

FACULTAD DE NEGOCIOS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO EN
EL PORVENIR, TRUJILLO - PERÚ, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Adriana Jackeline Castillo Roggero
Jhonatan Alexander Vergara Nazario

Asesor:

Mg. Guillermo Juniors Morales Benavides

<https://orcid.org/0000-0003-3969-4882>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	HELENY SOLEY TERÁN PLASENCIA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	LUPE YOVANI GALLARDO PASTOR
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	GUILLERMO JUNIORS MORALES BENAVIDES
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO ...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Asesores

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3078397630

Fecha de entrega

13 nov 2024, 6:27 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

13 nov 2024, 7:21 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

L_DE_AHORRO_Y_CR_DITO_EN_EL_PORVENIR_TRUJILLO_-_PER_,_2023.docx

Tamaño de archivo

1.3 MB

97 Páginas

18,619 Palabras

103,343 Caracteres



Página 1 of 100 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3078397630



Página 2 of 100 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3078397630

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

► Publicaciones

Exclusiones

► N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

16%  Fuentes de Internet

DEDICATORIA

El presente, va dedicado principalmente a Dios, por darme las fuerzas y permitirme llegar hasta esta instancia de mi vida profesional.

A mi hermana mayor Lucia, quien es como mi segunda madre y ha sido un soporte ante cada obstáculo, demostrándome con el ejemplo que los sueños se pueden lograr con esmero y perseverancia. Además de sentar en mí la base del deseo de superación.

A mis padres Anita y Jorge, quienes han podido hacer esto posible y creyeron en mí.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento de mi formación profesional.

A mi madre Virginia y a mi padre Mario, por ser los pilares más importantes y por demostrarme siempre su amor cariñoso y apoyo incondicional.

A mis hermanos: Luis, Marlon, Tania, Ramón y Diego; porque me apoyaron siempre y sin ellos no habría podido lograr esta meta.

AGRADECIMIENTO

A nuestra docente, Mg. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez, por su orientación profesional, valioso apoyo y por sus útiles y constructivas recomendaciones para este proyecto de Tesis.

A nuestro Asesor, Mg. Guillermo Morales Benavides, por su orientación profesional, valioso apoyo para este proyecto de Tesis.

A nuestros padres, por ser sabios con sus consejos en el día a día y brindarnos un hombro donde descansar en mis noches difíciles de investigación. Por compartir éste gran logro y estar siempre presentes en cada momento de nuestras vidas.

A nuestros hermanos, porque nos inspiraron a culminar esta gran meta.

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
TABLA DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.2. Formulación del problema	30
1.3. Objetivos	31
1.4. Hipótesis	32
1.5. Justificación	34
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	36
2.1. Tipo de investigación	36
2.2. Población y muestra	37
2.2.1. Población	37
2.2.2. Muestra	38
2.2.3. Unidad de estudio	38
2.3. Técnicas e instrumentos	39
2.3.1. Técnicas	39
2.3.2. Instrumentos	39
2.4. Procedimiento de recolección de datos	40
1.1. Análisis de datos	41
1.2. Aspectos éticos	42
CAPÍTULO III: RESULTADOS	44
3.1 Tablas de contingencia	44
3.1.1 Distribución de frecuencias	50
3.1.2 Análisis inferencial	61

3.3.2 Resultado del objetivo específico 2:	65
3.3.3 Resultado del objetivo específico 3:	67
Para identificar la relación requerida se realiza la contrastación de la hipótesis específica	68
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	73
REFERENCIAS	82
ANEXOS	87
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	87
Anexo N° 2: Cuadro de operacionalización de variables	89
Anexo N° 3: Instrumento para medir el clima organizacional	91
Anexo N° 4: Instrumento para medir la satisfacción laboral	93
Anexo N° 5: Tesis de selección de instrumento	95
Anexo N° 6: Información obtenida de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir	97
Anexo N° 7: Área de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de la población de estudio	38
Tabla 2. Resultados de prueba de confiabilidad	40
Tabla 3. Tabla de contingencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023	44
Tabla 4. Tabla de contingencia entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023	45
Tabla 5. Tabla de contingencia entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023	46
Tabla 6. Tabla de contingencia entre la supervisión y la satisfacción laboral de los de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.	47
Tabla 7. Tabla de contingencia entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023	48
Tabla 8. Tabla de contingencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores en una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023	49
Tabla 9. Tabla de prueba de normalidad	61
Tabla 10. Tabla de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	63
Tabla 11. Tabla de correlación entre autorrealización y satisfacción laboral	65
Tabla 12. Tabla de correlación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral	67
Tabla 13. Tabla de correlación entre supervisión y satisfacción laboral	68
Tabla 14. Tabla de correlación entre comunicación y satisfacción laboral	70
Tabla 15. Tabla de correlación entre condiciones laborales y satisfacción laboral	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	37
Figura 2. Niveles de la variable clima organizacional	50
Figura 3. Niveles de la dimensión autorrealización	51
Figura 4. Niveles de la dimensión autorrealización	52
Figura 5. Niveles de la dimensión supervisión	53
Figura 6. Niveles de la dimensión comunicación	54
Figura 7. Niveles de la dimensión condiciones laborales	55
Figura 8. Niveles de la variable satisfacción laboral	56
Figura 9. Niveles de la dimensión significación de la tarea	57
Figura 10. Niveles de la dimensión condiciones de trabajo	58
Figura 11. Niveles de la dimensión reconocimiento personal y/o social	59
Figura 12. Niveles de la dimensión beneficios económicos	60
Figura 13. Tesis empleada para la adaptación del instrumento	95
Figura 14. Una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir.	96
Figura 15. Trabajadores una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir.	97
Figura 16. Carta de presentación a la empresa para realizar la investigación	98
Figura 17. Carta de autorización a la empresa para realizar la investigación	98
Figura 18. <i>Declaración jurada autor 1</i>	99
Figura 19. Declaración jurada autor 2	100

RESUMEN

El clima organizacional y la satisfacción laboral son factores críticos para el éxito empresarial en el largo plazo, pues en la actualidad el desarrollo tecnológico y la alta competitividad empresarial convierten al recurso humano como el único elemento diferenciador entre las organizaciones para obtener ventajas competitivas. En ese sentido, se formula como objetivo general identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en el Porvenir, Trujillo - Perú, 2023. La muestra se compone por 32 trabajadores Caja Trujillo del distrito el Porvenir que se tomó como referencia, a quienes se les aplicó cuestionarios en escala de Likert para medir las variables. Mediante las tablas de contingencia, distribución de frecuencias y prueba de hipótesis con la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en el Porvenir, Trujillo - Perú, 2023, además, el coeficiente de correlación $r=0.844$ indica que la relación identificada es positiva y alta. Se concluye que el clima organizacional mantiene una estrecha relación con la satisfacción laboral y, por tanto, ambas variables deben de gestionarse eficazmente para garantizar una buena gestión empresarial.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, satisfacción laboral, Autorrealización, trabajadores y Caja municipal.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El avance científico y tecnológico de los últimos tiempos ha generado en todo el mundo cambios sustanciales a nivel económico, social y empresarial; ante este contexto, el potencial humano ha sobresalido como el aspecto más importante y crítico de las compañías para generar ventajas competitivas, por lo tanto, es prioritario que los responsables de gestionar el recurso humano brinden a sus colaboradores de las condiciones y provisiones necesarias para su buen desempeño que permita a las organizaciones permanecer en el mercado; en ese sentido, construir y mantener un clima organizacional favorable y trabajadores satisfechos se convierte en el pilar fundamental de las organizaciones que buscan ser competitivas (Carrión et al., 2021).

Sin embargo, en el último estudio Global Great Jobs Briefing realizado por la consultora Gallup (2019), en el cual se analiza la percepción de clima organizacional en trabajadores de 160 países a nivel mundial, se identifica que existen grandes brechas en la gestión del recurso humano entre países pobres y ricos, tal es el caso que en Haití sólo un 3% de los empleados perciben un clima organizacional positivo; y en un país rico como Kuwait, el índice de percepción de clima organizacional positivo alcanza el 61%; en adición a ello, la consultora afirma que se encontró una asociación positiva y significativa entre el índice de clima organizacional con indicadores macroeconómicos de productividad país e índice de riqueza. También se encontró que el continente donde los empleados perciben un mayor índice de clima organizacional es América del Norte donde asciende a 42%, seguido por Europa con un 38%, Asia con un 29%; El Caribe, América Latina, África Norte y Centro comparten un índice de 24% y por último África del Sur mantiene un índice del 14% (Gallup, 2019).

A nivel de América Latina el estudio de Gallup (2019) identificó que sólo el 6% los empleados formales percibe que se encuentra en el trabajo ideal el cual cumple con sus expectativas; además de acuerdo con la encuesta Global Benefits Attitudes 2022 – América Latina llevada a cabo y publicada por la consultora WTW (2022) que fue aplicada a 5,028 empleados de grandes y medianas empresas privadas de los países de Argentina, Colombia, México, Brasil y Chile; encontró que un 45% de empleados están en una búsqueda activa por cambiar de trabajo; de igual modo se encontró que el 56% de los empleados no se encuentran satisfechos con los beneficios que les otorga su empleador; además entre los motivos que los impulsan a buscar un nuevo empleo se encuentran los beneficios económicos (59%), línea de carrera (40%), estabilidad laboral (38%), adquirir habilidades nuevas (32%) y obtener seguro de salud (31%); todos estos aspectos analizados son componentes de la evaluación del clima organizacional; por tanto, se evidencia que en Latinoamérica existe aún gran potencial por mejorar con respecto a la gestión del talento humano.

A nivel de Perú, diario El Comercio (2021) presentó los resultados del estudio de la consultora Dench sobre el clima organizacional aplicado a 500 trabajadores de empresas privadas peruanas; donde resalta el hallazgo que el 73% de trabajadores formales de empresas privadas busca cambiar de su actual empleo; entre las principales razones para ello se encuentra el estrés y agotamiento por sobrecarga de trabajo (26%), la percepción de un mal clima organizacional (24%), incertidumbre y búsqueda de estabilidad (20%), salario (15%), emprender (8%), crecimiento profesional (7%).

Las cajas municipales de ahorro y crédito brindan diversos recursos financieros en diversos distritos del país, en el distrito el Porvenir existen 4 cajas municipales, una de ellas es caja Trujillo, que cuenta con 32 trabajadores en las áreas de créditos y operaciones; estos trabajadores están capacitados en temas de servicio al cliente y en gestión financiera para brindar a los clientes un servicio adecuado.

En los últimos años Caja Trujillo ha mantenido una alta tasa de rotación de personal en el área de créditos que en promedio asciende a 45% anual, puesto que en el distrito El Porvenir existen muchas entidades financieras que constantemente reclutan al personal más efectivo otorgándoles mejores condiciones laborales.

Por otro lado, en el área de operaciones existe personal que se mantiene por más de 5 años en el mismo cargo, sin desarrollarse profesionalmente, ni mejorar sus condiciones laborales, lo que afecta negativamente el ambiente de trabajo; generando bajos niveles de desempeño; por tanto, se hace necesario analizar la percepción de los niveles de clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito e identificar las relaciones existentes entre estas variables, para que los directivos tengan la posibilidad de gestionarlas adecuadamente y reducir la fuga del talento.

Para profundizar en el estudio de las variables clima organizacional y satisfacción laboral se analizaron los siguientes antecedentes:

El artículo científico de Paredes et al. (2021) tuvo como propósito: “Demostrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del empleado de las instituciones financieras de la provincia de Guayas, Ecuador”. El estudio tiene un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional; la muestra estuvo constituida por 371 trabajadores de estas entidades financieras y se recolectó la información por medio de cuestionarios en escala de Likert.

Para la obtención de resultados se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman encontrando un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.771 lo que indica la existencia de una relación significativa, positiva de grado alto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras en estudio.

Se concluye que el clima organizacional tiene gran impacto en la satisfacción de los trabajadores y, por tanto, debe de gestionarse adecuadamente. De esta investigación podemos resaltar que la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es fundamental para el bienestar de los empleados y el éxito general de una organización. Un clima organizacional saludable se refiere al ambiente psicológico y emocional en el lugar de trabajo, que incluye factores como la cultura, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación y las políticas de la empresa.

Cuando este clima es positivo, los empleados tienden a experimentar un mayor nivel de satisfacción laboral, lo que conduce a una serie de beneficios tanto para los colaboradores como para la empresa.

La investigación de Arias (2019) tuvo como propósito: “Determinar cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Mercantil Santa Cruz Agencia San Miguel, Bolivia”; para cumplir este fin se desarrolló una investigación de diseño no experimental, transeccional con alcance correlacional.

La muestra estuvo constituida por 61 trabajadores del Banco en estudio, y se empleó como instrumento el cuestionario en escala de Likert. Los resultados demuestran que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Mercantil Santa Cruz Agencia San Miguel. Se concluye que fortalecer las competencias de los trabajadores y mejorar el nivel remunerativo mejorará el clima organizacional y, por tanto, incrementará los niveles de satisfacción laboral del personal de la entidad financiera en estudio.

Por lo tanto, podemos acotar que la satisfacción laboral, se refiere al grado en que los empleados se sienten contentos y satisfechos con su trabajo, incluidos aspectos como el salario, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, las oportunidades de desarrollo profesional y el reconocimiento por su desempeño. Cuando el clima organizacional es positivo, los empleados son más propensos a experimentar altos niveles de satisfacción laboral, ya que se sienten apoyados, motivados y comprometidos con su trabajo y con la organización.

El artículo científico de Araya y Medina (2019) tuvo como propósito determinar la relación de la “Satisfacción laboral y Clima Organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile”. Para ello se desarrolló un estudio correlacional con prueba Rho de Spearman, de corte transversal, donde la muestra estuvo compuesta por 136 funcionarios de dos centros de salud de una comuna en Chile, donde se aplicó como instrumento el cuestionario con escala de Likert.

Donde se obtuvo como resultado que ambos centros de salud presentaron un nivel medio de satisfacción laboral ($3,32 \pm 0,93$) y clima organizacional ($3,45 \pm 0,83$) de un máximo de 5. Se concluye que la percepción de un clima organizacional tiene alta relación con un mayor nivel de satisfacción laboral en los funcionarios de salud estudiados.

De la investigación se entiende que, la percepción de un buen clima laboral debe generar sentido de pertenencia a la empresa por parte de los trabajadores, sintiendo que no solo son parte del resultado, sino que su trabajo va más allá, por lo que su compromiso aumenta. Por parte de la organización se debe reforzar los procesos necesarios y medir las acciones del equipo para que se mantenga la retención del talento y el absentismo.

La investigación de Travez (2021) tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las IES del Ecuador. Caso de Estudio IST Vicente León, PA 2020-II”. Se evidenció según el análisis realizado que la investigación fue no experimental de tipo correlacional.

Para la recolección de datos se aplicó 2 encuestas con las variables a estudiar clima organizacional y satisfacción laboral en escala de Likert. La población estuvo conformada por 75 funcionarios entre personal docente y administrativo, donde se utilizó el método Chi cuadrado de Pearson para la prueba de hipótesis.

Como resultado se señala que existe una alta relación entre las variables debido que el nivel de significancia es de 0,00. Se concluye que si se enfoca en implementar mejoras en las estrategias basadas en clima organizacional incrementa el nivel de satisfacción laboral.

Esta investigación resalta en la importancia del talento humano para el desarrollo de las tareas en las organizaciones y cumplimiento de los objetivos en cada actividad, donde se debe crear un ambiente de trabajo para los colaboradores que se sientan optimistas, manteniendo un equilibrio entre la vida personal y laboral, así mismo se debe contar con una política de motivación y compromiso aumentando su ritmo de trabajo.

En su proyecto de investigación Muñoz (2020) tuvo como propósito determinar la incidencia entre “el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Unidad Nacional de Protección grupo regional Medellín”. El diseño de investigación desarrollado tuvo enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental – transversal. La muestra censal se aplicó de 34 colaboradores del área administrativa de la Unidad Nacional de Protección Grupo Regional Medellín.

Entre los resultados finales se concluye en que el personal no trabaja de manera eficiente y enfocada, por lo que la institución debe hacer énfasis en realizar un plan de mejora para que prospere y los trabajadores se encuentren satisfechos, así el trabajo sea eficiente y enfocado.

Se puede decir que, existe una gran influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral donde se muestra las características y cualidades individuales y organizacionales, considerando el trabajo eficiente y enfocado que los colaboradores deben realizar, donde depende de una buena percepción según los elementos y disposición en el trabajo que tienen influencia en las buenas conductas y satisfacción de los colaboradores; así, se obtendrá buenos resultados en las organizaciones.

Chunga (2022) en su estudio tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la agencia Motupe de Mibanco”; para ello se aplicó un diseño no experimental de alcance correlacional; la muestra estuvo conformada por 22 trabajadores de la agencia Motupe de Mibanco y se aplicó el instrumento cuestionario en escala de Likert para medir las variables.

Se obtuvo como resultado aplicando la prueba estadística r de Pearson, que existe una relación significativa, de sentido positivo y de nivel alto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la agencia Motupe de Mibanco con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.878. Se concluye que existen algunas deficiencias por mejorar en la agencia Motupe de Mibanco, que al superarlas se potenciará el clima organizacional y por ende mejorará la satisfacción laboral.

Compartimos con el autor que, al mejorar y tener un ambiente laboral positivo, los empleados se sienten valorados, respetados y apoyados, lo cual aumenta su compromiso con la organización y su motivación para realizar su trabajo de manera efectiva. Además, un clima organizacional favorable promueve una cultura de colaboración y trabajo en equipo, y esto a su vez facilita la comunicación abierta y la resolución de problemas de manera constructiva.

Córdova y Flores (2021) en su investigación tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la oficina de Máncora de Caja Sullana”; para lo cual desarrolló una investigación con diseño no experimental transeccional con alcance correlacional; la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de esta entidad financiera, se aplicó como instrumento el cuestionario en escala de Likert.

Se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman y se obtuvo como resultado que existe una relación significativa, positiva y alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de 0.883; además, se identifica que existe una relación significativa y positiva entre las dimensiones autorrealización ($r=0.914$), involucramiento laboral ($r=0.822$), supervisión ($r=0.775$), comunicación ($r=0.704$), condiciones laborales ($r=0.804$) con la satisfacción laboral. Se concluye que a medida que se incremente la percepción del clima organizacional también mejora el nivel de satisfacción laboral en la agencia Máncora de Caja Sullana.

Es por ello que, además de mejorar la satisfacción laboral de los empleados, un clima organizacional positivo también está asociado con una serie de resultados beneficiosos para la organización, como una mayor retención de empleados, una mejor productividad, una menor rotación de personal, una mayor calidad del trabajo y una mayor satisfacción del cliente.

Pérez (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera de Lima, Perú”, para tal fin aplicó el diseño no experimental – transeccional con alcance correlacional, consideró una muestra de 122 trabajadores y aplicó un cuestionario en escala de Likert para medir las variables. Se obtuvo como resultado mediante la prueba Rho de Spearman que existe una relación significativa, directa de rango bajo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un nivel de significancia de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.309.

Además, se identifica que existe una relación significativa, directa entre las dimensiones autorrealización ($r=0.379$), involucramiento laboral ($r=0.386$), supervisión ($r=0.338$), comunicación ($r=0.379$), condiciones laborales ($r=0.379$) con la satisfacción laboral. Se concluye que a medida que se gestione de manera efectiva el clima organizacional y sus dimensiones, la satisfacción de los trabajadores de la entidad financiera en estudio también mejorará.

Al igual que Pérez, recalamos que la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es esencial para crear un entorno de trabajo saludable y productivo donde los empleados puedan alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito de la organización. Por lo tanto, es importante que las empresas se esfuercen por cultivar un clima organizacional positivo, fomentando la comunicación abierta, la colaboración, el apoyo mutuo y el reconocimiento del desempeño en sus trabajadores.

El artículo científico de Cáceres et al. (2019) tuvo como objetivo “Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del territorio Uno de la Financiera Compartamos, Arequipa, Perú”.

Se desarrolló una investigación con diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional, se tomó una muestra de 30 trabajadores de la entidad financiera. Los resultados muestran que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la institución financiera en estudio, aplicando la prueba Chi cuadrado de Pearson y obteniendo un nivel de significancia de 0.000. Se concluye que a medida que los directivos de la financiera mejoren el nivel de clima organizacional, se incrementará en similar proporción la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores.

Al analizar la investigación, podemos rescatar que un clima organizacional positivo, se caracteriza por relaciones interpersonales saludables, apoyo entre compañeros de trabajo y un liderazgo efectivo, está asociado con niveles más altos de satisfacción laboral. Los empleados tienden a sentirse más felices y comprometidos cuando trabajan en un entorno que valora el respeto, la colaboración y el compañerismo.

Carmona (2019) desarrolló una investigación que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la agencia 1 Cajamarca del Banco de la Nación”, para dicho fin se realizó un estudio con diseño no experimental, transeccional y de alcance correlacional; se tomó una muestra de 30 trabajadores y se aplicó como instrumento el cuestionario en escala de Likert.

Se obtuvo como resultado aplicando la prueba Chi cuadrado de Pearson que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la agencia 1 Cajamarca del Banco de la Nación, con un nivel de significancia de 0.000. Se concluye que al mejorar el clima organizacional es posible impactar positivamente en los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación.

Estamos, de esta manera, en condiciones de afirmar que, la percepción que los trabajadores tienen acerca de las oportunidades de desarrollo profesional y ascenso dentro de la empresa, es otro factor determinante de su nivel de satisfacción laboral. En general, los trabajadores que ven posibilidades de aprendizaje, crecimiento y desarrollo en su carrera, tienden a estar más satisfechos y comprometidos con su empleo.

En tanto, se revisó el siguiente marco teórico para identificar los conceptos, modelos y dimensiones de las variables de estudio:

La primera variable de estudio es el Clima organizacional, al respecto, Uribe (2015) afirma que el clima organizacional se compone de la percepción compartida de los trabajadores sobre aspectos relevantes de su ambiente de trabajo, tales como prácticas, procesos y procedimientos formales e informales.

De igual modo, Peña (2018) afirma que el clima organizacional consiste de percepciones globales de los individuos con respecto a su ambiente laboral, que se forman en base a la interacción diaria con la organización; asimismo García et al. (2020) también presenta una definición similar e indican que el clima organizacional involucra tanto a la persona como al entorno y por tanto, se forma en base a la experiencia laboral de un grupo de trabajadores quienes exponen sus percepciones de dicha experiencia.

En tanto, Chiavenato (2019) afirma que el clima organizacional es una cualidad del ambiente laboral que perciben los trabajadores y se encuentra relacionado estrechamente con la motivación de los empleados; además precisa que un clima organizacional alto implica un alto nivel de motivación y de igual modo se incrementa la satisfacción laboral, mejora el ánimo, el interés sobre el trabajo y la colaboración entre los miembros de la organización.

Al analizar los distintos conceptos de clima organizacional, se observa que guardan similitudes; sin embargo, es un concepto que ha evolucionado en el tiempo y existen muchas definiciones al respecto desarrolladas por diversos especialistas en la materia; en ese sentido García (2006) citada por Uribe (2015) presenta una clasificación de los conceptos según tres perspectivas:

Con respecto a la perspectiva estructural, los conceptos de clima organizacional señalan que “es un conjunto de características propias de cada organización, relativamente estables durante el tiempo, que la distinguen de otras organizaciones e influyen en el comportamiento de sus miembros; pero a su vez el “clima organizacional” en esta perspectiva estructural es independiente de las percepciones de sus miembros” (Uribe, 2015).

Con respecto a la perspectiva individual, los conceptos de clima organizacional en esta perspectiva se basan en las percepciones individuales y grupales que los trabajadores atribuyen a las características del entorno laboral. En esta perspectiva individual, hay demasiado énfasis en las percepciones de los trabajadores sobre los aspectos tangibles del ambiente laboral (Uribe, 2015).

Perspectiva interaccionista, bajo esta perspectiva los conceptos de clima organizacional se sustentan en la interacción entre las características propias de la compañía con las percepciones de los trabajadores. Por lo tanto, desde este punto de vista, puede definirse como la formación de una idea en los trabajadores sobre su contexto laboral: asistiendo a sus condiciones de trabajo, sus propias percepciones, etc., afectando así su comportamiento (Uribe, 2015).

En tanto, Prado (2017) también coincidió con la afirmación anterior sobre el impacto del clima organizacional en el comportamiento de los empleados y su estrecha e inversa relación con la motivación y agregó que un clima organizacional positivo es el factor fundamental para mejorar la felicidad de los empleados, es decir, afirma que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que igualmente aumenta los niveles de felicidad de los empleados, rendimiento y reduce el abandono laboral.

Para medir el ambiente laboral, se han desarrollado diversos modelos que han sido validados y utilizados en diferentes empresas a nivel mundial. En este trabajo, se aplicará el modelo desarrollado por la Dra. Sonia Palma en el año 2000, conocido como Escala CL-SPC, el cual fue diseñado específicamente para el contexto latinoamericano y ha sido implementado con éxito en diversas organizaciones peruanas. Según Palma (2009), este modelo de evaluación del clima organizacional consta de 50 preguntas en escala de Likert y abarca cinco dimensiones: autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo.

La dimensión autorrealización consiste en la apreciación que tienen los trabajadores sobre las oportunidades que la compañía les brinda para su desarrollo a nivel personal y profesional; en esta dimensión se valoran aspectos como las capacitaciones que la compañía ofrece, el reconocimiento de los logros obtenidos, el aprendizaje adquirido en base al trabajo desempeñado y la existencia de una línea de carrera que incentive al trabajador a esforzarse para lograr algún ascenso (Villafuerte et al., 2021).

La dimensión involucramiento laboral consiste en la apreciación que tienen los trabajadores sobre el nivel de compromiso que desarrollan respecto a su trabajo, y se manifiesta mediante el cumplimiento de las tareas encomendadas de manera eficiente y efectiva, la identificación con los valores de la compañía y el sentido de pertenencia que el trabajador desarrolla hacia la empresa (Villafuerte et al., 2021).

La dimensión supervisión consiste en la apreciación que tienen los trabajadores con respecto a las características de la supervisión que la compañía les asigna, valorando aspectos como el grado de apoyo y guía que brinda el personal de cargo superior (supervisores y jefes) para el desarrollo de las tareas y la solución de problemas, el trato justo y equitativo que brinda la compañía, así como el nivel de autonomía y poder de decisión que la compañía les asigna (Villafuerte et al., 2021).

La dimensión comunicación consiste en la apreciación que tienen los trabajadores con respecto a la efectividad de la compañía para transmitir información oportuna, clara y precisa entre sus integrantes, en esta dimensión se valoran aspectos como el fácil acceso a información relevante para el desempeño laboral, la comunicación fluida en los equipos de trabajo, la eficacia de los canales de comunicación oficiales que establece la compañía y el intercambio de información entre distintos niveles de jerarquía (Villafuerte et al., 2021).

La dimensión condiciones laborales consiste en la apreciación que tienen los trabajadores con respecto a la provisión de recursos y condiciones que la compañía otorga para el correcto cumplimiento de las funciones encomendadas, se valora en esta dimensión la remuneración y beneficios económicos percibidos, el marco normativo existente, contar con la infraestructura, tecnología y recursos materiales apropiados y la cooperación entre compañeros de trabajo (Villafuerte et al., 2021).

La segunda variable de estudio es la satisfacción laboral, al respecto Delgadillo et al. (2016) afirman que la satisfacción laboral es una actitud general que los trabajadores tienen hacia su trabajo; además Hellriegel y Slocum (2009) agregan que dicha actitud se forma en base a la experiencia del trabajador al interactuar con su entorno laboral, y es importante porque afecta significativamente en su desempeño.

Es decir, las organizaciones que mantienen trabajadores satisfechos son más productivas que aquellas que no los tienen; en tanto, Palma (2005) precisa que la satisfacción laboral es una disposición relativamente estable hacia el trabajo, y se forma en base a creencias y valores adquiridos durante la experiencia laboral.

Robbins y Judge (2013) por su parte, indican que las organizaciones que proveen a sus empleados de condiciones laborales adecuadas están construyendo niveles saludables de satisfacción laboral, motivación y sentido de pertenencia hacia a organización.

En ese sentido, Vallejo (2016) indica que el trabajador satisfecho es más productivo que aquel trabajador que no lo está; además un trabajador insatisfecho tiende a desvincularse de la empresa incrementando la tasa de deserción laboral y los costos asociados. Por tanto, mantener satisfechos a los trabajadores constituye un factor clave de éxito empresarial.

Bordas (2016) indica que la satisfacción laboral se manifiesta en actitudes que son influenciadas por las propias percepciones del trabajador sobre su experiencia laboral y guarda una estrecha relación con el clima organizacional que ha sido demostrada en diversas investigaciones; que además tiene incidencia en otras variables como la productividad, la rotación de personal, el absentismo, la satisfacción de los clientes y el éxito organizacional en el largo plazo.

Para medir la variable satisfacción laboral existe diversos modelos, de los cuales se ha elegido el desarrollado por la Dra. Sonia Palma en el año 2005, Palma (2005) afirma que dicho modelo permite diagnosticar eficazmente la actitud de los trabajadores hacia su trabajo, identificando el sentido de agrado o desagrado sobre el mismo; este modelo se sustenta en la teoría motivacional en sintonía con las teorías de la discrepancia y dinámica; se compone de 27 ítems en escala de Likert.

Al aplicarlo, se logra obtener el nivel de satisfacción laboral percibido por los colaboradores, así como los niveles de satisfacción en cuatro dimensiones: significado de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos.

La dimensión significancia de la tarea consiste en la apreciación que tienen los trabajadores sobre la relevancia de las tareas que les son asignadas y de las cuales son responsables, considerando aspectos como sentido de esfuerzo, aporte material, sentido de equidad, cumplimiento de metas; cuando los trabajadores sienten que su trabajo es importante para la empresa, desarrollan un sentido de pertenencia y satisfacción (Palma, 2005).

La dimensión condiciones de trabajo consiste en la apreciación que tienen los trabajadores sobre la normatividad establecida por la compañía que rige la actividad laboral, el ambiente físico y la interacción con los superiores (Palma, 2005).

La dimensión reconocimiento personal y social se refiere a la valoración del trabajador con respecto al reconocimiento que la compañía le otorga cuando realiza algún aporte valioso u obtiene algún logro importante dentro del desempeño de sus funciones (Palma, 2005).

La dimensión beneficios económicos consiste en la apreciación que tiene el trabajador con respecto a la remuneración e incentivos económicos que la compañía le brinda a cambio de sus labores realizadas (Palma, 2005).

El análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral permite comprender cómo los empleados perciben su ambiente de trabajo, según lo señalado por Ponce et al. (2021), esto brinda la oportunidad de identificar las percepciones de los trabajadores sobre su entorno laboral, lo cual resulta fundamental para mejorar el desempeño y el bienestar de la organización, haciendo posible incidir favorablemente en sus actitudes y comportamientos futuros al mejorar las condiciones laborales que son consideradas deficientes, de esta forma, la organización propicia mejores niveles de productividad laboral y ayuda a que sus trabajadores y familias tengan una mejor calidad de vida .

En ese sentido, López (2019) afirma que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables estrechamente relacionadas entre sí y de gran importancia en el ámbito empresarial, pues influyen decisivamente en la sostenibilidad del negocio al determinar los niveles de desempeño de los trabajadores y por consiguiente en la productividad y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Este estudio tiene una aplicación práctica, ya que busca abordar un problema real que se observa en una caja municipal de ahorro y crédito en el distrito de El Porvenir, donde se evidencia que el personal se encuentra insatisfecho y hay una alta tasa de rotación laboral. Por lo tanto, se pretende identificar el nivel percibido de clima organizacional, de satisfacción laboral y las relaciones entre estas variables y sus respectivas dimensiones. Esta información es relevante para que los directivos de la institución financiera diseñen estrategias efectivas para mejorar el clima, la satisfacción y la retención del talento.

Además, este estudio tiene una justificación por conveniencia, ya que sus resultados son útiles para que el personal directivo de la caja municipal de ahorro y crédito tome conciencia del nivel de clima organizacional y satisfacción laboral que percibe el personal a

su cargo, y de los principales aspectos que deben mejorar en función de los recursos disponibles.

También el presente estudio tiene una justificación social, pues estudiar el nivel y la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral hace posible identificar las percepciones de los empleados respecto a su ambiente de trabajo, e incidir favorablemente en sus actitudes y comportamientos futuros al mejorar las condiciones laborales que son consideradas como deficientes, de esta forma, la organización propicia mejores niveles de desempeño laboral y contribuye a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y sus respectivas familias.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023?
- ¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023?

- ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023?
- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Caja Trujillo, agencia El Porvenir, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023.
- Identificar la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023.
- Identificar la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023.
- Identificar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023.

- Identificar la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el porvenir, Trujillo - Perú, 2023.

1.4. Hipótesis

Según Muñoz (2016) la hipótesis constituye el mecanismo para dar respuesta al problema de investigación, y se formula cuando se requiere comprobar algún supuesto o anticipar una respuesta; en ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) precisan que no toda investigación forzosamente debe de tener hipótesis, únicamente es necesario formularla en investigaciones cuantitativas con alcance correlacional o explicativo o cuando manteniendo un alcance descriptivo se busca pronosticar algún dato; por lo tanto, En este estudio cuantitativo de tipo correlacional, corresponde plantear hipótesis que establezcan relaciones entre las variables analizadas. El objetivo es explorar y comprender cómo se asocian o interrelacionan dichos elementos dentro del contexto investigado.

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo - Perú, 2023.

1.4.1. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo - Perú, 2023.

- Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo - Perú, 2023.
- Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo - Perú, 2023.
- Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo - Perú, 2023.
- Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo - Perú, 2023.

1.5. Justificación

Se justifica el desarrollo de la presente investigación en lo indicado por Ponce et al. (2021), quienes precisan que analizar el nivel y la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las organizaciones brinda la posibilidad de conocer las percepciones de los trabajadores sobre su entorno laboral, haciendo posible incidir favorablemente en sus actitudes y comportamientos futuros al mejorar las condiciones laborales que son consideradas deficientes, de esta forma, la organización propicia mejores niveles de productividad laboral y contribuye a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y sus respectivas familias. En ese sentido, López (2019) afirma que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables estrechamente relacionadas entre sí y de gran importancia en el ámbito empresarial, pues influyen decisivamente en la sostenibilidad del negocio al determinar los niveles de desempeño de los trabajadores y por consiguiente en la productividad y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La presente investigación presenta una justificación práctica, pues pretende dar solución a una problemática real que existe en una caja municipal de ahorro y crédito del distrito El Porvenir, donde se aprecia que existe personal insatisfecho y una alta tasa de deserción laboral; por ello, se busca identificar el nivel percibido de clima organizacional, de satisfacción laboral y la relaciones existentes entre estas variables y sus respectivas dimensiones; esta información es relevante para que los directivos de la institución financiera diseñen estrategias efectivas para mejorar el clima, la satisfacción y la retención del talento.

Asimismo, la presente investigación tiene una justificación por conveniencia, pues sus resultados son útiles para que el personal de dirección de la caja municipal de ahorro y crédito tome conciencia del nivel de clima organizacional y satisfacción laboral que percibe

el personal a su cargo; y de los principales aspectos que deben mejorar en base a los recursos disponibles.

También la presente investigación tiene una justificación social, pues estudiar el nivel y la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral hace posible identificar las percepciones de los empleados respecto a su ambiente de trabajo, e incidir favorablemente en sus actitudes y comportamientos futuros al mejorar las condiciones laborales que son consideradas como deficientes, de esta forma, la organización propicia mejores niveles de desempeño laboral y contribuye a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y sus respectivas familias.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según Ñaupas et al. (2018), una investigación aplicada busca emplear el conocimiento científico y teorías existentes para resolver problemas sociales sin orientarse a resolver problemas sociales específicos; por lo tanto, el tipo de investigación de la presente tesis es básica.

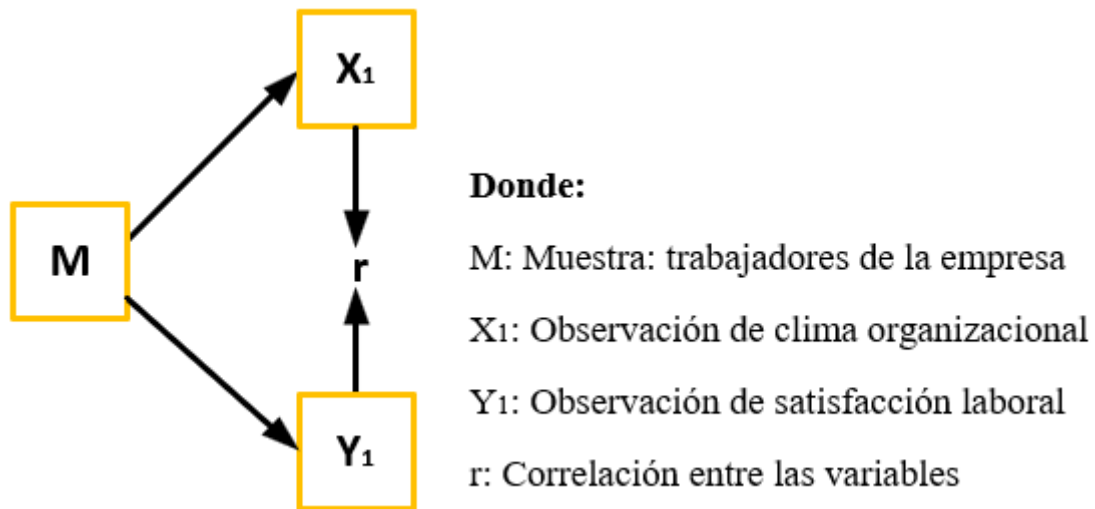
Según Ñaupas et al. (2018), una investigación con enfoque cuantitativo se caracteriza por emplear métodos numéricos, calcular magnitudes, realizar muestreos y aplicar técnicas estadísticas como las pruebas de hipótesis; por ello, la presente tesis que tiene como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio realizando la contrastación de hipótesis, presenta un enfoque cuantitativo.

Según Ñaupas et al. (2018), una investigación presenta un diseño No experimental cuando no ejerce algún estímulo sobre las variables de estudio para obtener algún resultado esperado; únicamente se limita a observar la ocurrencia de los fenómenos para describirlos y analizarlos; además Ñaupas et al. (2018) precisan que dentro de este diseño se encuentra el sub diseño transversal, que implica realizar el estudio de las variables durante un único periodo sin realizar seguimiento alguno; en tanto, la investigación es de tipo correlacional, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), una investigación correlacional pretende establecer asociaciones entre variables aplicando métodos estadísticos.

Por tanto, la presente tesis que no aplica estímulo alguno para manipular las variables de estudio recolecta los datos de la muestra de estudio en un único momento y busca establecer las relaciones existentes entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Por lo tanto, el diseño de la investigación es de tipo No experimental, transversal, descriptiva - correlacional.

En la figura 1 se presenta el esquema del diseño de investigación.

Figura 1. *Diseño de la investigación*



2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

De acuerdo con Arias (2020) la población objetivo de una investigación consiste de un grupo de elementos finitos o infinitos que presentan atributos comunes, en base a los cuales se estudia un fenómeno determinado. Por tanto, para la presente tesis se toma como referencia a una caja de municipal de ahorro y crédito del distrito El Porvenir, donde la población está compuesta por 32 trabajadores; de los cuales 24 trabajadores pertenecen al área de negocios y 8 trabajadores pertenecen al área de operaciones; en la tabla 1 se presenta el detalle de la población de estudio.

Tabla 1. Descripción de la población de estudio

Área	Puesto	N° colaboradores
Área de negocio	Administrador de agencia	1
	Asesor de negocios	23
Área de operaciones	Controlador de operaciones	1
	Auxiliar de operaciones	7
Total		32

Nota: Información proporcionada por Caja Trujillo agencia El Porvenir.

2.2.2. Muestra

De acuerdo con Arias (2020) la muestra de estudio consiste de una porción finita y representativa de la población que mantiene sus atributos, de la cual se extrae la información de estudio. El fin de establecer una muestra es reducir el costo y la complejidad de realizar el estudio en toda la población; sin embargo, cuando la población es pequeña y accesible se recomienda considerar una muestra de tipo censal, es decir, tomar como muestra a toda la población.

En ese sentido, la muestra de estudio de la presente tesis es de tipo censal y está compuesta por los 32 trabajadores que laboran en una caja municipal de ahorro y crédito del distrito El Porvenir; de los cuales 24 trabajadores pertenecen al área de negocios y 8 trabajadores pertenecen al área de operaciones.

2.2.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio de la presente tesis es el trabajador de una caja municipal de ahorro y crédito, del distrito El Porvenir.

2.3. Técnicas e instrumentos

2.3.1. Técnicas

Morán y Alvarado (2013) afirman que las técnicas son un conjunto de guías operativas que instruyen sobre cómo aplicar los instrumentos, asegurando que se desarrolle convenientemente la metodología establecida. Para recoger la data en la presente investigación se aplicará la técnica encuesta.

La encuesta, Arias (2020) precisa que esta técnica se emplea para obtener información de un conjunto de individuos, sobre sus percepciones relacionadas con una temática materia de estudio.

2.3.2. Instrumentos

Según Morán y Alvarado (2013) el instrumento es el mecanismo empleado para recoger los datos de estudio directamente de la muestra seleccionada; los cuales posteriormente serán procesados y analizados; además el instrumento deberá de aplicarse siguiendo los lineamientos de su técnica correspondiente. Por ello, en la presente investigación se consideró como instrumento al cuestionario, el cual corresponde a la técnica encuesta.

El cuestionario, Muñoz (2016) indica que este instrumento operacionaliza a la técnica encuesta, y su función es la recolección de datos que provienen de las respuestas que un conjunto de individuos brinda ante una serie de preguntas estructuradas con relación a las variables de estudio.

En este estudio, se medirán las variables de interés utilizando dos cuestionarios:

El cuestionario diseñado por la Dra. Sonia Palma Carrillo en 2004 para medir el clima organizacional consta de 50 preguntas en escala de Likert, abarcando cinco dimensiones: autorrealización, compromiso laboral, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo.

Asimismo, en 2005, la misma experta creó un cuestionario de 27 preguntas en escala de Likert para evaluar la satisfacción laboral, el cual incluye cuatro dimensiones: significado de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos.

Ambos instrumentos presentan un grado de confiabilidad excelente, puesto que se han aplicado con éxito en diversas investigaciones a nivel latinoamericano, en la tabla 2 se describe el valor del coeficiente Alfa de Cronbach y su respectivo grado de confiabilidad para ambos instrumentos.

Tabla 2. *Resultados de prueba de confiabilidad*

Instrumento	Instrumento de medición del clima organizacional	Instrumento de satisfacción laboral
Alfa de Cronbach	0.981	0.909
Grado de confiabilidad	Excelente	Excelente

Nota. Análisis de confiabilidad realizado por los investigadores Apaza (2018) y Palma (2005)

2.4. Procedimiento de recolección de datos

Hernández y Mendoza (2018) afirman que la etapa de recolección de datos implica la aplicación de los instrumentos elegidos para recoger información relevante directamente de la muestra seleccionada; esta data obtenida constituye la base para realizar el análisis y cumplir con los objetivos de investigación de forma satisfactoria.

Los datos de estudio de la presente investigación serán recolectados de la muestra de 32 trabajadores que laboran en una caja municipal de ahorro y crédito del Porvenir mediante la aplicación de los cuestionarios en escala de Likert para medir las variables clima organizacional y satisfacción laboral, siguiendo este procedimiento:

Como primer paso, se solicita autorización al representante legal de la caja municipal de ahorro y crédito, para realizar la aplicación del cuestionario, la cual se conversó con el encargado; luego contando con dicha autorización, se coordina individualmente con cada uno de los trabajadores el modo más adecuado para que puedan llenar los cuestionarios,

pudiendo optar por hacerlo virtualmente mediante formularios de Google o llenar el formato en físico de los cuestionarios.

Conforme se van aplicando los cuestionarios, se va trasladando la data resultante a una hoja de cálculo de Excel 2019 para su posterior análisis.

1.1. Análisis de datos

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) el proceso de análisis de datos es la etapa siguiente a la recolección de los mismos, y para su análisis cuantitativo se emplea como soporte diversos programas computacionales que permiten realizar el análisis estadístico y ayudan en la interpretación de resultados.

Por tanto, en la presente investigación luego de aplicar los cuestionarios a la muestra de estudio y contar con la tabulación de resultados, se realiza el análisis de datos mediante el siguiente procedimiento:

Como primer paso se analizó la tabulación de los valores obtenidos de la escala de Likert (del 1 al 5) ordenando en columnas cada una de las preguntas consecutivas de los cuestionarios y en filas las respuestas de los trabajadores; luego se realizan semisumas que corresponden a los valores de los ítems de cada dimensión y de cada variable, añadiendo columnas en la parte derecha de la tabla, los valores de la tabla resultante se trasladan al software IBM SPSS v26 para continuar su procesamiento estadístico.

En el software IBM SPSS se realizará el procesamiento estadístico aplicando técnicas de estadística descriptiva y estadística inferencial.

Mediante la estadística descriptiva se identificarán los niveles de cada variable y dimensión según los baremos de nivel que corresponden a cada instrumento de medición (se presenta en los anexos 3 y 4) y se reportará tablas de distribución de frecuencias con sus correspondientes gráficos de barras que representan los niveles de percepción (muy bajo,

bajo, medio, alto, muy alto) de los trabajadores de la muestra de acuerdo a las variables clima organizacional, satisfacción laboral y cada una de sus dimensiones.

Mediante la estadística inferencial se realizó la prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones de estudio, procesando la prueba estadística de Kolmogorov Smirnov; en base a dichos resultados se decide la prueba estadística adecuada para realizar la contrastación de las hipótesis, que puede ser el estadístico Rho de Spearman si la data de las variables no se ajusta a una distribución normal, o el estadístico r de Pearson si la data de las variables se ajusta a una distribución normal.

Mediante la estadística inferencial se ejecuta la verificación de las hipótesis empleando la prueba estadística correspondiente (r de Pearson o Rho de Spearman), dando cumplimiento a los objetivos de investigación propuestos, determinando si existe o no una relación significativa entre los elementos de estudio.

1.2. Aspectos éticos

En el desarrollo de la presente tesis se realizará respetando los principios éticos de veracidad, que se manifiesta en la recolección, procesamiento, análisis y presentación de hallazgos verídicos y con la mayor exactitud posible; además, se cumple con el principio de respeto, pues se cuenta con la autorización de la caja municipal para administrar los cuestionarios a los colaboradores del distrito El Porvenir, sin ejercer coacción alguna, manteniendo la confidencialidad correspondiente y empleando la data recolectada para fines estrictamente académicos; de igual modo, se consultará el repositorio institucional UPN, biblioteca virtual para consultar recursos académicos, se respeta la propiedad intelectual citando a las fuentes y a los autores que fueron tomados como referencia en el marco teórico bajo la norma APA versión 7.

- **Confidencialidad:** Como parte del compromiso de los investigadores, se respetará la confidencialidad e identidad de la información de la empresa que permiten realizar el estudio y su aplicación dentro de su agencia.
- **Integridad:** Se considera la aplicación de la integridad moral en el ámbito profesional, demostrando siempre actuar con justicia y equidad.
- **Consentimiento informado:** Los participantes en el proyecto de investigación, estuvieron informados siempre del propósito del estudio.
- **Anonimidad del informante:** Se otorgó confianza a los colaboradores, protegiendo siempre su identidad en la investigación para no ocasionar problemas en el clima laboral.
- **Objetividad:** Actuar libre de conflictos de interés en la aplicación de nuestro estudio, así mismo estamos en la obligación de actuar verazmente como profesionales.
- **Libre participación:** Los trabajadores involucrados en la muestra colaboraron de manera independiente.
- **Veracidad:** Se toma en cuenta las normas prescritas para evidenciar a los autores que han sido tomados en cuenta, así como, los materiales bibliográficos consultados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Al procesar la data recolectada mediante los instrumentos de medición del clima organizacional y satisfacción laboral aplicados a la muestra de 32 trabajadores que laboran en una caja municipal de ahorro y crédito, se construyeron diversos estadísticos descriptivos como tablas de contingencia, tablas de distribución de frecuencias y por último se realizó las pruebas de hipótesis para determinar las correlaciones entre las variables y las dimensiones consideras en los objetivos de investigación

3.1 Tablas de contingencia

Tabla 3. *Tabla de contingencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023*

			Satisfacción laboral				Total
			Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Clima organizacional	Bajo	Recuento	1	1	1	0	3
		% del total	3,1%	3,1%	3,1%	0,0%	9,4%
	Medio	Recuento	0	3	2	0	5
		% del total	0,0%	9,4%	6,3%	0,0%	15,6%
	Alto	Recuento	0	0	11	0	11
		% del total	0,0%	0,0%	34,4%	0,0%	34,4%
	Muy alto	Recuento	0	0	9	4	13
		% del total	0,0%	0,0%	28,1%	12,5%	40,6%
	Total	Recuento	1	4	23	4	32
		% del total	3,1%	12,5%	71,9%	12,5%	100,0%

En la tabla 3 se muestra que el 3.1% de los trabajadores de una caja municipal en El Porvenir perciben un nivel bajo tanto de clima organizacional y de satisfacción laboral; el 9.4% de los trabajadores de una caja municipal en El Porvenir perciben un nivel medio tanto

de clima organizacional y de satisfacción laboral; el 34.4% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel alto tanto de clima organizacional y de satisfacción laboral y el 12.5% de los trabajadores de una caja municipal de El Porvenir perciben un nivel muy alto tanto de clima organizacional y de satisfacción laboral.

Tabla 4. *Tabla de contingencia entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023*

		Satisfacción laboral				Total	
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Autorrealización	Bajo	Recuento	0	1	1	0	2
		% del total	0,0%	3,1%	3,1%	0,0%	6,3%
	Medio	Recuento	1	2	1	0	4
		% del total	3,1%	6,3%	3,1%	0,0%	12,5%
	Alto	Recuento	0	1	12	1	14
		% del total	0,0%	3,1%	37,5%	3,1%	43,8%
	Muy alto	Recuento	0	0	9	3	12
		% del total	0,0%	0,0%	28,1%	9,4%	37,5%
Total	Recuento	1	4	23	4	32	
	% del total	3,1%	12,5%	71,9%	12,5%	100,0%	

En la tabla 4 se muestra que el 0.00% de los trabajadores de una caja municipal en El Porvenir perciben un nivel bajo tanto de autorrealización como de satisfacción laboral; el 6.3% de los trabajadores de una caja municipal en El Porvenir perciben un nivel medio tanto de autorrealización como de satisfacción laboral; el 37.5% de los trabajadores de caja municipal en El Porvenir perciben un nivel alto tanto de autorrealización como de satisfacción laboral y el 9.4% de los trabajadores de una caja municipal perciben un nivel muy alto tanto de autorrealización como de satisfacción laboral.

Tabla 5. *Tabla de contingencia entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023*

			Satisfacción laboral				Total
			Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Involucramiento laboral	Bajo	Recuento	1	1	1	0	3
		% del total	3,1%	3,1%	3,1%	0,0%	9,4%
	Medio	Recuento	0	2	3	0	5
		% del total	0,0%	6,3%	9,4%	0,0%	15,6%
	Alto	Recuento	0	1	14	0	15
		% del total	0,0%	3,1%	43,8%	0,0%	46,9%
	Muy alto	Recuento	0	0	5	4	9
		% del total	0,0%	0,0%	15,6%	12,5%	28,1%
	Total	Recuento	1	4	23	4	32
		% del total	3,1%	12,5%	71,9%	12,5%	100,0%

En la tabla 5 se observa que el 3.1% de los trabajadores una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel bajo tanto de involucramiento laboral como de satisfacción laboral; el 6.3% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel medio tanto de involucramiento laboral como de satisfacción laboral; el 43.8% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel alto tanto de involucramiento laboral como de satisfacción laboral y el 12.5% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel muy alto tanto de involucramiento laboral como de satisfacción laboral..

Tabla 6. *Tabla de contingencia entre la supervisión y la satisfacción laboral de los de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.*

		Satisfacción laboral				Total	
		Bajo	Medio	Alto	Muy alto		
Supervisión	Bajo	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	3,1%
	Medio	Recuento	1	3	4	0	8
		% del total	3,1%	9,4%	12,5%	0,0%	25,0%
	Alto	Recuento	0	0	12	1	13
		% del total	0,0%	0,0%	37,5%	3,1%	40,6%
	Muy alto	Recuento	0	0	7	3	10
		% del total	0,0%	0,0%	21,9%	9,4%	31,3%
Total	Recuento	1	4	23	4	32	
	% del total	3,1%	12,5%	71,9%	12,5%	100,0%	

En la tabla 6 se muestra que el 0.0% de los colaboradores de una caja municipal de en el Porvenir perciben un nivel bajo tanto de supervisión como de satisfacción laboral; el 9.4% de los trabajadores una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel medio tanto de supervisión como de satisfacción laboral; el 37.5% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel alto tanto de supervisión como de satisfacción laboral y el 9.4% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel muy alto tanto de supervisión como de satisfacción laboral.

Tabla 7. *Tabla de contingencia entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023*

			Satisfacción laboral				Total
			Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Comunicación	Bajo	Recuento	1	1	0	0	2
		% del total	3,1%	3,1%	0,0%	0,0%	6,3%
	Medio	Recuento	0	3	3	0	6
		% del total	0,0%	9,4%	9,4%	0,0%	18,8%
	Alto	Recuento	0	0	16	1	17
		% del total	0,0%	0,0%	50,0%	3,1%	53,1%
	Muy alto	Recuento	0	0	4	3	7
		% del total	0,0%	0,0%	12,5%	9,4%	21,9%
	Total	Recuento	1	4	23	4	32
		% del total	3,1%	12,5%	71,9%	12,5%	100,0%

En la tabla 7 se muestra que el 3.1% de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel bajo tanto de comunicación como de satisfacción laboral; el 9.4% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel medio tanto de comunicación como de satisfacción laboral; el 50.0% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel alto tanto de comunicación como de satisfacción laboral y el 9.4% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel muy alto tanto de comunicación como de satisfacción laboral.

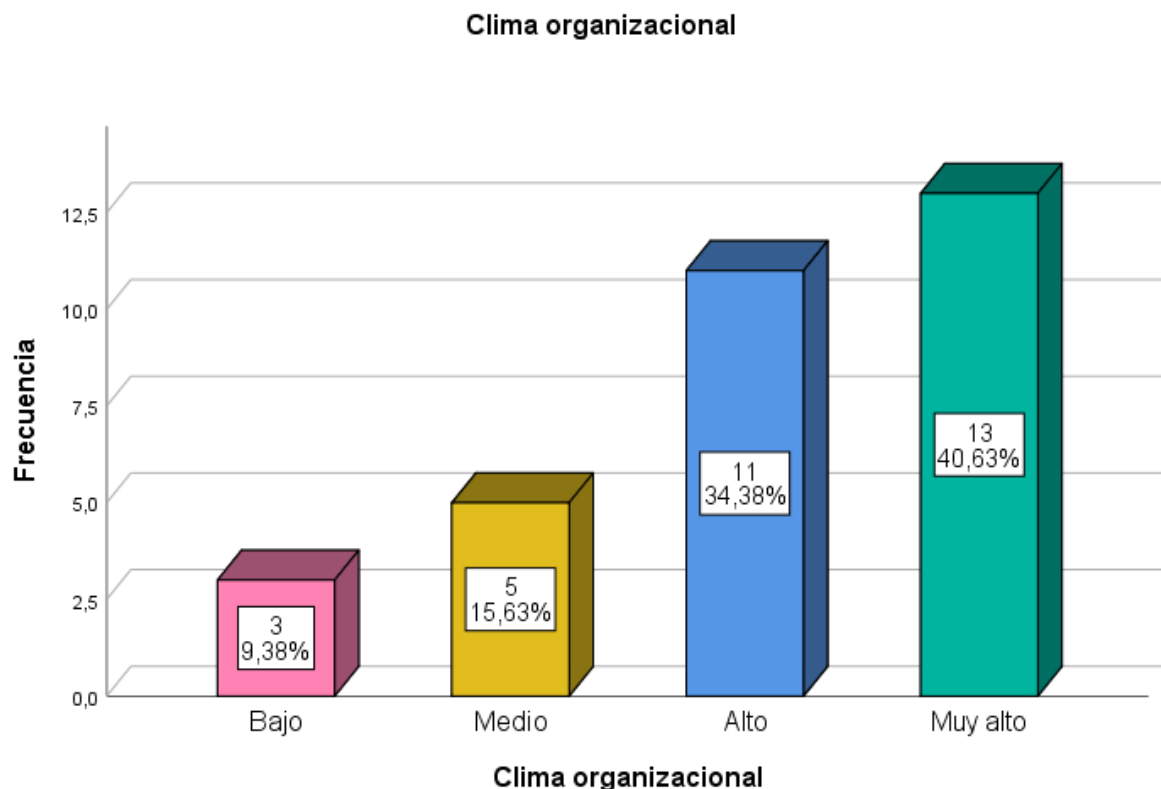
Tabla 8. *Tabla de contingencia entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores en una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023*

			Satisfacción laboral				Total
			Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Condiciones laborales	Bajo	Recuento	0	1	1	0	2
		% del total	0,0%	3,1%	3,1%	0,0%	6,3%
	Medio	Recuento	1	3	4	0	8
		% del total	3,1%	9,4%	12,5%	0,0%	25,0%
	Alto	Recuento	0	0	13	0	13
		% del total	0,0%	0,0%	40,6%	0,0%	40,6%
	Muy alto	Recuento	0	0	5	4	9
		% del total	0,0%	0,0%	15,6%	12,5%	28,1%
	Total	Recuento	1	4	23	4	32
		% del total	3,1%	12,5%	71,9%	12,5%	100,0%

En la tabla 8 se muestra que el 0.0% de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel bajo tanto de condiciones laborales como de satisfacción laboral; el 9.4% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel medio tanto de condiciones laborales como de satisfacción laboral; el 40.6% de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel alto tanto de condiciones laborales como de satisfacción laboral y el 12.5% de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir perciben un nivel muy alto tanto de condiciones laborales como de satisfacción laboral.

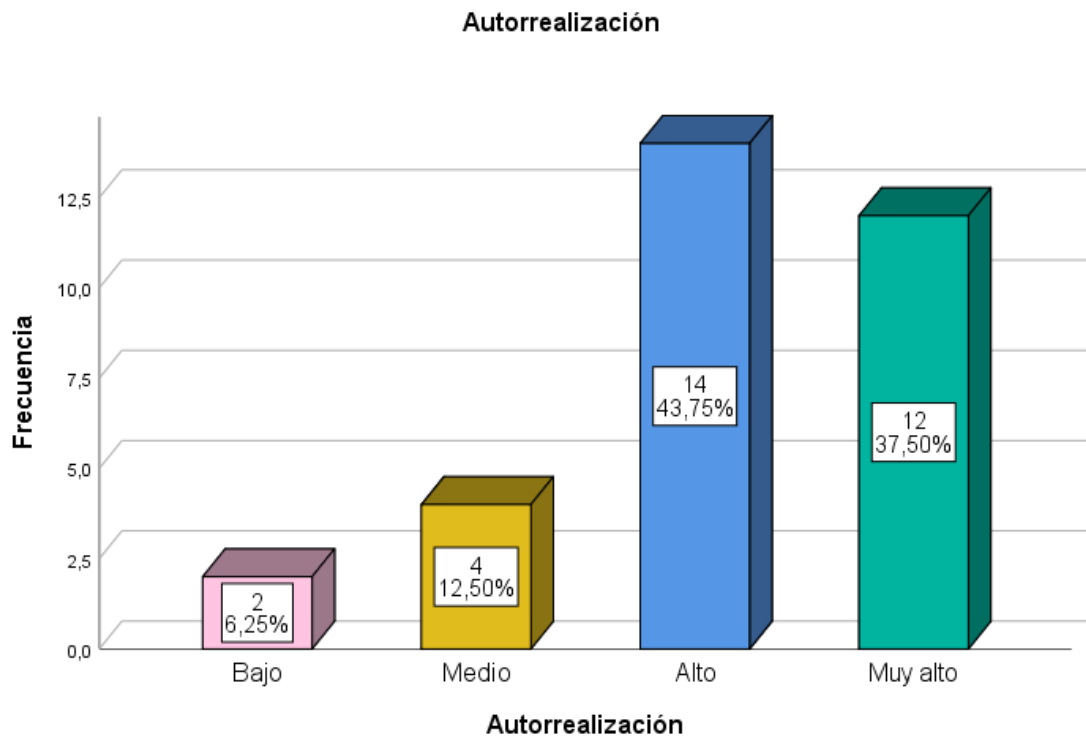
3.1 Distribución de frecuencias

Figura 2. Niveles de la variable clima organizacional



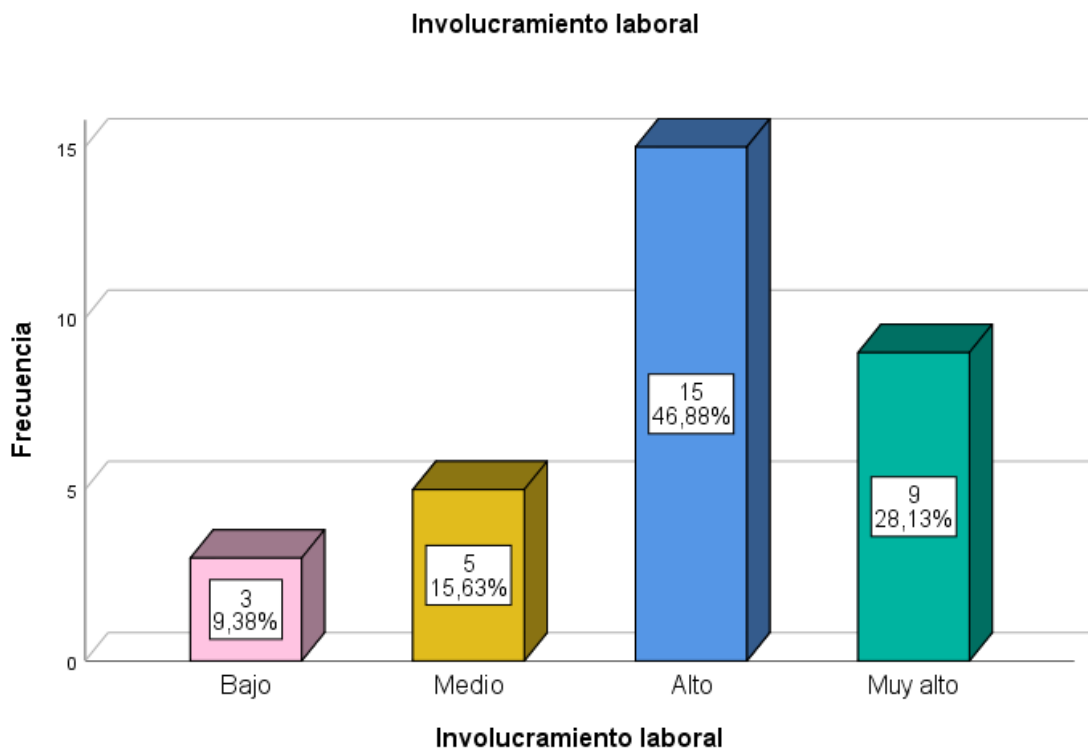
Se observa en la figura 2 que el nivel predominante de la variable clima organizacional en la percepción de los colaboradores de una caja en el Porvenir es el nivel muy alto con un 40.63% del total de percepciones, seguido por el nivel alto con un 34.38%, el nivel medio que agrupa un 15.63% y el nivel bajo que representa el 9.38% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Los trabajadores tienen una buena percepción de su lugar de trabajo y, por tanto, 24 de ellos perciben un buen clima laboral y el 75.01% pertenecen al nivel alto y muy alto.

Figura 3. Niveles de la dimensión autorrealización



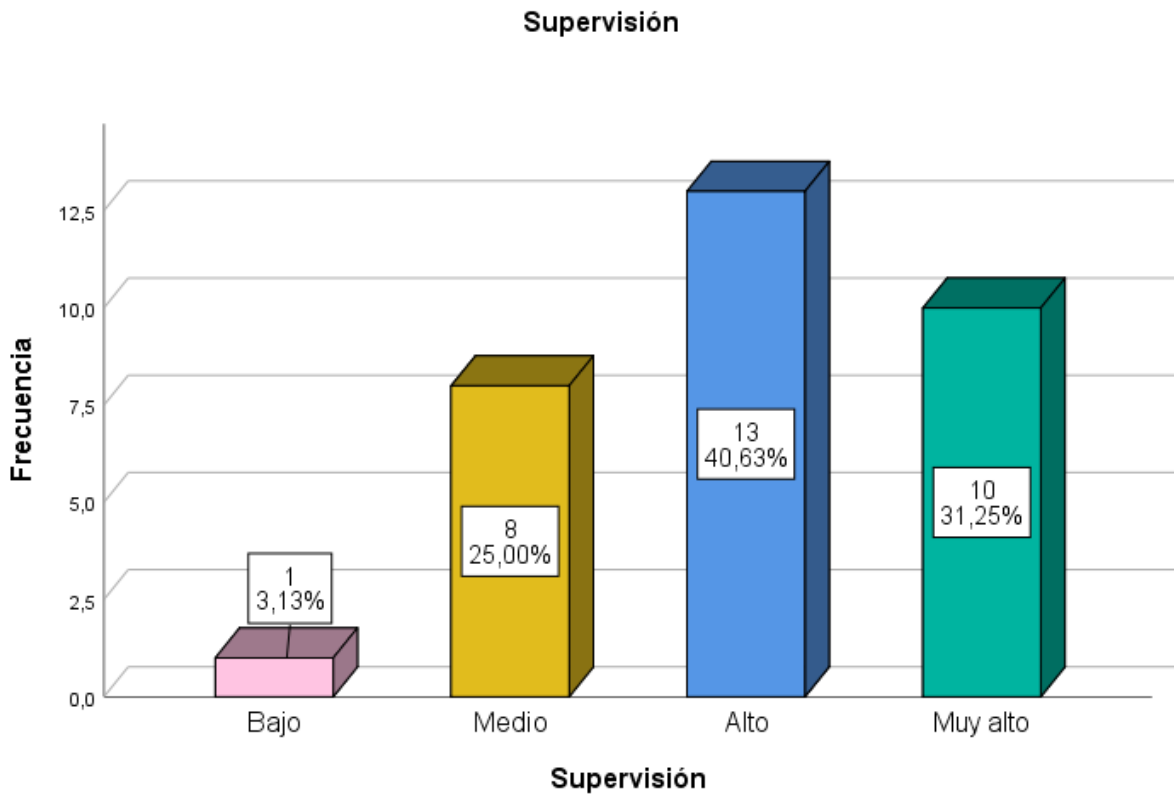
Se observa en la figura 3 que el nivel predominante de la dimensión autorrealización en la percepción de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir es el nivel alto con un 43.75% del total de percepciones, seguido por el nivel muy alto con un 37.50%, el nivel medio que agrupa un 12.50% y el nivel bajo que representa el 6.25% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Se observa que los trabajadores tienen aspiraciones satisfactorias personales y 26 de ellos se sienten autorrealizados ya que representan el 81.25%.

Figura 4. Niveles de la dimensión autorrealización



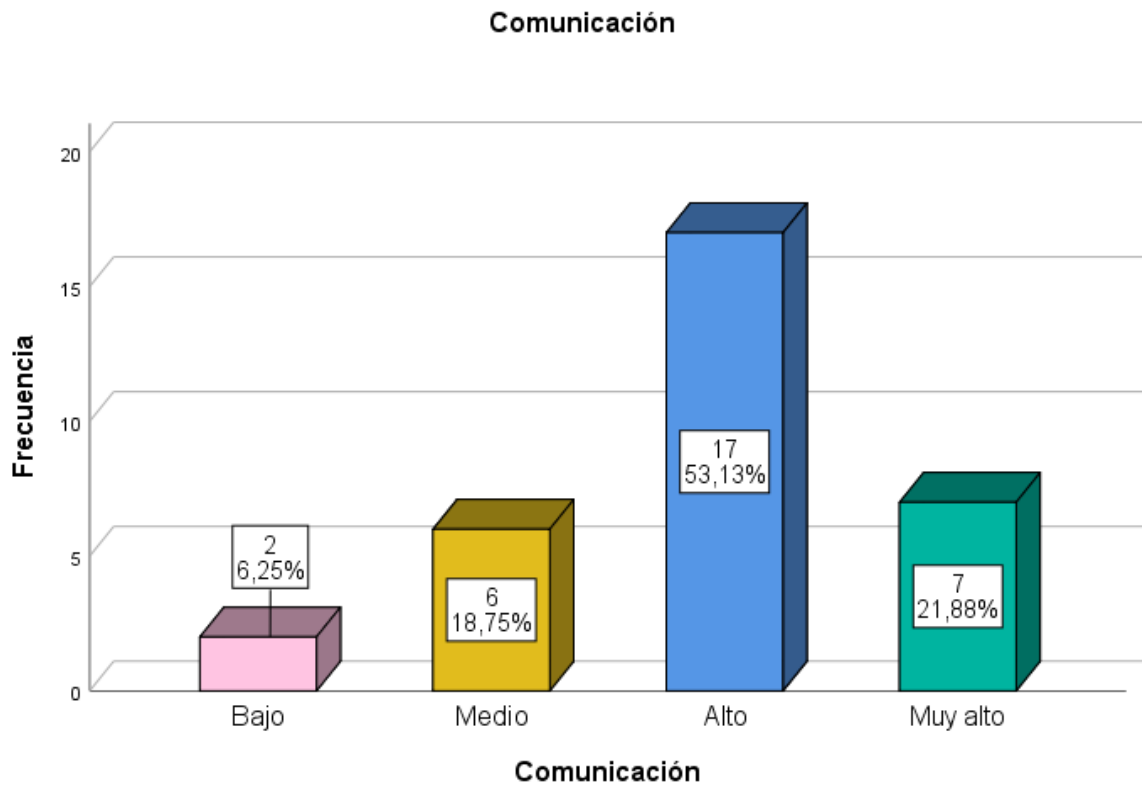
Se observa en la figura 4 que el nivel predominante de la dimensión involucramiento laboral en la percepción de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir es el nivel alto con un 46.88% del total de percepciones, seguido por el nivel muy alto con un 28.13%, el nivel medio que agrupa un 15.63% y el nivel bajo que representa el 9.38% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Se observa que los trabajadores son participativos, logran dar ideas importantes dentro de la organización, concluyendo que 24 de ellos se sienten involucrados por ello representan el 75.01%.

Figura 5. Niveles de la dimensión supervisión



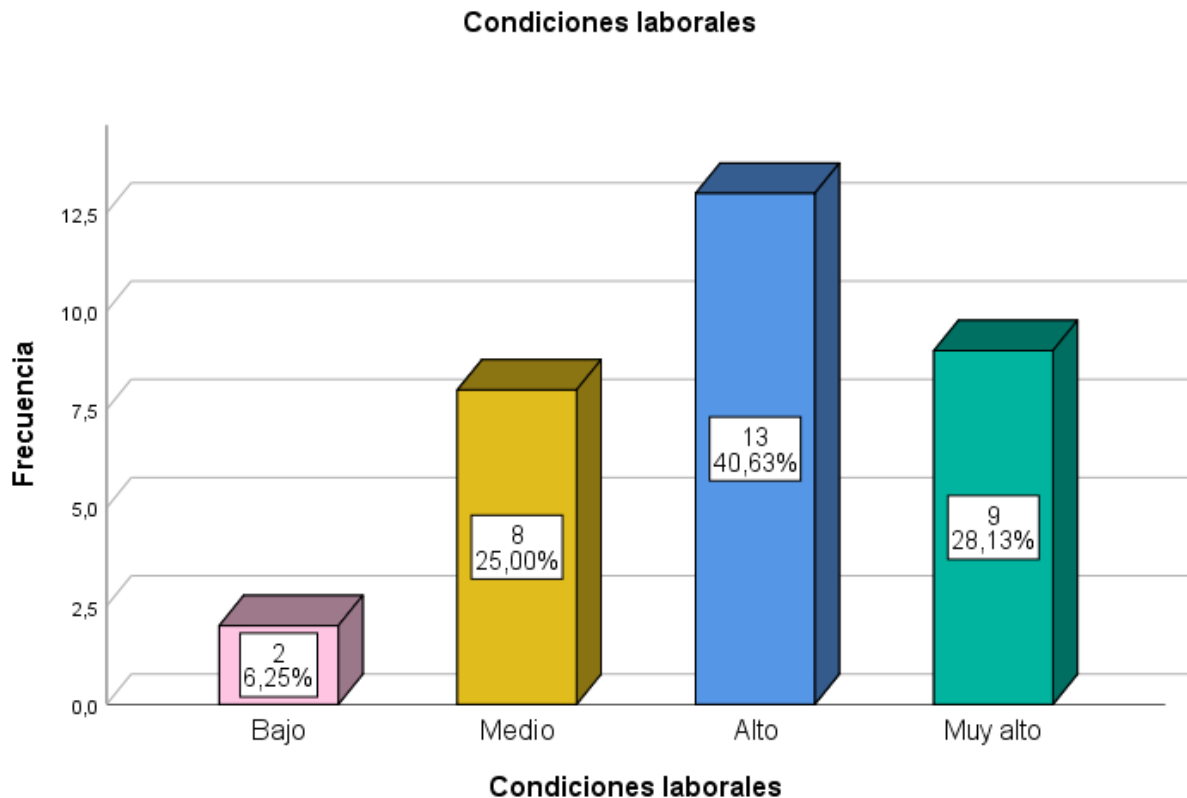
Se observa en la figura 5 que el nivel predominante de la dimensión supervisión en la percepción de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir es el nivel alto con un 40.63% del total de percepciones, seguido por el nivel muy alto con un 31.25%, el nivel medio que agrupa un 25.00% y el nivel bajo que representa el 3.13% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Se identifica que los colaboradores se sienten dirigidos, logran dar lo mejor de ellos, concluyendo que 23 de ellos que representan el 75.01% perciben un nivel satisfactorio de supervisión de parte de sus superiores.

Figura 6. Niveles de la dimensión comunicación



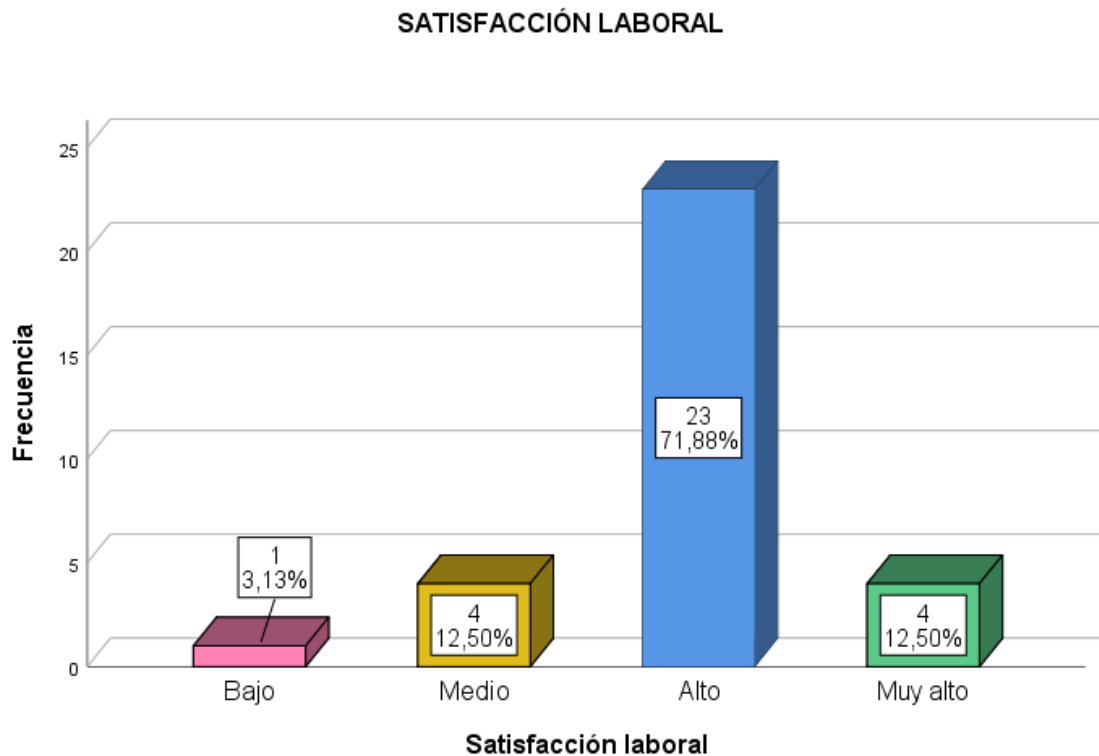
Se muestra en la figura 6 que el nivel predominante de la dimensión comunicación en la percepción de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir es el nivel alto con un 53.13% del total de percepciones, seguido por el nivel muy alto con un 21.88%, el nivel medio que agrupa un 18.75% y el nivel bajo que representa el 6.25% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Se identifica que existe un buen nivel de comunicación entre los trabajadores, logrando respuestas asertivas, pues 24 de ellos que representan el 75.01% del total, perciben un nivel satisfactorio de comunicación dentro de su ambiente laboral.

Figura 7. Niveles de la dimensión condiciones laborales



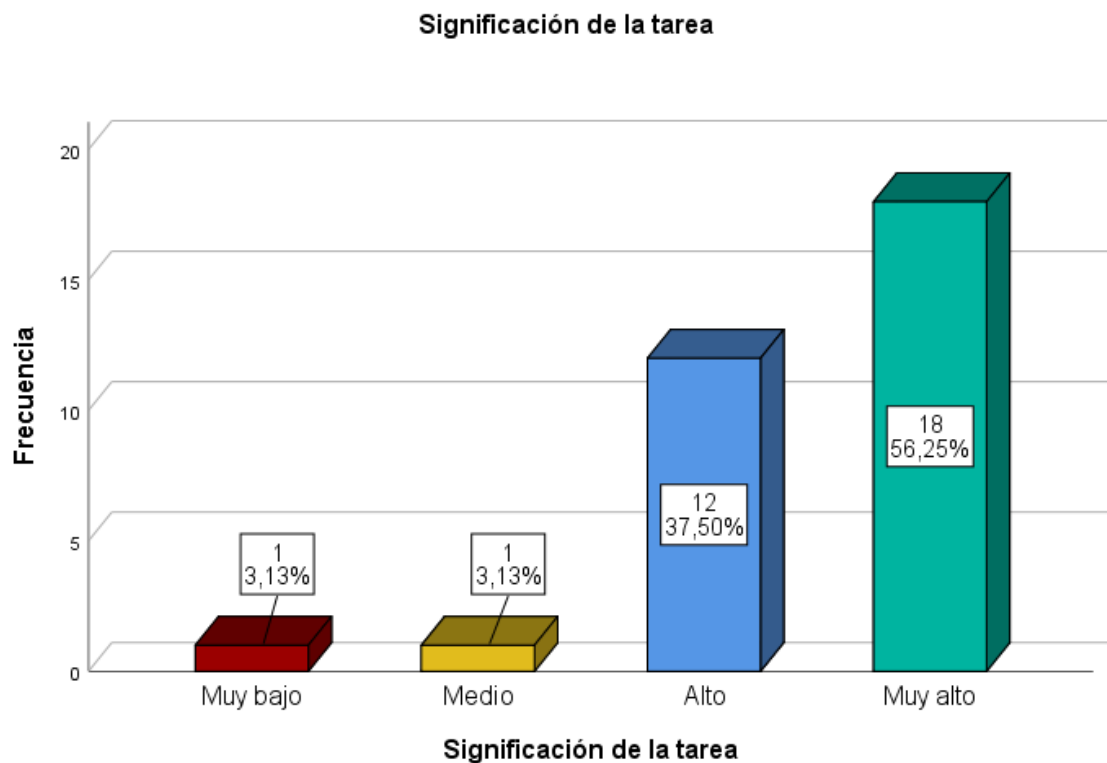
Se muestra en la figura 7 que el nivel predominante de la dimensión condiciones laborales en la percepción de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir es el nivel alto con un 40.63% del total de percepciones, seguido por el nivel muy alto con un 28.13%, el nivel medio que agrupa un 25.00% y el nivel bajo que representa el 6.25% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Se identifica que en mayor porcentaje los trabajadores perciben las condiciones laborales como positivas, pues los niveles alto y muy alto son los predominantes.

Figura 8. Niveles de la variable satisfacción laboral



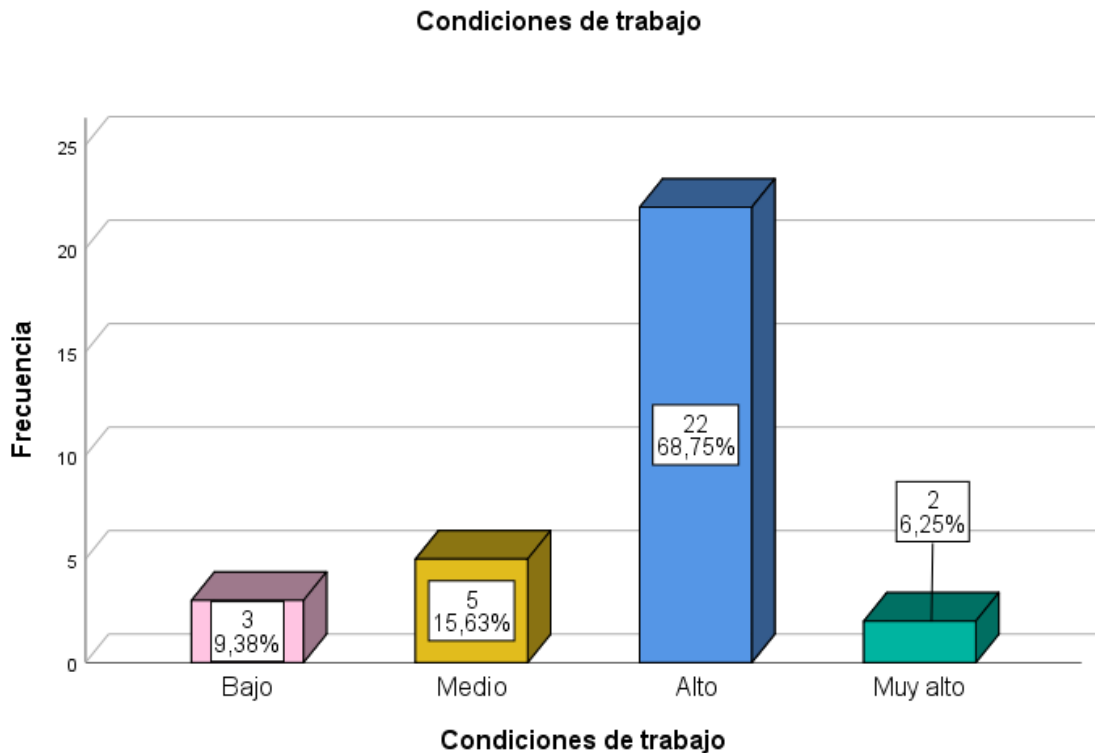
Se omuestra en la figura 8 que el nivel predominante de la variable satisfacción laboral en la percepción de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir es el nivel alto con un 71.88% del total de percepciones, seguido por el nivel muy alto y el nivel medio con un 12.50% de las percepciones del personal de la muestra de estudio, y por último el nivel bajo con sólo el 3.13% del total de percepciones. Se identifica que en mayor porcentaje los trabajadores perciben la satisfacción laboral como positiva, pues los niveles alto y muy alto son los predominantes; por tanto, el trabajador de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, se siente satisfecho en su trabajo que desempeña.

Figura 9. Niveles de la dimensión significación de la tarea



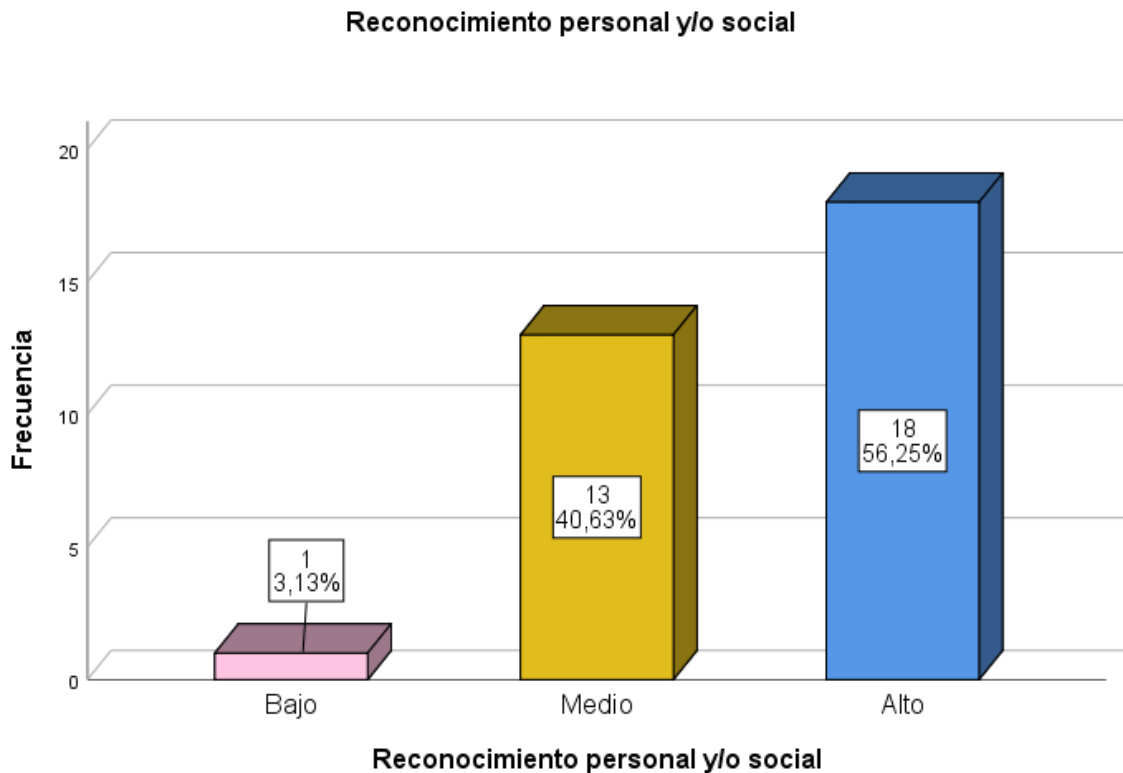
Se muestra en la figura 9 que el nivel predominante de la dimensión significación de la tarea en la percepción de los colaboradores una caja municipal en el Porvenir es el nivel muy alto con un 56.25% del total de percepciones, seguido por el nivel alto con un 37.50%, el nivel medio que agrupa un 3.13% y el nivel bajo que representa el 3.13% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Se identifica que en mayor porcentaje los trabajadores perciben la significancia de la tarea como positiva, pues los niveles alto y muy alto son los predominantes; por tanto, el trabajador de una caja municipal en el Porvenir, siente que el trabajo que desempeña es valioso para la empresa.

Figura 10. Niveles de la dimensión condiciones de trabajo



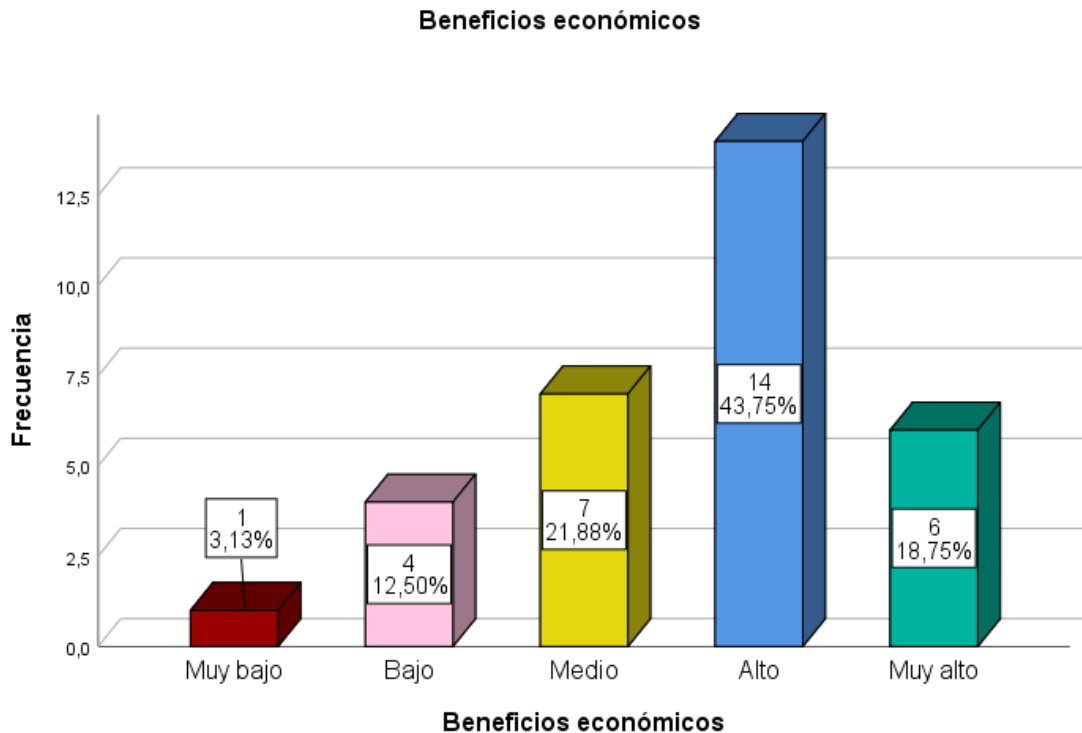
Se observa en la figura 10 que el nivel predominante de la dimensión condiciones de trabajo en la percepción de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir es el nivel alto con un 68.75% del total de percepciones, seguido por el nivel medio con un 15.63%, el nivel medio que agrupa un 15.63% y el nivel bajo que representa el 9.38% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Se identifica que en mayor porcentaje los trabajadores perciben las condiciones de trabajo como positiva, pues los niveles alto y muy alto agrupan el 75% del total de las percepciones; por tanto, el trabajador de una caja municipal en el Porvenir, siente que las condiciones de trabajo que le brinda la empresa son satisfactorias.

Figura 11. Niveles de la dimensión reconocimiento personal y/o social



Se observa en la figura 11 que el nivel predominante de la dimensión reconocimiento personal y/o social en la percepción de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir es el nivel alto con un 56.25% del total de percepciones, seguido por el nivel medio con un 40.63%, y el nivel bajo que representa el 3.13% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Se identifica que en mayor porcentaje los trabajadores perciben el reconocimiento personal y/o social como positivo, pues el nivel alto es el predominante; por tanto, el trabajador de una caja municipal en el Porvenir, siente que la empresa reconoce que su trabajo es valioso para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Figura 12. Niveles de la dimensión beneficios económicos



Se observa en la figura 12 que el nivel predominante de la dimensión beneficios económicos en la percepción de los colaboradores de una caja municipal en el Porvenir es el nivel alto con un 43.75% del total de percepciones, seguido por el nivel medio con un 21.88%, el nivel muy alto que agrupa un 18.75%, el nivel bajo que acumula el 12.50% y el nivel muy bajo que representa el 3.13% de las percepciones del personal de la muestra de estudio. Se identifica que en mayor porcentaje los trabajadores perciben los beneficios económicos como positivos, pues los niveles alto y muy alto agrupan el 62.5% de las percepciones; por tanto, el trabajador de una caja municipal en el Porvenir, siente que los beneficios económicos que percibe de la empresa son justos.

3.2 Análisis inferencial

Para realizar las pruebas de hipótesis que identifican las relaciones existentes entre las variables y dimensiones planteadas en los objetivos de estudio, primeramente, se analizó la distribución de la data para identificar su ajuste a la distribución normal y decidir apropiadamente el estadístico de correlación que se debe aplicar.

Se establece para ello una prueba de hipótesis preliminar relacionada con la normalidad de la data.

- H_1 : La data analizada tiene una distribución distinta a la distribución normal.
- H_0 : La data analizada tiene una distribución normal.

Nivel de confianza: 95% y nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

- Si nivel de significancia (sig) < 0.05; se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).
- Si nivel de significancia (sig) \geq 0.05; se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis de investigación (H_1).

Tabla 9. *Tabla de prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,931	32	,042
Autorrealización	,924	32	,027
Involucramiento laboral	,905	32	,008
Supervisión	,948	32	,129
Comunicación	,933	32	,046
Condiciones laborales	,949	32	,136
Satisfacción Laboral	,930	32	,039

Considerando que el número de datos analizar es inferior a 50 elementos, se realiza la prueba de normalidad mediante el estadístico Shapiro Wilk, se observa en la tabla 9 que

el clima organizacional, autorrealización, involucramiento laboral, comunicación y satisfacción laboral, presentan un nivel de significancia menor a 0.05, por tanto, estas variables y dimensiones presentan una distribución distinta a la normal; mientras que la supervisión y las condiciones laborales presentan un nivel de significancia mayor a 0.05 lo que indica que estas variables y dimensiones presentan una distribución normal. Considerando estos resultados, la variable satisfacción laboral no presenta una distribución normal, y al estar presente en cada una de las correlaciones a probar, corresponde en todos los casos aplicar la prueba estadística Rho de Spearman.

Para identificar la relación requerida se realiza la contrastación de la hipótesis general:

- **Prueba de hipótesis general:**

- **H₀:** No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.
- **H₁:** Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

Nivel de confianza: 95% y nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

- Si nivel de significancia (sig) < 0.05; se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de investigación (H₁).
- Si nivel de significancia (sig) >= 0.05; se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis de investigación (H₁).

Tabla 10. *Tabla de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral*

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	32	32
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

Nota: Resultados correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

En la siguiente tabla se procesó la prueba estadística Rho de Spearman para mostrar la correlación existente del clima organizacional y la satisfacción laboral; obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, según la regla de decisión establecida, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para asegurar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal en El Porvenir, Trujillo – Perú ,2023.

En adición a ello, el coeficiente de correlación $r=0.844$ indica que la relación identificada es positiva y alta.

3.3.1 Resultado del objetivo específico 1: Identificar la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal en el Porvenir, Trujillo - Perú 2023.

Para identificar la relación requerida se realiza la contrastación de la hipótesis específica 1.

- **Prueba de hipótesis específica 1:**

- **H₀:** No existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.
- **H₁:** Existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

Nivel de confianza: 95% y nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

- Si nivel de significancia (sig) < 0.05; se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de investigación (H₁).
- Si nivel de significancia (sig) >= 0.05; se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis de investigación (H₁).

Tabla 11. *Tabla de correlación entre autorrealización y satisfacción laboral*

		Autorrealización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,811**
	Autorrealización Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
	Coefficiente de correlación	,811**	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

En la tabla 11 se procesó la prueba estadística Rho de Spearman para probar la correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral; obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, según la regla de decisión establecida, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

En adición a ello, el coeficiente de correlación $r=0.811$ indica que la relación identificada es positiva y alta.

3.3.2 Resultado del objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

Para identificar la relación requerida se realiza la contrastación de la hipótesis específica 2:

Para identificar la relación requerida se realiza la contrastación de la hipótesis específica 2:

- **Prueba de hipótesis específica 2:**

- **H₀:** No existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023
- **H₁:** Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023

Nivel de confianza: 95% y nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

- Si nivel de significancia (sig) < 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).
- Si nivel de significancia (sig) ≥ 0.05 ; se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis de investigación (H_1).

Tabla 12. *Tabla de correlación entre involucramiento laboral y satisfacción laboral*

		Involucramiento laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	1,000	,802**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	,802**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

En la tabla 12 se procesó la prueba estadística Rho de Spearman para probar la correlación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral; obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, según la regla de decisión establecida, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023. En adición a ello, el coeficiente de correlación $r=0.802$ indica que la relación identificada es positiva y alta.

3.3.3 Resultado del objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

Para identificar la relación requerida se realiza la contrastación de la hipótesis específica

- **Prueba de hipótesis específica 3:**

- **H₀:** No existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.
- **H₁:** Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

Nivel de confianza: 95% y nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

- Si nivel de significancia (sig) < 0.05; se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de investigación (H₁).
- Si nivel de significancia (sig) >= 0.05; se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis de investigación (H₁).

Tabla 13. *Tabla de correlación entre supervisión y satisfacción laboral*

		Supervisión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,826**
		N	.
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,826**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
		N	32

En la tabla 13 se procesó la prueba estadística correlación de Pearson para probar la correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral; obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, según la regla de decisión establecida, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

En adición a ello, el coeficiente de correlación $r=0.826$ indica que la relación identificada es positiva y alta.

3.3.4 Resultado del objetivo específico 4: Identificar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores una Caja Municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

Para identificar la relación requerida se realiza la contrastación de la hipótesis específica 4:

- **Prueba de hipótesis específica 4:**
 - **H₀:** No existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.
 - **H₁:** Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

Nivel de confianza: 95% y nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

- Si nivel de significancia (sig) < 0.05 ; se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

- Si nivel de significancia (sig) ≥ 0.05 ; se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis de investigación (H_1).

Tabla 14. *Tabla de correlación entre comunicación y satisfacción laboral*

		Comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación		
	Coefficiente de correlación	1,000	,839**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
	Satisfacción laboral		
	Coefficiente de correlación	,839**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

En la tabla 14 se procesó la prueba estadística Rho de Spearman para probar la correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral; obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, según la regla de decisión establecida, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Caja Municipal en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

En adición a ello, el coeficiente de correlación $r=0.839$ indica que la relación identificada es positiva y alta.

3.3.5 Resultado del objetivo específico 5: Identificar la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

Para identificar la relación requerida se realiza la contrastación de la hipótesis específica 5:

- **Prueba de hipótesis específica 5:**

- **H₀:** No existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

- **H₁:** Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

Nivel de confianza: 95% y nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión:

- Si nivel de significancia (sig) < 0.05; se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de investigación (H₁).
- Si nivel de significancia (sig) >= 0.05; se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis de investigación (H₁).

Tabla 15. *Tabla de correlación entre condiciones laborales y satisfacción laboral*

		Condiciones laborales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,817**
		N	32
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,817**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	32

En la tabla 15 se procesó la prueba estadística correlación de Pearson para probar la correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral; obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$; por lo tanto, según la regla de decisión establecida, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023.

En adición a ello, el coeficiente de correlación $r=0.817$ indica que la relación identificada es positiva y alta.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Al realizar la presente investigación, se superó algunas limitaciones que se presentaron en su desarrollo, como la dificultad para acceder a los trabajadores de la entidad financiera en estudio para aplicarles los instrumentos de recolección de datos, considerando que por la naturaleza de sus funciones dentro de su jornada laboral tienen horas de trabajo en campo; sin embargo, contando con la autorización del administrador de agencia, fue posible planificar la aplicación de los cuestionarios en un horario que no afecte la actividad laboral.

Se planteó como objetivo general identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Según Chiavenato (2019) el clima organizacional es un conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre el ambiente laboral y se encuentra relacionado estrechamente con la motivación de los empleados, por ello, un clima organizacional positivo genera un alto nivel de motivación y de igual modo se aumenta la satisfacción laboral, mejora el ánimo, el interés sobre el trabajo y la colaboración entre los miembros de la organización. Como resultado de la investigación se identificó que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación $r=0.844$. Este resultado es similar al obtenido por Paredes et al. (2021) en su investigación aplicada en las instituciones financieras de la provincia de Guayas, Ecuador, donde aplicando la prueba Rho de Spearman identificó la existencia de una relación significativa, positiva de grado alto entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de las entidades financieras, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación 0.771. También coincide con el resultado de la investigación de Chunga (2022) aplicada en la agencia Motupe de Mibanco, donde aplicando la prueba r de Pearson se identificó la existencia de

una relación significativa, positiva de magnitud alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la agencia, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación 0.878. De igual modo, en el estudio de Cojal y Medina (2022) aplicado en la agencia Celendín de la Financiera Mibanco, se identificó la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha agencia bancaria. Considerando estos resultados es evidente que el clima organizacional se encuentra estrechamente vinculado con la satisfacción laboral de los trabajadores, principalmente en el sector financiero donde la labor de los colaboradores implica mucha responsabilidad y genera gran impacto a los resultados de las instituciones, por ello, se observa que las entidades financieras se esfuerzan por mantener un clima organizacional favorable que les permita mantener a los trabajadores a gusto con su trabajo evitando la deserción laboral.

Se planteó como primer objetivo específico identificar la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral. Al respecto, Villafuerte et al. (2021) precisan que la dimensión autorrealización consiste en la apreciación que tienen los trabajadores sobre las oportunidades que la compañía les brinda para su desarrollo a nivel personal y profesional, por ello, cuando el trabajador percibe que su trabajo le aporta a su desarrollo adoptará una actitud positiva hacia su trabajo, lo que según Delgadillo et al. (2016) corresponde a un trabajador satisfecho laboralmente. Como resultado de la investigación se identificó que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre la autorrealización y la satisfacción laboral, para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación $r=0.811$. Este resultado coincide con el obtenido por Córdova y Flores (2021) en su investigación aplicada en la oficina de Máncora de Caja Sullana, donde aplicando la prueba Rho de Spearman identificó la existencia de una relación significativa, positiva de grado muy alto entre la

autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad financiera, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación 0.914. También Pérez (2018) en su investigación aplicada en una entidad financiera de Lima, aplicando la prueba Rho de Spearman identificó la existencia de una relación significativa y positiva entre la autorrealización y la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos demuestran que la dimensión autorrealización está vinculada fuertemente con la satisfacción laboral de los trabajadores, en ese sentido, la percepción de mantener un puesto de trabajo donde es posible desarrollarse profesionalmente lleva a los trabajadores a un estado de satisfacción laboral; principalmente en el rubro financiero.

El segundo objetivo específico planteado es identificar la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción. Al respecto, Villafuerte et al. (2021) afirman que el involucramiento laboral es el nivel de compromiso que desarrollan los trabajadores hacia su empleo y se manifiesta mediante el cumplimiento de las tareas encomendadas de manera eficiente y efectiva, identificación con los valores de la compañía y el sentido de pertenencia que el trabajador desarrolla; considerando que según Robbins y Judge (2013) las organizaciones que proveen a sus empleados de condiciones laborales adecuadas generan en ellos un sentido de pertenencia, se infiere la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, así como la motivación de los trabajadores. Como resultado de la investigación se identificó que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación $r=0.802$. Un resultado similar se obtuvo en la tesis de Victorio (2018) aplicada en tres empresas aseguradoras de Lima, donde aplicando la prueba Rho de Spearman se identificó que existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas aseguradoras en estudio; así mismo,

coincide con el resultado obtenido en la investigación de Pérez (2018) aplicada en una entidad financiera de Lima, donde en base a la prueba Rho de Spearman se identificó la existencia de una relación significativa y positiva entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos demuestran que la dimensión involucramiento laboral se relaciona estrechamente con la satisfacción laboral de los trabajadores, especialmente en el sector financiero, por ello, los directivos de las entidades financieras en la búsqueda por incrementar su productividad laboral despliegan esfuerzos por mantener colaboradores satisfechos e involucrados en sus funciones.

Se consideró como tercer objetivo específico identificar la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral. Al respecto, Villafuerte et al. (2021) precisan que la supervisión es el mecanismo que la compañía desarrolla para que un trabajador de nivel superior (supervisores o jefes) brinde apoyo y guía al personal subordinado para el desarrollo de las tareas y la solución de problemas; en ese sentido, el trabajador valora aspectos como el trato justo y equitativo de sus superiores y el nivel de confianza y empoderamiento que le asignan; por ello, cuando una empresa ejerce un nivel de supervisión adecuado a sus trabajadores está contribuyendo a construir niveles saludables de satisfacción. Como resultado de la investigación se identificó que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre la supervisión y la satisfacción laboral, para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación $r=0.826$. Este resultado coincide con el encontrado en la investigación de Córdova y Flores (2021) aplicada en la oficina Máncora de Caja Sullana, donde aplicando la prueba Rho de Spearman identificó la existencia de una relación significativa, positiva de grado alto entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de la entidad financiera, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación 0.775. De igual modo, en la investigación de Pérez (2018) aplicada en una entidad financiera de Lima,

también se encontró la existencia de una relación significativa y positiva entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados obtenidos reflejan la importancia que tiene para las empresas, especialmente para las entidades financieras, definir estrategias adecuadas de supervisión de sus trabajadores, pues es un factor determinante de la satisfacción laboral y, por lo tanto, influye en el buen desempeño de la empresa.

Se planteó como cuarto objetivo específico identificar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral. Al respecto, Villafuerte et al. (2021) señalan que la comunicación consiste en la efectividad de la compañía para transmitir información oportuna, clara y precisa entre sus integrantes, valorando aspectos como el acceso a información necesaria para ejercer las funciones, mecanismos para facilitar la comunicación en los equipos de trabajo, canales de comunicación existentes en el ámbito laboral, y la facilidad para intercambiar información entre distintos niveles jerárquicos; por ello, cuando una organización gestiona adecuadamente su estrategia de comunicación interna, provee a sus trabajadores de condiciones laborales adecuadas y construye niveles de satisfacción favorables. Como resultado de la investigación se identificó que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre la comunicación y la satisfacción laboral, para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación $r=0.839$. Este resultado es similar al identificado en la investigación de Román (2018) aplicada en el área de caja de la agencia San Juan de Miraflores de Ripley S.A., donde aplicando la prueba r de Pearson identificó la existencia de una relación significativa, positiva de grado alto entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación 0.876. De igual modo, se identificó un resultado semejante en la investigación de Victorio (2018) llevada a cabo en tres empresas aseguradoras de Lima, donde aplicando la prueba r de Pearson identificó la existencia de una relación significativa y positiva entre

la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados obtenidos confirman la relación estrecha entre la comunicación y la satisfacción de los trabajadores en diversos entornos comerciales, especialmente en el ámbito financiero, donde la información es la materia prima de los servicios financieros que se ofrecen, y es imprescindible contar con canales de comunicación seguros para el intercambio ágil de información, así como realizar consultas y recibir aprobaciones de los cargos superiores.

Se formuló como quinto objetivo específico identificar la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral. Al respecto, Villafuerte et al. (2021) indican que las condiciones laborales comprenden la provisión de recursos y condiciones que la empresa otorga a los trabajadores para el correcto cumplimiento de las funciones encomendadas, entre los aspectos que engloba las condiciones laborales están la remuneración y beneficios económicos percibidos, el marco normativo existente, la infraestructura, tecnología y recursos materiales, en tanto, Robbins y Judge (2013) afirman que las organizaciones que proveen a sus empleados de condiciones laborales adecuadas están construyendo niveles saludables de satisfacción laboral. Como resultado de la investigación se identificó que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación $r=0.817$. Este resultado concuerda con el obtenido en la tesis de Córdova y Flores (2021) aplicada en la oficina Máncora de Caja Sullana, donde aplicando la prueba r de Pearson identificó la existencia de una relación significativa, positiva de grado alto entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación 0.804. De igual modo en la investigación de Pérez (2018) aplicada en una entidad financiera de Lima, se identificó que existe una relación significativa y positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción

laboral de los trabajadores. En base a estos resultados se identifica la estrecha relación que mantienen las condiciones laborales con la satisfacción laboral de los trabajadores, principalmente del sector inversor; en ese sentido, los directivos de estas compañías deben de tener especial cuidado en proveer a sus trabajadores de las condiciones laborales óptimas que les permita ejercer sus funciones de manera adecuada y eficiente, de esta manera impactar favorablemente en la satisfacción laboral, la productividad laboral y los resultados de la empresa.

Al concluir la presente tesis se generó como resultado diversas implicancias prácticas en favor de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo – Perú, 2023, puesto que se pudo identificar los aspectos del clima organizacional y de la satisfacción laboral más apreciados por los colaboradores, así como aquellos que presentan percepciones negativas, en base a esta información los gerentes de la empresa podrán accionar favorablemente en busca de incrementar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, mejorar la percepción de clima organizacional y mejorar la retención del talento humano. Asimismo, existe una implicancia metodológica, pues al realizar la investigación se aplicó convenientemente los instrumentos de medición del clima organizacional (CL-SPC) y de satisfacción laboral (SL-SPC) desarrollados por la Dra. Sonia Palma Carrillo, se procesó convenientemente la información recolectada en el software estadístico SPSS y se presentaron los resultados mediante tablas de contingencia y pruebas de hipótesis estadísticas; lo cual constituye una guía metodológica para futuros investigadores.

CONCLUSIONES

Se concluye que los resultados obtenidos, la teoría analizada y los antecedentes de estudio que el clima organizacional mantiene una estrecha conexión con la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en el Porvenir, Trujillo

– Perú, 2023, por lo tanto, las políticas laborales que la institución aplique en busca de gestionar su clima organizacional tendrán un impacto significativo en el nivel de satisfacción de los trabajadores, afectando además a otras variables relacionadas como el desempeño laboral o el compromiso de los trabajadores.

Se cumplió con el objetivo general, pues se identificó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación $r=0.844$; por tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por ello, se recomienda a los gerentes, definir estrategias efectivas para mantener un nivel alto de clima organizacional y de esta manera potenciar la satisfacción de los trabajadores, pues constituye un elemento importante para la productividad y el triunfo organizacional en el largo plazo.

Se cumplió con el objetivo específico 1, pues se identificó la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral; se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación $r=0.811$; por tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre la autorrealización y la satisfacción laboral. Por tanto, se recomienda a los directivos de la caja municipal de ahorro y crédito del Porvenir, buscar constantemente el crecimiento profesional de los trabajadores, diseñando líneas de carrera y estableciendo niveles de empoderamiento que garanticen un desarrollo profesional en la institución alineado a las expectativas de los trabajadores.

Se cumplió con el objetivo específico 2, pues se identificó la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral; para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación $r=0.802$; por tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral. Por tanto, es importante que los gerentes, promuevan los valores de la institución entre sus empleados, generando un sentido de pertenencia y orgullo de formar parte de la compañía.

Se cumplió con el objetivo específico 3, pues se identificó la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral; para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación $r=0.826$; por tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre la supervisión y la satisfacción laboral. Por tanto, se recomienda a los directivos, que definan niveles de empoderamiento y supervisión adecuados para cada puesto de trabajo, de modo que desarrollen en el personal un sentimiento de respeto y confianza mutua con la institución; ello garantizará niveles altos de satisfacción laboral.

Se cumplió con el objetivo específico 4, pues se identificó la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral; para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación $r=0.839$; por tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre la comunicación y la satisfacción

laboral. Por tanto, es importante que los directivos, diseñen mecanismos que garanticen una comunicación fluida, constante y a todo nivel jerárquico, pues estarán estimulando los niveles de satisfacción laboral del personal.

Se cumplió con el objetivo específico 5, pues se identificó la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral; para ello se procesó la prueba estadística Rho de Spearman obteniendo un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de correlación $r=0.817$; por tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_1); es decir, se encontró evidencia estadística para afirmar que existe una relación significativa, positiva de magnitud alta entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral. Por tanto, se recomienda a los directivos, que se esfuercen por brindar y mantener condiciones laborales óptimas a los trabajadores, pues constituye un factor crítico que determina el nivel de satisfacción laboral.

REFERENCIAS

Alberco Velazco, Y. M. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco agencia Ceres Matriz 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34986>

Apaza Miranda, M. (2018). *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015* [Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8130>

Muñoz Palacio, P. C. (2020). “*Clima organizacional y la satisfacción laboral en los funcionarios de la Unidad Nacional de Protección grupo regional Medellín*”. [Universidad Católica Luis Amigo]. <http://repository.ucatolicaluismigo.edu.co/server/api/core/bitstreams/cc65a8f6-6779-4d2c-9920-4151bc02a898/content>

Araya Salgado, M., Medina Giacomozzi, A. I. (2019). “*Satisfacción laboral y Clima Organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile*”. Revista Médica de Risaralda <https://moodle2.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311/16304>

Travez Osorio, M. A. (2021) “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las IES del Ecuador. Caso de Estudio IST Vicente León, PA 2020-II*”. [Maestría, Universidad técnica de Cotopaxi]. <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8060/1/MUTC-001072.pdf>

Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración.*

Arias Luna, T. P. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la región sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A.* [Thesis, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23604>

Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.

Cáceres Ynca, N. S., Mercado Mamani, J., & Salas, E. (2019). Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de créditos del territorio uno de Compartamos Financiera, Arequipa – 2017. *Revista Científica Investigación Andina*, 18(1), Article 1. <https://doi.org/10.35306/rev>

Carmona Cueva, M. E. (2019). *El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación agencia «1» Cajamarca* [Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3256>

Carrión Córdova, B., Loli Ponce, R. A., & Espinoza Moreno, T. M. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú. *TecnoHumanismo*, 2(3), 193-207. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8510610>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10^o). McGraw-Hill.

Chunga De La Cruz, J. A. (2022). *Clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de Mi Banco S.A. de Motupe, 2020* [Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9493>

Cojal Muñoz, J. J. C., & Medina Diaz, G. E. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la institución financiera Mibanco agencia Celendín 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96335>

Córdova Román, K., & Flores Siancas, I. A. (2021). *Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en Caja Sullana oficina especial Máncora* [Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3079>

Delgadillo Gómez, P., Pera Cotera, E., Ruiz Reynoso, A., Gutiérrez Olmos, L., & Gómez Méndez, M. (2016). *El talento humano en el comportamiento Organizacional*.

El Comercio. (2021, junio 18). *Empleo Perú | El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. El Comercio Perú; NOTICIAS EL COMERCIO PERÚ. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>

Gallup. (2019). *Global Great Jobs Briefing* (Gallup Analytics, p. 20). Gallup. <https://www.gallup.com/analytics/268787/gallup-global-great-jobs-briefing-2019.aspx>

García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* (1° Ed.). Universidad Católica de Colombia.

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento organizacional* (12° Ed.). Cengage Learning.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7°). McGraw-Hill Education.

Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2013). *Métodos de investigación*. Pearson.

Muñoz Rocha, C. I. (2016). *Metodología de la investigación*. (1°). Oxford University Press México.

Ñaupas Paitán, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., & Valdivia Dueñas, M. R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa -cualitativa y redacción de la tesis* (5° Ed.). Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>

Palma Carrillo, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción SL-SPC*.

Palma Carrillo, S. (2009). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. El Cid Editor.

Paredes Floril, P., Alemán Benítez, A., & Castro Gómez, T. (2021). Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del Guayas, Ecuador. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.47666/summa.3.2.23>

Peña Rivas, H. (2018). *Clima organizacional: Una construcción personalista del ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial* (1° Ed.). UPSE.

Perez Pari, M. del C. (2018). "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3, 2017" [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3351>

Ponce, L., Ruelas, M., & Flores Quispe, L. R. (2022). El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. *Revista Innova Educación*, 4(4), 19-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8510472>

Prado Gamboa, C. A. (2017). Consultoría en empresa de marketing: Clima organizacional y satisfacción laboral. *REICE: Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 5(10), 1-14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6241441>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación de México, SA de CV. <http://public.ebib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5134231>

Román Córdova, C. D. P. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley S.A. - 2018* [Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1022>

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno.

Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano* (1° Ed.). La Caracola Editores.

Victorio Capillo, E. (2018). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima 2017* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3667>

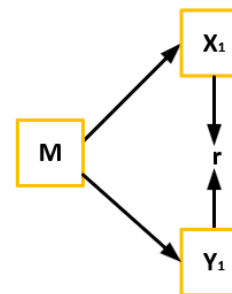
Villafuerte, S. B., Viteri, F. A., & Lopez, H. A. (2021). *Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID (Ecuador)*. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n08p02>

WTW. (2022). *Encuesta Global de Actitudes de Beneficios 2022—América Latina*. Consultora WTW. <https://www.wtwco.com/es-AR/Insights/2022/04/infographic-more-than-half-of-employees-open-to-leaving-employer>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Población
<p>GENERAL:</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023?</p> <p>ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023? ¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023? ¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023? 	<p>GENERAL:</p> <p>¿Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023?</p> <p>ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023. Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023. Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023. 	<p>GENERAL:</p> <p>Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023. Identificar la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023. Identificar la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023. 	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>VARIABLE 2:</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de investigación: POBLACIÓN:</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño:</p> <p>Transeccional descriptivo correlacional</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>	<p>MUESTRA:</p> <p>Muestra de tipo censal compuesta por 32 trabajadores que laboran en una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023.</p>



• ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023?

• ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023?

• Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023.

• Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la agencia El Porvenir de Caja Trujillo, 2023.

• Identificar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023

• Identificar la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de una caja municipal de ahorro y crédito en El Porvenir, Trujillo, 2023.

Instrumento:
Cuestionario

Anexo N° 2: Cuadro de operacionalización de variables

TÍTULO: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de agencia El Porvenir de Caja Trujillo, 2023

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE 1: Clima organizacional	Es la percepción compartida de los trabajadores sobre aspectos relevantes de su ambiente de trabajo, tales como prácticas, procesos y procedimientos formales e informales y se encuentra relacionado estrechamente con la motivación de los empleados (Uribe, 2015).	Se cuantifica a través del instrumento en escala de Likert denominado Escala CL-SPC desarrollado por la Dra. Sonia Palma Carrillo, que mide la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, nivel de comunicación y condiciones laborales que facilitan su tarea.	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollo personal ● Desarrollo profesional ● Compromiso con la empresa ● Identificación con la empresa ● Apoyo para las tareas ● Orientación para las tareas ● Fluidez de la comunicación ● Claridad de la comunicación ● Elementos materiales ● Elementos psicosociales ● Elementos económicos 	Ordinal: Total desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, total acuerdo

<p>VARIABLE 2: Satisfacción laboral</p> <p>Actitud general que adopta el trabajador con respecto a su trabajo, que permanece relativamente estable, y se forma en base a creencias y valores adquiridos durante la experiencia laboral (Palma, 2005)</p>	<p>Se cuantifica mediante el instrumento de la Dra. Sonia Palma Carrillo denominado Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) – segunda versión que mide las dimensiones significancia de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos</p>	<p>Significación de la tarea</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Beneficios económicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo justo ● Tarea valiosa ● Labor útil ● Resultados complacientes ● Realización ● Gusto por el trabajo ● Bien conmigo mismo ● Gusto por la actividad <ul style="list-style-type: none"> ● Distribución física ● Ambiente confortable ● Disgusto con el horario ● Relación favorable con mi jefe ● Comodidad en el ambiente de trabajo ● Horario incomodo ● Ambiente físico cómodo ● Comodidad para el buen desempeño ● Valoración del esfuerzo por parte del jefe <ul style="list-style-type: none"> ● Mal Trato ● Tomar Distancia ● Tareas sin importancia ● Aburrimiento por trabajo compartido ● Limitación del trabajo <ul style="list-style-type: none"> ● Sueldo bajo ● Insatisfacción de salario ● Sueldo aceptable ● Sensación de explotación ● Cubre expectativas económicas 	<p>Ordinal: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, totalmente de acuerdo</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Título: "Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en el Porvenir, Trujillo - Perú, 2023"

Anexo N° 3: Instrumento para medir el clima organizacional

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL								
SEXO: Masculino _____ Femenino _____ EDAD: _____								
Instrucciones: Favor de leer detenidamente cada una de las líneas y responda con total sinceridad, marcando con un aspa en cada una de las alternativas que considera desde su punto de vista conforme la siguiente escala:								
Total desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo				
1	2	3	4	5				
Categorías / Preguntas				ESCALA DE LIKERT				
AUTORREALIZACIÓN				1	2	3	4	5
Desarrollo personal	1	Cada trabajador asegura su nivel de logro personal en la empresa						
	2	Los objetivos de la empresa pueden convertirse en retos para usted						
	3	Cumplir con las tareas diarias en la empresa, permite el desarrollo del personal						
	4	Cumplir con las actividades laborales es una tarea gratificante						
	5	La empresa promueve el desarrollo personal						
	6	La empresa es una buena opción para alcanzar su desarrollo personal						
Desarrollo profesional	7	Existen oportunidades de progresar en la empresa						
	8	La actividad en la que laboro me permite aprender y desarrollarme como profesional						
	9	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente						
	10	Se reconocen los logros en la labor desempeñada en el cargo						
INVOLUCRAMIENTO LABORAL				1	2	3	4	5
Compromiso con la empresa	11	Se siente comprometido con el éxito de la empresa						
	12	Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo						
	13	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de mayor responsabilidad						
	14	El personal está comprometido con la empresa y lo demuestra a través del trabajo diario						
	15	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado						
	16	En la empresa se hacen mejor las cosas cada día						
Identificación con la empresa	17	Los trabajadores cooperan entre sí en la empresa						
	18	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la empresa						
	19	Los servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal						
	20	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas						

SUPERVISIÓN			1	2	3	4	5
Apoyo para las tareas	21	Los directivos de la empresa brindan apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
	22	Los directivos de la empresa se interesa por el éxito de su personal					
	23	En la empresa se afronta y superan los obstáculos					
	24	Los directivos de la empresa promueven la capacitación que se necesita					
	25	Los Gerentes, Jefes y superiores escuchan los planteamientos que se le hacen					
	26	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
Orientación para las tareas	27	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar las tareas					
	28	Se valora los altos niveles de desempeño					
	29	Los directivos de la empresa expresan reconocimientos por los logros obtenidos					
	30	Se dispone de un sistema para el aseguramiento y control de las actividades					
COMUNICACIÓN			1	2	3	4	5
Fluidez de la comunicación	31	En su trabajo la información fluye adecuadamente					
	32	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
	33	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
	34	La empresa fomenta y promueve la comunicación interna					
	35	Se comunican los avances de otras áreas de la empresa					
Claridad de la comunicación	36	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
	37	Existen suficientes canales de información					
	38	Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
	39	Los objetivos del trabajo se informan oportunamente al personal					
	40	Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores de la empresa					
CONDICIONES LABORALES			1	2	3	4	5
Elementos materiales	41	En la empresa se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
	42	Existe un adecuado entorno físico de su área de trabajo					
	43	La alta dirección provee de insumos para el trabajo diario					
	44	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
	45	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
	46	Se dispone de recursos tecnológicos que facilitan el trabajo					
Elementos psicosociales	47	Se recibe la motivación necesaria para realizar su trabajo					
	48	Es motivado para participar en actividades programadas					
Elementos económicos	49	La remuneración es considerada atractiva en esta empresa					
	50	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza					

Fuente: Instrumento Escala de Clima Laboral (CL-SPC) creado por la Dra. Sonia Palma Carrillo en el año 2004

Anexo N° 4: Instrumento para medir la satisfacción laboral

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)						
Instrucciones: Favor de leer detenidamente cada una de las líneas y responda con total sinceridad, marcando con un aspa en cada una de las alternativas que considera desde su punto de vista según la siguiente escala: TD: Total desacuerdo; D: Desacuerdo; I: Indiferente; A: Acuerdo; TA: Total acuerdo						
SEXO: Masculino _____ Femenino _____ EDAD: _____						
N°	Preguntas	TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor de realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario de trabajo.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Fuente: Instrumento Escala de Satisfacción Laboral (CL-SPC) creado por la Dra. Sonia Palma Carrillo en el año 2004

Anexo N° 5. Tesis de selección de instrumento.

Figura 13. Tesis empleada para la adaptación del instrumento



Nota: Tesis del autor Apaza (2018), del cual se seleccionó su instrumento para la investigación

Anexo N° 6. Información obtenida de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir.

Figura 14. *Una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir.*



Anexo N° 7. Área de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir.


Figura 15. *Trabajadores una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir.*



Anexo N° 9. Carta de Autorización


Figura 16. Carta de autorización a la empresa para realizar la investigación

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL



Yo Nicida Anani Benavides Cuba
 identificado con DNI o CE N° 17894446, como representante legal de la empresa /
 institución: Caja Trujillo : Tienda - El Porvenir
 con R.U.C. N° 20132243230
 ubicada en la ciudad de Trujillo. Otorgo la **AUTORIZACIÓN** de uso de información a:
 1) Adriano Jacqueline Castillo Roggero, con DNI/CE 76376072
 2) Jhonatan Alexander Vergara Nazario, con DNI/CE 47324851
 Egresado/s de la Carrera profesional o () Programa de Posgrado de Administración
 de la Universidad Privada del Norte, para que utilice la siguiente información de la empresa:
Relación de los trabajadores de Tienda El Porvenir.
Permiso para poder aplicar encuestas a los colaboradores sobre clima y satisfacción laboral.
 con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, () Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, Título Profesional () Maestro, () Doctor.
 Autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, incluyendo su publicación en el repositorio de la Universidad Privada del Norte, contribuyendo con la comunidad educativa y sociedad en su conjunto.
 Respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa, se determina:
 Mantener en reserva el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.
 Autorizo mencionar el nombre y/o cualquier distintivo de la empresa.

Trujillo, 19 de Junio del 2024

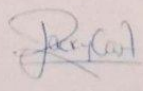


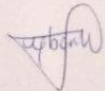
Nicida Anani Benavides Cuba
 Representante Legal de Tienda

 Firma del Representante Legal o Autoridad
 DNI o CE: 17894446
 N° de celular de contacto: 949620158

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Nota: se solicita mantener todos los campos de información requeridos en el presente formato.


Firma del egresado (1)
 DNI: 76376072


Firma del egresado (2)
 DNI: 47324851

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	10	PÁGINA	Página 1 de 2
FECHA DE VIGENCIA	06/06/2024				

Anexo N° 10. Declaración jurada de autenticidad / originalidad y no plagio de la investigación.

Figura 17. Declaración jurada autor 1





DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD / ORIGINALIDAD Y DE NO PLAGIO DE LA INVESTIGACIÓN			
<p>Yo, Adriana Jeakeline Castillo Roggero en mi condición de egresado de la carrera / programa de Administración identificado con el DNI 76378072 y código de estudiante N00283343, dejo en constancia que el tema, contenido y datos utilizados en mi investigación titulada: "Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir, Trujillo - Perú, 2023" es producto de mi esfuerzo, aportes basados en mi formación académica y cumple con los criterios de autenticidad, originalidad y se respetaron la autoría de las fuentes utilizadas, según normas establecidas por la universidad.</p> <p>Declaro que soy autoría en toda su extensión de la presente investigación, no incurriendo en plagio o copia de ninguna naturaleza, como: tesis, libros, artículos científicos, memorias o similares, tanto de formatos físicos o digitales publicados ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares del ámbito nacional e internacional.</p> <p>Dejo constancia que las citas y fuentes de información pertenecientes a otros autores han sido debidamente citadas y referenciadas en la investigación; asimismo, ratifico que soy plenamente consciente del contenido integral de la investigación y asumo la responsabilidad ante la falta de ética o integridad académica según la normatividad de los Derechos de Autor y lo dispuesto en el reglamento de la Universidad Privada del Norte.</p> <p style="text-align: right;">Trujillo, 19 de junio del 2024</p> <div style="text-align: center;"> Firma del autor DNI: 76378072</div>			
CODIGO DE DOCUMENTO: F-003-#13-0361		NÚMERO VERSIÓN: 01	PÁGINA: Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA: 16/09/2023			

Figura 18. Declaración jurada autor 2

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD / ORIGINALIDAD Y DE NO PLAGIO DE LA INVESTIGACIÓN					
<p>Yo, Jhonatan Alexander Vergara Nazario en mi condición de egresado de la carrera / programa de Administración identificado con el DNI 47324851 y código de estudiante N00168445, dejo en constancia que el tema, contenido y datos utilizados en mi investigación titulada: "Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en El Porvenir, Trujillo - Perú, 2023" es producto de mi esfuerzo, aportes basados en mi formación académica y cumple con los criterios de autenticidad, originalidad y se respetaron la autoría de las fuentes utilizadas, según normas establecidas por la universidad.</p> <p>Declaro que soy autoría en toda su extensión de la presente investigación, no incurriendo en plagio o copia de ninguna naturaleza, como: tesis, libros, artículos científicos, memorias o similares, tanto de formatos físicos o digitales publicados ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares del ámbito nacional e internacional.</p> <p>Dejo constancia que las citas y fuentes de información pertenecientes a otros autores han sido debidamente citadas y referenciadas en la investigación; asimismo, ratifico que soy plenamente consciente del contenido integral de la investigación y asumo la responsabilidad ante la falta de ética o integridad académica según la normatividad de los Derechos de Autor y lo dispuesto en el reglamento de la Universidad Privada del Norte.</p> <p style="text-align: right;">Trujillo, 19 de junio del 2024</p> <div style="text-align: center;"><p>Firma del autor DNI: 47324851</p></div>					
CÓDIGO DE DOCUMENTO	F-C003-F13-0003	NÚMERO VERSIÓN	01	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	18/06/2024				