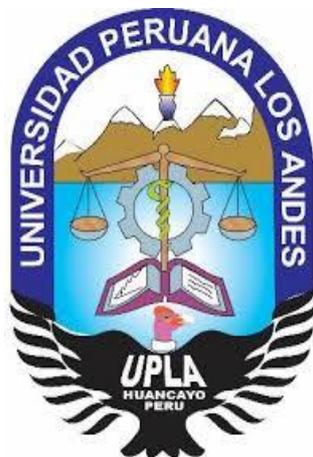


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Identidad Organizacional y Satisfacción Laboral en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo - 2021

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(as) : Bach. Jenny Maribel Torres Ames

Asesor : Mtro. Jéssica Giovanna Santivañez Contreras de Jaime

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 21.08.2021 – 20.08.2022

Huancayo - Perú
2021

HOJA DE JURADOS

DR. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO.

JURADO

DR. OSEDA LAZO MAXIMO EDGAR.

JURADO

MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

JURADO

MTRO. VILA SAMANEZ MAXIMILIANO JESUS.

SUPLENTE

ASESORA

MTRO. JÉSSICA GIOVANNA SANTIVÁÑEZ CONTRERAS DE JAIME

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en este arduo camino y a mis hermanos por su apoyo moral e incondicional, por ser fuente de inspiración.

AGRADECIMIENTO

A LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES por brindarme las herramientas para mi desempeño personal.

A LA EMPRESA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO por su apoyo en el proceso investigativo, por brindarme las facilidades al acceso de las instalaciones para obtener la información requerida.

A mi hermana SILA TORRES AMES, por su apoyo constante.

JENNY MARIBEL

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en las instalaciones de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro en el área de negocios dado que los colaboradores perciben que las normas, valores, actitudes y creencias establecidas, no son compartidos ni comprendidos tampoco aplicados y/o cumplidos por todos los miembros de la organización, además las estrategias motivacionales, la empatía y las recompensas no se aplican de manera adecuada y equitativa a todos los colaboradores el cual se ve reflejada en la insatisfacción laboral; es por ello que el propósito es determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021 del área de negocios.

La metodología empleada en este trabajo es el método científico, de tipo aplicada, con un nivel correlacional, con diseño no experimental – transversal.

El primer capítulo trata sobre el planteamiento del problema que incluye la descripción de la realidad problemática, la delimitación del problema, la formulación del problema, la justificación y los objetivos del estudio.

Asimismo, el segundo capítulo comprende el marco teórico que incluye los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual de las variables.

Así también en el tercer capítulo encontramos las hipótesis de la investigación tanto como el general y los específicos, además la definición de las variables.

Por otra parte, en el cuarto capítulo se detalla la metodología de la investigación que comprende el método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, del mismo modo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y por último los aspectos éticos de la investigación.

Finalmente, en el quinto capítulo se encuentra los resultados, así como su descripción y la contrastación de las hipótesis.

RESUMEN

Se realizó un estudio científico que lleva por título Identidad Organizacional y Satisfacción Laboral en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021 para ello se estableció el problema general de cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021, se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021, se presentó la hipótesis si existe una relación directa y significativa entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021; para encontrar los resultados se aplicó la metodología científica, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental – transversal, participaron 25 colaboradores del área de negocios quienes fueron encuestados, se encontró que el coeficiente rho de Spearman es $r_s = 0,483$ con una significación unilateral de $p = 0,014$ por lo tanto el coeficiente es significativo indicando una correlación positiva moderada, existe una relación moderada entre las variables de identificación organizacional y satisfacción laboral; en conclusión las condiciones favorables, los beneficios laborales, las relaciones interpersonales y con la gerencia hacen que el colaborador se sienta con más ánimos para obtener mejores resultados alcanzando los objetivos trazados en la institución, por lo que se recomienda capacitación constante y brindar oportunidades de crecimiento en la institución puesto que el desarrollo personal para un colaborador es muy importante.

Palabras Clave: identidad organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

A scientific study was carried out entitled Organizational Identity and Job Satisfaction in Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021 for this, the general problem of what is the relationship between organizational identity and job satisfaction in Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021 was established, the objective of determining the relationship that exists between organizational identity and job satisfaction in Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021, the hypothesis was presented if there is a direct and significant relationship between organizational identity and job satisfaction in Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021; To find the results, the scientific methodology was applied, applied type, correlational level, non-experimental design - transversal, 25 collaborators from the business area participated and were surveyed, it was found that Spearman's rho coefficient is $r_s = 0.483$ with a unilateral significance of $p = 0.014$ therefore the coefficient is significant indicating a moderate positive correlation, there is a moderate relationship between the variables of organizational identification and job satisfaction; In conclusion, the favorable conditions, the labor benefits, the interpersonal relations and with the management make the collaborator feel more motivated to obtain better results, reaching the objectives set in the institution, for which constant training and providing growth opportunities are recommended. in the institution since personal development for a collaborator is very important.

Key Words: organizational identity, job satisfaction.

CONTENIDO

HOJA DE JURADOS	II
ASESORA.....	III
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	V
INTRODUCCIÓN	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
CONTENIDO	X
CONTENIDO DE TABLAS	XIII
CONTENIDO DE FIGURAS	XIV
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2 DELIMITACIÓN DE PROBLEMA	17
<i>1.2.1 Delimitación espacial.....</i>	<i>17</i>
<i>1.2.2 Delimitación temporal</i>	<i>17</i>
<i>1.2.3 Delimitación conceptual o temática</i>	<i>17</i>
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
<i>1.3.1 Problema General.....</i>	<i>18</i>
<i>1.3.2 Problemas Específicos</i>	<i>18</i>
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
<i>1.4.1 Social.....</i>	<i>18</i>
<i>1.4.2 Teórica.....</i>	<i>19</i>
<i>1.4.3 Metodológica.....</i>	<i>19</i>

1.5	OBJETIVOS	19
1.5.1	<i>Objetivo General</i>	19
1.5.2	<i>Objetivos Específicos</i>	20
2	CAPÍTULO II MARCO TEORICO	21
2.1	ANTECEDENTES.....	21
2.2	BASES TEÓRICAS	27
2.2.1	<i>Identidad</i>	27
2.2.2	<i>Organización</i>	27
2.2.3	<i>Identidad Organizacional</i>	29
2.2.4	<i>Satisfacción Laboral</i>	31
2.3	MARCO CONCEPTUAL (DE LAS VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN)	36
3	CAPÍTULO III HIPÓTESIS	38
3.1	HIPÓTESIS GENERAL	38
3.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	38
3.3	MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	39
4	CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	41
4.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	41
4.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	41
4.3	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	41
4.4	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	41
4.5	POBLACIÓN Y MUESTRA	42
4.5.1	<i>Población:</i>	42
4.5.2	<i>Muestra:</i>	42
4.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
4.7	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	43

4.8	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
5	CAPÍTULO V RESULTADOS	44
5.1	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	44
5.1.1	<i>Identidad Organizacional</i>	44
5.1.2	<i>Satisfacción Laboral</i>	49
5.2	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	58
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	86
	ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	88
	ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	90
	ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE APLICACIÓN.....	93
	ANEXO 5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	111
	ANEXO 6: LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	112
	ANEXO 7: CONSENTIMIENTO/ASENTIMIENTO INFORMADO	113
	ANEXO 8: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	115

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Resultados porcentuales de la primera variable identidad organizacional	44
Tabla 2 Resultados porcentuales de la primera dimensión percepciones de los miembros internos (cultura).....	46
Tabla 3 Resultados porcentuales de la segunda dimensión percepciones de los miembros externos (imagen).....	47
Tabla 4 Resultados porcentuales de la segunda variable Satisfacción laboral	49
Tabla 5 Resultados porcentuales de la primera dimensión condiciones favorables del trabajo	51
Tabla 6 Resultados porcentuales de la segunda dimensión beneficio laboral con el trabajo ..	52
Tabla 7 Resultados porcentuales de la tercera dimensión relaciones interpersonales y con la gerencia.....	54
Tabla 8 Resultados porcentuales de la cuarta dimensión desarrollo personal	55
Tabla 9 Resultados porcentuales de la quinta dimensión políticas administrativas	57

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Resultados porcentuales de la primera variable identidad organizacional	45
Figura 2 Resultados porcentuales de la primera dimensión percepciones de los miembros internos (cultura).....	46
Figura 3 Resultados porcentuales de la segunda dimensión percepciones de los miembros externos (imagen).....	48
Figura 4 Resultados porcentuales de la segunda variable Satisfacción laboral	49
Figura 5 Resultados porcentuales de la primera dimensión condiciones favorables del trabajo	51
Figura 6 Resultados porcentuales de la segunda dimensión beneficio laboral con el trabajo .	53
Figura 7 Resultados porcentuales de la tercera dimensión relaciones interpersonales y con la gerencia.....	54
Figura 8 Resultados porcentuales de la cuarta dimensión desarrollo personal.....	56
Figura 9 Resultados porcentuales de la quinta dimensión políticas administrativas	57

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las empresas buscan el mejor posicionamiento dentro del mundo laboral, con el apoyo de cada uno de los colaboradores se puede alcanzar este posicionamiento dado que según (Chiavenato, 2009) “ellos forman el conjunto de talentos, que actúan en un contexto organizacional que les proporcione estructura, respaldo e impulso; elementos vitales para alcanzar el logro deseado”.

En el Perú el sistema de cajas rurales tiene un papel fundamental en el progreso y el éxito de las microfinanzas, ya que contribuye de manera específica al diseño, desempeño y crecimiento de este sector; dentro del sistema financiero las entidades microfinancieras generan un impacto económico en la economía nacional, una de las decisiones más exitosas e influyentes de la historia de las empresas de las microfinanzas es el sistema de las cajas rurales. En este contexto, en los últimos años, han aparecido las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), que son empresas o instituciones financieras formales reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), las mismas que otorgan préstamos a microempresas y pequeñas empresas, creando oportunidades para la diversificación de actividades productivas y de agro – transformación, a través de los servicios de financiamiento (créditos) que reciben las familias, además ofrecen cuentas de ahorro y una amplia gama de servicios bancarios.

El modelo era esencialmente un impulso a la descentralización que buscaba crear oportunidades de servicios financieros para la población y el desarrollo económico local.

En nuestra localidad la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. – Caja Centro, Huancayo, abrió sus puertas al público en setiembre del 2014 bajo la autorización de la

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP'S, creando oportunidades para la diversificación de actividades productivas para apoyar en el desarrollo y emprendimiento de los microempresario de la Incontrastable, siendo su característica esencial la expansión gradual hacia operaciones más complejas, promoción del ahorro, estricto profesionalismo gerencial y organizativo, evaluación crediticia basada en la interacción directa con el cliente en el mismo campo, autorregulación y promoción de un desarrollo estandarizado a través de un organismo regulador del sistema financiero; además existen otros elementos como el recurso humano que fortalecen a las instituciones financieras para seguir en pie y batallar el día a día puesto que la competencia es ardua y dura.

Es por ello que, en la organización que se presenta en el párrafo anterior cuenta con 5 áreas importantes que son: área de finanzas y operaciones, el área de riesgo, área de auditoría, área de administración y el área de negocios, que conforman la empresa sin embargo este último no menos importante contribuye en el crecimiento y desarrollo de la organización por la colocación de créditos (consumo, pyme y convenio).

El área de negocios presenta las posibles problemáticas que perciben los colaboradores de la institución como: mayor espacio en la infraestructura, el reconocimiento a sus logros mensuales, la comunicación directa con la gerencia, la falta de identidad con la institución, la escala de remuneración, la falta de compromiso de los mismos, el desconocimiento de sus valores y por último la falta de conocimiento del origen de sus raíces que les identifican a los colaboradores con la empresa, que les hace sentir la pertenencia a la institución motivo por el cual no se sienten satisfechos, puesto que solo trabajan por simple compromiso hasta ver nuevas oportunidades laborales.

Por lo antes mencionado, este tema es muy preocupante ya que implica a gran profundidad que no pueden distinguir el grado de pertenencia con la institución, lo cual puede ocasionar grandes problemas que perjudican el desarrollo y el cumplimiento de las

metas trazadas. Es así que, la falta de compromiso para cumplir los objetivos y la insatisfacción de los colaboradores generan malestar que perjudica la atención a los clientes internos y externos.

En consecuencia, todos estos motivos nos dan a conocer sobre dos puntos básicos denominados identidad organizacional y satisfacción laboral puesto que son temas fundamentales dentro de la institución que se encuentra en el proceso de desarrollo por ser una empresa joven.

Por todo lo antes mencionado la presente investigación se enfoca en descubrir cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro.

1.2 Delimitación de problema

1.2.1 Delimitación espacial

La presente investigación se desarrolló única y exclusivamente en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021; siendo aquellos trabajadores que se desempeñan en el Área de Negocios.

1.2.2 Delimitación temporal

Por la naturaleza de la presente investigación se desarrolló en el periodo de noviembre 2020 a marzo del 2021.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

El desarrollo de la investigación comprende dos variables:

La primera es identidad organizacional y la segunda comprende la satisfacción laboral.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021?

1.3.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y las condiciones favorables del trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y los beneficios laborales con el trabajador en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y las relaciones interpersonales y con la gerencia en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

Las teorías acerca de la identidad organizacional y la satisfacción laboral, son nuevos paradigmas que tienen gran preponderancia en la actualidad, dado que en este mundo competitivo el factor principal de las empresas es el potencial humano y para que desarrollen sus actividades con efectividad debemos de dotarlos de las condiciones

adecuadas e idóneas y lograr que se encuentren motivados, para lo cual los directivos de las organizaciones deben tener conocimientos de lo importante y relevante que es para la empresa fomentar la identidad organizacional que permita la satisfacción laboral, estos aportes servirán como referencia para la institución y para otros estudios e investigaciones en esta área. El propósito de la presente investigación es mejorar el cumplimiento de las metas, objetivos, estabilidad laboral de los colaboradores en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

1.4.2 Teórica

Esta investigación relaciona la identidad organizacional con la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Huancayo 2021, buscando encontrar y resolver los problemas que afectan a los colaboradores dentro de la empresa, buscando el rendimiento profesional adecuado en el puesto de trabajo que se les otorga.

1.4.3 Metodológica

Para Hernández et. al. (2014), el tipo de investigación es correlacional, porque tiene como propósito relacionar entre dos o más variables en la investigación, en este proyecto se busca la relación de la identidad organizacional con la satisfacción laboral.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y las condiciones favorables del trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.
2. Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y los beneficios laborales con el trabajador en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.
3. Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y las relaciones interpersonales y con la gerencia en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.
4. Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.
5. Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

Para entender, y profundizar el planteamiento, del proyecto se menciona las investigaciones más relevantes tanto internacionales y nacionales que engloban las mismas variables de la investigación: identidad organizacional y satisfacción laboral

Internacionales

López, Chávez, Peña, y Guevara (2018) publicaron en la Revista Internacional Administración & Finanzas “*Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral*” quienes tuvieron como “objetivo de esta investigación en identificar el nivel del valor percibido sobre la satisfacción laboral de los empleados del sector comercial de Monclova, Coahuila, para ello usaron la metodología cuantitativa, descriptiva y transversal. Los resultados demuestran que las variables que presentan relación más fuerte son la motivación con las compensaciones y la motivación con la participación. Lo que permite concluir que estos son aspectos que la empresa siempre debe tomar en cuenta para que el valor percibido de los trabajadores en cuanto a la satisfacción laboral no disminuya” (p. 95). Esta investigación nos ayudará a comprender el objetivo específico con la relación que existe entre la identidad organizacional y los beneficios laborales en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro.

Pujol-Cols y Foutel (2018) publicaron en la revista “*Cultura, identidad e imagen organizacional: desarrollo de una metodología para su estudio en la Universidad*” quienes tuvieron por objeto la “construcción de una metodología para el estudio de la cultura, la identidad y la imagen organizacional en una institución universitaria sustentada en una revisión profunda de la literatura y en la experiencia sistematizada de los autores a través de sus años de estudio del sistema universitario argentino, donde la

cultura, la identidad y la imagen organizacional constituyen tres partes interrelacionadas de un mismo sistema de construcción de significado que define a la organización en sus elementos más constitutivos, utilizaron un diseño metodológico que combine el empleo de distintas estrategias cualitativas que le permitan al observador adentrarse lo más posible en la realidad organizacional, la entrevista en profundidad consiste en una interacción verbal cara a cara constituida por preguntas y respuestas orientadas a una temática u objetivos específicos. Por ello, y de manera previa al relevamiento, se sugiere la confección de una guía de pautas o guión flexible que reúna los tópicos en torno a los cuales se efectuará la indagación. A su vez, la naturaleza flexible de la entrevista en profundidad le permite al observador la incorporación de elementos no planeados que motiven la emergencia espontánea de nuevas categorías de análisis conforme se desarrolla la conversación; por todo lo antes mencionado se reitera la necesidad de que quienes participan en la gestión de universidades posean una comprensión profunda de la cultura organizacional, fundamentalmente por construir un fuerte condicionante en la toma de decisiones en todos los niveles”, por lo tanto este proyecto de investigación nos ayuda a entender la identidad organizacional con la cultura e imagen.

Raineri (2007) publicó en la revista “*Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de empleados en Chile: similitud con culturas individualistas*” con el propósito de evaluar características del lugar de trabajo el cual no está exento de potenciales sesgos. El más común de éstos es el sesgo de “deseabilidad social” aplicando la metodología de medición de la satisfacción laboral de empleados varones, de diferentes niveles jerárquicos y edad usando un cuestionario, obteniendo resultados que indican una relación positiva entre nivel jerárquico y satisfacción laboral, también se encontró una relación positiva entre edad y niveles de satisfacción laboral. La relación entre nivel jerárquico y satisfacción laboral encontrada en Chile se asemeja a la relación positiva

entre estas dos variables observadas en culturas individualistas como las de países anglosajones. Chile, que ha sido descrita como una cultura colectivista por algunos autores, se diferencia de otras culturas colectivistas como las asiáticas, donde no se han encontrado diferencias en satisfacción laboral según nivel jerárquico (p. 02). Esta investigación nos ayudará a comprender el objetivo específico con la relación que existe entre la identidad organizacional y las relaciones interpersonales y con la gerencia en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro.

Nacionales

Gómez y Ormeno, (2020) en su proyecto de investigación “*Identidad Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Hotel Las Dunas De Ica, 2020*” de la Universidad Autónoma de Ica, con la finalidad de “identificar la correlación entre identidad organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del hotel Las Dunas de Ica, la metodología usada es básica, de nivel descriptivo correlacional que sigue un diseño no experimental de corte transversal cuyos resultados demuestran una correlación significativa muy baja (,141) entre los factores extrínsecos e identidad organizacional, también en los factores intrínsecos e identidad organizacional hay una correlación significativa baja (,234) al igual que la correlación entre los factores identidad organizacional y satisfacción laboral (,216). Por lo tanto, la investigación realizada concluye que existe una correlación baja (,216) entre identidad organizacional y satisfacción laboral afirmando los objetivos propuestos, indicando así que los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica tienden a identificarse con su empresa y a sentirse satisfechos laboralmente”. (p. 04). Esta investigación nos ayudará a comprender el objetivo general con la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro.

Según León Quispe, (2020) con su trabajo *“Identidad Corporativa y las Habilidades Directivas para la Mejora Continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019”* de la Universidad Cesar Vallejo, con el objetivo de corroborar como “influye la identidad corporativa y las capacidades directivas en la optimización continua de las ocupaciones de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019, el trabajo es de tipo descriptivo y diseño no en fase de prueba, el procedimiento hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo y con carácter correlacional - causal, y un alcance temporal transversal obteniendo resultados donde las variables de identidad corporativa y habilidades directivas influyen en la variable mejora continua de las actividades de la Municipalidad de Barranco, de acuerdo con el pseudo cuadrado de Nagelkerke de 44%, con la significatividad estadística de 0,000”. (p. 10), puesto que nos ayuda a reconocer la influencia de la identidad corporativa y las diferentes habilidades para la mejora de las actividades.

Gonzales Alegría, (2019) en su trabajo *“Identidad Organizacional y Gestión de la Calidad en Socios de COOPALGSA Ltda., Saposoa, 2018”* de la Universidad Cesar Vallejo, con el fin de establecer la relación entre la identidad organizacional y la gestión de la calidad en esta empresa cooperativa, estudio fue de tipo descriptivo correlacional, obteniendo resultados que el nivel de identidad organizacional en la COOPALGSA Ltda., durante el año 2018, fue 29% “bajo”, 61% “medio” y 10% “alto”. El nivel de gestión de la calidad en socios de la COOPALGSA Ltda., en el año 2018, fue el 37% bajo, el 38% medio y el 25% alto. “La principal conclusión fue, que existe relación entre la eficacia de la asistencia técnica y la cultura de la calidad en COOPALGSA Ltda., en el año 2018, que se fundamenta en los resultados de la prueba Chi – cuadrado de Pearson (X^2), cuyo resultado indica que X^2 calculado (11.53) > X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0); por tanto, se concluye que las variables

están asociadas”. (pag. 11), así podemos mencionar que la cultura organizacional guarda relación con la identidad organizacional.

Soto Arévalo, (2017) con su proyecto de investigación *“Identidad Organizacional y Cumplimiento de Funciones en el Área de Administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017”* de la Escuela de Post Grado Cesar Vallejo, tuvo como propósito “determinar la relación entre la identidad organizacional y el cumplimiento de funciones en el área de administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017, utilizo el método cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal no experimental. La muestra estuvo constituida por 7 unidades (almacén, archivo, contabilidad, logística, patrimonio, recursos humanos y tesorería), que integran el área de administración, las cuales suman un total de 45 colaboradores. El muestreo fue de tipo intencional por cuotas; entonces los resultados señalan que la dimensión de identidad personal es la más frecuente con 44.44%, que comprende sentirse ligados emocionalmente con la organización y permanecer en el puesto de trabajo por no tener otra oportunidad laboral. El nivel de cumplimiento de funciones predominante en el área de administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017, es el medio con 40.00% lo que implica que existe un conocimiento medio del trabajo, por todo lo expuesto se concluye que existe relación significativa entre la identidad organizacional y el cumplimiento de funciones en el área de administración del Proyecto” (p. xi), por lo tanto esta investigación nos ayudará a comprender el objetivo específico que existe entre la identidad organizacional y las condiciones favorables del trabajo.

Cueva y Díaz, (2017) *“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017”* quienes tuvieron como finalidad “establecer las relaciones entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño laboral de los

colaboradores de Mibanco, 2017, utilizaron el diseño descriptivo, con una muestra de 120 colaboradores de la entidad financiera del distrito de Tarapoto”. Durante el estudio se identificó que “los colaboradores de las empresas se encuentran motivados con el trabajo que realiza, además se sienten apreciados laboralmente con los colegas de su entorno, es así que se encuentran resultados que muestran que existe una relación significativa ($r = .733$; $p < .05$) de satisfacción laboral y desempeño laboral; en resumen mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño” (p. xv) de esta manera esta investigación nos ayudará a comprender el objetivo general que existe entre la satisfacción laboral y la identidad organizacional.

Salirrosas Flores (2016), en su tesis de posgrado *“Propuesta de un Programa de Relaciones Públicas para Fortalecer la Identidad Organizacional de los Trabajadores de Cosecha en la Empresa Agroindustrial Camposol S.A. en el Distrito De Chao- 2015”*, quien tuvo como objetivo proponer “un programa de relaciones públicas para poder fortalecer la identidad de los trabajadores de cosecha de la empresa Agroindustrial Camposol S.A. El diseño que se utilizó es el descriptivo transaccional, llegando a la conclusión de evidenciar la falta de programas de relaciones públicas que fortalezcan la identidad corporativa, es decir no existe programa que ayude a facilitar una mejor comunicación e imparte buenas relaciones entre los colaboradores y sus dirigentes, así como entre empleados”. A pesar de que los colaboradores no conocen los elementos de la identidad corporativa: la misión, visión y valores corporativos reconocen que su trabajo es importante para el cumplimiento de los objetivos generales de la empresa (39%). “Así también uno que contribuya a la interiorización de manera permanente de la cultura de la organización y que se dirija a los logros de los objetivos a través de la difusión de información y participación activa de los empleados en las metas y objetivos

establecidos” (p.98), este trabajo nos ayuda a comprender la relación que existe entre la identidad organizacional y las políticas administrativas.

2.2 Bases teóricas

Para entender la realidad problemática vamos a tener las siguientes bases teóricas de autores reconocidos que tienen diferentes puntos de vista.

2.2.1 Identidad

“Sentido que cada persona tiene de su lugar en el mundo y significado que asigna a los demás dentro del contexto más amplio de la vida humana” (Consuegra, 2010, p. 146)

“Para las personas, el trabajo es la mayor fuente de identidad. Las personas pasan la mayor parte de sus vidas en el trabajo y eso requiere de una estrecha identificación con el trabajo que hacen” (Chiavenato, 2012, p. 13)

Los colaboradores de una empresa se identifican según el grado de pertenencia dentro del grupo de trabajo y además mantienen sus raíces dentro y fuera de la institución

2.2.2 Organización

Los investigadores Hellriegel, Jackson, y Slocum, Jr. (2008) manifiestan que es un grupo formal y coordinado de personas, el cual opera para alcanzar metas específicas.

Los gerentes efectivos deben prestar gran atención a todo lo que ocurre dentro y fuera de sus organizaciones. Sea cual fuere el punto en el cual los gerentes tienen concentrada su atención en un momento determinado, todos ellos forman parte integral del entorno de la organización. Las empresas orientadas a la obtención de utilidades son una clase de organización en la cual se encuentran gerentes, pero no son la única. No obstante, todas ellas se relacionan con las metas generales de atender a los clientes y obtener utilidades.

Sean cuales fueren las metas específicas de una organización, la tarea de los gerentes es ayudar a dirigirla para que puedan alcanzarlas. (p. 6)

Los valores de la organización impulsan el espíritu de equipo y las relaciones entre personas; éstas deben identificarse con sus equipos, departamentos, profesiones u organizaciones, y verlos como un todo. (Chiavenato, 2009, p. 136)

Para Consuegra, (2010) “las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar los fines específicos.

Tienen tres características básicas:

- 1) La división del trabajo y el poder: cada uno hace lo suyo;
- 2) Tienen uno o varios centros de poder que dirigen la organización hacia sus fines y se autocontrola y autorevisa.
- 3) Los miembros de una organización son sustituibles (reemplazables). Las organizaciones buscan ser racionales, tanto que a veces sojuzgan al individuo; pero no todo lo que aumenta la racionalidad reduce la felicidad, y no todo lo que aumenta la felicidad reduce la eficiencia. Sin embargo, racionalidad y felicidad normalmente van juntas”. (p. 208)

También Consuegra, (2010) comenta “La cuestión es: cómo hacer organizaciones lo más racionales posibles y al mismo tiempo que produzcan el mínimo efecto indeseable sobre el individuo. Básicamente, hay tres teorías que explican las organizaciones:

- 1) Formal, Escuela de la Administración Científica
- 2) Informal, o escuela de las Relaciones Humanas
- 3) Estructuralistas o síntesis de los dos anteriores”. (p. 208)

Desde mi punto de vista las organizaciones son un grupo de personas que trabajan para cumplir objetivos trazados y obtener utilidades, es así que las organizaciones son sistemas complejos

que tienen funciones y capacidades adaptativas dado que se comportan de acuerdo a los grandes cambios que se enfrentan así como en la actualidad se realizan trabajos remotos, teletrabajos y diferentes operaciones virtuales, estas adaptaciones se dan conforme a las condiciones del contexto actual.

2.2.3 Identidad Organizacional

Hasta hoy en día existen diferentes conceptos sobre identidad organizacional que a continuación se presenta algunos de los conceptos de escritores reconocidos:

El concepto de identidad organizacional se refiere a las creencias y los entendimientos de sus miembros sobre las características más centrales, duraderas y distintivas de las organizaciones. (Ravasi, 2014, p. 41)

De otro lado Duque y Carvajal, (2015) indican que la identidad es un factor clave para lograr una buena reputación, que las audiencias externas se interesen en la organización, lo cual lo beneficia desde todos los puntos de vista, además nos dice que la multiplicidad de organizaciones que hoy se encuentran en la sociedad son entidades únicas, con una identidad propia y que, por lo tanto, funcionan de maneras diferentes. En tanto cada una tenga una identidad compleja constituida por diferentes factores, asimismo su imagen será un constructo independiente que genere relaciones e interacciones diversas dependiendo de las características de cada organización así terminan afirmando que es necesario conocer la organización desde su identidad y encontrar la forma de proyectar la imagen que requieren dado que puede generar grandes cambios en la estructura, que seguramente contribuirán al mejoramiento continuo de la institución (p. 121).

Razón por la cual enfatizan que la identidad organizacional está basada en las percepciones, los sentimientos y los pensamientos de los diferentes miembros de la organización mientras que la identidad corporativa depende directamente de las

directivas, de lo que ellas quieren que su empresa sea y proyecte a todos los públicos. Sin embargo, coinciden con la identidad corporativa pues, para que la identidad organizacional tenga sentido, los miembros organizacionales en general deben estar de acuerdo en que la organización tiene ciertos aspectos distintivos, que esta difiere de otras en ciertos aspectos sobre el tiempo y que sus factores distintivos caracterizan la organización en diferentes situaciones y a través de varios temas, como las decisiones, acciones y políticas.

De otro lado (Ravasi, 2016) afirma que los estudiosos de la identidad organizacional generalmente están de acuerdo en usar el término "identidad organizacional" para referirse a las percepciones de los miembros (internos) y utilizar el término "imagen organizativa" o "reputación" para referirse a las percepciones de las partes interesadas (externas). (p.1)

A. Proceso de identificación organizacional

Para Álvarez, Ionela, Marín, Marrero, Mas y Muñoz, (2014) la identificación organizacional presenta cuatro características clave. “En primer lugar, al ser una categorización de la información social y no formar necesariamente parte de una conducta se considera como una percepción en la que el individuo se percibe a sí mismo psicológicamente enlazado con el grupo. La conducta puede darse a partir de esta identificación; la segunda característica es que el individuo es capaz de experimentar el éxito y el fracaso del grupo; en tercer lugar, la identificación no significa internalización de valores sino de identificación con los mismos y por último, las personas suelen describirse a sí mismas con el concepto de pertenencia a un grupo haciendo referencia a su realidad social en la coexistencia con otros grupos”. (p. 35)

B. Factores que pueden afectar en la identificación con la organización

Para los autores Van Knippenberg y Van Schie, (2000) estudiaron “la existencia de factores que afectan a la identificación con la organización. Entre ellos encontramos el estatus, tamaño, semejanza y contexto. Con respecto al estatus, se prefieren organizaciones con un elevado nivel de este ya que se consigue crear una imagen positiva del grupo.

El tamaño relativo es importante en la identificación ya que los grupos pequeños fomentan tanto la identificación individual como la pertenencia al grupo. Sin embargo, los de gran tamaño hacen que la distintividad individual quede menguada.

La semejanza se refiere a que, a mayor similitud percibida con el grupo, mayor identificación con el mismo.

Por último, la identificación es dependiente del contexto”. (p. 138)

C. Dimensiones de Identidad Organizacional.

Según (Duque y Carvajal, 2015), la identidad organizacional está “basada en las percepciones, los sentimientos y los pensamientos de los diferentes miembros, además es un factor clave para lograr una buena reputación, que las audiencias externas se interesen en la organización.

Percepciones de los miembros internos (cultura)

Percepciones de los miembros externos (imagen)”.

2.2.4 Satisfacción Laboral

Así también Rosales Jaramillo, Rodal Genovez, Chumbi Toledo y Buñay Andrade, (2017) mencionaron que la satisfacción laboral es una categoría que revela un estado emocional favorable producto de la percepción de las experiencias laborales y que predispone al sujeto respecto a su trabajo. (p. 3)

Para Hellriegel, Jackson y Slocum, Jr., (2008) la satisfacción laboral refleja el grado al que las personas encuentran en la satisfacción en su trabajo. Las fuentes de satisfacción laboral e insatisfacción laboral varían de una persona a otra, dentro de las importantes se considera el reto e interés que representa el trabajo para el trabajador, las condiciones de trabajo, la actividad física que se requiere, las recompensas que la organización ofrece, la naturaleza y comportamiento de los colaboradores.

Chiavenato (2009) nos indica que las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. (p.13).

Para Robbins (2014) define a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones física y materiales que faciliten si tarea y desempeño de tareas.

D. Factores que influyen en la satisfacción laboral

Significación con el trabajo: Es la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte mental. De acuerdo a la investigación que se realizando el autor define el factor significación de la tarea como la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización equidad y/o aporte mental. (Robbins, 2014).

Compromiso con el trabajo: Se identifica en las Organizaciones como el vínculo de lealtad o membrecía por el cual el trabajador desea permanecer en ellas, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca

de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo. El Compromiso Laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo. La satisfacción se relaciona, a su vez, con compromiso organizacional y con la rotación del personal. (Robbins, 2014).

Satisfacción con la supervisión: El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. (Robbins, 2014).

Sistema de Recompensas: En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. (Robbins, 2014).

(Fernández Ríos, 1999) Paga o remuneración en especial, cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores manuales. Et: Del lat. *salarium*: salario, que, a su vez, proviene de sal: sal. Significa originariamente ración de sal y, más tarde, dinero dado a los soldados para comprar su sal. Sólo a partir del siglo xv se extendió su uso como concepto equivalente al de "paga". Salario es la remuneración obtenida por el trabajo. El DRAE pone Énfasis en la especificación de retribución "de los trabajadores manuales". Con este matiz diferenciador se ha mantenido mucho tiempo el salario para distinguirlo de "sueldo", término que se referencia más bien a la retribución de empleados, técnicos y jefes. Al igual que el "jornal" era sinónimo de "salario-día", salario estuvo mucho

tiempo ligado al salario de "obreros" cuyo pago era semanal. Por contra, el "sueldo" se computaba y se cobraba mensualmente. (p. 800).

E. Importancia de la satisfacción laboral en la empresa

(Hellriegel, Jackson y Slocum, Jr., 2008) mencionan que la importancia de la satisfacción laboral es atenderlo de manera adecuada ya que conduce directamente un desempeño eficaz dentro de la organización, donde un colaborador contento es un buen trabajador, es por ello que el trabajo debe representar un reto mental para el individuo y la posibilidad de desempeñarlo con éxito produce satisfacción, asimismo el trabajo que realiza el colaborador debe estar ligado a la concesión de metas claras que conlleven al cumplimiento de objetivos de la empresa.

Para (Robbins, 2014) la satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo; específicamente se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, donde influyen factores del propio empleado como sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades; estos factores se ven afectados por aspectos del empleo como comparaciones con otros empleados condiciones favorables de trabajo, empleos anteriores, grupos de referencia, identidad y significación de la tarea; y características del puesto así como satisfacción con el salario, condiciones de trabajo, supervisión, autonomía, compañeros, contenido del puesto, recompensas, seguridad en el empleo y promociones.

F. Dimensiones de satisfacción laboral.

De acuerdo a Palma (2004) “en la búsqueda de analizar qué factores afectan la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa describe lo siguiente: relacionar dimensiones con indicador”.

Condiciones favorables del trabajo: Es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulen la

actividad laboral. Para el presente trabajo de investigación, se asume la definición de Palma (2004) “quien refiere que el factor condiciones de trabajo es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral”.

Cuenta con los siguientes indicadores:

Comodidad con la infraestructura, “relacionado a la infraestructura sea cómoda para el desarrollo de las actividades de los colaboradores y no tenga influencia negativa y afectar la tranquilidad del trabajador”. (Palma, 2004)

Aceptación de sueldo, “el colaborador muestra su conformidad con el sueldo que percibe en la organización”. (Palma, 2004)

Realización con el trabajo, “el trabajador se siente realizado al lograr un puesto importante y/o obtener un cargo en un área determinada que le permite estar contento con su trabajo”. (Palma, 2004)

Beneficios laborales: “Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. También se considera que los beneficios laborales es la manera de compensar a los empleados por cumplir con un buen desempeño en el desarrollo de sus actividades”. (Palma, 2004)

Nivel de beneficios, “hace referencia a la aceptación de los beneficios que ofrece la empresa a los trabajadores”. (Palma, 2004)

Políticas administrativas: “Son las disposiciones que la organización define y que sirve de guía a los miembros de la organización. Las políticas son los lineamientos que permite que la empresa busque alcanzar los objetivos planeados por la gerencia general”. (Palma, 2004)

Aprecio por el trabajo: “El trabajador muestra su satisfacción en el trabajo al apreciar la actividad que realiza”. (Palma, 2004)

Colaboración desinteresada: “Es el compromiso que asume de manera desinteresado al asumir una responsabilidad para cumplir con los objetivos de la empresa”. (Palma, 2004)

Desarrollo personal: “La organización busca el desarrollo profesional de sus colaboradores por medio de diferentes programas que permiten educar al personal de todos los niveles para la mejora de sus habilidades que conlleven al éxito organizacional y profesional del colaborador”. (Palma, 2004)

Apoyo de la empresa: “Los colaboradores desean que su jefe próximo, cumpla un papel activo en el desarrollo profesional y les facilite su apoyo”. (Palma, 2004)

Desarrollo profesional: “El colaborador busca dar pasos necesarios para seguir creciendo de manera profesional y laboral”. (Palma, 2004)

Relaciones interpersonales y con la Gerencia: “Consiste en la relación que tienen entre colaboradores de la organización y la forma como desarrollan sus actividades, para el desarrollo interpersonal se realiza por medio de la comunicación”. (Palma, 2004)

Relación – colaborador: “Es el tipo de relación que tienen entre compañeros de trabajo. El personal para que goce de un buen ambiente de trabajo y busca tener buena relación con los directivos para que empresa se encamine a buscar los resultados deseados”. (Palma, 2004)

Relación con superiores: “Consiste en la comunicación y confianza que desarrolla los jefes superiores, directivos con los trabajadores”. (Palma, 2004)

2.3 Marco Conceptual (De las variables y operacionalización)

Variable 1: Identidad Organizacional

Definición conceptual: “Basada en las percepciones, los sentimientos y los pensamientos de los diferentes miembros, además es un factor clave para lograr una buena reputación, que las audiencias externas se interesen en la organización”. Duque y Carvajal, (2015)

Dimensiones:

Percepciones de los miembros internos

Percepciones de los miembros externos

Variable 2: Satisfacción Laboral

Definición conceptual: Para Robbins y Judge (2015) “La satisfacción laboral es una consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores dado que sus actividades requieren la interacción con compañeros de trabajo y superiores, cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, satisfacción de las normas de desempeño, condiciones de trabajo, identificación o compenetración con el puesto, salarios, beneficios, reconocimientos y evaluación justa”.

Dimensiones:

Condiciones favorables del trabajo

Beneficio laboral con el trabajo

Relaciones interpersonales y con la gerencia

Desarrollo personal

Políticas administrativas

CAPITULO III HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

3.2 Hipótesis Específicas

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con la condición favorable del trabajo en la Caja rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con los beneficios laborales en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con las relaciones interpersonales y con la gerencia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

3.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	Ravasi (2016) afirma que los estudiosos de la identidad organizacional generalmente están de acuerdo en usar el término "identidad organizacional" para referirse a las percepciones de los miembros (internos) y utilizar el término "imagen organizativa" o "reputación" para referirse a las percepciones de las partes interesadas (externas).	Las variables se operacionalizan desde las percepciones de los miembros internos y externos.	Percepciones de los miembros internos (cultura)	Tiene la actitud para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización. Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral	Ordinal
			Percepciones de los miembros externos (imagen)	Interactúa con el cliente para una buena comunicación. Proyecta la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza.	
	Robbins y Judge (2015) "la satisfacción laboral es una consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores dado que sus actividades requieren la interacción con compañeros de trabajo y superiores, cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, satisfacción de las normas de desempeño, condiciones de trabajo,	Estas variables se operacionalizan en cinco dimensiones: los cuales nos permitirán evaluar de qué manera estas características fortalecer las competencias laborales.	Condiciones favorables del trabajo	Realiza el trabajo para obtener un puesto importante. Tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales.	Ordinal
				Conoce los beneficios laborales para un buen desempeño de las actividades.	

SATISFACCION LABORAL	identificación o compenetración con el puesto, salarios, beneficios, reconocimientos y evaluación justa”.		Beneficio laboral con el trabajo	Satisface las necesidades económicas para el desarrollo profesional.	
			Relaciones interpersonales y con la gerencia	Interactúa entre colaboradores para una mejor relación laboral. Interactúa con el jefe inmediato para una buena confianza laboral.	
			Desarrollo personal	Recibe apoyo de la empresa mediante su jefe inmediato para un buen desarrollo profesional. Busca desarrollarse profesionalmente para un crecimiento laboral.	
			Políticas administrativas	Aprecia el trabajo que realiza para el buen desempeño laboral. Realiza colaboración desinteresadamente para conseguir los objetivos de la empresa.	

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Método de investigación

La metodología empleada en la presente investigación es el método científico. “La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta”. Hernández, Fernández, y Baptista. , (2014) (p. 25)

4.2 Tipo de investigación

La presente investigación es aplicada. según “La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico. La investigación empresarial casi siempre es aplicada, porque busca solucionar un problema concreto, práctico, de la realidad cotidiana de las empresas”. Vara Horna, (2012), (p. 202)

4.3 Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación corresponde al nivel correlacional; “tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre satisfacción laboral y desempeño laboral. Además, estos estudios miden las dos variables y ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Permite asociar conceptos o variables, predicciones, cuantifican relaciones entre sí como señalan” Hernández, et. al, (2014) (p. 93).

4.4 Diseño de investigación

El diseño que se empleará es: no experimental, transversal. “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Hernández, et. al, 2014). (p. 152).

Y será correlacional porque busca la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales” (Hernández, et. al, 2014). (p. 158).

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población:

En la presente investigación la población está constituida por los 25 colaboradores que se desempeñan en el Área de Negocios de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro, Huancayo 2021

4.5.2 Muestra:

La muestra es por conveniencia, comprende el 100% de la población comprendido por 25 colaboradores.

A. Criterios de inclusión:

- a) Colaboradores que trabajan en el Área de Negocios.
- b) Trabajadores que laboran desde el periodo de noviembre del 2020 a marzo del 2021

B. Criterios de exclusión:

- a) Colaboradores de otras áreas
- b) Trabajadores contratados por “terceros”

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación se obtuvo mediante la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Así lo sugiere Hernández, et al (2014) (p.217). Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad).

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después de recoger la información se procedió a la organización de datos, descripción y análisis de cada uno de ellos en una matriz de tabulación en una hoja de cálculo (Microsoft Excel), con la finalidad de obtener resultados confiables y verídicos para ello se procedió de la siguiente manera:

- a) Elaboración de ficha d recolección de datos.
- b) Validación de las fichas por grupo de expertos.
- c) Levantamiento de datos de acuerdo a los objetivos.
- d) Descripción y análisis de los datos.
- e) Tabulación de los datos obtenidos.
- f) Organización de los datos utilizando el programa Excel.
- g) Obtención de resultados confiables y verídicos.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación se rige dentro de los principios éticos que envuelve la investigación científica acatando los valores morales, resaltando el respeto natural a la verdad y a la dignidad.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Los resultados de este estudio de investigación se presentan en función a las variables y su respectiva dimensión. El trabajo de campo se realizó aplicando un cuestionario una muestra determinada de 25 colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro, Huancayo.

5.1.1 Identidad Organizacional

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en un análisis descriptivo para la variable Identidad Organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro, Huancayo.

La variable Identidad Organizacional tuvo como dimensiones: Percepciones de los miembros internos (cultura) y percepciones de los miembros externos (imagen).

Resultados porcentuales de la primera variable Identidad Organizacional

En esta parte, se muestra la distribución de frecuencias entre la calificación antes asignada, entre los valores y categorización en relación a la variable identidad organizacional.

Tabla 1

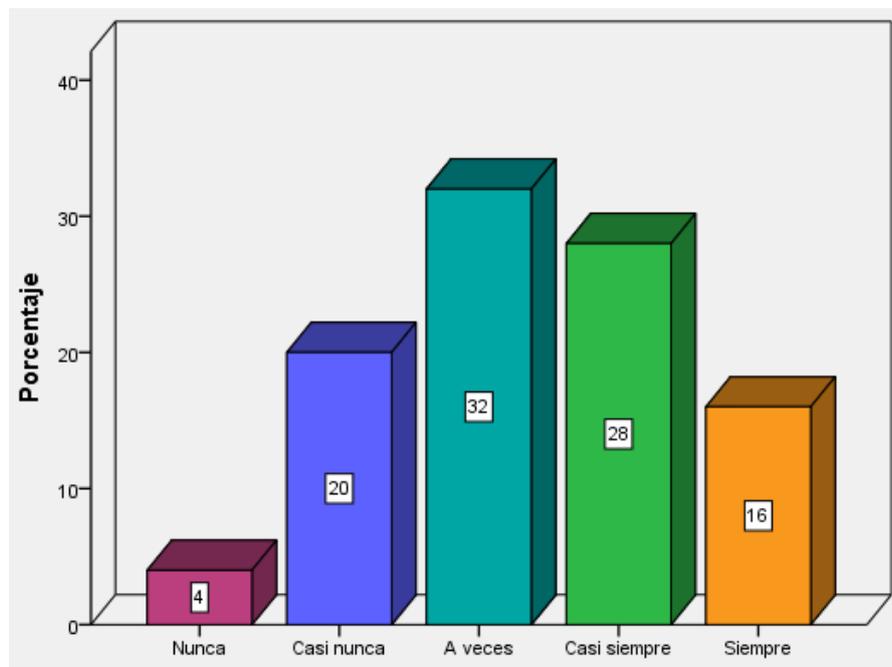
Resultados porcentuales de la primera variable identidad organizacional

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	4.0
Casi nunca	5	20.0
A veces	8	32.0
Casi siempre	7	28.0
Siempre	4	16.0
Total	25	100.0

Nota. Resultado de la encuesta

Figura 1

Resultados porcentuales de la primera variable identidad organizacional



Interpretación:

La mayor parte de los colaboradores encuestados en la entidad financiera Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro indican que el 32% a veces se identifican con la organización porque no conocen todos sus valores que tiene la institución y su historia, mientras que el 28% expresan que casi siempre se identifican con la empresa porque consideran que la atención y la interacción con el cliente genera una buena comunicación y así proyectan la buena imagen de la institución, sin embargo, el 20% manifiestan que es casi nunca se identifican con la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro porque no ofrecen beneficios para atraer nuevos cliente que esto aumentaría el desarrollo laboral, el 16% sostuvo que siempre se identifican con la organización porque consideran que tienen el compromiso para el desarrollo de sus actividades y esto ocasiona que conozcan sus valores y leer la historia y solo el 4% expresan que nunca de identifican con la organización porque no tienen el compromiso de realizar sus actividades laborales. De todo lo expresado en los resultados, se infiere que la identidad organizacional es la

percepción obtenida por cada uno de sus miembros, y que solo a veces se sienten identificados con la organización.

Resultados porcentuales de la primera dimensión percepciones de los miembros internos (cultura)

Tabla 2

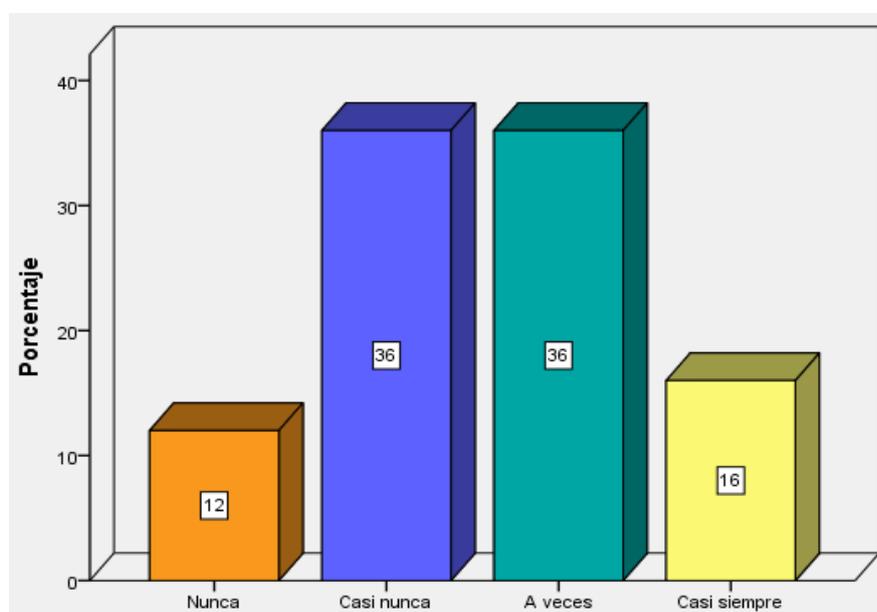
Resultados porcentuales de la primera dimensión percepciones de los miembros internos (cultura)

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	12.0
Casi nunca	9	36.0
A veces	9	36.0
Casi siempre	4	16.0
Total	25	100.0

Nota. Resultado de la encuesta

Figura 2

Resultados porcentuales de la primera dimensión percepciones de los miembros internos (cultura)



Interpretación:

La mayor parte de los colaboradores encuestados en la entidad financiera, el 36% consideran que la percepción interna que tienen es a veces porque no tiene el compromiso del desarrollo de sus actividades y esto genera un buen ingreso económico, igualmente con el mismo porcentaje el 36% expresan la percepción interna de los colaboradores es casi siempre porque no siempre la empresa les comunica los cambios realizados, sin embargo el 16% manifiestan que la percepción interna en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro es casi siempre porque conoce sus valores e historia que los identifica, y solo el 12% expresan que es nunca porque no sienten que la empresa no conoce a sus colaboradores tampoco lo que necesitan para su desarrollo personal y profesional. De todo lo expresado en los resultados, se infiere que las percepciones de los miembros internos (cultura) es a veces.

Resultados porcentuales de la segunda dimensión percepciones de los miembros externos (imagen).

Tabla 3

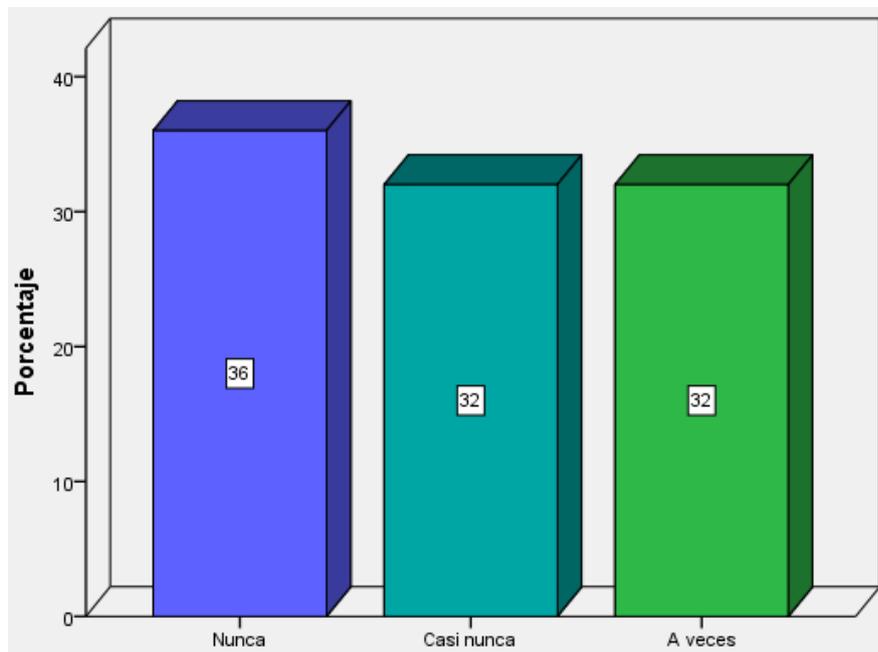
Resultados porcentuales de la segunda dimensión percepciones de los miembros externos (imagen)

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	36.0
Casi nunca	8	32.0
A veces	8	32.0
Total	25	100.0

Nota. Resultado de la encuesta

Figura 3

Resultados porcentuales de la segunda dimensión percepciones de los miembros externos (imagen)



Interpretación:

La mayor parte de los colaboradores encuestados en la entidad financiera, el 36% consideran que las percepciones de los miembros externos (imagen) que es nunca porque la organización no ofrece muchos beneficios como para atraer nuevos clientes, mientras que el 32% expresan que es casi nunca porque no se proyecta la buena imagen que tiene la organización por lo que el cliente solicita mejores beneficios al momento de solicitar un crédito, al igual que el 32% de encuestados manifiestan que es a veces porque consideran que el cliente es prioridad en la atención al momento que solicitan una evaluación de crédito. De todo lo expresado en los resultados, se infiere que las percepciones de los miembros externos (imagen) es casi nunca.

5.1.2 Satisfacción Laboral

A continuación, se presenta los resultados obtenidos del análisis descriptivo para la variable Satisfacción Laboral de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro, Huancayo 2021

La variable Satisfacción Laboral tuvo como dimensiones: Condiciones favorables del trabajo, Beneficio laboral con el trabajo, Relaciones interpersonales y con la gerencia, Desarrollo personal y Políticas administrativas.

Tabla 4

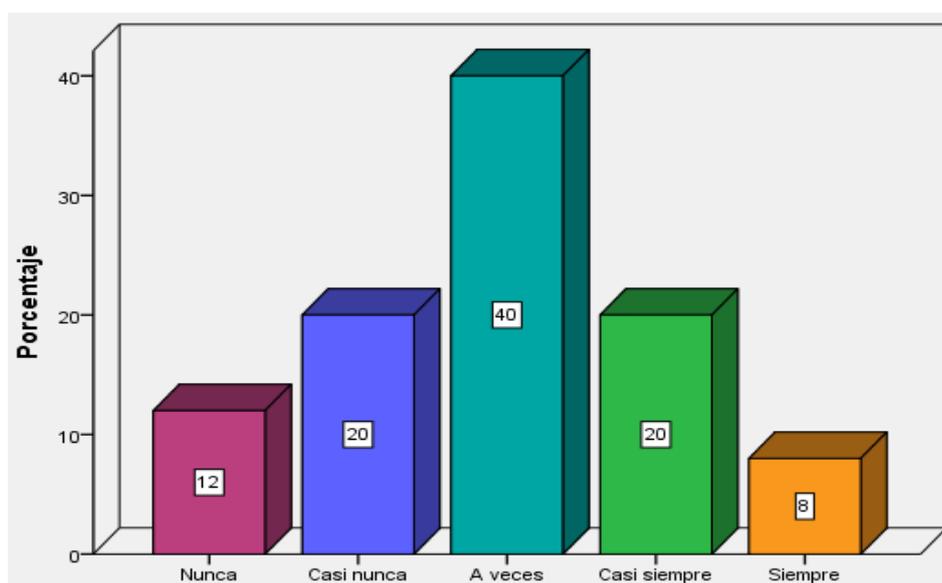
Resultados porcentuales de la segunda variable Satisfacción laboral

Escala Valoración	Categorización o escala final	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	Inaceptable	3	12.0
Casi nunca	No muy bueno	5	20.0
A veces	Regular	10	40.0
Casi siempre	Aceptable	5	20.0
Siempre	Satisfactorio	2	8.0
Total		25	100.0

Nota. Resultado de la encuesta

Figura 4

Resultados porcentuales de la segunda variable Satisfacción laboral



Interpretación:

La mayor parte de los colaboradores encuestados en la entidad financiera, el 40% consideran que es regular la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro porque la organización no invierte en sus desarrollos personales y la infraestructura no es favorable por el tamaño de espacio para el desarrollo laboral, mientras que el 20% expresan que es aceptable porque los colaboradores sienten que forman parte de una familia y esto les permite solucionar sus problemas laborales entre compañeros y de la misma manera el 20% manifiestan que no es muy bueno porque consideran que deben aumentar sus beneficios laborales y que no siempre trabajan desinteresadamente para conseguir sus objetivos, sin embargo, el 12% sostuvo que la satisfacción laboral es inaceptable porque los colaboradores consideran que la remuneración no cumple con sus expectativas y que las recompensas e incentivos no son justas porque no se distribuye de acuerdo al rendimiento y solo el 8% expresan que es satisfactorio porque los colaboradores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro consideran que realizan el trabajo para obtener un puesto importante dentro de la organización. De todo lo expresado en los resultados, se infiere que la satisfacción laboral de los colaboradores es regular por lo que se recomienda a la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro considerar trabajar más en el desarrollo personal de sus colaboradores con programas de ascenso o recategorización.

Resultados de la primera dimensión condiciones favorables del trabajo

Tabla 5

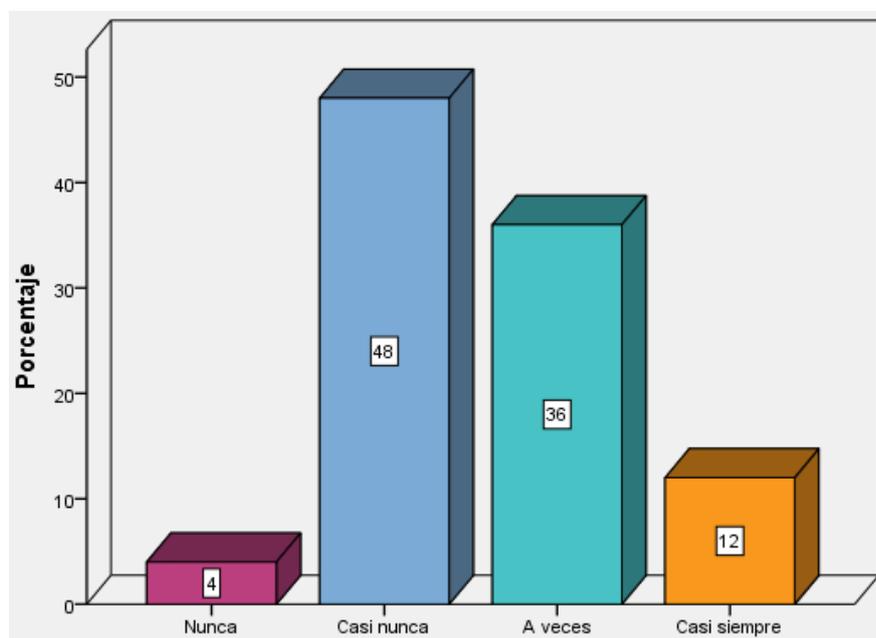
Resultados porcentuales de la primera dimensión condiciones favorables del trabajo

Escala Valoración	Categorización o escala final	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	Inaceptable	1	4.0
Casi nunca	No muy bueno	12	48.0
A veces	Regular	9	36.0
Casi siempre	Aceptable	3	12.0
Total		25	100.0

Nota. Resultado de la encuesta

Figura 5

Resultados porcentuales de la primera dimensión condiciones favorables del trabajo



Interpretación:

La mayor parte de los colaboradores encuestados en la entidad financiera, el 48% consideran que las condiciones favorables del trabajo se encuentran no muy bueno porque consideran que en estos momentos de cuarentena y distanciamiento social, la infraestructura no ayuda mucho por el espacio pequeño y la cantidad de colaboradores se

encuentran cerca, mientras que el 36% expresan que las condiciones favorables del trabajo es regular porque comparten las computadoras por horas y esto no les permite desarrollar sus actividades laborales, mientras que el 12% manifiestan que las condiciones favorables del trabajo es aceptable porque los colaboradores realizan su trabajo para obtener un puesto importante en el trabajo, sin embargo y solo el 04% sostuvo que las condiciones favorables del trabajo es inaceptable porque consideran que a veces no les alcanza tiempo para terminar sus labores diarias ya que comparten escritorio y computadoras. De todo lo expresado en los resultados, se infiere que las condiciones favorables del trabajo es no muy bueno.

Resultados de la segunda dimensión beneficio laboral con el trabajo

Tabla 6

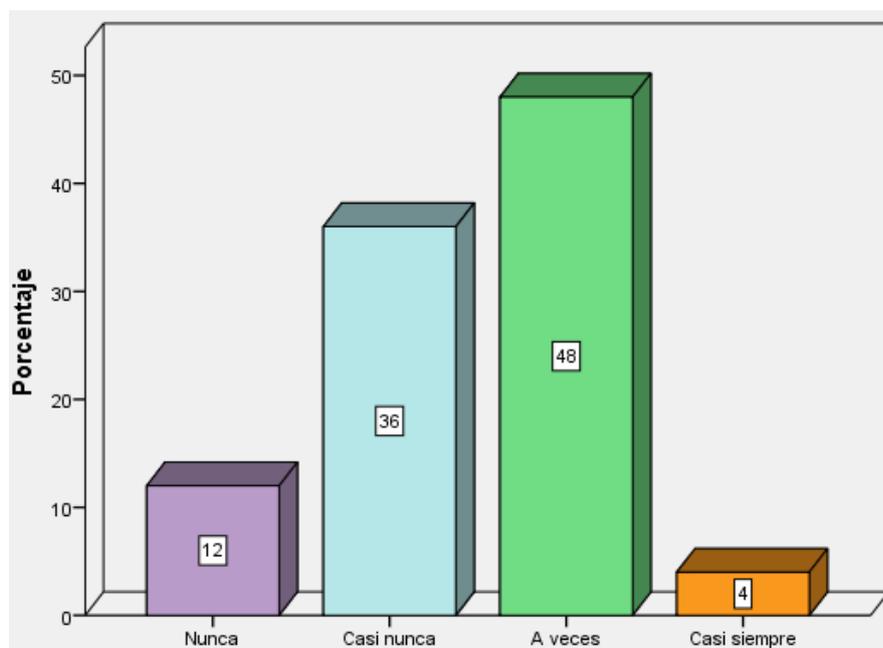
Resultados porcentuales de la segunda dimensión beneficio laboral con el trabajo

Escala Valoración	Categorización o escala final	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	Inaceptable	3	12.0
Casi nunca	No muy bueno	9	36.0
A veces	Regular	12	48.0
Casi siempre	Aceptable	1	4.0
Total		25	100.0

Nota. Resultado de la encuesta

Figura 6

Resultados porcentuales de la segunda dimensión beneficio laboral con el trabajo



Interpretación:

La mayor parte de los colaboradores encuestados en la entidad financiera, el 48% de colaboradores consideran que el beneficio laboral con el trabajo es regular porque la organización pertenece a la corporación continental por ese motivo solicitan que se aumente estos beneficios, mientras que el 36% expresan que no muy bueno porque las recompensas e incentivos no son justas pero esto se debe al efecto ocasionado por la cuarentena a casusa del COVID19 teniendo como consecuencia la productividad de los asesores, el 12% manifiestan que es inaceptable porque la remuneración que perciben no cumplen con las expectativas salariales la empresa aun es joven en el mercado y con el crecimiento que tiene podrá aumentar la remuneración de sus colaboradores, sin embargo y solo el 04% sostuvo que el beneficio laboral con el trabajo es aceptable porque saben que la empresa también se encuentra afectado por la crisis sanitaria en que nos encontramos y consideran que es suficiente tener una remuneración fija. De todo lo

expresado en los resultados, se infiere que el beneficio laboral con el trabajo es regular.

Resultados porcentuales de la tercera dimensión relaciones interpersonales y con la gerencia.

Tabla 7

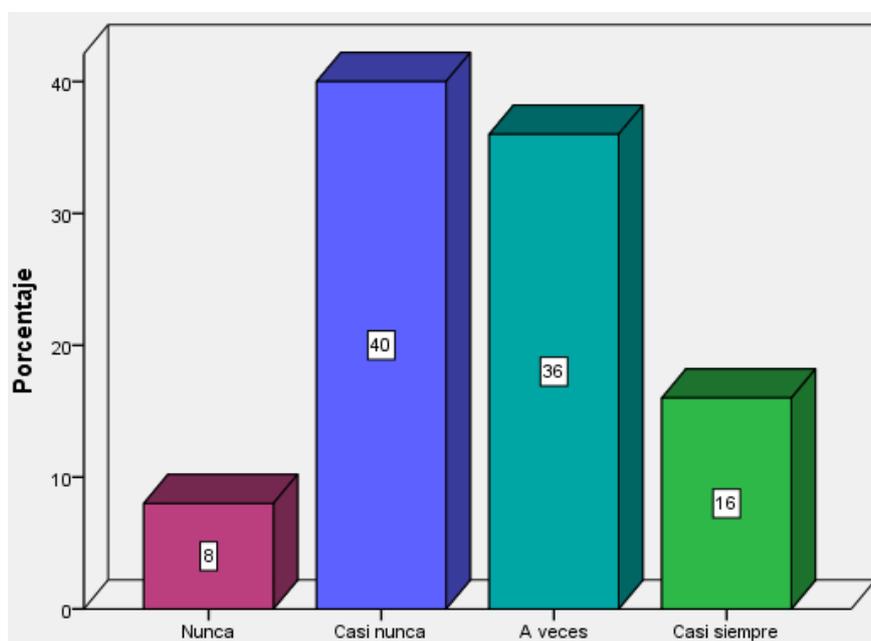
Resultados porcentuales de la tercera dimensión relaciones interpersonales y con la gerencia

Escala Valoración	Categorización o escala final	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	Inaceptable	2	8.0
Casi nunca	No muy bueno	10	40.0
A veces	Regular	9	36.0
Casi siempre	Aceptable	4	16.0
Total		25	100.0

Nota. Resultado de la encuesta

Figura 7

Resultados porcentuales de la tercera dimensión relaciones interpersonales y con la gerencia



Interpretación:

La mayor parte de los colaboradores encuestados en la entidad financiera, el 40% consideran que las relaciones interpersonales y con la gerencia es no muy bueno porque no se realizan actividades de confraternidad que promueven los lazos afectivos sin embargo el distanciamiento social no permite estas reuniones, mientras que el 36% expresan que es regular porque sus jefes inmediatos no les permite interactuar con su compañeros en el horario de trabajo puesto que se deben enfocar más en las actividades laborales, sin embargo el 16% manifiestan que es aceptable porque los problemas que se presentan dentro del ámbito laboral son resueltos entre compañeros, sin embargo y solo el 08% sostuvo que las relaciones interpersonales y con la gerencia es inaceptable porque la capacidad entre colaboradores no es vista como una fuente importante de ventaja competitiva. De todo lo expresado en los resultados, se infiere que las relaciones interpersonales y con la gerencia no son muy buenos, como seres humanos a veces nos enfocamos en un solo objetivo, sin embargo, no debemos olvidar que las relaciones personales y la gerencia hacen que el trabajo sea mucho más fluido.

Resultados porcentuales de la cuarta dimensión desarrollo personal

Tabla 8

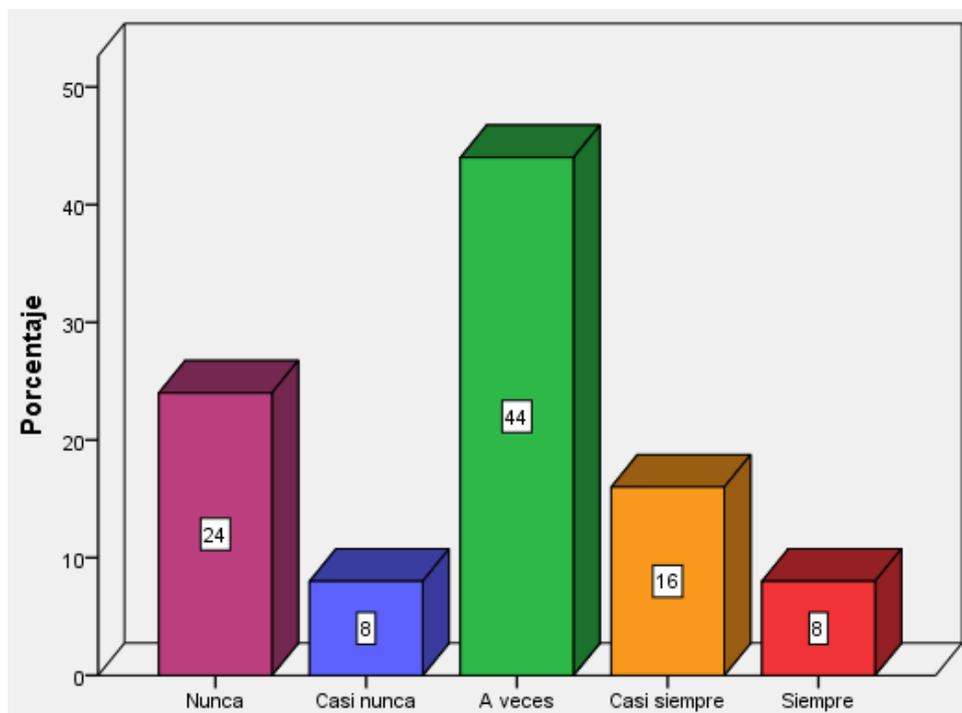
Resultados porcentuales de la cuarta dimensión desarrollo personal

Escala Valoración	Categorización o escala final	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	Inaceptable	6	24.0
Casi nunca	No muy bueno	2	8.0
A veces	Regular	11	44.0
Casi siempre	Aceptable	4	16.0
Siempre	Satisfactorio	2	8.0
Total		25	100.0

Nota. Resultado de la encuesta

Figura 8

Resultados porcentuales de la cuarta dimensión desarrollo personal



Interpretación

La mayor parte de los colaboradores encuestados en la entidad financiera, el 44% consideran que el desarrollo personal es regular porque la empresa apoya en el desarrollo profesional de sus colaboradores, mientras que el 24% expresan que es inaceptable porque la organizacional no invierte en el desarrollo de sus actividades ya que consideran que deben llevar algunos cursos de parte de la universidad, sin embargo el 16% manifiestan que es aceptable ya consideran que si pertenecen a un equipo dentro de la organización, sin embargo, el 08% sostuvo que el desarrollo personal es no muy bueno porque las capacidades de los futuros líderes no se desarrollan constantemente para asumir un cargo y de la misma forma el 8% expresan que es satisfactorio porque el desarrollo personal también depende de las capacidades de cada colaborador, la empresa está en crecimiento y expansión por ese motivo ofrece nuevos puestos laborales. De todo lo expresado en los resultados, se infiere que el desarrollo personal es regular sin embargo

este resultado puede cambiar con el apoyo de la organización y promoviendo nuevos puestos de empleo, los colaboradores tendrán la oportunidad de desarrollo personal por el crecimiento de la institución.

Resultados porcentuales de la quinta dimensión políticas administrativas

Tabla 9

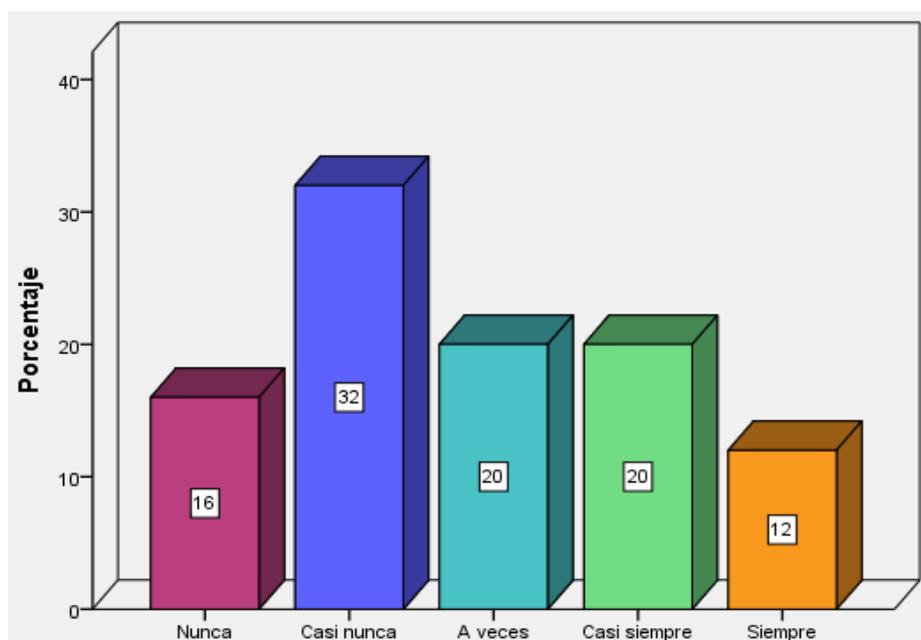
Resultados porcentuales de la quinta dimensión políticas administrativas

Escala Valoración	Categorización o escala final	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	Inaceptable	4	16.0
Casi nunca	No muy bueno	8	32.0
A veces	Regular	5	20.0
Casi siempre	Aceptable	5	20.0
Siempre	Satisfactorio	3	12.0
Total		25	100.0

Nota. Resultado de la encuesta

Figura 9

Resultados porcentuales de la quinta dimensión políticas administrativas



Interpretación:

La mayor parte de los clientes encuestados en la entidad financiera, el 32% consideran que las políticas administrativas es no muy bueno porque no trabajan desinteresadamente para conseguir los objetivos de la empresa porque hay una remuneración e incentivo de por medio, mientras que el 20% expresan que es buena y aceptable porque trabajar en la institución es como formar parte de un grupo familiar, el 16% califican de inaceptable porque los colaboradores no se sienten apreciados por sus jefes inmediato, sin embargo y solo el 12% de encuestados sostiene que es satisfactorio porque el compromiso con sus compañeros de trabajo y la organización es mucho más fuerte para lograr los objetivos. De todo lo expresado en los resultados, se infiere que las políticas administrativas percibidas por los colaboradores son no muy buenas sin embargo los colaboradores pueden cambiar estas percepciones para poder obtener mejores resultados con los objetivos de la empresa.

5.2 Contrastación de hipótesis

Para determinar la técnica estadística a aplicar, se tomó en cuenta el tipo de variables a procesar, siendo ambas variables identidad organizacional y satisfacción laboral, con un nivel de medición ordinal. En base a estas características, las técnicas estadísticas no probabilísticas se utilizan para analizar variables categoriales, correspondiendo a estas las variables de tipo ordinal.

Para analizar relaciones en variables ordinales y cuando el tamaño de la muestra es $n < 30$, el estadístico seleccionado fue: rho de Spearman, estadístico que analiza las relaciones entre variables de tipo ordinal.

5.2.1 Estudio Correlación entre identidad organizacional y satisfacción laboral

BAREMO DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

Correlaciones

			Identidad Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Identidad Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,483*
		Sig. (bilateral)		.014
		N	25	25
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,483*	1.000
		Sig. (bilateral)	.014	
		N	25	25

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,483$ con una significación unilateral de $p = 0,014$ por tanto el coeficiente hallado es significativo y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva moderada.

Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: No existe relación directa y significativa entre la identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

$$rs = 0$$

Ha: Existe relación directa y significativa entre la identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

$$rs \neq 0$$

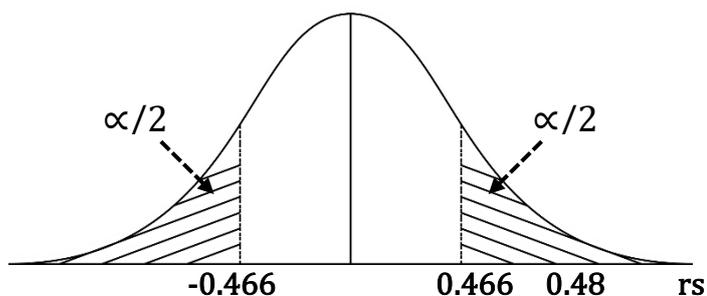
2. Nivel de significancia (α)

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico “rs” a un $\alpha = 0,01$ y $n = 25$ es $r = 0,466$

3. Cálculo del estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $rs = 0.48$ para aceptar o rechazar la Ho se compara la rho de spearman hallado con $r_{crítico} = 0.466$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



4. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,48 > 0,466$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación moderada entre las variables identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y crédito del Centro, Huancayo 2021.

5.2.2 Estudio Correlación entre identidad organizacional y las condiciones favorables del trabajo.

BAREMO DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y las condiciones favorables del trabajo en la Caja rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

Correlaciones

			Identidad Organizacional	Condiciones favorables del trabajo
Rho de Spearman	Identidad Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.373
		Sig. (bilateral)		.067
		N	25	25
	Condiciones favorables del trabajo	Coefficiente de correlación	.373	1.000
		Sig. (bilateral)	.067	
		N	25	25

Interpretación

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,373$ con una significación unilateral de $p = 0,067$ por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva débil.

Hipótesis específica 1

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con la condición favorable del trabajo en la Caja rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: No existe relación directa entre la identidad organizacional y la condición favorable del trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

$r_s = 0$

Ha: Existe relación directa entre la identidad organizacional y la condición favorable del trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

$r_s \neq 0$

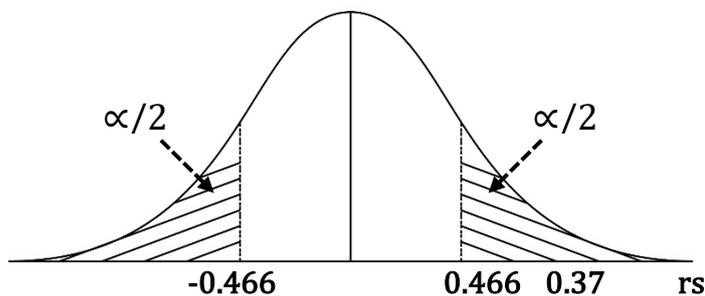
2. Nivel de significancia (α)

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico "rs" a un $\alpha = 0,01$ y $n = 25$ es $r = 0,466$

3. Cálculo del estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s=0.37$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara la rho de spearman hallado con $r_{crítico} = 0.466$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



4. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,37 < 0,466$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación positiva y débil entre la identidad organizacional y la condición favorable del trabajo en Caja Rural de Ahorro y crédito del Centro Huancayo 2021.

5.2.3 Estudio Correlación entre identidad organizacional y el beneficio laboral con el trabajo.

BAREMO DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y los beneficios laborales con el trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

Correlaciones

			Identidad Organizacional	Beneficio laboral con el trabajo
Rho de Spearman	Identidad organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.316
		Sig. (bilateral)		.124
		N	25	25
	Beneficio laboral con el trabajo	Coefficiente de correlación	.316	1.000
		Sig. (bilateral)	.124	
		N	25	25

Interpretación

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,316$ con una significación unilateral de $p = 0,124$ por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva débil.

Hipótesis específica 2

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con los beneficios laborales en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: No existe relación directa entre la identidad organizacional y el beneficio laboral con el trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

$$r_s = 0$$

Ha: Existe relación directa entre la identidad organizacional y el beneficio laboral con el trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

$$r_s \neq 0$$

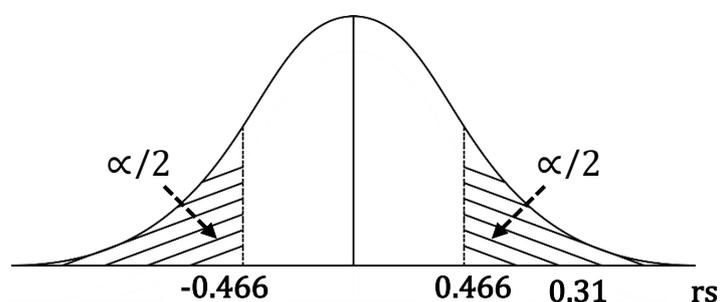
2. Nivel de significancia (α)

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico "rs" a un $\alpha = 0,01$ y $n = 25$ es $r = 0,466$

3. Cálculo del estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,31$ para aceptar o rechazar la Ho se compara la rho de spearman hallado con $r_{crítico} = 0,466$ valor obtenido de la tabla de distribución "rho".



4. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,31 < 0,466$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación positiva y débil entre la identificación organizacional y el beneficio laboral con el trabajo en la Caja Rural de Ahorro y crédito del Centro Huancayo 2021.

5.2.4 Estudio correlación entre identidad organizacional y las relaciones interpersonales y con la gerencia.

BAREMO DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Objetivos específicos 3

Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y las relaciones interpersonales y con la gerencia en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

Correlaciones

			Identidad Organizacional	Relaciones interpersonales y con la gerencia
Rho de Spearman	Identidad Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,401*
		Sig. (bilateral)		.047
		N	25	25
	Relaciones interpersonales y con la gerencia	Coefficiente de correlación	,401*	1.000
		Sig. (bilateral)	.047	
		N	25	25

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,401$ con una significación unilateral de $p = 0,047$ por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 3

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con las relaciones interpersonales y con la gerencia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: No existe relación directa entre la identidad organizacional y con las relaciones interpersonales y con la gerencia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

$r_s = 0$

Ha: Existe relación directa entre la identidad organizacional y con las relaciones interpersonales y con la gerencia en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

$r_s \neq 0$

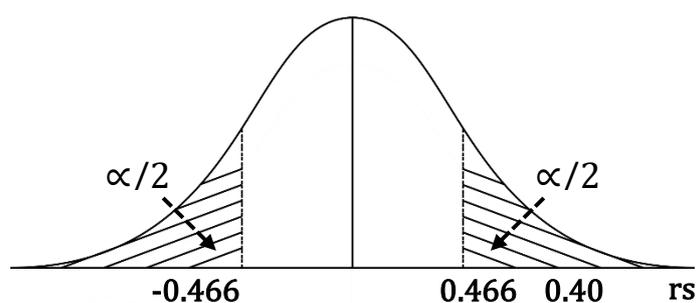
2. Nivel de significancia (α)

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico “rs” a un $\alpha = 0,01$ y $n = 25$ es $r = 0,466$

3. Cálculo del estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,40$ para aceptar o rechazar la H_0 se compara la rho de spearman hallado con $r_{crítico} = 0,466$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”



4. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,40 < 0,466$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación positiva y moderada entre la identificación organizacional y las relaciones interpersonales y con la gerencia en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

5.2.5 Estudio Correlación entre identidad organizacional y el desarrollo personal.

BAREMO DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

Correlaciones

			Identidad Organizacional	Desarrollo personal
Rho de Spearman	Identidad Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,537**
		Sig. (bilateral)		.006
		N	25	25
	Desarrollo personal	Coefficiente de correlación	,537**	1.000
Sig. (bilateral)		.006		
N		25	25	

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

Interpretación

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,537$ con una significación unilateral de $p = 0,006$ por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 4

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: No existe relación directa entre la identidad organizacional con el desarrollo personal de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

$$r_s = 0$$

Ha: Existe relación directa entre la identidad organizacional con el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

$$r_s \neq 0$$

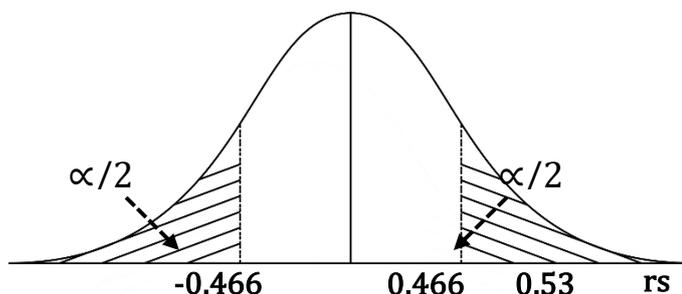
2. Nivel de significancia (α)

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico “rs” a un $\alpha = 0,01$ y $n = 25$ es $r = 0,466$

3. Cálculo del estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,53$ para aceptar o rechazar la Ho se compara la rho de spearman hallado con $r_{crítico} = 0,466$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”.



4. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,53 > 0,466$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación positiva y moderada entre la identificación organizacional con el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

5.2.6 Estudio Correlación entre identidad organizacional y las políticas administrativas.

BAREMO DE INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/-0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/-0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/-0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/-0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	Probablemente no existe correlación

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

Correlaciones

			Identidad organizacional	Políticas administrativas
Rho de Spearman	Identidad organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,500*
		Sig. (bilateral)		.011
		N	25	25
	Políticas administrativas	Coefficiente de correlación	,500*	1.000
		Sig. (bilateral)	.011	
		N	25	25

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,500$ con una significación unilateral de $p = 0,011$ por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 5

Existe una relación directa entre la identidad organizacional con las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

Ho: No existe relación directa entre la identidad organizacional con las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

$$r_s = 0$$

Ha: Existe relación directa entre la identidad organizacional con las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

$$r_s \neq 0$$

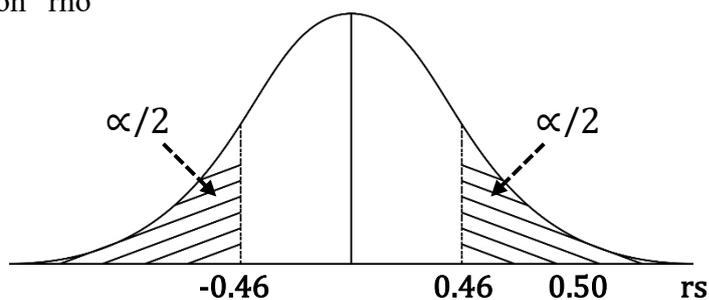
2. Nivel de significancia (α)

El nivel de significación $\alpha = 0,01$

El valor crítico “rs” a un $\alpha = 0,01$ y $n = 25$ es $r = 0,466$

3. Cálculo del estadístico

El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0.50$ para aceptar o rechazar la Ho se compara la rho de spearman hallado con $r_{crítico} = 0.466$ valor obtenido de la tabla de distribución “rho”



4. Toma de decisión

Comparando la r_s calculada con la r_s crítica para la toma de decisión: $0,50 > 0,466$ esta relación permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 1% y aceptar la hipótesis alterna.

5. Conclusión

Como se acepta la H_a , concluimos que existe una relación positiva y moderada entre la identificación organizacional con las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro, Huancayo 2021.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los resultados obtenidos y teniendo en cuenta los objetivos se acepta la hipótesis general alterna que establece que existe relación entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021, siendo confirmada la hipótesis general con el coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,483$ con una significación unilateral de $p = 0,014$ por lo tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva moderada; resultados que se asemejan al estudio de **Gómez y Ormeno, (2020)** cuando nos demuestran que “existe una correlación significativa muy baja entre los factores de identidad organizacional y satisfacción laboral en el cual concluyen que existe una correlación baja entre identidad organizacional y satisfacción laboral es por ello que indican que los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica tienden a identificarse con su empresa y a sentirse satisfechos laboralmente”, por lo tanto se validan los resultados obtenidos en nuestra investigación.

Respecto al objetivo específico se acepta la hipótesis específico alternativa que establece que existe relación directa entre la identidad organizacional y las condiciones favorables del trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021, siendo confirmada con el coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,373$ con una significación unilateral de $p = 0,067$ por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva débil; resultados que guardan relación con **Soto (2017)** quien tuvo como “propósito determinar la relación entre la identidad organizacional y el cumplimiento de funciones en el área de administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo (2017), cuando concluye que existe relación significativa entre la identidad organizacional y el cumplimiento de funciones en el área de administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, siendo el valor de Chi cuadrado (14,5)”, por lo tanto estos resultados se asemejan a nuestro estudio realizado.

De otro lado se formuló como objetivo específico determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y los beneficios laborales con el trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021 donde se acepta la hipótesis alternativa confirmado por el coeficiente rho de Spearman resulta ser $r_s = 0,316$ con una significación unilateral de $p = 0,124$, por lo tanto el coeficiente hallado es significativo, indicando una correlación positiva débil; dichos resultados guardan relación con **López et. al, (2018)** cuando nos demuestran que “las variables que presentan relación más fuerte son la motivación con las compensaciones y la motivación con la participación siendo aspectos importantes que la empresa siempre debe de tomar en cuenta para que el valor percibido de los trabajadores en cuanto a la satisfacción laboral no disminuya”, por lo tanto, se validan dichos resultados.

De igual manera se planteó determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y las relaciones interpersonales con la gerencia en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021. Se acepta la hipótesis alternativa siendo confirmada por el coeficiente rho de Spearman teniendo como resultado $r_s = 0,401$ con una significación unilateral de $p = 0,047$ por lo tanto el coeficiente es significativo, indicando una correlación positiva moderada. Estos resultados que guardan similitud con el estudio de **Reineri, (2007)** cuando nos expresa “que existe una relación positiva entre el nivel jerárquico y la satisfacción laboral, por lo tanto, se ratifica los resultados obtenidos en la investigación.”

Además se planteó determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021 cuando se acepta la hipótesis alternativa confirmada por el coeficiente rho de Spearman donde se halla que $r_s = 0,537$ con una significación unilateral de $p = 0,006$ por lo tanto el coeficiente es significativo el cual nos indica una correlación positiva moderada dichos resultados guardan relación con el trabajo de Cueva y Díaz (2017) cuando identificaron que “los colaboradores de

las empresas se encuentran motivados con el trabajo que realiza, además se sienten apreciados laboralmente con los colegas de su entorno dichos resultados muestran que existe una relación significativa ($r = .733$; $p < .05$) de satisfacción laboral y desempeño laboral es por ello que mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño”, por lo tanto ratificamos así los resultados obtenidos en la investigación.

Y por último se formuló determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021. Cuando se acepta la hipótesis alternativa siendo confirmada por el coeficiente rho de Spearman donde se obtiene el valor de $r_s = 0,500$ con una significación unilateral de $p = 0,011$ por tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva moderada. Estos resultados guardan similitud con lo que sostiene Salirrosas (2016) quien evidencio “la falta de programas de relaciones públicas que fortalezcan la identidad corporativa, es decir no existe programa que ayude a facilitar una mejor comunicación e imparte buenas relaciones entre los colaboradores, sus dirigentes y entre empleados. A pesar de que los colaboradores no conocen los elementos de la identidad corporativa: la misión, visión y valores corporativos reconocen que su trabajo es importante para el cumplimiento de los objetivos generales de la empresa (39%). Así también uno que contribuya a la interiorización de manera permanente de la cultura de la organización y que se dirija a los logros de los objetivos a través de la difusión de información y participación activa de los empleados en las metas y objetivos establecidos”; es por ello que la presente investigación es acorde con lo que en este estudio se halla.

CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se determinó la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021 donde se encontró que el coeficiente rho de Spearman es $r_s = 0,483$ con una significación unilateral de $p = 0,014$ por lo tanto el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al índice de interpretación el coeficiente hallado indica una correlación positiva moderada, de ello resulta necesario decir que existe una relación moderada entre las variables de identificación organizacional y satisfacción laboral.
2. Además se determinó la relación que existe entre la identidad organizacional y las condiciones favorables del trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021 donde se obtuvo que el coeficiente rho de Spearman es $r_s = 0,373$ con una significación unilateral de $p = 0,067$ por lo tanto el coeficiente hallado es significativo, indicando una correlación positiva débil, es por ello que, existe una relación positiva débil entre la identificación organizacional y la condición favorable del trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.
3. También se determinó la relación que existe entre la identidad organizacional y los beneficios laborales con el trabajo en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021, obteniendo un resultado de coeficiente rho de Spearman de $r_s = 0,316$ con una significación unilateral de $p = 0,124$ siendo el valor hallado del coeficiente significativo indicando así una correlación positiva débil, en síntesis, existe una relación positiva y débil entre la identificación organizacional y el beneficio laboral con el trabajo en la Caja Rural de Ahorro y crédito del Centro, Huancayo 2021.
4. En lo concerniente a la relación que existe entre la identidad organizacional y las relaciones interpersonales y con la gerencia en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del

Centro Huancayo 2021 donde se encontró que el coeficiente rho de Spearman es $r_s = 0,401$ con una significación unilateral de $p = 0,047$ por lo tanto el coeficiente hallado es significativo indicando así una correlación positiva moderada, concluyendo así que existe una relación positiva y moderada entre la identificación organizacional y con las relaciones interpersonales y con la gerencia en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

5. De otro lado también se determinó la relación que existe entre la identidad organizacional y el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021, donde se encontró que el coeficiente rho de Spearman es $r_s = 0,537$ con una significación unilateral de $p = 0,006$ por lo tanto el coeficiente hallado es significativo indicando así una correlación positiva moderada; en consecuencia existe una relación positiva y moderada entre la identificación organizacional con el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.
6. Finalmente se determinó la relación que existe entre identidad organizacional y las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021. El coeficiente rho de Spearman hallado es $r_s = 0,500$ con una significación unilateral de $p = 0,011$ por tanto el coeficiente hallado es significativo indicando así una correlación positiva moderada; como resultado existe una relación positiva y moderada entre la identificación organizacional con las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro Huancayo 2021.

RECOMENDACIONES

1. Brindar talleres y capacitaciones constantes sobre la cultura e imagen que la empresa desea proyectar. Además, se debe considerar trabajar más en el desarrollo personal de sus colaboradores con programas de ascenso o recategorización.
2. Realizar las labores diarias en buenas condiciones es referencia de una buena satisfacción por ese motivo se recomienda realizar la remodelación del ambiente laboral para que sea mucho más dinámico para sus colaboradores y clientes.
3. Aumentar los beneficios laborales en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro dentro de la corporación (descuentos en cursos de la Universidad o descuentos en la Clínica Continental), esto aumentaría la identidad organizacional y la satisfacción laboral.
4. Mantener las relaciones interpersonales de los colaboradores, como seres humanos a veces nos enfocamos en un solo objetivo, sin embargo, no debemos olvidar que las relaciones personales y la gerencia hacen que el trabajo sea mucho más fluido.
5. Brindar oportunidades de crecimiento en la institución puesto que el desarrollo personal para un colaborador es muy importante, recomiendo promover nuevos puestos de empleo así los colaboradores tendrán mayor oportunidad y competitividad.
6. Ayudar a cambiar las percepciones que tienen los colaboradores sobre La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro debido a que cada colaborador percibe de distinta manera, esto con la finalidad de obtener mejores resultados para llegar a los objetivos que traza la empresa, para ello se recomienda capacitaciones constantes donde se disertan los cambios internos (políticas administrativas, actualizaciones del proceso de crédito, sistemas, formatos, etc.) que presenta la institución.
7. Realizar la publicación del proyecto de investigación para enfrentar las debilidades que se encontraron en la institución y dar referencia a los futuros investigadores.

8. Se sugiere llevar adelante los resultados ya que son un aporte importante para la buena relación de los colaboradores con la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro.
9. Se recomienda realizar estudios que repliquen en otras empresas y/o ciudades para poder examinar la relación sobre la identidad organizacional y la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, Ionela, Marín, Marrero, Mas, & Muñoz. (2014). Identificación Organizacional y Satisfacción Laboral: Diferencia entre. *Reidocrea*, 3(5), 34-40.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (Segunda Edición ed.). (P. Mascaró Sacristán, Trad.) Mexico: INTERAMERICANA EDITORES.
- Chiavenato, I. (2012). *"Gestión del talento humano"* (Tercera edición ed.). (P. Mascaró, Trad.) Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Consuegra, N. (2010). *"Diccionario de psicología"* (Segunda Edición ed.). (A. Acosta, Ed.) Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Cueva, K., & Díaz, M. (Octubre de 2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017. *"Tesis"*. Tarapoto.
- Duque, E., & Carvajal, L. (2015). "La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica". *Suma de negocios*(6), 114-123.
- Fernández Ríos, M. (1999). *"Diccionario de Recursos Humanos"*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Gioia, D., Patvardhan, S., Hamilton, A., & Corley, K. (2013). "Formación y cambio de identidad organizacional". *Academy of Management Annals*, 7(1), 123-193.
- Gomez, F., & Ormeno, K. (2020). "Identidad Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica, 2020". (*Tesis para Licenciatura*). Universidad Autónoma de Ica, Chíncha, Perú.
- Gonzales Alegria, L. (2019). "Identidad organizacional y gestión de la calidad en socios de COOPALGSA Ltda., Saposoa, 2018". (*Tesis para Optar el Grado Académico de Maestro*). Tarapoto, Perú:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28643/Gonzales_AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, Jr., J. (2008). *"Administración, Un enfoque basado en competencias"* (Onceava ed., Vol. XI). (J. R. Martínez, Ed.) Thomson South-Western.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Leon Quispe, V. (2020). *Identidad corporativa y las habilidades directivas para la mejora continua de la Municipalidad de Barranco, Lima-2019. (Tesis para optar el grado de Maestría), Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú:*
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40792/LEON_QV.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- López Saldaña, C., Chávez Macías, A., Peña Cárdenas, M., & Guevara Garza, J. (2018). *Valor Percibido por el empleado sobre su Satisfacción Laboral. Revista Internacional Administración & Finanzas, 11(3), 95-105,*
 DOI:<https://www.theibfr.com/download/riaf/riaf/riaf-v11n3-2018/RIAF-V11N3-2018.pdf#page=97>.
- Mariños, D. (2019). *“Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de los Trabajadores de área Operaciones Minera Virgen de Chapi S.A.C. 2018”*
 [Universidad Peruana del Norte]. *(Tesis para optar el Título de Licenciada)*. Trujillo, Perú:
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23321/Mari%c3%b1os%20Rodriguez%20Deysi%20Maribel_parcial.pdf?sequence=7&isAllowed=y.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL–SPC: Manual. Revista de Investigación en Psicología, 3(1)*.
- Perez, N., & Rivera, P. (2015). *“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013”.*
(Tesis para obtener el grado de Maestro), Universidad Nacional de la Amazonia

Peruana. Iquitos, Perú:

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/51355349/maestria.pdf?1484434554=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDAD_NACIONAL_DE_LA_AMAZONIA_PERU.pdf&Expires=1606104084&Signature=Tj~~Ckx3qQ2Vi9Z9Lhhwx7Qx4hSMacKBBuEou3V2N~Ig-E7i2~FP64fcvqN.

- Pujol-Cols, L., & Foutel, M. (2018). Cultura, identidad e imagen organizacional: desarrollo de una metodología para su estudio en la Universidad. *Revista iberoamericana de educación superior*, IX(26), 1-29.
- Raineri, A. (2007). Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de empleados en Chile: similitud con culturas individualistas. *Estudios de Administración*, 14(2), 1-42.
- Ravasi, D. (Junio de 2014). "Identidad organizacional y memoria". *11(20)*, 40-49. Organicom.
- Ravasi, D. (Octubre de 2016). IDENTIDAD, CULTURA E IMAGEN ORGANIZACIONAL. 1-22. Oxford University Press.
- Robbins. (2014). *"Comportamiento Organizacional"*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2015). *"Organizational Behavior"* (16 edición ed.). Upper Saddle River. New.
- Rosales Jaramillo, G., Rodal Genovez, A., Chumbi Toledo, V., & Buñay Andrade, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, 21(03), 1-2, DOI: <https://doi.org/10.15359/ree.21-3.13>.
- Salirrosas Flores, C. (2016). PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS PARA FORTALECER LA IDENTIDAD CORPORATIVA DE LOS

TRABAJADORES DE COSECHA EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL
CAMPOSOL S.A. EN EL DISTRITO DE CHAO- 2015. (*Tesis para obtener el grado
de Maestra*), Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú:

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3973?show=full>.

Sanchez H, & Reyes C. (2006). "*Metodología y Diseño en la Investigación Científica*" (4ta edición ed.). Visión Universitaria.

Soto Arévalo, R. (2017). "Identidad organizacional y cumplimiento de funciones en el área de administración del Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, año 2017". (*Tesis para obtener el grado academico de Maestro*), Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, Perú:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12838/soto_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Van Knippenberg, D., & Van Schie, E. (2000). Focos y correlatos de identificación organizacional. *Revista de psicología ocupacional y organizacional*, 73(2), 137-147.

Vara Horna, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa.

(3era Edición). Recuperado el 20 de 01 de 2022, de

[https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-
TEISIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf](https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TEISIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf)

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO. HUANCAYO - 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021?</p>	<p>OG: Determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.</p>	<p>HG: Existe una relación directa y significativa entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021</p>	<p>V1: IDENTIDAD ORGANIZACIONAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Percepciones de los miembros internos (cultura)</p> <p>Percepciones de los miembros externos (imagen)</p>	<p>METODO: Científico</p> <p>TIPO: Aplicada</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal.</p>
<p>PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y las condiciones favorables del trabajo en la Caja rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y los beneficios laborales con el trabajador en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021?</p>	<p>OE1: Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y las condiciones favorables del trabajo en la Caja rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y los beneficios laborales con el trabajador en Caja Rural de</p>	<p>HE1: Existe una relación directa entre la identidad organizacional con la condición favorable del trabajo en la Caja rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021</p> <p>HE2: Existe una relación directa entre la identidad organizacional con los beneficios laborales en Caja</p>	<p>V2: SATISFACCION LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>POBLACION: 25 colaboradores</p> <p>MUESTRA: 25 colaboradores</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS: Encuesta- cuestionario</p>

<p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y las relaciones interpersonales y con la gerencia en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y el desarrollo personal en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación que existe entre la identidad organizacional y las políticas administrativas en Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021?</p>	<p>Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y las relaciones interpersonales y con la gerencia en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021</p> <p>OE4: Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.</p> <p>OE5: Determinar la relación que existe entre identidad organizacional y las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.</p>	<p>Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021</p> <p>HE3: Existe una relación directa entre la identidad organizacional con las relaciones interpersonales y con la gerencia de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021</p> <p>HE4: Existe una relación directa entre la identidad organizacional con el desarrollo personal en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.</p> <p>HE5: Existe una relación directa entre la identidad organizacional con las políticas administrativas en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.</p>	<p>Condición favorable del trabajo</p> <p>Beneficios laborales</p> <p>Relaciones interpersonales y con la gerencia</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Políticas administrativas</p>	
--	--	---	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	Ravasi, (2016) afirma que los estudiosos de la identidad organizacional generalmente están de acuerdo en usar el término "identidad organizacional" para referirse a las percepciones de los miembros (internos) y utilizar el término "imagen organizativa" o "reputación" para referirse a las percepciones de las partes interesadas (externas).	Las variables se operacionalizan desde las percepciones de los miembros internos y externos.	Percepciones de los miembros internos (cultura)	Tiene la actitud para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización. Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral	Ordinal
			Percepciones de los miembros externos (imagen)	Interactúa con el cliente para una buena comunicación. Proyecta la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza.	
	Robbins y Judge (2015) la satisfacción laboral es una consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores dado que sus actividades requieren la interacción con compañeros de trabajo y superiores, cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, satisfacción de las normas de desempeño, condiciones de trabajo,	Estas variables se operacionalizan en cinco dimensiones: los cuales nos permitirán evaluar de qué manera estas características fortalecer las competencias laborales.	Condiciones favorables del trabajo	Realiza el trabajo para obtener un puesto importante. Tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales.	Ordinal
				Conoce los beneficios laborales para un buen desempeño de las actividades.	

SATISFACCION LABORAL	identificación o compenetración con el puesto, salarios, beneficios, reconocimientos y evaluación justa.		Beneficio laboral con el trabajo	Satisface las necesidades económicas para el desarrollo profesional.	
			Relaciones interpersonales y con la gerencia	Interactúa entre colaboradores para una mejor relación laboral. Interactúa con el jefe inmediato para una buena confianza laboral.	
			Desarrollo personal	Recibe apoyo de la empresa mediante su jefe inmediato para un buen desarrollo profesional. Busca desarrollarse profesionalmente para un crecimiento laboral.	
			Políticas administrativas	Aprecia el trabajo que realiza para el buen desempeño laboral. Realiza colaboración desinteresadamente para conseguir los objetivos de la empresa.	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	Percepciones de los miembros internos (cultura)	Tiene la actitud para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización.	¿Tiene la actitud para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización?	Nunca
			¿Se comunica los cambios que se realizan en la organización a todo el personal?	
		Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral	¿Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral?	Casi Nunca
			¿Conoce la historia de la institución?	A veces
	Percepciones de los miembros externos (imagen)	Interactúa con el cliente para una buena comunicación.	¿Interactúa con el cliente para una buena comunicación en la atención?	Casi siempre
			¿Considera que el cliente es prioridad en la atención?	
		Proyecta la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza.	¿Proyecta la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza?	Siempre
			¿La imagen organizacional ofrece numerosos beneficios para atraer nuevos clientes?	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones favorables del trabajo	Realiza el trabajo para obtener un puesto importante.	¿Realiza el trabajo para obtener un puesto importante en la institución?	Nunca
			¿La empresa le permite realizar a plenitud sus labores diarias?	
		Tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales.	¿En el puesto que trabaja tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales?	
			¿Considera que la infraestructura es favorable para el desarrollo laboral?	
	Beneficio laboral con el trabajo	Conoce los beneficios laborales para un buen desempeño de las actividades.	¿Considera que los beneficios laborales que brinda la empresa son suficientes?	Casi Nunca
			¿Considera que deben aumentar los beneficios laborales?	A veces
		Satisface las necesidades económicas para el desarrollo profesional.	Considera que la remuneración que percibe cumple con sus expectativas en la empresa.	Casi siempre
			Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento	
	Relaciones interpersonales y la gerencia	Interactúa entre colaboradores para una mejor relación laboral.	¿La capacidad entre colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?	Siempre
			¿Los problemas que se presentan en el ámbito laboral son resueltos entre compañeros?	
		Interactúa con el jefe inmediato para una buena confianza laboral.	¿Considera que el jefe inmediato le permite interactuar con sus compañeros en el horario de trabajo?	
			¿Se realizan actividades de confraternidad que promueven los lazos afectivos entre compañeros?	

	Desarrollo personal	Recibe apoyo de la empresa mediante su jefe inmediato para un buen desarrollo profesional.	¿Considera que la empresa donde labora le apoya en su desarrollo profesional?	
			¿Siente que forma parte de un equipo en la organización?	
		Busca desarrollarse profesionalmente para un crecimiento laboral.	¿La organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores?	
			¿Las capacidades de los futuros líderes se desarrollan constantemente?	
	Políticas administrativas	Aprecia el trabajo que realiza para el buen desempeño laboral.	¿Se siente apreciado por sus jefes inmediatos o la institución?	
		Realiza colaboración desinteresadamente para conseguir los objetivos de la empresa.	¿Trabajar en esta organización es como formar parte de un equipo o familia?	
		¿Siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa?		
		¿Se siente comprometido con la organización?		

6. ¿Considera que el cliente es prioridad en la atención?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
7. ¿Proyecta Ud. la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
8. ¿La imagen organizacional ofrece numerosos beneficios para atraer nuevos clientes?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

III. ENCUESTA SOBRE SATISFACCION LABORAL

1. ¿Realiza el trabajo para obtener un puesto importante en la institución?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
2. ¿La empresa le permite realizar a plenitud sus labores diarias?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
3. ¿En el puesto que trabaja tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
4. ¿Considera que la infraestructura es favorable para el desarrollo laboral?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
5. ¿Considera que los beneficios laborales que brinda la empresa son suficientes?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
6. ¿Considera que deben aumentar los beneficios laborales?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
7. Considera que la remuneración que percibe cumple con sus expectativas en la empresa.
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
8. Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
9. ¿La capacidad entre colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
10. ¿Los problemas que se presentan en el ámbito laboral son resueltos entre compañeros?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
11. ¿Considera que el jefe inmediato le permite interactuar con sus compañeros en el horario de trabajo?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
12. ¿Se realizan actividades de confraternidad que promueven los lazos afectivos entre compañeros?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
13. ¿Considera que la empresa donde labora le apoya en su desarrollo profesional?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
14. ¿Siente que forma parte de un equipo en la organización?
 - a. Nunca
 - b. Casi nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

15. ¿La organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores?
a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre
16. ¿Las capacidades de los futuros lides se desarrollan constantemente?
a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre
17. ¿Se siente apreciado por sus jefes inmediatos o la institución?
a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre
18. ¿Trabajar en esta organización es como formar parte de un equipo o familia?
a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre
19. ¿Siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa?
a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre
20. ¿Se siente comprometido con la organización?
a. Nunca b. Casi nunca c. A veces d. Casi siempre e. Siempre

VALIDACION DEL INSTRUMENTO APROBADO POR: MG. GRACIELA SOLEDAD VERASTEGUI VELASQUEZ



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huancayo, 20 de Enero del 2021

Mg. Graciela Soledad Verástegui Velásquez

PRESENTE

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estoy desarrollando la tesis intitulada: *Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021*; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento "Cuestionario de Encuesta de la tesis: *Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021*

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jenny Maribel Torres Ames'.

Bach. Torres Ames Jenny Maribel

DNI: 45508531

Adjunto:

- 1) Matriz de consistencia.
- 2) Operacionalización de variables.
- 3) Instrumentos de investigación.
- 4) Ficha de juicio de experto.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

Tesis:

Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

Investigadora: Bach. Torres Ames Jenny Maribel

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del "Cuestionario de Encuesta sobre Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021" que se muestra a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos.

Cargo que desempeña:

Coordinador	()	Director	()
Asistente administrativo	()	Jefe de área	()
Secretaria	()	Apoyo Adm.	()
Docente	(X)		

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

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

VARIABLE: IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS	VALORACION					TOTAL PUNTAJ E FINAL	
		1	2	3	4	5	L	E FINAL
Percepciones de los miembros internos (cultura)								
1	¿Tiene la actitud para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización?					x		
2	¿Se comunica los cambios que se realizan en la organización a todo el personal?					x		
3	¿Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral?					x		
4	¿Conoce la historia de la institución?					x		
Percepciones de los miembros externos (imagen)								
6	¿Interactúa con el cliente para una buena comunicación en la atención?					x		
8	¿Considera que el cliente es prioridad en la atención?					x		
7	¿Proyecto Ud. la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza?					x		
8	¿La imagen organizacional ofrece numerosos beneficios para atraer nuevos clientes?					x		

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

N°	Items	VALORACIÓN					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
Condiciones favorables del trabajo								
1	¿Realiza el trabajo para obtener un puesto importante en la institución?					X		
2	¿La empresa le permite realizar a plenitud sus labores diarias?					X		
3	¿En el puesto que trabaja tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales?					X		
4	¿Considera que la infraestructura es favorable para el desarrollo laboral?					X		
Beneficio laboral con el trabajo								
5	¿Conoce que los beneficios laborales que brinda la empresa son suficientes?					X		
6	¿Considera que deben aumentar los beneficios laborales?					X		
7	Considera que la remuneración que percibe cumple con sus expectativas en la empresa.					X		
8	Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento					X		
Relaciones interpersonales y la gerencia								
9	¿La capacidad entre colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?					X		
10	¿Los problemas que se presentan en el ámbito laboral son resueltos entre compañeros?				X			
11	¿Considera que el jefe inmediato le permite interactuar con sus compañeros en el horario de trabajo?					X		
12	¿Se realizan actividades de confraternidad que promueven los lazos afectivos entre compañeros?					X		
Desarrollo personal								
13	¿Considera que la empresa donde labora le apoya en su desarrollo profesional?				X			
14	¿Siente que forma parte de un equipo en la organización?					X		
15	¿La organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores?					X		
16	¿Las capacidades de los futuros líderes se desarrollan constantemente?					X		
Políticas administrativas								
17	¿Se siente apreciado por sus jefes inmediatos o la institución?					X		
18	¿Trabajar en esta organización es como formar parte de un equipo o familia?					X		
19	¿Siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa?				X			
20	¿Se siente comprometido con la organización?				X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA				VALORACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Número de encuestas	De acuerdo	No de acuerdo	No contestó	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		
							SI	NO	SI	NO	
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	Percepciones de los miembros internos (cultura)	¿Tiene el compromiso para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización?					X	X	X	X	
		¿Se comunica los cambios que se realizan en la organización a todo el personal?					X	X	X	X	
		¿Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral?					X	X	X	X	
		¿Conoce la historia de la institución?					X	X	X	X	
	Percepciones de los miembros externos (imagen)	¿Interactúa con el cliente para una buena comunicación en la atención?					X	X	X	X	
		¿Considera que el cliente es prioridad en la atención?					X	X	X	X	
		¿Proyecta la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza?					X	X	X	X	
		¿La imagen organizacional ofrece numerosos beneficios para atraer nuevos clientes?					X	X	X	X	
SATISFACCION LABORAL	Condiciones favorables del trabajo	¿Realiza el trabajo para obtener un puesto importante en la institución?					X	X	X	X	
		¿La empresa le permite realizar a plenitud sus labores diarias?					X	X	X	X	
		¿En el puesto que trabaja tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales?					X	X	X	X	
		¿Considera que la infraestructura es favorable para el desarrollo laboral?					X	X	X	X	
	Beneficio laboral con el trabajo	¿Conoce que los beneficios laborales que brinda la empresa son suficientes?					X	X	X	X	

Relaciones interpersonal es y la gerencia	¿Considera que deben aumentar los beneficios laborales?					X	X	X	X		
	Considera que la remuneración que percibe cumple con sus expectativas en la empresa.					X	X	X	X		
	Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento					X	X	X	X		
	¿La capacidad entre colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?					X	X	X	X		
	¿Los problemas que se presentan en el ámbito laboral son resueltos entre compañeros?					X	X	X	X		
	¿Considera que el jefe inmediato le permite interactuar con sus compañeros en el horario de trabajo?					X	X	X	X		
	¿Se realizan actividades de confraternidad que promueven los lazos afectivos entre compañeros?					X	X	X	X		
	Desarrollo personal	¿Considera que la empresa donde labora le apoya en su desarrollo profesional?					X	X	X	X	
		¿Siente que forma parte de un equipo en la organización?					X	X	X	X	
		¿La organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores?					X	X	X	X	
		¿Las capacidades de los futuros líderes se desarrollan constantemente?					X	X	X	X	
	Políticas administrativas	¿Se siente apreciado por sus jefes inmediatos o la institución?					X	X	X	X	
¿Trabajar en esta organización es como formar parte de un equipo o familia?						X	X	X	X		
¿Siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa?						X	X	X	X		
¿Siente comprometido con la organización?						X	X	X	X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar "Identidad organizacional y satisfacción laboral"

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

DIRIGIDO A: Personal que labora en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Graciela Soledad Verástegui Velásquez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



Ms. Graciela Soledad Verástegui Velásquez
FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACION DEL INSTRUMENTO APROBADO POR: MTRO MARTINEZ VITOR PAUL



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huancayo, 20 de Enero del 2021

Mtro. Paul Martínez Vitor

PRESENTE

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estoy desarrollando la tesis intitulada: *Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021*; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento "Cuestionario de Encuesta de la tesis: *Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021*

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

Atentamente.

Bach. Torres Ames Jenny Mribel

DNI: 45508531

Adjunto:

- 1) Matriz de consistencia.
- 2) Operacionalización de variables.
- 3) Instrumentos de investigación.
- 4) Ficha de juicio de experto.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

Tesis:

Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

Investigadora: Bach. Torres Ames Jenny Maribel

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del "Cuestionario de Encuesta sobre Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021" que se muestra a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos.

Cargo que desempeña:

Coordinador	()	Director	()
Asistente administrativo	()	Jefe de área	()
Secretaria	()	Apoyo Adm.	()
Docente	(X)		

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

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

VARIABLE: IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

N°	ITEMS	VALORACION					TOTAL PUNTAJ	
		1	2	3	4	5	L	E FINAL
Percepciones de los miembros internos (cultura)								
1	¿Tiene la actitud para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización?					X		
2	¿Se comunica los cambios que se realizan en la organización a todo el personal?					X		
3	¿Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral?					X		
4	¿Conoce la historia de la institución?					X		
Percepciones de los miembros externos (imagen)								
6	¿Interactúa con el cliente para una buena comunicación en la atención?					X		
8	¿Considera que el cliente es prioridad en la atención?					X		
7	¿Proyecto Ud. la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza?					X		
8	¿La imagen organizacional ofrece numerosos beneficios para atraer nuevos clientes?					X		

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

N°	Items	VALORACIÓN					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
Condiciones favorables del trabajo								
1	¿Realiza el trabajo para obtener un puesto importante en la institución?					X		
2	¿La empresa le permite realizar a plenitud sus labores diarias?					X		
3	¿En el puesto que trabaja tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales?					X		
4	¿Considera que la infraestructura es favorable para el desarrollo laboral?					X		
Beneficio laboral con el trabajo								
5	¿Conoce que los beneficios laborales que brinda la empresa son suficientes?					X		
6	¿Considera que deben aumentar los beneficios laborales?					X		
7	Considera que la remuneración que percibe cumple con sus expectativas en la empresa.					X		
8	Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento					X		
Relaciones interpersonales y la gerencia								
9	¿La capacidad entre colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?					X		
10	¿Los problemas que se presentan en el ámbito laboral son resueltos entre compañeros?				X			
11	¿Considera que el jefe inmediato le permite interactuar con sus compañeros en el horario de trabajo?					X		
12	¿Se realizan actividades de confraternidad que promueven los lazos afectivos entre compañeros?					X		
Desarrollo personal								
13	¿Considera que la empresa donde labora le apoya en su desarrollo profesional?				X			
14	¿Siente que forma parte de un equipo en la organización?					X		
15	¿La organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores?					X		
16	¿Las capacidades de los futuros líderes se desarrollan constantemente?					X		
Políticas administrativas								
17	¿Se siente apreciado por sus jefes inmediatos o la institución?					X		
18	¿Trabajar en esta organización es como formar parte de un equipo o familia?					X		
19	¿Siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa?				X			
20	¿Se siente comprometido con la organización?				X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM	RESPUESTA					VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Validado en encuesta	De acuerdo	No acuerdo por completo	No acuerdo	Validado en encuesta	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	Percepciones de los miembros internos (cultura)	¿Tiene el compromiso para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización?						X	X	X	X					
		¿Se comunica los cambios que se realizan en la organización a todo el personal?						X	X	X	X					
		¿Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral?						X	X	X	X					
		¿Conoce la historia de la institución?						X	X	X	X					
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	Percepciones de los miembros externos (imagen)	¿Interactúa con el cliente para una buena comunicación en la atención?						X	X	X	X					
		¿Considera que el cliente es prioridad en la atención?						X	X	X	X					
		¿Proyecto la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza?						X	X	X	X					
		¿La imagen organizacional ofrece numerosos beneficios para atraer nuevos clientes?						X	X	X	X					
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones favorables del trabajo	¿Realiza el trabajo para obtener un puesto importante en la institución?						X	X	X	X					
		¿La empresa le permite realizar a plenitud sus labores diarias?						X	X	X	X					
		¿En el puesto que trabaja tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales?						X	X	X	X					
		¿Considera que la infraestructura es favorable para el desarrollo laboral?						X	X	X	X					
SATISFACCIÓN LABORAL	Beneficio laboral con el trabajo	¿Conoce que los beneficios laborales que brinda la empresa son suficientes?						X	X	X	X					

	¿Considera que deben aumentar los beneficios laborales?						X	X	X	X				
	Considera que la remuneración que percibe cumple con sus expectativas en la empresa.						X	X	X	X				
	Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento						X	X	X	X				
Relaciones interpersonal es y la gerencia	¿La capacidad entre colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?						X	X	X	X				
	¿Los problemas que se presentan en el ámbito laboral son resueltos entre compañeros?						X	X	X	X				
	¿Considera que el jefe inmediato le permite interactuar con sus compañeros en el horario de trabajo?						X	X	X	X				
	¿Se realizan actividades de confraternidad que promueven los lazos afectivos entre compañeros?						X	X	X	X				
Desarrollo personal	¿Considera que la empresa donde labora le apoya en su desarrollo profesional?						X	X	X	X				
	¿Siente que forma parte de un equipo en la organización?						X	X	X	X				
	¿La organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores?						X	X	X	X				
	¿Las capacidades de los futuros líderes se desarrollan constantemente?						X	X	X	X				
Políticas administrativas	¿Se siente apreciado por sus jefes inmediatos o la institución?						X	X	X	X				
	¿Trabajar en esta organización es como formar parte de un equipo o familia?						X	X	X	X				
	¿Siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa?						X	X	X	X				
	¿Siente comprometido con la organización?						X	X	X	X				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar "Identidad organizacional y satisfacción laboral"

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

DIRIGIDO A: Personal que labora en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Paul Martínez Vitor

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO

VALORACIÓN:

I

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR

**VALIDACION DEL INSTRUMENTO APROBADO POR: MG. VARGAS ARISTES
YULIANA**



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Huancayo, 20 de Enero del 2021

Mg. Yuliana Vargas Aristes

PRESENTE

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes: luego para manifestarle que estoy desarrollando la tesis intitulada: *Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021*; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento "Cuestionario de Encuesta de la tesis: *Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021*

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, nos suscribimos de ustedes.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jenny Maribel Torres Ames'.

Bach. Torres Ames Jenny Maribel

DNI: 45508531

Adjunto:

- 1) Matriz de consistencia.
- 2) Operacionalización de variables.
- 3) Instrumentos de investigación.
- 4) Ficha de juicio de experto.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION JUICIO DE EXPERTO

Tesis:

Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

Investigadora: Bach. Torres Ames Jenny Maribel

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del "Cuestionario de Encuesta sobre Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021" que se muestra a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos.

Cargo que desempeña:

Coordinador	()	Director	()
Asistente administrativo	()	Jefe de área	()
Secretaria	()	Apoyo Adm.	()
Docente	(X)		

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

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde

VARIABLE: IDENTIDAD ORGANIZACIONAL

N°	ÍTEM	VALORACION					TOTAL PUNTA	
		1	2	3	4	5	L	E FINAL
Percepciones de los miembros internos (cultura)								
1	¿Tiene la actitud para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización?					X		
2	¿Se comunica los cambios que se realizan en la organización a todo el personal?					X		
3	¿Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral?					X		
4	¿Conoce la historia de la institución?					X		
Percepciones de los miembros externos (imagen)								
6	¿Interactúa con el cliente para una buena comunicación en la atención?					X		
8	¿Considera que el cliente es prioridad en la atención?					X		
7	¿Proyecto Ud. la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza?					X		
8	¿La imagen organizacional ofrece numerosos beneficios para atraer nuevos clientes?					X		

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

N°	Items	VALORACIÓN					TOTAL	PUNTAJE FINAL
		1	2	3	4	5		
Condiciones favorables del trabajo								
1	¿Realiza el trabajo para obtener un puesto importante en la institución?					X		
2	¿La empresa le permite realizar a plenitud sus labores diarias?					X		
3	¿En el puesto que trabaja tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales?					X		
4	¿Considera que la infraestructura es favorable para el desarrollo laboral?					X		
Beneficio laboral con el trabajo								
5	¿Conoce que los beneficios laborales que brinda la empresa son suficientes?					X		
6	¿Considera que deben aumentar los beneficios laborales?					X		
7	Considera que la remuneración que percibe cumple con sus expectativas en la empresa.					X		
8	Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento					X		
Relaciones interpersonales y la gerencia								
9	¿La capacidad entre colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?					X		
10	¿Los problemas que se presentan en el ámbito laboral son resueltos entre compañeros?				X			
11	¿Considera que el jefe inmediato le permite interactuar con sus compañeros en el horario de trabajo?					X		
12	¿Se realizan actividades de confraternidad que promueven los lazos afectivos entre compañeros?					X		
Desarrollo personal								
13	¿Considera que la empresa donde labora le apoya en su desarrollo profesional?				X			
14	¿Siente que forma parte de un equipo en la organización?					X		
15	¿La organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores?					X		
16	¿Las capacidades de los futuros líderes se desarrollan constantemente?					X		
Políticas administrativas								
17	¿Se siente apreciado por sus jefes inmediatos o la institución?					X		
18	¿Trabajar en esta organización es como formar parte de un equipo o familia?					X		
19	¿Siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa?				X			
20	¿Se siente comprometido con la organización?				X			

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO: Identidad organizacional y satisfacción laboral en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMES	RESPUESTA				VALORACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Número de ítems	De acuerdo	No acuerdo	El ítem no tiene sentido	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACION ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
IDENTIDAD ORGANIZACIONAL	Percepciones de los miembros internos (cultura)	¿Tiene el compromiso para el desarrollo de sus actividades laborales dentro de la organización?					X	X	X	X	X	X			
		¿Se comunica los cambios que se realizan en la organización a todo el personal?					X	X	X	X	X	X			
		¿Conoce los valores de la organización para tener un buen ambiente laboral?					X	X	X	X	X	X			
		¿Conoce la historia de la institución?					X	X	X	X	X	X			
	Percepciones de los miembros externos (imagen)	¿Interactúa con el cliente para una buena comunicación en la atención?					X	X	X	X	X	X			
		¿Considera que el cliente es prioridad en la atención?					X	X	X	X	X	X			
		¿Proyecta la buena imagen de la organización a los clientes para tener mayor confianza?					X	X	X	X	X	X			
		¿La imagen organizacional ofrece numerosos beneficios para atraer nuevos clientes?					X	X	X	X	X	X			
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones favorables del trabajo	¿Realiza el trabajo para obtener un puesto importante en la institución?					X	X	X	X	X				
		¿La empresa le permite realizar a plenitud sus labores diarias?					X	X	X	X	X	X			
		¿En el puesto que trabaja tiene comodidad con la infraestructura para el desarrollo de las actividades laborales?					X	X	X	X	X	X			
		¿Considera que la infraestructura es favorable para el desarrollo laboral?					X	X	X	X	X	X			
	Beneficio laboral con el trabajo	¿Conoce que los beneficios laborales que brinda la empresa son suficientes?					X	X	X	X	X				

	¿Considera que deben aumentar los beneficios laborales?					X	X	X	X	X		
	Considera que la remuneración que percibe cumple con sus expectativas en la empresa.					X	X	X	X	X		
	Considera que las recompensas e incentivos son justas y se distribuye de acuerdo al rendimiento					X	X	X	X	X		
Relaciones interpersonal es y la gerencia	¿La capacidad entre colaboradores es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?					X	X	X	X	X		
	¿Los problemas que se presentan en el ámbito laboral son resueltos entre compañeros?					X	X	X	X	X		
	¿Considera que el jefe inmediato le permite interactuar con sus compañeros en el horario de trabajo?					X	X	X	X	X		
	¿Se realizan actividades de confraternidad que promueven los lazos afectivos entre compañeros?					X	X	X	X	X		
Desarrollo personal	¿Considera que la empresa donde labora le apoya en su desarrollo profesional?					X	X	X	X	X		
	¿Siente que forma parte de un equipo en la organización?					X	X	X	X	X		
	¿La organización invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus colaboradores?					X	X	X	X	X		
	¿Las capacidades de los futuros líderes se desarrollan constantemente?					X	X	X	X	X		
Políticas administrativas	¿Se siente apreciado por sus jefes inmediatos o la institución?					X	X	X	X	X		
	¿Trabajar en esta organización es como formar parte de un equipo o familia?					X	X	X	X	X		
	¿Siente que trabaja desinteresadamente para conseguir los objetivos en la empresa?					X	X	X	X	X		
	¿Siente comprometido con la organización?					X	X	X	X	X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: lista de cotejo para evaluar "Identidad organizacional y la satisfacción laboral"

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral de Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021.

DIRIGIDO A: Personal que labora en la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro. Huancayo 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Yuliana Vargas Ariste

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER

VALORACIÓN:

X

Muy bueno	Buena	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------



FIRMA DEL EVALUADOR
MG. LIC. YULIANA VARGAS ARISTE

ANEXO 5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO*Instrumento de fiabilidad Alfa de Cronbach***Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	5	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
Total		5	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	9

ANEXO 6: LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

INFORMACIÓN DE SPSS: Vista de datos

*IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y SATISF LABORAL.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

8: IDENTIDADORGJTA 4 Visible: 21 de 21 variables

	identidadorg	percepinternos	percepexternos	satisfaboral	condfavtrabajo	beneflabtrabajo	relacinterygerencia	desapersonal	politadministrativas	IDENTIDADORGJTA	PERCEPINERNOSJTA	PERCEPEXTERNOSJTA	SATISFLABORALJTA	CONDFAVTRABAJAJTA	BENEFLABTRABAJAJTA	RELACINTERYGERENCIAJTA	DESAPERSONALJTA	POLITADMINISTRATIVASJTA	var
1	30	13	17	70	17	15	15	10	13	1	2	2	2	3	3	2	1	1	
2	28	12	16	76	15	15	15	14	17	2	1	1	3	2	3	2	3	3	
3	34	17	17	74	15	14	15	15	15	3	3	2	3	2	2	2	3	2	
4	31	16	15	78	16	14	16	16	16	3	3	1	3	3	2	3	4	3	
5	35	16	19	76	16	10	17	15	18	3	3	3	3	3	1	3	3	4	
6	30	14	16	58	13	10	13	10	12	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
7	40	20	20	83	17	16	15	17	18	5	4	3	4	3	3	2	4	4	
8	37	18	19	76	15	15	13	15	18	4	3	3	3	2	3	2	3	4	
9	33	16	17	62	15	12	11	10	14	3	3	2	1	2	2	1	1	2	
10	29	10	19	81	17	16	16	16	16	2	1	3	4	3	3	3	4	3	
11	26	10	16	67	14	14	13	11	15	2	1	1	2	2	2	2	1	2	
12	29	14	15	54	10	9	10	10	15	2	2	1	1	1	1	1	1	2	
13	33	14	19	72	15	13	16	13	15	3	2	3	3	2	2	3	2	2	
14	31	16	15	85	20	15	16	14	20	4	3	1	4	4	3	3	3	5	
15	33	16	17	76	14	16	17	14	15	4	3	2	3	2	3	3	3	2	
16	30	14	16	65	14	14	14	11	12	3	2	1	2	2	2	2	1	1	
17	33	15	18	75	14	14	16	14	17	4	2	2	3	2	2	3	3	3	
18	30	14	16	71	14	15	13	15	14	3	2	1	2	2	3	2	3	2	
19	36	18	18	71	16	13	16	14	12	4	3	2	2	3	2	3	3	1	
20	36	19	17	73	13	16	13	13	18	5	4	2	3	2	3	2	2	4	
21	38	19	19	97	20	19	19	19	20	5	4	3	5	4	4	4	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

INFORMACIÓN DE SPSS: Vista de variables

*IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y SATISF LABORAL.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	sexo	Numérico	8	0	SEXO	Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
2	edad	Numérico	8	0	EDAD	Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
3	gradoinstruc	Numérico	8	0	GRADOINSTRUC	Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
4	identidadorg	Numérico	8	0	IDENTIDADORG	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
5	percepinternos	Numérico	8	0	PERCEPINERNOSJTA	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	percepexternos	Numérico	8	0	PERCEPEXTERNOSJTA	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	satisfaboral	Numérico	8	0	SATISFLABORALJTA	Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
8	condfavtrabajo	Numérico	8	0	CONDFAVTRABAJAJTA	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	beneflabtrabajo	Numérico	8	0	BENEFLABTRABAJAJTA	Ninguna	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	relacinterygerencia	Numérico	8	0	RELACINTERYGERENCIAJTA	Ninguna	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
11	desapersonal	Numérico	8	0	DESAPERSONALJTA	Ninguna	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
12	politadministrativas	Numérico	8	0	POLITADMINISTRATIVASJTA	Ninguna	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
13	IDENTIDAD...	Numérico	8	0	identidadorg	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
14	PERCEPIN...	Numérico	8	0	percepinternos	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	PERCEPEX...	Numérico	8	0	percepexternos	{1, Nunca}...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
16	SATISFLAB...	Numérico	8	0	satisfaboral	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
17	CONDFAVT...	Numérico	8	0	condfavtrabajo	{1, Nunca}...	Ninguna	9	Derecha	Ordinal	Entrada
18	BENEFLAB...	Numérico	8	0	beneflabtrabajo	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	RELACINTE...	Numérico	8	0	relacinterygerencia	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
20	DESAPER...	Numérico	8	0	desapersonal	{1, Nunca}...	Ninguna	7	Derecha	Ordinal	Entrada
21	POLITADM...	Numérico	8	0	politadministrativas	{1, Nunca}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO/ASENTIMIENTO INFORMADO**SOLICITUD DE PERMISO**

“Año de la Universalización de la Salud”

Huancayo, 16 de noviembre 2020

Sr. Carlos E. Ignacio Altamirano

Director Gerente General(e)

Presente:

Asunto: Solicito permiso y apoyo para trabajo de investigación

De mi especial consideración:

Yo, Jenny Maribel Torres Ames con cod. C09996A alumna de la Universidad Peruana Los Andes, que por medio de la presente me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle lo siguiente:

Solicito gentilmente su apoyo para realizar el Proyecto de Tesis en su prestigiosa empresa Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro y acceso a las mismas con fines de obtener información que me permita desarrollar el proyecto de tesis..

Dado que Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro es una empresa que brinda servicios financieros (captar recursos y el otorgar créditos a microempresarios), se decidió realizar las visitas a las instalaciones para obtener información que me permita completar el Proyecto de Tesis sobre el tema de investigación “IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO, HUANCAYO 2021” en al Área de Negocios de la oficina principal.

Por la gentil atención a la presente solicitud, le anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente



Jenny Maribel Torres Ames
Cod. C09996A

CARTA DE ACEPTACION DE LA INSTITUCION

“Año de la Universalización de la Salud”

Huancayo, 18 de noviembre 2020

Estimada: Torres Ames Jenny Maribel

Alumna de la Universidad Peruana Los Andes

Presente:

ASUNTO: Aceptación para poder realizar la investigación de tesis.

Por este medio me permito informar que la alumna TORRES AMES JENNY MARIBEL, ha sido aceptada para que pueda realizar la investigación de su tesis con el título: IDENTIDAD ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO, HUANCAYO 2021.

Le envío un cordial saludo y nuestro compromiso de contribuir a la formación de los profesionales.

Atentamente:



Carlos Enrique Ignacio Altamirano
Gerente General (e)
Caja Centro

CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO S.A.

Agencias: Jr. Cusco 327, Huancayo | Calle Miguel Grau 805 (esq. Lobato) - El Tambo | Calle Real 699 - Chilca

Redes Informativas: Jr. Junín 355, Miraflores, Lima | Jr. Cajamarca 374 - Huancayo | Av. Mariscal Castilla 1985 - El Tambo

Central Telefónica: (064) 484848 | www.cajacentro.com.pe

ANEXO 8: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

