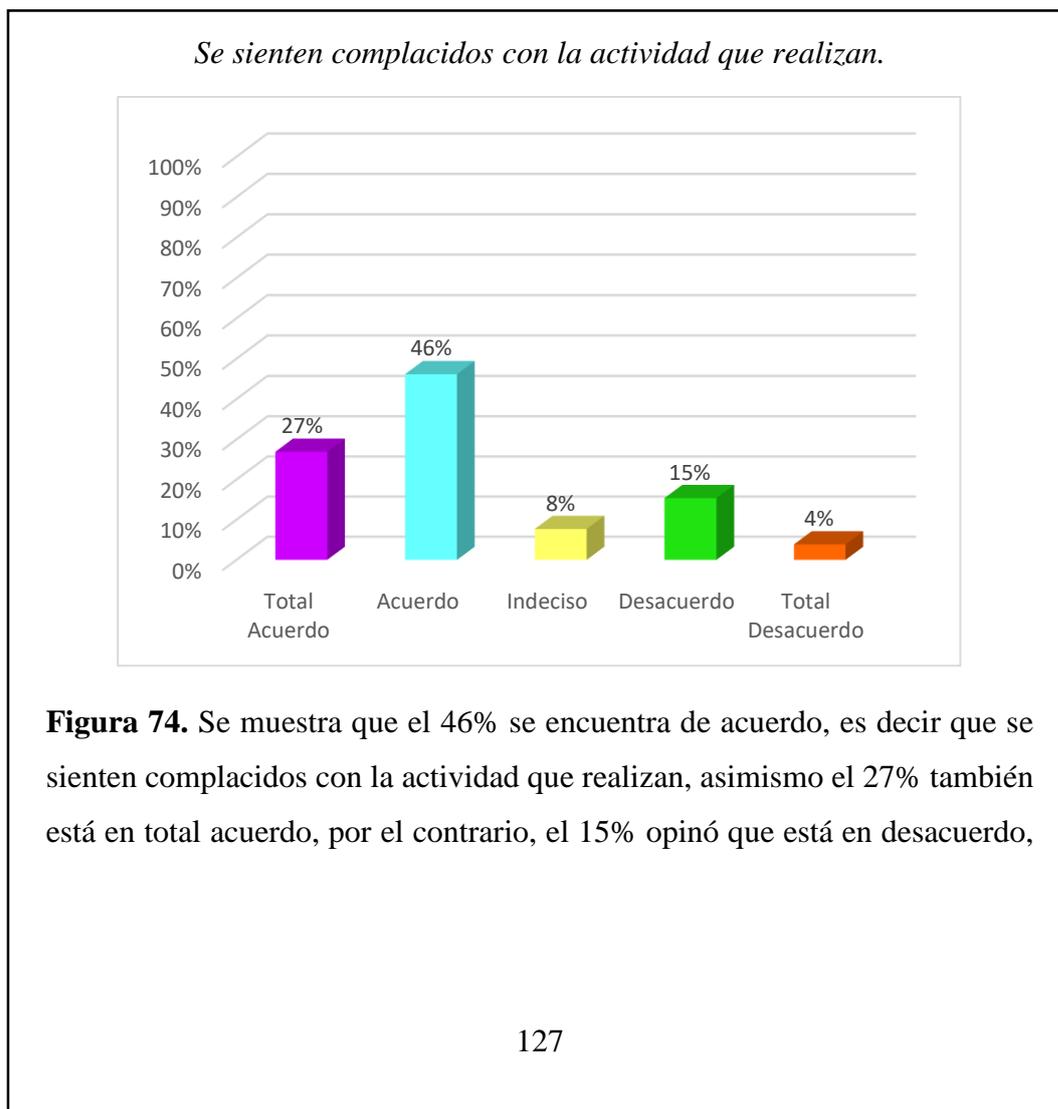


del 8% que opina estar en desacuerdo y el 4% restante también opina estar en total desacuerdo. Por lo expuesto se concluye que los colaboradores en cuanto a la realización de su trabajo no se sienten muy bien.

Tabla 76. Se sienten complacidos con la actividad que realizan.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	9	27%
Acuerdo	15	46%
Indeciso	3	8%
Desacuerdo	4	15%
Total Desacuerdo	1	4%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.

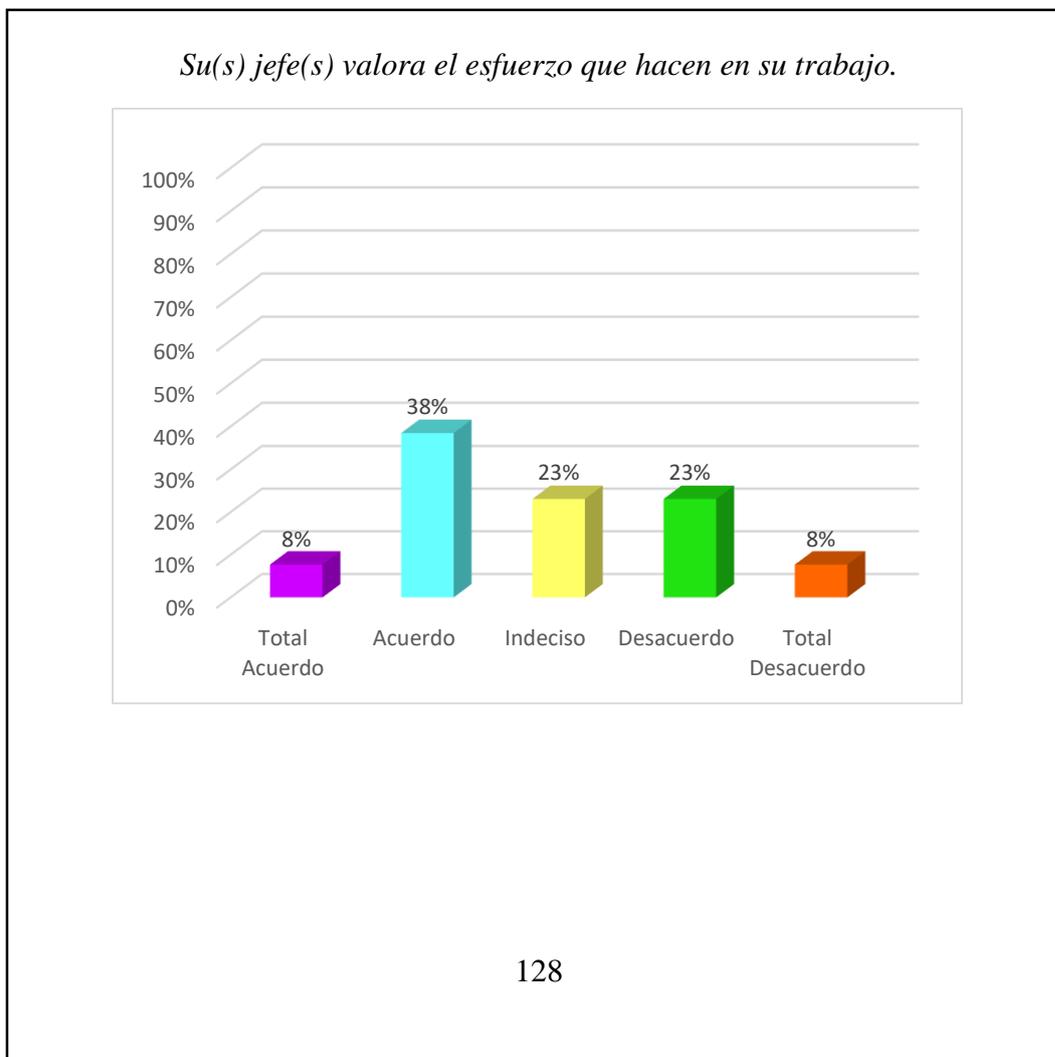


mencionando que no se sienten complacidos con la actividad que realizan, el 8% se encuentran indeciso y el 4% se encuentran en total desacuerdo. Es decir que los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo se sienten complacidos con la actividad que realizan diariamente.

*Tabla 77. Su(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hacen en su trabajo.*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Total Acuerdo	2	8%
Acuerdo	12	38%
Indeciso	8	23%
Desacuerdo	8	23%
Total Desacuerdo	2	8%
Total	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo año 2020.



**Figura 75.** Se aprecia que el 38% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo opina que se encuentran de acuerdo, que sus jefes valoran el esfuerzo que realizan en su trabajo, el 23% se encuentra indeciso, el otro 23% está en desacuerdo, el 8% está en total acuerdo y el otro 8% se encuentra en total desacuerdo. Por lo que se deduce que el jefe valora el trabajo de los colaboradores, aunque no sea de todos ellos.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

### **Clima organizacional:**

- En la dimensión referente a la autorrealización, según la encuesta, realizada a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, el 35% menciona que gracias a la entidad ha logrado “mucho” el cumplimiento de los objetivos propuestos por lo que se siente motivado al sentir que es reconocido por ejecutar cada una de las tareas que se le asignen dentro de la financiera, el 25% regular, seguido de un 20% que opina que es poco porque cree que puede cumplir todas las metas de cada mes, solo un 17% opinó que siempre y un 3% ninguno o nunca.

Tello (2017) en su investigación denominada *“La competencia laboral y el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 04 - comas 2015”* en la Universidad César Vallejo, cuya finalidad fue determinar la relación entre las variables mencionadas en trabajadores de la Ugel, se halló también que la satisfacción del personal depende del 20% de las competencias laborales y clima laboral, así como la satisfacción depende del 43% de competencias y clima laboral; se encontró que las condiciones de trabajo dependen del 67.6% de la competencia y clima organizacional, así como el reconocimiento personal y social depende del 47.1% de la competencia y clima organizacional, finalmente, la variable de beneficios económicos depende 47.1% de la competencia Laboral y el Clima Organizacional.

Chiavenato (2017) hace referencia a la teoría Jerarquía de las necesidades de Maslow, la cual menciona que la necesidad más elevada del ser humano es la autorrealización y son las que animan a la persona hacer uso de su potencial y continuar desarrollando automáticamente en el transcurso de su vida, en donde la tendencia a superarse siempre está vigente. Esta necesidad se relación estrechamente con la autonomía, así como a la independencia en el trabajo, competencias y la utilización plena de todos los talentos que posee, buscando constantemente su crecimiento, desarrollo personal y éxito personal.

En contraste con las teorías expuestas, se puede aludir que se debe mejorar este aspecto en la financiera puesto que es fundamental para que el colaborador se sienta motivado y explote todas sus habilidades y destrezas en el cumplimiento de cada una de las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz.

- En la dimensión comunicación del clima organizacional, el 34% ubica su opinión en mucho, el 33% en regular, asimismo el 16% en poco, por otro lado, un 13% en siempre y solo un 3% opina que ninguno o nunca, para la dimensión comunicación del clima organizacional.

Vásquez (2017) en su trabajo que llevo por nombre “*El clima laboral y su incidencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016*” en la Universidad Juan Mejía Baca, tuvo como objetivo el establecer la relación del clima laboral en la productividad de los colaboradores de una Municipalidad, un 71.4% considera que el clima en su centro de trabajo es regular, se encontró que el clima laboral influye positiva y directamente en la productividad del personal de la Municipalidad Distrital de Eten, ya que la correlación de Pearson, fue de 0.681.

Cuadrado (2007) expresa que un buen desempeño y productividad se logra si se incrementa una adecuada comunicación dentro de la empresa, esta comunicación debe ser efectiva entre el personal y los directivos; si por el contrario la comunicación es decreciente el rendimiento y productivo se va a ver afectado, ya que no se cuentan con una cercanía entre los jefes y personal.

En efecto, al hacer un análisis con la información expuesta anteriormente se puede decir que la comunicación en la financiera debe mejorar, ya que es un pilar clave para obtener mejores resultados en la financiera, por ende, debe existir una comunicación fluida y directa entre el colaborador y su superior, en la medida que hace conocer sus inquietudes.

### **Satisfacción Laboral:**

- En la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral, el 28% de los colaboradores encuestados se encuentran de acuerdo, seguido del 27% opina lo contrario es decir en desacuerdo, un 22% se encuentra indeciso, por otro lado, un 17% mostró estar en total desacuerdo y solo un 6% opinó estar en total acuerdo.
- En la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción social, el 42% de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo estuvo de acuerdo, mencionando que esta es la mayor proporción, seguidamente un 21% estuvo en desacuerdo, el 16% mostró estar en total acuerdo, el 12% indeciso, por ultimo un 10% se mostró estar en total desacuerdo.

Tirado (2017) en su investigación denominada “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca- 2016*”. Se encontró que concerniente con las dimensiones de satisfacción laboral se encontró un nivel malo en condiciones físicas con el 2.25 de promedio, con beneficios laborales con 2.75, en las políticas administrativas y relaciones sociales se encuentran en un nivel regular con el 3.56 y 3.14 respectivamente, un nivel malo en desarrollo personal con un 2.80, en desempeño de tareas un 3.36 con un nivel regular y nivel malo en relación con la autoridad con el 2.12 en promedio.

Palma (2005) señala que la política administrativa hace referencia al grado de acuerdo que existe frente a los lineamientos o normas establecidas por la empresa, las cuales están dirigidas a regular la relación dentro de la institución y asociadas directamente con el personal.

Palma (2005) menciona que el desempeño de tareas es la valoración con la que asocia el colaborador con respecto a sus funciones diarias en la organización donde labora; por lo tanto, si la persona se siente motivado y parte importante de la entidad por la labor que realiza podrá lograr los cambios y metas que se persigan.

Al comprobar lo expuesto, con las ideas expuestas de los autores se tiene que en muchas de las organizaciones establecen normas que no son vistas por los colaboradores de buena manera y consideran que son exageradas ya que se pueden tener otras medidas menos drásticas que permitan el buen funcionamiento de esta, de igual modo se tiene al desempeño de tareas no es tan bueno como se espera originado por no contar con un clima organizacional bueno que le permita ser más productivo y se encuentre satisfecho con el trabajo que realiza y por ende motivado.

**b) Diseñar estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020.**

**I. INTRODUCCIÓN**

En la presente investigación el tema a tratar son las estrategias las cuales se incluyen en la gestión del clima organizacional para de esta manera mejorar la satisfacción de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, asimismo, esta propuesta resulta ser beneficiosa para la empresa siendo soporte para la toma de decisiones y el desarrollo continuo de sus actividades, generando la llegada de nuevos clientes y un personal a gusto con sus labores, esto se logra dada la aplicación de estas estrategias; se menciona también que están diseñadas de acuerdo a la necesidad de los colaboradores las cuales contienen tácticas, temas, actividades a desarrollar y el tiempo que tomará desarrollar cada una, finalmente se analiza el periodo de recuperación de lo que se invierte en la aplicación de dichas estrategias, lo cual es beneficioso para la Caja Piura Agencia Chiclayo.

**II. OBJETIVOS**

**Objetivo General**

Proponer estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020.

#### **Objetivos específicos**

- Diseñar las estrategias para la gestión del clima organizacional con el fin de mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo
- Analizar el periodo de recuperación de la inversión de la propuesta.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Las estrategias propuestas se elaboraron en función al análisis de las dimensiones respecto a la gestión del clima organizacional que posee la financiera, por ende, con lo siguiente se pretende dar solución al problema y mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, ya que en los resultados obtenidos en esta investigación se muestra que los colaboradores se encuentran satisfechos solo en algunos casos lo cual no es favorable para la entidad ya que si un colaborador se encuentra satisfecho va a ejercer de manera eficiente sus labores y mucho más si todos opinan lo mismo, lo cual no ocurre en esta investigación, por lo mencionado se presentan estrategias para mejorar el clima organizacional de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo y esto influya en la satisfacción de cada uno de ellos y se logre mejores resultados.

### **IV. ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS**

#### **1. Brindar las herramientas necesarias a los colaboradores**

El brindar las herramientas necesarias a los colaboradores es muy importante para la realización de sus actividades ya que con ello lo harán de manera adecuada, siendo eficientes, asimismo, esto genera beneficio para la empresa.

#### **Tácticas:**

- Fortalecer los conocimientos
- Fomentar la creatividad y generar optimismo

- Incluir una cultura de excelencia basada en la orientación al logro

**Tema:** Plan de formación continua a los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, fortaleciendo competencias y mejoramiento personal y profesional

**Actividades**

- Curso de actualización y/o especialización profesional de los colaboradores

**Tiempo de duración:** 3 meses

2.

3.

**4. Proporcionar información de forma constante al personal de trabajo**

La proporción de información al personal de trabajo logrará que se sienta comprometido con las diferentes actividades de la empresa, además de mantener una buena relación con el jefe dando a conocer sus opiniones.

**Tácticas:**

- Resaltar la importancia de una buena comunicación en la Caja Piura Agencia Chiclayo

**Tema:** Comunicación en la Caja Piura Agencia Chiclayo.

**Actividades:**

- Dinámicas: El correo llega
- Dinámica: La papa caliente

**Tiempo de duración:** 20 minutos

**5. Monitoreo de manera constante**

En el monitoreo constante no se pretende estudiar cada movimiento que realiza el colaborador, sino que se realiza un seguimiento a sus tareas o metas trazadas, asimismo reforzar a través de capacitaciones y analizar sus resultados.

**Tácticas:**

- Analizar el cumplimiento de las metas y los percances que se han presentado en la empresa Caja Piura Agencia Chiclayo.
- Incentivar la retroalimentación

**Tema:** Difusión de los resultados por área de la Caja Piura Agencia Chiclayo

**Actividades**

- Reuniones periódicas, donde se realicen el análisis de los resultados.

**Duración:** 30 minutos

## **6. Evaluación del cumplimiento de metas**

En este caso se evalúa el cumplimiento de metas de cada colaborador, dado que si este logra con los objetivos presentados, obtendrá beneficios lo cual genera satisfacción y por ende impulsa a los demás a lograr los mismos o mayores resultados.

**Tácticas**

- La satisfacción de los colaboradores
- Reconocimiento al trabajo que realizan los colaboradores

**Tema:** Concurso por cumplimiento de metas

**Actividades**

- Reconocimiento por colaborador destacado del mes

- Aumento de sueldo ante el cumplimiento de metas

**Duración:** Cada mes

## **7. Promover la participación de todos los colaboradores de la empresa**

La participación de los colaboradores en la empresa es importante ya que no solo va implicar su asistencia, sino que sentirá que también es parte de ella, ya que las opiniones u aportes que brinden serán tomados en cuenta,

### **Tácticas**

- Cultura de participación respecto a la información que circula en la organización.

**Tema:** Toma de decisiones grupales

### **Actividades**

- Talleres en donde se compartan conocimientos necesarios para hacer frente a ciertas situaciones.

**Duración:** 30 minutos

Tabla 78. Cronograma de las actividades en la gestión del clima organizacional.

N°	Actividades	DENOMINACIÓN	Dirigido a:	Responsables	Lugar de la realización	Frecuencia	Modalidad
1	Cursos de actualización y/o especialización profesional de los colaboradores.	- Gestión Bancaria y especialización en Banca	Los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo	Caja Piura	Ambiente de la universidad.	Dos veces al año	Presencial
2	DINÁMICA	- La papa caliente	Los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo	Facilitador externo	Instalaciones de la Caja Piura Agencia Chiclayo	Cuatro veces al año	Presencial
3	Reuniones periódicas	- Evaluación de la gestión de las diferentes áreas de la empresa. - Análisis de los resultados. - Conocer las estrategias y acciones para	Los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo	Caja Piura	Instalaciones de la Caja Piura Agencia Chiclayo	Mensual	Presencial

---

			incentivar a mejorar el liderazgo y el cumplimiento de metas propuestas.				
	Reconocimiento		Colaborador destacado del mes.				Mensual
4	Continuar con las políticas de la empresa.		Ascenso de cargo y aumento de sueldo ante el cumplimiento de metas.	Los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo	Caja Piura Agencia Chiclayo	Instalaciones de la Caja Piura Agencia Chiclayo	Trimestral Presencial
5	Taller		Manejo y resolución de conflictos.	Los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo	Caja Piura Agencia Chiclayo	Instalaciones de la Caja Piura Agencia Chiclayo	Trimestral Presencial

---

Fuente: Elaboración propia

## V. PRESUPUESTO

Tabla 79. Flujo de Caja.

Descripción	Mes 0	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9
Ingresos Totales	-	S/560.00	S/7,770.00	S/6,020.00	S/3,920.00	S/10,290.00	S/8,050.00	S/10,430.00	S/10,150.00	S/13,370.00
Ingresos intereses colocaciones (+)	-	S/560.00	S/7,770.00	S/6,020.00	S/3,920.00	S/10,290.00	S/8,050.00	S/10,430.00	S/10,150.00	S/13,370.00
Egresos Totales	S/4,101.50	S/166.56	S/166.56	S/446.56	S/166.56	S/9,166.56	S/166.56	S/446.56	S/9,166.56	S/166.56
Curso de actualización y/o especialización						S/9,000.00			S/9,000.00	
Parlante	S/40.00									
sillas	S/810.00									
Hojas bond				S/20.00				S/20.00		
Globo	S/10.00									
Gomas	S/52.00									
Plumones	S/40.50									
Tijeras	S/39.00									
Lapiceros	S/15.00									
Refrigerios		S/163.56	S/163.56	S/163.56	S/163.56	S/163.56	S/163.56	S/163.56	S/163.56	S/163.56
Separatas		S/3.00	S/3.00	S/3.00	S/3.00	S/3.00	S/3.00	S/3.00	S/3.00	S/3.00
Laptop	S/2,000.00									
Proyector	S/500.00									
Certificados	S/520.00			S/260.00				S/260.00		
Diplomas	S/75.00									
Utilidad Bruta	-S/4,101.50	S/393.44	S/7,603.44	S/5,573.44	S/3,753.44	S/1,123.44	S/7,883.44	S/9,983.44	S/983.44	S/13,203.44
Impuestos		S/118.03	S/2,281.03		S/1,126.03	S/337.03	S/2,365.03	S/2,995.03	S/295.03	S/3,961.03
Utilidad neta	-S/4,101.50	S/275.41	S/5,322.41	S/5,573.44	S/2,627.41	S/786.41	S/5,518.41	S/6,988.41	S/688.41	S/9,242.41
Utilidad acumulada	-S/4,101.50	-S/3,826.09	S/1,496.32	S/7,069.77	S/9,697.18	S/10,483.59	S/16,002.00	S/22,990.41	S/23,678.82	S/32,921.23

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la Caja Piura Agencia Chiclayo.

*Tabla 80. Calculo del VAN y la TIR*

VAN	S/16,038.41
TIR	66%

Fuente: Elaboración propia

El VAN de la inversión es de S/. 16,038.41, dado que es positiva, conviene que se realice la inversión. El TIR indica que habrá un 66% de rentabilidad al realizar la inversión, lo cual es bueno debido a que es mayor al TMAR de 23% considerado.

## CONCLUSIONES

1. Finalmente se concluye que la situación actual del clima organizacional de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo es inadecuada, puesto que, en la dimensión referente a la autorrealización, según la encuesta el 25% regular, seguido de un 20% que opina que es poco porque cree que puede cumplir todas las metas de cada mes; en la dimensión comunicación del clima organizacional, el 33% en regular, asimismo el 16% en poco; en la dimensión involucramiento del personal un 20% opinó que regular, seguidamente un 10% opinó; supervisión tuvo el 24% en regular, un 15% en poco y por último un 5% se encuentra ubicado en ninguno o nunca y condiciones laborales el 26% opinó regular, el 11% opinó que poco y un 4% ninguno o nunca en la dimensión condiciones laborales del clima organizacional.
2. El desarrollo de la presente investigación, posibilitó identificar la satisfacción laboral, en donde se tuvo que los colaboradores no se encuentran satisfechos a causa de las políticas administrativas de la entidad ya que los colaboradores antiguos no logran cumplir con las metas en el tiempo indicado a causa de la falta de conocimiento y preparación en temas actuales referido a temas bancarios, por ende no desempeñan las tareas como esperan, así mismo al existir ello se crea un ambiente hostil imposibilitando relaciones sociales fluidas, igualmente consideran que es una barrera para aspirar a tener mejores beneficios laborales y por último las condiciones físicas que la empresa no les brinda para que logren mejorar y desarrollar mucho mejor sus funciones
3. En función al análisis realizado, fue fundamental para los colaboradores el diseño de las estrategias en la gestión del clima organizacional, ya que contribuirá a crear un mejor ambiente laboral, potenciar sus conocimientos, mejores relaciones interpersonales, además de lograr que estos se sientan motivados e identificados con las labores que realizan en la empresa Caja Piura Agencia Chiclayo, además la propuesta resulta ser viable.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere al Gerente General prestar interés a la gestión del clima organizacional de la Caja Piura Agencia, Chiclayo tener en cuenta las estrategias planteadas en base a los resultados obtenidos en toda la investigación, como un mecanismo de guía en las acciones que se deben de realizar para mejorar la satisfacción de sus colaboradores.
2. A los jefes de área, comunicar la situación actual del clima organizacional a sus superiores, brindarles un mejor trato a los colaboradores para fortalecer las relaciones entre los subordinados y la gerencia.
3. A los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, que ponga el compromiso para ejecutar de la mejor manera cada una de las estrategias con la intención de tener una mejor satisfacción laboral.
4. A los futuros investigadores, se sugiere tener en cuenta la presente investigación como una guía de apoyo para fortalecer las carencias que posean otras organizaciones, puesto que en la actualidad el recurso humano es lo más importante, ya que sin ello no sería posible que una empresa funcione sola.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, L. (2010). Comportamiento organizacional: Nases y fundamentos (1 ed.). Argentina: Cegage Learning.
- Baguer, A. (2012). ¡Alerta!: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías (7 ed.). Ediciones Díaz de Santos.
- Barroso, P. (2004). Dimensiones del clima organizacional. Caracas: Instituto Nacional de Canalizaciones.
- Brow, W., & Morberg, J. (1990). Comportamiento Organizacional (6 ed.). México: Editorial Mosto.
- Cabanillas, M. (2018). La motivación del personal y su influencia en el compromiso laboral (engagement) en la empresa telefónica movistar, Cajamarca, 2017. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Céspedes, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores en un empresa de Cajamarca. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos El capital Humano de las organizaciones (8 ed.). México: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (9 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Claros, V. (2017). El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Trujillo Sede Huamachuco - 2016. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Constantino, I., & Lozada, L. (2018). El clima organizacional en la Crac Raíz, su influencia con la satisfacción laboral de sus colaboradores Jaén - 2018. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

- Cuadrado, C. (2007). Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios. España: FC Editorial.
- Esmeni, A., & Paredes, D. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de una empresa de Cajamarca. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Fernández, M. (2003). Fuentes de presión laboral, tipo de personalidad, desgaste Psíquico (Burnout), satisfacción laboral y desempeño docente. Lima.
- Frías, P. (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial. Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- Gálvez, J. (2018). Influencia de los valores organizacionales en el compromiso del empleado administrativo de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Gan, F., & Berbel, F. (2007). Manual de recursos humanos / Human Resources Manual: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Barcelona: Editorial UOC.
- García, A., & Navarro, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional (1 ed.). México: Mc Gran Hill.
- Godoy, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en las compañías de transporte de carga pesada en el cantón el Empalme. Tesis de grado, Universidad Espiritu Santo, Guayaquil.
- Griffin, M. (2010). Comportamiento Organizacional (9 ed.). México: Cengage.
- Guevara, X. (2018). Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. Tesis de grado, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5 ed.). México: Mc Graw Hill Education.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hurtado, J. (2015). El proyecto de investigación Comprensión holística de la metodología y la investigación (8 ed.). Venezuela: Quirón Ediciones.
- Ivancevich, J. (2006). Comportamiento Organizacional (1 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Llorente, J. (marzo de 2019). Equipo & Talento. Obtenido de ¿Gozamos en España de un buen clima laboral?: <https://www.equiposytalento.com/tribunas/haygroup/gozamos-en-espana-de-un-buen-clima-laboral>
- Marín, E. (2016). La influencia del clima organizacional en la satisfacción del estudiante de la Escuela Académica Profesional de administración de la UNC- Periodo 2015 II. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Ninanya, G., & Rojas, J. (2015). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional 2015. Tesis de pregrado, Universidad Peruana del Centro, Huancayo.
- Núñez, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo bajo régimen del D. Leg. N° 1057 del Registro de Propiedad Vehicular de Lima, 2014. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Onetto, L. (2008). Clima educativo y pronóstico de violencia. México: Novedosa educativa.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. Revista de la Facultad de Psicología URP, 9(1).

- Palma, S. (2005). Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Lima: Cartolan EIRL Mueller.
- Palma, S. (2007). Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Lima.
- Peiró, J., & Prieto, f. (1996). Tratado de psicología del Trabajo, La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis Psicología.
- Placencia, M. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Quispe, N. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial de Apurímac, Andahuaylas, 2015. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Rivera, I. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015 . Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Robbins, D. (2008). Administración de recursos humanos (1 ed.). México: Limusa S.A.
- Robbins, S. (2005). El comportamiento organizacional: Teoría y práctica (7 ed.). México: Prentice- Hall Hispanoamérica.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Prentice Hall.
- Roncal, P. (2018). El clima laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional de AFP Horizonte-Cajamarca, período 2013. Tesis de grafo, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

- Ruiz, M. (2018). Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro. Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Santana, M. (2018). Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato. Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Tello, V. (2017). La competencia laboral y el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 04-comas 2015. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Tirado, V. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca- 2016. Tesis de grado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Valenzuela, A. (2014). Gestión del Talento: Una nueva estrategia de comunicación organizacional. México: Pearson Prentice Hall.
- Vara, L. (2017). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de la red de salud Arequipa Cayllona, Arequipa 2017. Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas, Arequipa.
- Vásquez, J. (2017). El clima laboral y su incidencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016. Tesis de pregrado, Universidad Juan Mejía Baca, Chiclayo.

# ANEXOS

## Anexo N° 01

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

 <p style="text-align: center;"><b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b></p>	
<p>Yo _____ de _____ años de edad, con N° de DNI _____, domiciliada (o) en _____, por medio de este documento ACEPTO VOLUNTARIAMENTE a participar de la investigación que lleva por nombre "El clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020" conducida por ..... el mismo que tiene como finalidad el determinar la incidencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020. Esta investigación pretende contribuir con información pertinente para que la empresa pueda mejorar aspectos dentro ella, ya que conociendo la realidad en la que se hallan se dese intervenir apropiadamente. Por lo cual tendré que responder en una sola ocasión dos instrumentos, de manera anónima a las preguntas, mi participación es voluntaria, la información será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los concernientes a esta investigación, por ultimo tengo la libertad de preguntar sobre cualquier aspecto, puedo retirarme de la investigación cuando yo lo desee ya que no habrá ninguna consecuencia desfavorable hacia mi persona.</p>	
<p>Firmo el presente el _____ de _____ del 20_____</p>	
_____ Firma	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div> Huella digital

Anexo N° 02

Escala de Clima Organizacional CL- SPC

						
<b>ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL CL- SPC</b>						
Edad:			Sexo:    F    ( )    M    ( )			
Fecha:			Condición laboral:			
Tiempo de servicio:						
<b>INSTRUCCIONES:</b>						
<p>Instrucciones: A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.</p> <p>Toma en consideración las siguientes respuestas:</p> <p style="text-align: center;">(N) Ninguno o nunca, (P) Poco, (R) Regular, (M) Mucho, (S) Siempre.</p>						
N°	Enunciados	N	P	R	M	S
	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					

Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
Los objetivos del trabajo son retadores.					
Los trabajadores están comprometidos con la organización					
Existen suficientes canales de comunicación.					
El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
Las responsabilidades y objetivos del puesto están claramente definidas.					
Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
La empresa promueve el desarrollo del personal.					
Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
Se reconocen los logros en el trabajo					
La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
Existe un trato justo en la empresa.					
Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo N° 03

Escala de Opiniones SL - SPC



ESCALA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL CL- SPC

Edad:	Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
Fecha:	Condición laboral:

Tiempo de servicio:

**INSTRUCCIONES:**

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas

Toma en consideración las siguientes respuestas:

Total Desacuerdo (TD); Desacuerdo (D); Indeciso (I); Acuerdo (A); Total Acuerdo (TA)

N°	Enunciados	TD	D	I	A	TA
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6.	Los jefes son comprensivos.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					

8.	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12.	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16.	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17.	Me disgusta mi horario					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.	Mi trabajo me aburre					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**ANEXO 4**  
**Matriz De Consistencia**

Tabla 3 *Matriz de Consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICA
¿Cómo mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020?	<b>General</b> Proponer estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020	Hi: Las estrategias en la gestión del clima organizacional mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020.	<b>VI: Estrategias en la gestión del clima organizacional</b>  - Autorrealización - Involucramiento laboral - Supervisión, - Comunicación - Condiciones laborales	Enfoque cuantitativo, descriptivo.  Tipo: Transversal	La población constituida por los 32 colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo.	Encuesta
	<b>Específicos</b>  Diagnosticar la situación actual del clima organizacional de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo 2020. Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los	Ho: Las estrategias en la gestión del clima organizacional no mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura			<b>DISEÑO</b>  No experimental	<b>MUESTRA</b>  La muestra estuvo conformada por los 32 colaboradores, ya que se trata de un número pequeño se determinada que es una muestra universal

---

colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020.

Diseñar estrategias en la gestión del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo, 2020.

Determinar la relación entre satisfacción laboral y las dimensiones del clima organizacional de los colaboradores de la Caja Piura Agencia Chiclayo 2020.

Agencia Chiclayo, 2020.

**VD:**

**Satisfacción Laboral**

- Condiciones físicas y/o materiales,
- Beneficios laborales y/o remunerativos,
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC

---

Fuente: Elaboración propia