



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“LA RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA DE LIMA METROPOLITANA, AÑO
2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Elevi Chuque Vega

Yulissa Elizabeth Gonzales Cristobal

Asesor:

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

<https://orcid.org/0000-0002-0099-7694>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	SILVERA ARCOS SUSAN MADELEINE	70066528
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	CORAL MORANTE JOSE ANTONIO	41632040
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL	26697122
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

A nuestros padres por su amor infinito,
Entusiasmo y apoyo incondicional para
Seguir adelante en nuestros propósitos.

AGRADECIMIENTO

A Dios con mucho amor por darnos salud, sabiduría
y fortaleza para cumplir nuestras Metas y objetivos.

A nuestro asesor Sebastián Sánchez Díaz por su dedicación,
profesionalismo y por brindarnos asesoramiento con éxito
durante el desarrollo de la investigación.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivos	17
1.4. Hipótesis	18
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS	50
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización del Clima Organizacional	20
Tabla 2	Operacionalización de la Satisfacción Laboral.....	22
Tabla 3	Fiabilidad del instrumento para medir la variable clima organizacional	25
Tabla 4	Fiabilidad del instrumento para medir la variable satisfacción laboral.....	25
Tabla 5	Tabla cruzada de la variable clima organizacional y satisfacción laboral.....	28
Tabla 6	Tabla cruzada de la dimensión afecto y la variable satisfacción laboral.....	29
Tabla 7	Tabla cruzada de la dimensión recompensas y la variable satisfacción laboral.....	31
Tabla 8	Tabla cruzada de la dimensión apoyo y la variable satisfacción laboral.....	32
Tabla 9	Tabla cruzada de la dimensión Estándares y la variable satisfacción laboral.....	34
Tabla 10	Tabla cruzada de la dimensión Identidad y la variable satisfacción laboral.....	35
tabla 11	tabla prueba de normalidad.....	37
Tabla 12	Correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.	38
Tabla 13	Correlación entre la dimensión afecto y satisfacción laboral	39
Tabla 14	Correlación entre la dimensión recompensas y satisfacción laboral	40
Tabla 15	Correlación de la dimensión apoyo y satisfacción laboral	41
Tabla 16	Correlación entre la dimensión estándares y satisfacción laboral.	42
Tabla 17	Correlación entre la dimensión identidad y satisfacción laboral.....	43
Tabla 18	Frecuencia de la variable Clima Organizacional	55
Tabla 19	Frecuencia de la dimensión Afecto.....	56
Tabla 20	Frecuencia de la dimensión Recompensas.....	57
Tabla 21	Frecuencia de la dimensión Apoyo.....	58
Tabla 22	Frecuencia de la dimensión Estándares	59
Tabla 23	Frecuencia de la dimensión Identidad	60
Tabla 24	Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral	61
Tabla 25	Frecuencia de la dimensión satisfacción extrínseca	62
Tabla 26	Frecuencia de la dimensión satisfacción intrínseca.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gráfico del clima organizacional vs satisfacción laboral.....	28
Figura 2	Gráfico de las recompensas vs satisfacción laboral.....	30
Figura 3	Gráfico del afecto vs satisfacción laboral	31
Figura 4	Gráfico del apoyo vs satisfacción laboral	33
Figura 5	Gráfico de los Estándares vs satisfacción laboral	34
Figura 6	Gráfico de la identidad y satisfacción laboral.....	36
Figura 7	Gráfico de barra de la variable Clima Organizacional.....	55
Figura 8	Gráfico de barra de la dimensión Afecto	57
Figura 9	Gráfico de barra de la dimensión Recompensas ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 10	Gráfico de barra de la dimensión Apoyo	58
Figura 11	Gráfico de barra de la dimensión Estándares	59
Figura 12	Gráfico de barra de la dimensión Identidad	60
Figura 13	Gráfico de barra de la variable Satisfacción Laboral.....	61
Figura 14	Gráfico de barra de la dimensión satisfacción extrínseca	62
Figura 15	Gráfico de barra de la dimensión satisfacción intrínseca	63

RESUMEN

El desarrollo de la ciudad es en gran parte gracias a las entidades financieras, por ello se estudia el capital humano y la percepción del lugar de trabajo para tomar decisiones más acertadas y de mejora continua con el empleado. La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana. La investigación es de tipo cuantitativo, básico y correlacional, con diseño no-experimental de corte transversal, la población está conformado por todos los trabajadores de una entidad financiera con una muestra no probabilística por conveniencia de 120 personas, se realizó la prueba de confiabilidad usando el coeficiente de Alfa de Cronbach, se obtuvo una confiabilidad de: 0.959 para el clima organizacional y 0.943 para la satisfacción laboral, lo que nos indica que son instrumentos confiables.

Los resultados muestran una correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.698, con p valor de 0.001 el cual es menor a 0.05. Asimismo, cuando el 42.5% de la muestra tiene un clima organizacional excelente se alcanza una satisfacción laboral muy alta.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Motivación

ABSTRACT

The development of the city is largely thanks to financial institutions, so human capital and the perception of the workplace are studied to make better decisions and continuous improvement with the employee. The research aims to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the employees of a financial company in Metropolitan Lima. The research is quantitative, applied and correlational, with non-experimental cross-sectional design, the population is made up of all the workers of the financial institution with a non-probabilistic sample for convenience of 120 people, the reliability test was performed using the Cronbach's Alpha coefficient, a reliability of 0.959 was obtained for the organizational climate and 0.943 for job satisfaction, which tells us that they are reliable instruments.

The results show a direct and significant correlation between organizational climate and job satisfaction with a Pearson correlation coefficient of 0.698, with p value of 0.001 which is less than 0.05. Likewise, when 42.5% of the sample has an excellent organizational climate, very high job satisfaction is achieved.

KEYWORDS: Organizational climate, Job satisfaction, Motivation

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En América latina, el clima organizacional ha alcanzado gran trascendencia para las empresas que busca mejorar continuamente el entorno laboral, debido que esto se refleja en las percepciones de los colaboradores, lo que impacta en la productividad, permitiendo lograr los objetivos previstos; esto producirá una mejor disposición de los individuos, un alto nivel de satisfacción, eficiencia y adaptabilidad (Carhuayal, 2020; Villanueva, García & Hernández, 2017). Así mismo, la satisfacción laboral está ganando impulso en el entorno empresarial, debido a su énfasis en el bienestar de las personas; por lo tanto, es crucial que las organizaciones comprendan los elementos que influyen en la comodidad de los empleados, porque promueve energía positiva y motivación, lo que se traduce en empleados dedicados; dispuestos a aplicar sus conocimientos y habilidades con el logro de los objetivos (Acosta & Sánchez, 2016; Castillo, Reyes & Vásquez, 2019; Pedraza, 2020).

En el ámbito nacional, el clima organizacional es de gran interés en el contexto empresarial, debido que refuerza los procesos y resultados de la organización, ya que el comportamiento de los individuos y las percepciones positivas relacionadas con el ambiente laboral les permiten tomar acciones preventivas y correctivas (Soto & Inga, 2019). Del mismo modo, la satisfacción laboral incide en el desarrollo general de las empresas peruanas (Boada, 2019), y los resultados muestran lo esencial que es la persona en los procesos organizacionales y su efecto al final del ejercicio; por lo que se deben considerar diversos factores como: ocupación, tareas realizadas, afecto y los resultados obtenidos (Dávila, Agüero, Ruíz & Guanilo, 2021). Por su parte, Arias W & Arias G (2014) encontraron que los trabajadores con títulos universitarios tienen mayores niveles de satisfacción que los de formación técnica, especialmente en la satisfacción intrínseca y general. Por ello, es importante saber si los empleados están satisfechos con su trabajo, lo que ayudará en el diagnóstico interno, y mejorará significativamente su desempeño y la calidad del servicio que brindan (Arana, 2014).

Por otro lado, en la entidad financiera objeto de estudio, se observó que está presentando inconvenientes con su personal, debido a la constante tensión de los directivos para alcanzar las métricas de cada producto financiero, la falta de comunicación está ocasionando la desmotivación y baja productividad de los colaboradores. Por ello, la falta de atención y conocimiento que genera el clima y la satisfacción laboral hace necesario comprender los

factores que influyen en el desempeño laboral, como la motivación, el apoyo y el reconocimiento, entre otros. En ese sentido, mediante este trabajo de investigación, se busca identificar el clima organizacional que sienten los colaboradores en una entidad financiera y su relación con la satisfacción laboral, lo que permitirá abordar el problema y realizar recomendaciones para mitigarlo, debido es un asunto primordial para los empleados y las entidades bancarias que buscan agregar valor y fortalecer la identidad de los trabajadores para aumentar la productividad.

Hay investigaciones internacionales que sustentan la relación entre el clima y la satisfacción laboral. Vele & Bejarano (2018) el propósito de su estudio fue averiguar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, utilizaron el método descriptivo y correlacional con una muestra de 105 jornaleros, los resultados fueron que existe una relación moderadamente ($r=0,493^{**}$) con un nivel de significancia de 0.000 ($p<0.05$). Del mismo modo, Pedraza (2020) realizó una investigación con enfoque empírico, racional y causal; su intención fue precisar la relación que existe entre el clima y la satisfacción laboral en empresas de México, con una muestra 80 integrantes. Concluyó, que la dimensión de estándares (p-valores 0,042) y la de identidad (p-valores 0,000) se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. Además, Manosalvas C, Manosalvas L & Nieves (2015) investigaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que brindan servicios de salud - Ecuador, se empleó un estudio cuantitativo con una muestra de 130 personas, donde se obtuvo un valor de chi cuadrado igual a 7596,014; es decir, que existe una relación significativa $p<0.01$ entre ambos constructos. Por su parte, Sánchez, Nieto y Anzola (2015), hicieron una investigación de tipo exploratorio correlacional; cuya finalidad fue determinar el impacto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño de las industrias del sector servicios y manufactura en Colombia, utilizaron una muestra de 150 trabajadores para su investigación, la cual concluyeron que las dimensiones percepción general e identificación con la organización ($r=0,358^{**}$), liderazgo y relaciones de autoridad ($r=0,66^{**}$) correlacionaron de forma media y positiva con la satisfacción general. Asimismo, Soria, Pedraza & Bernal (2019) desarrollaron un estudio de análisis factorial con el objetivo de conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una institución de educación superior de México, de los cuales 208 empleados conformaron la muestra. Concluyeron que las dimensiones del clima organizaciones tienen una relación positiva con la

satisfacción, debido que la rho de Spearman oscilan entre 0.479 y 0.837 con un nivel de significancia de ($p < 0.01$). Del mismo modo, en el estudio de Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba & padilla (2017), tuvo como diseño aclarar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en una institución de educación superior en Chile, se basó en un método cuantitativo, correlacional, con 166 funcionarios, se concluyó que existe una relación significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). De la misma manera, Govea & Zuñiga (2020) desarrollaron un estudio no experimental de alcance descriptivo y correlacional, con el motivo de aclarar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en una empresa de servicio en Ecuador, donde utilizó una muestra de 40 asalariados, la cual concluyeron que la relación es positiva, ya que el chi-crítico 7,779 es menor al chi-calculado 10,57. De igual importancia, Guevara (2018) realizó una investigación que tiene como diseño de precisar si el clima organizacional impacta sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas, utilizó el método descriptivo e inferencial de tipo correlacional, cuya muestra fue de 148 personas, demostró que las dos variables tienen un grado de correlación de 0.814 positiva alta” y un nivel de significancia de $p < 0,001$. Noboa, Barrera & rojas, (2019) tuvieron como finalidad identificar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana, año 2018, aplicando el método cuantitativo de tipo correlacional a una muestra de 250 trabajadores, donde se evidenció la relación entre las dimensiones del clima organizacional y satisfacción laboral, ya que la correlación tiene valores mayores a 0.70 y una significancia de $p < 0.05$ *. Asimismo, Fabara, Jaramillo & Falcón (2020) estudiaron la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados del Cuerpo de Bomberos de Ambato en Ecuador, año 2020, tratando una muestra de 115 personas, se empleó el método descriptivo y correlacional, la cual argumentaron que existe una correlación fuerte y significativa (0,85; p -valor < 0.05).

También existen investigaciones nacionales como el estudio de Serafin (2017) que tuvo como principal objetivo de precisar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP - Perú, años 2017, el estudio se enmarcó con el diseño no-experimental de forma transaccional-correlacional con de 150 funcionarios, concluyó que el clima organizacional tiene una correlación alta con la satisfacción laboral ($r = 0,827$) y significativa $p = 0,000 < 0.01$. De igual importancia, Felipe, Aguilar, Becerra, Lara, Jesús & Zavaleta (2018), en su estudio de

clima organizacional y satisfacción laboral en un hospital estatal de la ciudad de Trujillo – Perú, año 2018, aplicó el método transversal, no experimental y de correlación descriptiva con una muestra de 60 trabajadores, demostraron que una correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral ($r=0,801$). De la misma forma, la investigación de Delgado (2017) tiene motivo de especificar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis, realizó el proceso de toma de muestra a 66 personas, su estudio es de correlación descriptiva, no experimental de corte transversal-correlacional, también sostiene que existe una relación positiva y alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, según prueba sistemática Pearson (0.823). Vereau (2018), cuya finalidad fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad pública de Lima- Perú, año 2018, realizó su investigación con una muestra de 160 personas, utilizando un estudio descriptivo correlativo, se comprobó que existe una relación directa y altamente significativa con el valor de $p<0.01$. De igual forma, Alvarado (2019) elaboró una investigación con el propósito de comprobar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en la empresa Molino la Perla en Trujillo - Perú, año 2019, se aplicó el análisis cuantitativo a una muestra de 30 individuos, y se reafirmó que la percepción del clima tiene un impacto directo en la satisfacción laboral ($r=0.713$).

Entre el fundamento Teórico se considera las diversas teorías de cada una de las variables, Dávila et al. (2021) definieron al clima organizacional como características del espacio de trabajo, que se reflejan claramente en términos de desarrollo organizacional y pueden incidir en la conducta de los individuos. Del mismo modo, Iglesias & Torres (2018) mencionaron que el clima organizacional es el entorno en el que trabajan los individuos y su percepción del ambiente de trabajo, y concierne en la estimulación y la actitud de todos los jornaleros, lo que genera que los miembros sean productivos y se sientan cómodos con el trabajo que realizan. Esto hace referencia a Palmar & Calimán (2022) que identificaron que el clima organizacional se refiere a todos los aspectos medibles dentro de la compañía, los cuales es percibido por los integrantes dependiendo de la personalidad, principios y valores del grupo de trabajo. Asimismo, Vele & Bejarano (2018) mencionaron que el clima organizacional es un grupo de factores que pueden ser medidos de forma interna o externa, visualizados por los empleados que dominan las actividades productivas a través del comportamiento y la motivación, y encontraron que la implementación de diferentes condiciones de clima organizacional depende del tipo de gestión, motivadores, desempeño y satisfacción laboral.

De esta manera, el clima organizacional propicia la autonomía en los funcionarios, permitiéndoles decidir proactivamente sobre los objetivos laborales propuestos, brindándoles un adecuado reconocimiento en las empresas, permitiendo que los trabajadores asuman nuevos retos (Santamaría, 2020). Además, es una plan estratégico y esencial en los procesos de gestión, cambio e innovación para el desenvolvimiento de la organización (Bustamante, Carmen & Grandón, 2016).

Asimismo, Pedraza (2020) consideró los siguientes dimensiones del clima organizacional: (a) Recompensas, (b) Afecto, (c) Apoyo (d) Estándares y (e) Identidad. Cabe mencionar que el clima organizacional es muy valioso en las entidades innovadoras, pues en un mundo globalizado, las empresas deben ser más competitivas y por lo tanto deben incentivar activamente a sus colaboradores a innovar en el proceso de forma positiva (Felipe et al., 2018). Por ello, las organizaciones buscan mejorar continuamente su entorno a través de evaluaciones para maximizar la productividad, satisfacción, efectividad y adaptabilidad de los empleados a la organización (Carhuayal, 2020).

En primer lugar, la dimensión recompensas es la percepción que tiene el colaborador de la retribución que percibe en función del esfuerzo realizado (Pedraza, 2020). En ese sentido, las recompensas es el grado en que los empelados perciben incentivos, tales como aumentos salariales, licencias, bonificaciones y otras recompensas que hacen que los empleados se sientan satisfechos (Patlán & flores, 2013). Asimismo, las recompensas deben ser equitativas de acuerdo a las aportaciones particulares de cada uno de los empleados, igualitarias establece que todo trabajador debe tener las mismas oportunidades de alcanzar las recompensas, por necesidad según el requerimiento de cada trabajador (Vasquez & Aranda, 2020).

En segundo lugar, la dimensión afecto implica la empatía o el trato dado a los trabajadores para que sean libres de expresar sus sentimientos en todas las situaciones laborales (Pedraza, 2020). Esto hace referencia a la medida en que los asalariados perciben la relación interpersonal al trabajar con su colega en un ambiente de confraternidad y compañerismo, generando una comunicación asertiva en los trabajos de equipos (Patlán & flores, 2013).

En tercer lugar, la dimensión apoyo es el nivel predominante de comunicación, compromiso e involucramiento entre los integrantes, y la percepción de los colaboradores al recibir apoyo y buena voluntad de los jefes y colegas, fomentando el trabajo en equipo (Patlán & flores, 2013). Del mismo modo, Díaz & Carrasco (2018) afirmaron que el apoyo es la apreciación en el comportamiento interno de la organización y la tolerancia de los trabajadores

en la consideración intrépida de aprender de los errores, sin temor a ser cuestionados. Asimismo, Pedraza (2020) mencionó que las empresas deben brindar mecanismos para que los trabajadores se adapten al cambio, lo que también es un acto de capacitación individualizada y acompañamiento en el lugar de trabajo.

En cuarto lugar, la dimensión estándares, Pedraza (2018) lo definió como la percepción que tienen los trabajadores con respecto a las oportunidades y parámetros establecidos por la organización en torno al nivel de desempeño; las exigencias de los superiores deben ser razonables y coherentes en la organización para una percepción justa y equitativa.

En quinto lugar, la dimensión identidad es el sentido de pertenencia de un individuo hacia la entidad, fortaleciendo el compromiso al desempeñar sus funciones en un trabajo determinado, promoviendo el orgullo organizacional, el trabajo en equipo, la fidelidad y la alineación de intereses entre trabajador y empleador (Moreno, Torres, Martínez, Martínez & Vesga, 2018; Pedraza, 2018).

En cuanto, la satisfacción laboral se definió como la emoción que percibe una persona cuando logra un equilibrio entre diversas necesidades, expresadas como diversas interacciones entre los consumidores, los empleados y el entorno, es decir, las expectativas individuales para el trabajo y lo que obtienes de ello (Charaja & Mamani, 2014). Por lo tanto, se le designó como el componente afectivo de la percepción, incluyendo los componentes cognitivo y expresivo (Ponce, Ruelas & Flores, 2022). Asimismo, Tamayo (2020) mencionó que es un estado de felicidad o respuesta emocional que surge de la interacción de los trabajadores. Cabe mencionar, que la satisfacción laboral es una sensación subjetiva, y un indicador para la consecución de metas, que propicia la colaboración, convivencia y felicidad de los empleados, fomentando el crecimiento profesional en el ámbito laboral, la cual se manifiesta en sus funciones (Pinto, Castro & Paz, 2020).

También es importante considerar las dimensiones: (a) Satisfacción intrínseca y (b) Satisfacción extrínseca, según Sarmiento, Acosta, Hernández & Medina (2020) afirmaron que los factores extrínsecos solo pueden precaver la insatisfacción porque la satisfacción está designada por factores internos inherentes a las actividades laborales. Es importante que las empresas tengan conocimiento, que tan satisfechos están los empleados con su trabajo, y que factores pueden influir en esa satisfacción, con el objetivo de brindar un entorno saludable en el cual los empleados se sientan integrados con la empresa y trabajen

con la promesa de mejora continua, innovación y ser parte de nuevos logros (Castillo, Reyes & Vasquez, 2019).

En la dimensión intrínseca se enfatizó a las actividades realizadas en el centro laboral, que se vincula con el reconocimiento recibido por un buen trabajo, la oportunidad de asumir responsabilidades y hacer línea de carrera (Pedraza, 2018; Carballo, Priego & Ávalos, 2015). Asimismo, Charaja & Mamani (2014) mencionaron que las tareas y funciones relacionadas son posicionales y que generan efectos a largo plazo en términos de satisfacción y aumento de la productividad, obteniendo oportunidades de promoción y desarrollo, autonomía, logro, reconocimiento y responsabilidad.

Con respecto a la dimensión extrínseca, los colaboradores se encuentran motivados cuando están satisfechos por factores externos como las compensaciones monetarias, el trato salarial acorde a cada puesto, incentivos, relaciones interpersonales, jornada laboral flexible, entre otros (Arias W & Arias G, 2014). Asimismo, la satisfacción extrínseca es un indicador del desarrollo humano, porque genera estabilidad laboral, la cual se obtiene a través de la relación empleado-empendedor, ya que contribuyen a la satisfacción laboral, motivación y desempeño de las personas, siendo una consecuencia entre la aportación del trabajador con su expectativa del ambiente (Pinto, Castro & Paz, 2020).

Teorías de la satisfacción laboral

Teoría de pirámide: Según Maslow (1954) resumió la jerarquía de las necesidades humanas en una pirámide, las cuales deben satisfacerse en orden de importancia para promover el desarrollo personal y la autorrealización.

Las necesidades básicas, que comprende la alimentación, salud, descanso, sexo; seguridad, que incluye la protección, empleo; sociales, como el afecto, aceptación, intimidad sexual y amistad; Autoestima, que se divide en autoestima alta como el respeto a uno mismo, la autoconfianza, logros e independencia y, autoestima baja como el respeto, reconocimiento, prestigio y apreciación; por último, la autorrealización, que incluye el desarrollo del potencial y habilidades propias.

Teoría motivación e higiene: Según Herzberg (1968), mencionó que existen dos motivadores independientes de la satisfacción laboral. El primero es el componente de higiene que ayudan a reducir o contribuyen a la insatisfacción de los empleados en el lugar de trabajo, como las relaciones interpersonales, el espacio físico de trabajo, los salarios, la seguridad, los beneficios laborales, etc. El segundo son los componentes motivadores que aumentan la

motivación e inspiran mejores resultados, como reconocimiento, responsabilidad, crecimiento profesional, actividades relacionadas con el trabajo, realización personal, etc.

1.2. Formulación del problema

El problema general de investigación quedo formulado así; ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana? De ello se construye los problemas específicos.

- a) ¿Qué relación existe entre las recompensas con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?
- b) ¿Qué relación existe entre el afecto con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?
- c) ¿Qué relación existe entre el apoyo con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?
- d) ¿Qué relación existe entre los Estándares con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?
- e) ¿Qué relación existe entre la identidad con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?

1.3. Objetivos

El objetivo general se formuló así: Determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022. De ello se construye los objetivos específicos.

- a) Determinar la relación entre las Recompensas con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.
- b) Determinar la relación entre el Afecto con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.
- c) Determinar la relación entre el apoyo con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.
- d) Determinar la relación entre los estándares con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.
- e) Determinar la relación entre la identidad con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

1.4. Hipótesis

La Hipótesis general se formuló así: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022. De ello se construye las hipótesis específicas.

- a) Las recompensas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.
- b) El afecto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.
- c) El apoyo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.
- d) Los Estándares se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.
- e) La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Para el trabajo se empleó un método cuantitativo, básico y correlacional. Es un estudio cuantitativo porque se recopilaron y analizaron datos que permitió testificar una hipótesis de investigación basada en un análisis estadístico, donde la relación de variables es determinada de manera general y objetiva por la muestra. (Cadena, Rondón, Aguilar, Salinas, Cruz & Sangerman, 2017); es básico porque aporta nuevos conocimientos y teorías (Hernández, Fernández & baptista, 2014); y correlacional porque evalúa el nivel de relación entre dos variables, esta correlación puede ser positiva o negativa (Díaz-Narváez & Calzadilla, 2016),

Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental y transversal. Es no-experimental ya que el observador no manipula las variables, los datos se recolectaron en un contexto de estado natural y sin alterar el objetivo de investigación (García & Cardozo, 2017). De este modo, se interpreta y analiza la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una entidad financiera en Lima Metropolitana, la información recolectada no se alteró y estuvo dentro de los parámetros actuales y reales. Por otro lado, es transversal ya que los datos se tomaron en un punto determinado, aplicando el instrumento una sola vez, donde se recolecto datos para detallar y analizar su conducta durante la investigación (Mantilla, Gavilanes & Benítez, 2021; Pinto, Castro & Paz, 2020).

Operacionalización de variables

Tabla 1

Clima Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITE MS	NIVELES Y RANGO
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es considerado en las entidades tanto públicas y privadas como un conjunto de percepciones individuales o colectivas que surgen de la convivencia de los trabajadores con situaciones relacionadas con el entorno laboral, lo	La variable clima organizacional consta de cinco dimensiones (Pedraza, 2020): Recompensas, Afecto, Apoyo, Estándares e Identidad, dividido en 11 indicadores con un total de 22 ítems.	Recompensas	Nivel de oportunidades y promoción interna. Grado de percepción en la escala de recompensas e incentivos	1 2,3,4 5	Malo [0 4] Regular [5 9] Bueno [10 14] Excelente [15 20]
			Afecto	Grado de percepción del entorno.	1,2	

que influye en los aportes del capital humano como las actitudes, desempeño laboral y en los servicios que brindan a los clientes (Pedraza,2020).		Nivel de Relaciones	3,4,5	Malo	[0 4]	
		interpersonales.		Regular	[5 9]	
				Bueno	[10 14]	
				Excelente	[15 20]	
	Apoyo		Nivel de cooperación	1,5	Malo	[0 4]
			Grado de confianza	3	Regular	[5 9]
			Nivel de atención al trabajador.	Bueno	[10 14]	
				Excelente	[15 20]	
			Estándares	Nivel de desempeño	1,3	Malo
			Grado de optimización de procesos.	Regular	[3 5]	
				Bueno	[6 8]	
			Identidad	Nivel del sentido de pertenencia laboral	2	Excelente
1,2,3					Malo	[0 3]
		Nivel de cumplimiento de objetivos	Regular	[4 7]		
			4	Bueno	[8 11]	
			Excelente	[12 16]		

Tabla 2

Satisfacción Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITE MS	NIVELES Y RANGO
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es el grado de bienestar que puede expresarse en beneficio de la organización, o puede generar estrés e incumplimiento del capital humano, lo que puede afectar los niveles de productividad (Soria, Pedraza & Bernal, 2019)	La variable satisfacción laboral consta de dos dimensiones (Soria, Pedraza & Bernal, 2019) : Satisfacción Intrínseca y Satisfacción Extrínseca dividido en 10 indicadores con un total de 15 ítems.	Satisfacción Extrínseca	Grado de percepción del entorno.	1	Baja [0 7] Regular [8 15] Alta [16 23]
				Escala de percepción en las relaciones interpersonales.	2,6,7	Muy Alta [24 32]
				Grado de percepción en la escala remunerativa.	3	
				Grado de percepción en la forma que está administrada la empresa.	4	

	Grado de percepción en la estabilidad laboral.	5		
	Grado de percepción del horario laboral.	8		
Satisfacción Intrínseca	Nivel de autonomía	1,7	Baja	[0 6]
	Nivel de reconcomiendo por desempeño	2	Regular	[7 13]
			Alta	[14 20]
			Muy Alta	[21 28]
	Nivel de oportunidades de crecimiento profesional	3		
	Nivel de interés en el actividades asignadas y sugerencias.	4,5,6		

Elaboración Propia

Población

La población está integrada por todos los trabajadores de una entidad financiera motivo de estudio ubicada en Lima Metropolitana

Tamaño de Muestra

Para la muestra se recolectaron 120 colaboradores de manera no probabilística por conveniencia de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el año 2022, que participaron voluntariamente.

Criterios de inclusión

Colaboradores voluntarios que marcaron correctamente el cuestionario y dieron su consentimiento.

Criterio exclusión

Colaboradores que no marcaron correctamente y no dieron su consentimiento.

Muestreo

De tipo no probabilístico por conveniencia porque el tamaño de muestra fue obtenido utilizando el criterio de inclusión y exclusión. La unidad de estudio es un colaborador de una entidad financiera que participó voluntariamente.

Técnicas e instrumentos de datos

Técnica, se ejecutó como técnica la encuesta. Una encuesta es un método empírico que utiliza herramientas como formularios impresos o digitales, cuyo propósito es obtener respuestas a preguntas de investigación y proporcionan información real por los propios encuestados (Feria, Matilla & Mantecón, 2020).

Instrumento, se utilizó como instrumento el cuestionario. Un cuestionario es un instrumento con preguntas abiertas y/o cerradas para recopilar información, y diseñado como parte de un proyecto basado en objetivos precisos (Pozzo, Borgobello & Pierella, 2018).

Diseño del cuestionario

Para medir el clima organizacional se manejó el diseño del cuestionario de Pedraza (2020) la cual consta de 22 reactivos distribuido en 5 escalas, de este modelo se seleccionaron

todas las preguntas con la finalidad de identificar las percepciones y comportamientos de los colaboradores en el entorno organizacional, expuesto en la escala de likert del 1 al 5, donde 1 es Nunca, 2 es Casi nunca, 3 es Algunas veces, 4 es Casi siempre y 5 es Siempre.

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.959	22

Fuente SPSS 28

En esta tabla se evidencia que el cuestionario de medición es altamente fiable, teniendo un alfa de Cronbach de 0.959.

Para medir la satisfacción laboral, se adaptó al diseño de cuestionario de Soria, Pedraza & Bernal (2019) la cual consta de 15 ítems dividido en dos categorías: Intrínseca y extrínseca. De este modelo se seleccionaron las 15 preguntas, con el objetivo de entender la sensación del individuo hacia los factores internos de la organización. Para esta investigación se aplicó la escala de Likert de cinco niveles, donde 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es Indiferente, 4 es de acuerdo y 5 es Totalmente en acuerdo.

Tabla 4

Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.943	15

Fuente SPSS 28

En esta tabla se evidencia que el cuestionario de medición es altamente fiable, con un alfa de Cronbach de 0.943.

Se empleó una prueba piloto a 20 colaboradores, quienes no participaron en el estudio, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0.959 en el clima organizacional y 0.943 en la satisfacción laboral, demostrando una cifra altamente fiable y con la confianza de aplicarlo en los individuos del estudio.

Proceso de recolección de datos

Para la cosecha de datos se realizó en dos etapas:

a.- se utilizó los instrumentos ya validados y se procedió a la toma de datos a través de un formulario de Google el cual se envió vía correo electrónico a cada uno de los participantes de la muestra luego se replicaban vía correos para poder contestar el cuestionario, asimismo se aclaró que los datos se mantendrá en el anonimato la identidad de los participantes de la muestra.

b.- luego se descargó el formulario de la nube en una base de datos de Excel la misma que se procedió la codificación para el procedimiento estadístico.

Cabe precisar que el cuestionario se insertó de forma individual mediante vía online con un tiempo de 15 minutos; asimismo, Lorca, Carrera & Casanovas (2016) mencionaron que las encuestas mediante cuestionarios online permiten segmentar la muestra con tasa de respuestas controladas de bajo costos y alta calidad.

Procesamiento de tratamiento y análisis de datos

Al terminar de responder el instrumento se ejecutó el proceso de los datos en dos etapas:

1ra etapa, el 100% de los resultados alcanzados son digitalizados en la plantilla de Excel, con finalidad de llevar el orden de los datos y, luego comprobar si existe algún tipo de omisión de datos.

2da etapa, se insertó la información en Excel en el software SPSS 28, con el objetivo de realizar un extracto y análisis correspondiente. Se recodificaron valores y rangos según la clasificación de clima organizacional (MALO, REGULAR, BUENO, EXCELENTE) y satisfacción laboral (BAJA, REGULAR, ALTA, MUY ALTA), la base recodificada fue cargada en el paquete IBM SPSS-28 Statistics utilizando tablas, gráficos, frecuencias, porcentajes. Además, para la comprobación de la información obtenida se realizó una segunda revisión comparada con los datos ingresados tanto en el Excel y el software SPSS versión 28.

Análisis de datos

Con visión en cumplir los objetivos previstos de esta indagación, la inspección se divide en cuatro fases: (a) Análisis descriptivo, (b) Análisis de confiabilidad, (c)

Análisis factorial exploratorio para identificar las estructuras, y (d) Análisis correlacional con el paquete estadístico SPSS con el objetivo de probar las hipótesis.

Aspectos éticos

Durante la investigación se mantuvo la veracidad de las cifras obtenidas a través de la herramienta de recolección de la información, para seguir en la línea académica responsable se obtuvo la autorización de los encuestados para mostrar los resultados obtenidos, asimismo se les informo de la confidencialidad de los datos obtenidos. Es importante mencionar, que la investigación no presenta plagio y se utilizó las citas de los artículos correctamente en el documento para evitar inconvenientes legales.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Estadística Descriptiva

Tabla 5

Clima organizacional vs satisfacción laboral

Clima organizacional			Satisfacción laboral				Total
			Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Clima organizacional	Malo	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
	Regular	Recuento	0	5	6	0	11
		% del total	0.0%	4.2%	5.0%	0.0%	9.2%
	Bueno	Recuento	0	4	32	13	49
		% del total	0.0%	3.3%	26.7%	10.8%	40.8%
	Excelente	Recuento	0	0	8	51	59
		% del total	0.0%	0.0%	6.7%	42.5%	49.2%
Total	Recuento	1	9	46	64	120	
	% del total	0.8%	7.5%	38.3%	53.3%	100.0%	

Elaboración propia

Figura 1

Gráfico del clima organizacional vs satisfacción laboral



Elaboración propia

Interpretación

El 0.8% (1) de encuestados que reportaron que el clima organizacional llegó a un nivel malo; 0.8% (1) mencionó que la satisfacción laboral es baja.

Del 9.2% (11) de los colaboradores que expresaron que el clima organizacional tiene un nivel regular; 4.2% (5) enunciaron que la satisfacción laboral es regular; 5.0%(6) expresaron que la satisfacción laboral es alta; ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja y muy alta.

Del 40.8% (49) de los miembros que expresaron que el clima organizacional tiene un nivel bueno; 0.0% (0) señalaron que la satisfacción laboral es baja; 3.3% (4) se encontró en un nivel regular; 26.7% (32) enunciaron que la satisfacción laboral es alta y el 10.8% (13) indicó una satisfacción muy alta.

Del 49.2% (59) de los voluntarios que manifestaron que el clima organizacional tiene un nivel excelente; 6.7% (8) expresaron que la satisfacción laboral es alta y el 42.5% (51) declararon una escala muy alta; ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja y regular.

Tabla 6

Recompensas vs la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral				
			Baja	Regular	Alta	Muy alta	Total
Recompensas	Malo	Recuento	1	2	4	1	8
		% del total	0.8%	1.7%	3.3%	0.8%	6.7%
	Regular	Recuento	0	4	16	2	22
		% del total	0.0%	3.3%	13.3%	1.7%	18.3%
	Bueno	Recuento	0	1	20	16	37
		% del total	0.0%	0.8%	16.7%	13.3%	30.8%
	Excelente	Recuento	0	2	6	45	53
		% del total	0.0%	1.7%	5.0%	37.5%	44.2%
Total	Recuento		1	9	46	64	120
	% del total		0.8%	7.5%	38.3%	53.3%	100.0%

Elaboración propia

Figura 2

Gráfico de las recompensas vs satisfacción laboral



Elaboración propia

Interpretación

El 6.7% (8) del personal que dieron a conocer que las recompensas consiguieron un nivel malo; 0.8% (1) afirmó que la satisfacción laboral es baja, 1.7%(2) declararon una satisfacción laboral regular, 3.3% (4) un nivel alto y 0.8% (1) muy alta.

Del 18.3% (22) de los colaboradores que afirmaron que las recompensas está en nivel regular; 3.3% (4) enunciaron que la satisfacción laboral es regular; 13.3%(16) expresaron que la satisfacción laboral es alta: 1.7% (2) expresaron una satisfacción laboral muy alta y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral bajo.

Del 30.8% (37) de los porcioneros que manifestaron que las recompensas tienen un nivel bueno; 0.8% (1) mostró una satisfacción regular; 16.7% (20) una escala alta; 13.3% (16) muy alta y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja.

Del 44.2% (53) de los voluntarios que manifestaron que las recompensas tienen un nivel excelente; 1.7% (2) expresaron que la satisfacción laboral es regular; 5.0% (6) en un nivel alto; 37.5% (45) declararon que la satisfacción laboral es muy alta y ningún colaborador mostró una satisfacción baja.

Tabla 7

Afecto vs la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral				
			Baja	Regular	Alta	Muy alta	Total
Afecto	Malo	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
	Regular	Recuento	0	3	3	0	6
		% del total	0.0%	2.5%	2.5%	0.0%	5.0%
	Bueno	Recuento	0	6	21	13	40
		% del total	0.0%	5.0%	17.5%	10.8%	33.3%
	Excelente	Recuento	0	0	22	51	73
		% del total	0.0%	0.0%	18.3%	42.5%	60.8%
Total		Recuento	1	9	46	64	120
		% del total	0.8%	7.5%	38.3%	53.3%	100.0%

Elaboración propia

Figura 3

Gráfico del afecto vs satisfacción laboral



Elaboración propia

Interpretación

Del 0.8% (1) de los encuestados que revelaron que el afecto consiguió un nivel malo; 0.8% (1) mencionó que la satisfacción laboral está en nivel bajo, ningún colaborador mostró una satisfacción laboral regular, alta y muy alta.

Del 5.0% (6) de los colaboradores que expresaron que el afecto tiene un nivel regular; 2.5% (3) enunciaron que la satisfacción laboral es regular; 2.5%(3) expresaron que la satisfacción laboral es alta y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja y muy alta.

Del 33.3% (40) de los porcioneros que expresaron que el afecto tiene un nivel bueno; 0.0% (0) señalaron que la satisfacción laboral es bajo; 5.0% (6) mostraron que la satisfacción laboral está en nivel regular; 17.5% (21) en una escala alta y el 10.8% (13) muy alta.

Del 60.8% (73) de los voluntarios que manifestaron que el afecto tiene un nivel excelente; 18.3% (22) expresaron que la satisfacción laboral es alta; 42.5% (51) muy alta y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja y regular.

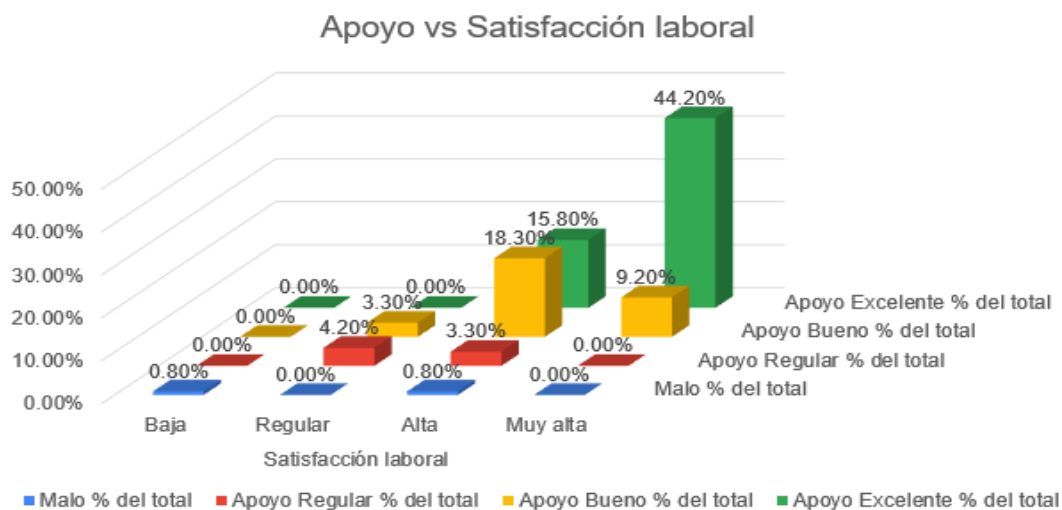
Tabla 8
Apoyo vs la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral				
			Baja	Regular	Alta	Muy alta	Total
Apoyo Malo	Recuento		1	0	1	0	2
	% del total		0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	1.7%
Regular	Recuento		0	5	4	0	9
	% del total		0.0%	4.2%	3.3%	0.0%	7.5%
Bueno	Recuento		0	4	22	11	37
	% del total		0.0%	3.3%	18.3%	9.2%	30.8%
Excelente	Recuento		0	0	19	53	72
	% del total		0.0%	0.0%	15.8%	44.2%	60.0%
Total	Recuento		1	9	46	64	120
	% del total		0.8%	7.5%	38.3%	53.3%	100.0%

Elaboración propia

Figura 4

Gráfico del apoyo vs satisfacción laboral



Elaboración propia

Interpretación

Del 1.7% (2) de los encuestados que coincidieron que el apoyo alcanzó un nivel malo; 0.8% (1) mencionó que la satisfacción laboral está en un grado bajo; 0.8% mencionó que la satisfacción es alta y ningún colaborador expresó una satisfacción regular y muy alta.

Del 7.5% (9) de los colaboradores que expresaron que el apoyo tiene un nivel regular; 4.2% (5) enunciaron que la satisfacción laboral es regular; 3.3%(4) expresaron que la satisfacción laboral es alta y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja y muy alta.

Del 30.8% (37) de los miembros que expresaron que el apoyo tiene un nivel bueno; 3.3% (4) mostraron que la satisfacción laboral está en el nivel regular; 18.3% (22) alta; el 9.2% (11) muy alta y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja.

Del 60.0% (72) de los voluntarios que manifestaron que el apoyo tiene un nivel excelente; 15.8% (19) expresaron que la satisfacción laboral es alta; 44.2% (53) declararon que la satisfacción laboral es muy alta y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja y regular.

Tabla 9

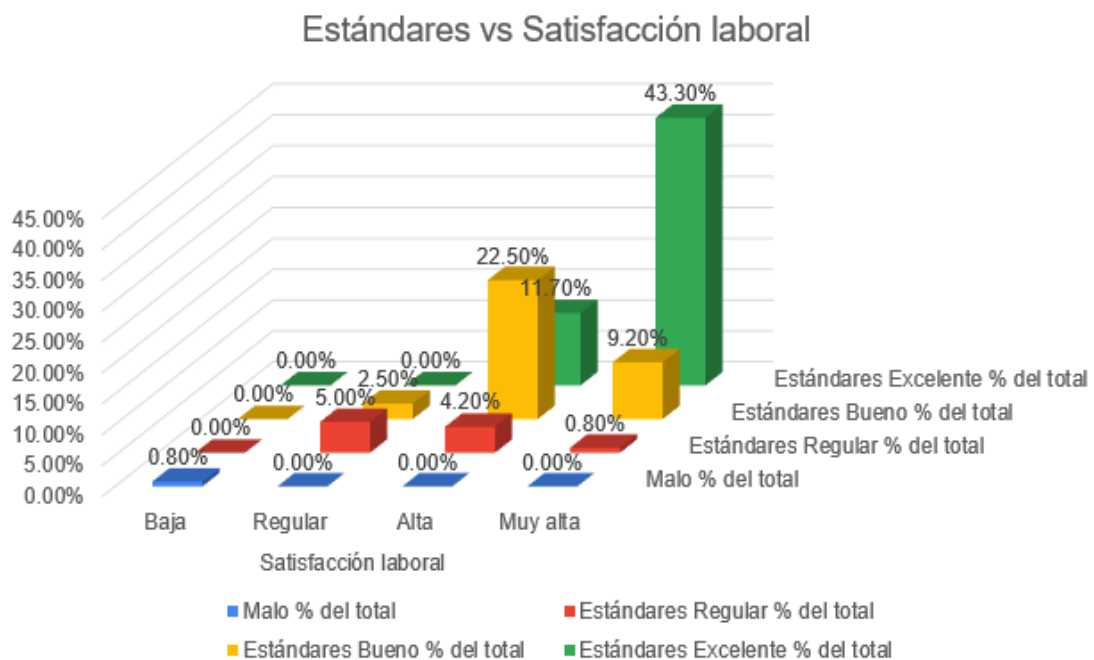
Estándares vs la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral				
			Baja	Regular	Alta	Muy alta	Total
Estándares	Malo	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
	Regular	Recuento	0	6	5	1	12
		% del total	0.0%	5.0%	4.2%	0.8%	10.0%
	Bueno	Recuento	0	3	27	11	41
		% del total	0.0%	2.5%	22.5%	9.2%	34.2%
	Excelente	Recuento	0	0	14	52	66
		% del total	0.0%	0.0%	11.7%	43.3%	55.0%
Total		Recuento	1	9	46	64	120
		% del total	0.8%	7.5%	38.3%	53.3%	100.0%

Elaboración propia

Figura 5

Gráfico de los Estándares vs satisfacción laboral



Elaboración propia

Interpretación

Del 0.8% (1) de los encuestados que manifestaron que los estándares alcanzaron un nivel malo; 0.8% (1) mencionó que la satisfacción laboral es bajo y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral regular, alta y muy alta.

Del 10.0% (12) de los colaboradores que dieron a conocer que los estándares tienen un nivel regular; 5.0% (6) enunciaron que la satisfacción laboral es regular; 4.2%(5) expresaron que la satisfacción laboral es alta; 0.8% (1) manifestó una satisfacción laboral muy alta y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja.

Del 34.2% (41) de los partícipes que expresaron que los estándares tienen un nivel bueno; 0.0% (0) señalaron que la satisfacción laboral es baja; 2.5% (3) mostraron un nivel regular; 22.5% (27) enunciaron que la satisfacción laboral es alta y el 9.2% (11) indicaron que la satisfacción laboral es muy alta.

Del 55% (66) de los voluntarios que manifestaron que los estándares tienen un nivel excelente; 11.7% (14) enunciaron que la satisfacción laboral es alta; 43.3% (52) declararon un grado muy alto y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja y regular.

Tabla 10

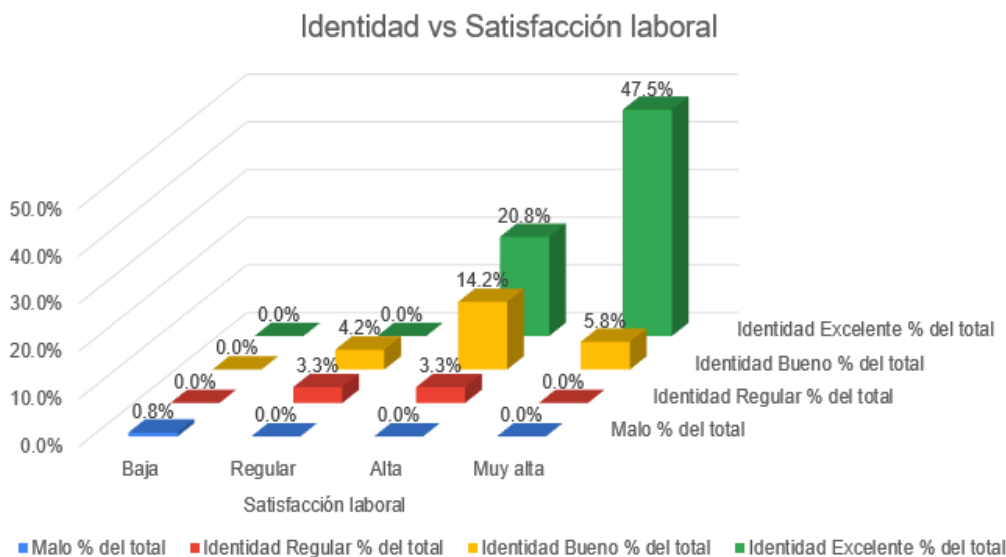
Identidad vs la satisfacción laboral

			Satisfacción laboral				
			Baja	Regular	Alta	Muy alta	Total
Identidad	Malo	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%
	Regular	Recuento	0	4	4	0	8
		% del total	0.0%	3.3%	3.3%	0.0%	6.7%
	Bueno	Recuento	0	5	17	7	29
		% del total	0.0%	4.2%	14.2%	5.8%	24.2%
	Excelente	Recuento	0	0	25	57	82
		% del total	0.0%	0.0%	20.8%	47.5%	68.3%
Total		Recuento	1	9	46	64	120
		% del total	0.8%	7.5%	38.3%	53.3%	100.0%

Elaboración propia

Figura 6

Gráfico de la identidad y satisfacción laboral



Elaboración propia

Interpretación

Del 0.8% (1) de los individuos que manifestaron que la identidad alcanzó un nivel malo; 0.8% (1) expresó una satisfacción baja y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral regular, alta y muy alta.

Del 6.7% (8) de los colaboradores que expresaron que la identidad tiene un nivel regular; 3.3% (4) enunciaron que la satisfacción laboral es regular; 3.3% (4) expresaron que la satisfacción laboral es alta y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja y muy alta.

Del 24.2% (29) de los partícipes que expresaron que la identidad tiene un nivel bueno; 0.0% (0) señalaron que la satisfacción laboral es bajo; 4.2% (5) mostraron un nivel regular; 14.2% (17) enunciaron un grado de satisfacción alta y el 5.8% (7) muy alta.

Del 68.3% (82) de los voluntarios que manifestaron que la identidad tiene un nivel excelente; 20.8% (25) enunciaron que la satisfacción laboral es alta; 47.5% (57) declararon un nivel muy alto y ningún colaborador mostró una satisfacción laboral baja y regular.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Afecto	.374	120	<.001	.689	120	<.001
Recompensas	.266	120	<.001	.809	120	<.001
Apoyo	.363	120	<.001	.703	120	<.001
Estandares	.339	120	<.001	.739	120	<.001
Identidad	.413	120	<.001	.641	120	<.001
Clima organizacional	.307	120	<.001	.760	120	<.001
Satisfacción intrínseca	.395	120	<.001	.670	120	<.001
Satisfacción extrínseca	.339	120	<.001	.730	120	<.001
Satisfacción laboral	.331	120	<.001	.738	120	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa en la prueba de normalidad los resultados de Kolmogorov-Smirnov que los datos no tiene distribución normal, ya que, el p valor es 0.001 el cual es menor que el 0.05 por lo que corresponde aplicar una prueba estadísticas no paramétricas. Por ello, se utilizará la prueba de correlación Rho Spearman.

3.3. Estadística Inferencial

Contrastación de la hipótesis

Hipótesis general

H0. El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

H1. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

Criterio de decisión

Nivel de confianza al 95%

Nivel de significancia al 0.05

Si p valor es menor a 0.05, rechazo H0 y acepto H1.

Si p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula H0.

Tabla 12
Correlación entre el clima y satisfacción laboral.

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	.698**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.698**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

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

Interpretación

Se halló un p-valor igual a 0.001, siendo inferior a 0.05, esto denota que, si se encuentra una relación significativa entre ambos constructos, por ello, se niega la hipótesis nula y se asume la hipótesis alterna. También, tiene una rho de spearman de 0.698 lo que significa que la correlación es directa y moderada.

Hipótesis específica 1

H0. Las recompensas no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

H1. Las recompensas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

Criterio de decisión

Nivel de confianza al 95% / Nivel de significancia al 0.05

Si p valor es menor a 0.05, rechazo H0 y acepto H1.

Si p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula H0.

Tabla 13

Correlación entre las recompensas y satisfacción laboral

			Recompensas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Recompensas	Coefficiente de correlación	1.000	.609**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.609**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

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

Interpretación

Se observó un p-valor 0.001, siendo menor a 0.05, esto demuestra la existencia de una relación significativa entre las recompensas con la satisfacción laboral en el lugar de estudio. Igualmente, se detectó una correlación de 0.609, lo que indica que es directa y moderada.

Hipótesis específica 2

H0. El afecto no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

H1. El afecto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

Criterio de decisión

Nivel de confianza al 95% / Nivel de significancia al 0.05

Si p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si p valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14
Correlación entre el afecto y satisfacción laboral

			Afecto	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Afecto	Coeficiente de correlación	1.000	.494**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.494**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

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

Interpretación

Se observó un p-valor 0.001, siendo menor a 0.05, esto refleja la existencia de una relación significativa entre el afecto y la satisfacción en los colaboradores en una entidad financiera de Lima Metropolitana. También, se encontró un Rho de Spearman de 0.494, lo que plasma una relación directa y moderada.

Hipótesis específica 3

H0. El apoyo no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

H1. El apoyo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

Criterio de decisión

Nivel de confianza al 95% / Nivel de significancia al 0.05

Si p valor es menor a 0.05, rechazo H0 y acepto H1.

Si p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula H0.

Tabla 15
Correlación del apoyo y satisfacción laboral

			Apoyo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Apoyo	Coefficiente de correlación	1.000	.576**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.576**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

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

Interpretación

Se identificó un p-valor 0.001, el cual es menor a 0.05, esto demuestra que hay una relación significativa entre el apoyo con la satisfacción laboral en el lugar de estudio. También, se localizó un Rho de Spearman de 0.576 que da a conocer una correlación directa y moderada.

Hipótesis específica 4

H0. Los estándares no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

H1. Los estándares se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

Criterio de decisión

Nivel de confianza al 95% / Nivel de significancia al 0.05

Si p valor es menor a 0.05, rechazo H0 y acepto H1.

Si p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula H0.

Tabla 16
Correlación entre los estándares y satisfacción laboral.

			Estándares	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estándares	Coefficiente de correlación	1.000	.624**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	.624**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

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

Interpretación

Se halló un p-valor 0.001, siendo menor a 0.05, esto denota, la relación significativa entre los estándares con la satisfacción laboral. Del mismo modo, se descubrió que el Rho de Spearman es de 0.624, lo que explica la relación directa y moderada.

Hipótesis específica 5

H0. La identidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

H1. La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.

Criterio de decisión

Nivel de confianza al 95% / Nivel de significancia al 0.05

Si p valor es menor a 0.05, rechazo H0 y acepto H1.

Si p valor es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula H0.

Tabla 17
Correlación entre la identidad y satisfacción laboral

			Identidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de correlación	1.000	.559**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	120	120
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	.559**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	120	120

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

Interpretación

Se halló un p-valor 0,001, lo que es menor a 0,05, esto refleja la presencia de una relación significativa entre la identidad con la satisfacción laboral. También, se encontró una correlación de 0,559, lo que ilustra una relación directa y moderada.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Limitaciones

En la actualidad, debido a la protección de la información, algunas entidades financieras se limitan a dar autorización para realizar trabajos con fines académicos; sin embargo, esta investigación brinda información valiosa que contribuye a la mejora continua tanto del capital humano como de la productividad desde la perspectiva del desarrollo de la entidad. Además, la prevalencia actual dificulta la implementación de cuestionarios directos, por lo que se decidió implementar en forma online. Por último, la falta de estudios previos sobre todo en instituciones financieras de Lima para realizar una interpretación comparativa.

Interpretación comparativa

Respecto el objetivo general del presente estudio, se evidenció un Rho de Spearman de 0.698 con relación positiva, correlación directa moderada y significativa con $p\text{-valor} = 0.001 < \alpha = 0.05$, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 ; concluyendo que hay una relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana; significa que si la satisfacción laboral es baja, es porque el 0.8% de los colaboradores percibió un mal clima organizacional; cuando la satisfacción laboral está en una escala regular, es porque el 4.2% de los colaboradores percibieron un clima organizacional regular; cuando la satisfacción laboral tiene un nivel alto, es porque el 26.7% de los voluntarios percibieron un clima organizacional bueno; cuando la satisfacción laboral es muy alta, el 42,5% de los integrantes cree que el clima es excelente; por lo que coincide con la opinión de Vele y Bejarano (2018) que mientras exista un buen clima organizacional, superior será la satisfacción laboral y a menor satisfacción, inferior será el clima organizacional. De igual forma, Manosalva, Manosalvas & Nieves (2015) demostraron que las actitudes hacia la satisfacción laboral, se reflejan proporcionalmente en las dimensiones y percibe un mayor clima organizacional.

Referente al objetivo específico número 1, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.609 con relación positiva, correlación directa moderada y significativa con $p\text{-valor} = 0.001 < \alpha = 0.05$, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 , es decir, que existe una relación entre las recompensas y satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana; implicando que cuando la satisfacción laboral es baja, es

porque el 0.8% de los colaboradores califican a las recompensas en una escala mala; cuando la satisfacción laboral es regular, es porque el 3.3% de los colaboradores califican a las recompensas en un nivel regular, cuando la satisfacción laboral es alta, es porque el 16.7% de los colaboradores califican a las recompensas en un nivel bueno; cuando la satisfacción laboral es muy alta, es porque el 37.5% de los colaboradores califican a las recompensas en un nivel excelente; en el análisis descriptivo (Tabla 19) se muestra un 25% de colaboradores que perciben las recompensas en un nivel malo y regular y un 75% perciben las recompensas en un nivel bueno y excelente; este resultado es corroborado por Alvarado (2019) quien constató que las recompensas se relaciona con la satisfacción laboral y es importante tomar medidas correctivas cuando algunos trabajadores no están de acuerdo con los factores de la dimensión. De la misma forma, Pedraza (2020) mencionó que es importante considerar la evaluación que dan los empleados sobre esta dimensión, la falta de prácticas adecuadas en la gestión de recompensas, desde la teoría del recurso humano, provoca enojo y falta de motivación.

Acerca del objetivo específico número 2, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.494 con relación positiva, correlación directa moderada y significativa con $p\text{-valor} = 0.001 < \alpha = 0.05$, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 , concluyendo que existe una relación entre el afecto y satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana; implicando que cuando la satisfacción laboral es baja, es porque el 0.8% de los empleados calificó a la dimensión afecto como mala; cuando la satisfacción laboral es regular, es porque el 2.5% de los empleados califica la dimensión afecto como regular; cuando la satisfacción laboral es alta, es porque el 17.5% de los empleados calificó la dimensión afecto como buena, cuando la satisfacción laboral fue muy alta fue porque el 42.5% de los empleados calificó la dimensión afecto como excelente; el 42.5% de los colaboradores califican al afecto en un nivel excelente; este resultado es avalado por Carballo, Priego & Ávalos (2015) quienes afirmaron que la existencia de un buen ambiente de afecto se basa fundamentalmente en la confianza en el personal y buen trato de los altos directivos para conseguir unas relaciones interpersonales óptimas, que mejoran la rentabilidad de la compañía. Del mismo modo, Pedraza (2018) encontró que el componente afecto contribuye significativamente al bienestar de los empleados pues al crear un buen ambiente de trabajo, estimula los procesos sociales alineando los intereses empleados y de la organización; teniendo un efecto positivo en la satisfacción.

En cuanto al objetivo específico número 3, se evidencio un Rho de Spearman de 0.576, tiene relación positiva, correlación directa moderada y significativa con $p\text{-valor} = 0.001 < \alpha = 0.05$, se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la hipótesis alterna H_1 , concluyendo que hay una relación entre el apoyo con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2022; dando a conocer, que cuando la satisfacción laboral es baja, es porque el 1.7% de los trabajadores calificó a la dimensión apoyo como malo; cuando la satisfacción laboral tiene un nivel regular, es porque el 7.5% de los trabajadores percibió a la dimensión apoyo como regular; cuando la satisfacción laboral se encuentra en un nivel alto, es porque el 30.8% de los trabajadores percibió que la dimensión apoyo es buena; si la satisfacción laboral está en un nivel muy alto, el 60.0% de los trabajadores percibió a la dimensión apoyo en un nivel excelente; este resultado es respaldado por Montoya et al., (2017) constataron que, a mayor escala de apoyo por parte de los superiores a los colaboradores, se vincula un aumento de la satisfacción con el trabajo, así Salgado, Remeseiro & Iglesias (2015) afirmaron que si los empleados perciben que la dirección de la organización les apoya y estimula el trabajo en equipo, al poco tiempo permite que el trabajador tenga un cierto grado de autonomía.

De acuerdo al objetivo específico número 4, se visualizó un Rho de Spearman de 0.624. tiene relación positiva, correlación directa moderada y significativa con $p\text{-valor} = 0.001 < \alpha = 0.05$, se descartó la hipótesis nula H_0 y validó H_1 , concluyendo que, se evidencia una relación de los estándares con la satisfacción laboral en los voluntarios de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2022, dando a conocer, que cuando la satisfacción laboral nivel es baja, es porque el 8% de los trabajadores percibió a la dimensión estándares como malo; cuando la satisfacción laboral tiene un nivel regular, es porque el 10% de los trabajadores apreció a la dimensión estándares como regular; si la satisfacción laboral tiene un nivel alto, es porque el 34.2% de los trabajadores calificó a la dimensión estándares como buena; cuando la satisfacción laboral tiene un nivel muy alto, es porque el 55% de los trabajadores percibió a la dimensión estándares en un nivel excelente; la relación de los estándares con la satisfacción laboral se puede corroborar en la investigación de Arias W & Arias G, (2014), donde evidenciaron que, si las empresas ponen énfasis en mejorar el desempeño, los empleados evalúan la escala de los estándares, entonces establecen metas que desafían al trabajador, pero son alcanzables. Vele & Bejarano (2018) concluyeron que cuanto más los empleados perciben

la justicia y equidad (estándares), mayor es la satisfacción laboral, y cuanto más débil es la percepción de justicia e equidad, menor es la satisfacción laboral.

Con respecto al objetivo específico número 5, se evidencio Rho de Spearman de 0,559, relación positiva, correlación directa moderada y significativa con $p\text{-valor} = 0.001 < \alpha = 0.05$, se descartó la hipótesis nula H_0 y validó H_1 , concluyendo que, se evidencia una relación positiva de la identidad con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2022, significa que cuando la satisfacción laboral es baja, es porque el 0.8% de los trabajadores califico a la dimensión identidad como malo; cuando la satisfacción laboral tiene un nivel regular, es porque el 7.5% de los trabajadores calificó a la dimensión identidad como regular; cuando la satisfacción laboral tiene un nivel alto, es porque el 26.7% de los trabajadores aprecio que la dimensión identidad es buena; cuando la satisfacción laboral tiene un nivel muy alto, es porque el 65% de los trabajadores percibió a la dimensión identidad en un nivel excelente; La correlación positiva lo confirma en su investigación Pedraza, (2018), donde manifestó que la dimensión identidad de los empleados fortalece su lealtad a la compañía y el logro de las metas personales y corporativos, así como le dan gran importancia al hecho de que las organizaciones ofrezcan condiciones adecuadas para el desempeño de su trabajo. Pedraza, (2020) también mostró en su investigación que la gestión de recursos humanos debe conducir a que el personal se identifique con la organización y promover un ambiente cálido que ofrezca oportunidades de desarrollo y bienestar.

Implicaciones

El presente trabajo realizado, tiene implicancias teóricas, pues a través del análisis de diferentes teorías incrementará el conocimiento sobre lo esencial que es mantener un clima óptimo dentro de la organización que genera una satisfacción favorable en las necesidades de los trabajadores y permitirá abordar el problema planteado. Asimismo, se encontró una relación entre las variables que puede servir de antecedentes para futuras investigaciones.

Así también podemos mencionar implicancias prácticas; en función de los resultados podemos dar aplicaciones prácticas para resolver la problemática identificada y contribuir como aporte práctico en la investigación. Asimismo, se encontró que los resultados me evidencian que aun mejor clima organizacional mejor satisfacción laboral ello implica que se mejorara el clima organizacional para tener mejor satisfacción laboral.

También se presenta una justificación metodológica que constituye en la utilización del instrumento para recoger los datos, los mismos que ya han sido validados y vistos su confiabilidad a través de ficha técnica, permitiendo de este modo la recomendación de los instrumentos para investigaciones posteriores.

Conclusión

Primero. - se arribó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, alcanzó un porcentaje de correlación de 0.698 ubicándose en un nivel moderada y significativa dado que, el p valor es igual a 0.001 el cual es menor al 0.05.

Segundo. - se enfatizó que existe una relación significativa entre las recompensas y satisfacción laboral, alcanzó un porcentaje de correlación de 0.609 ubicándose en un nivel moderada y significativa dado que, el p valor es igual a 0.001 el cual es menor al 0.05.

Tercero. - se finalizó que existe una relación significativa entre el afecto y satisfacción laboral, alcanzó un porcentaje de correlación de 0.494 ubicándose en un nivel moderada y significativa dado que, el p valor es igual a 0.001 el cual es menor al 0.05.

Cuarto. - se evidenció que existe una relación significativa entre el apoyo y satisfacción laboral, alcanzó un porcentaje de correlación de 0.576 ubicándose en un nivel moderada y significativa dado que, el p valor es igual a 0.001 el cual es menor al 0.05.

Quinto. - se arribó que existe una relación significativa entre los estándares y satisfacción laboral, alcanzó un porcentaje de correlación de 0.624 ubicándose en un nivel moderada y significativa dado que, el p valor es igual a 0.001 el cual es menor al 0.05.

Sexto. - se finalizó que existe una relación significativa entre la identidad y satisfacción laboral, alcanzó un porcentaje de correlación de 0.559 ubicándose en un nivel moderada y significativa dado que, el p valor es igual a 0.001 el cual es menor al 0.05.

Recomendaciones

Primero.- se aconseja a los gerentes de la entidad financiera tener buen clima organizacional para obtener una buena satisfacción laboral, de ese modo mantenerse en una escala alta en la satisfacción laboral, debido a que el desarrollo de los negocios financieros está estrechamente relacionado con el bienestar de los empleados, es necesario seguir prestando atención al clima de la organización.

Segundo.- el puntaje más bajo en la variable clima organizacional fue la dimensión del afecto relacionada con el mantenimiento de una alta satisfacción laboral. Por lo tanto, se recomienda que la empresa se ocupe más de la participación de los supervisores con los subordinados, para que el empleado tenga la capacidad de empatizar con otros compañeros y pueda expresar libremente sus sentimientos en diversas situaciones de trabajo.

Tercero.- se recomienda a los trabajadores contribuir con la ejecución de las directivas y normas establecidas por la empresa para llevar un buen clima y de ese modo obtener una satisfacción óptima.

Cuarto.- finalmente se aconseja a los futuros investigadores profundizar el estudio de estas variables realizando un trabajo multivariado o una investigación cualitativa con las mismas variables.

REFERENCIAS

- Acosta, & Sánchez. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de autotransporte. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 21(60), 1-14. <http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/1827/1/375-1117-A.pdf>
- Alvarado. (2019). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la empresa Molino La perla SAC, Trujillo - 2019. *Universidad Privada Del Norte*, 2016–2017.
- Arana. (2014). La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Colegio Unión, 2009. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 1(1), 21–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v1i1.845>
- Arias W, & Arias G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Cienc Trab*, 16(51), 185–191. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010
- Boada. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75–103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bustamante, Carmen, D., & Grandón. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126–141. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyaps15-30.ccco>
- Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, Cruz, & Sangerman. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinaciones la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603–1617. <https://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603.pdf>
- Carballo, Á., Priego, H. R., & Ávalos, M. I. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco, México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 21(59), 43–52. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/876>
- Carhuayal. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 57–64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Castillo, Reyes, & Vasquez. (2019). Satisfacción Laboral en las Microempresas Productoras de Derivados Lácteos del Cantón Cañar. *Killkana Social*, 3(1), 25–32. https://doi.org/10.26871/killkana_social.v3i1.283
- Charaja, & Mamani. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo-Puno-Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1), 05–13.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>

- Dávila, Agüero, Ruiz, & Guanilo. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 663–677. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Delgado. (2017). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Amarilis- Huánuco - 2015. *Repositorio Institucional de La Universidad de Huánuco*, 1–8. <https://core.ac.uk/download/pdf/158347408.pdf>
- Díaz-Narváez, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículo científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud. *Revista Ciencias de La Salud*, 14(1), 115–121. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56243931011>
- Díaz, & Carrasco. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Contaduría y Administración*, 63(4), 1–14. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Fabara, Jaramillo, & Falcón. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato - Empresa Pública. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 77–89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>
- Felipe, Aguilar, Becerra, Jesús, & Zavaleta. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIÉND0*, 21(3), 369–374. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2017.041>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3), 62–79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- García, E., & Cardozo, M. (2017). Evaluación de impacto: más allá de la experimentación. *Política y Cultura*, 47, 65–91. <https://www.proquest.bibliotecaupn.elogim.com/docview/1929726195/fulltextPDF/B01112D71DA4E38PQ/1?accountid=36937>
- Govea, & Zuñiga. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Digital Investigación & Negocios*, 13(21), 15–22. <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Guevara. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 2(1), 35–40. <https://doi.org/10.36314/cunori.v2i1.50>
- Herzberg. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? In *Teoría de las organizaciones* (pp. 13–22).
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la*

investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

- Iglesias, & Torres. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional Approaching the organizational climate. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197–209. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192018000100016
- Lorca, Carrera, & Casanovas. (2016). Análisis de herramientas gratuitas para el diseño de cuestionarios on-line. *Píxel-Bit, Revista de Medios y Educación*, 49, 91–104. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2016.i49.06>
- Manosalvas, Manosalvas, & Nieves. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-Minister*, 26, 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Mantilla, Gavilanes, & Benítez. (2021). La investigación como eje transversal en la carrera de contabilidad. Un estudio de caso en Ecuador. *Revista Activos*, 19(1). <https://doi.org/10.15332/25005278.6689>
- Maslow. (1954). *Motivación y personalidad* (Herper (ed.)).
- Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba, & Padilla. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), 7–13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>.
- Moreno, Torres, Martínez, Martínez, & Vesga. (2018). Identidad laboral: Análisis del concepto en el contexto actual del mundo del trabajo. *Salud y Administración*, 5(14), 59–67. http://www.unsis.edu.mx/revista/doc/vol5num14/5_Identidad_Laboral.pdf
- Noboa, Barrera, & Rojas. (2019). Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1–25. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Palmar, & Calimán. (2022). Organizational climate and quality of service since the beginning of fraternity. *Revista Científica Electrónica de Negocios*, 5–19.
- Patlán, & Flores. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & Trabajo*, 15(48), 131–139. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>
- Pedraza. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pedraza. (2020). Organizational climate and job satisfaction of human capital: Differentiated factors in public and private organizations. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

- Pinto, Castro, & Paz. (2020). Satisfacción laboral como indicador de desarrollo profesional en universidades. *Panorama Económico*, 28(1), 23–39. <https://doi.org/10.32997/pe-2020-2667>
- Ponce, Ruelas, & Flores. (2022). El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. *Revista Innova Educación*, 4(4), 19–30. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.04.002>
- Pozzo, Borgobello, & Pierella. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad; análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de Las Ciencias Sociales*, 8(2), e046. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>
- Salgado, Remeseiro, & Iglesias. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema*, 8(2), 329–335. <https://www.redalyc.org/pdf/727/72780208.pdf>
- Sánchez, Nieto, & Anzola. (2015). Incidencia del clima organizacional y la satisfacción en la efectividad de empresas de la Localidad de Usaquén, Bogotá, Colombia. *Cuadernos de Latinoamericanos de Administración*, xl(21), 27–37. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409643604004>
- Santamaría. (2020). Clima organizacional y flexibilidad psicológica en dos organismos públicos que atienden niños / as y adolescentes en Organizational. *Informes Psicológicos*, 22(1), 97–114. <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a06%0AInformes>
- Sarmiento, Acosta, Hernández, & Medina. (2020). Satisfacción laboral y percepción del clima laboral en una empresa de servicios empresariales. *Tecnológico Nacional de México En Celaya Pistas Educativas*, 42(136), 867–881. <http://itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/pistas>
- Serafin. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNPLtda”; 2017* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22092>
- Soria, Pedraza, & Bernal. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta Universitaria*, 29, 1–14. <https://doi.org/http://doi.org/10.15174.au.2019.2205>
- Soto, & Inga. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico*, 8(4), 95–117. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
- Tamayo. (2020). Comunicación interna, clima organizacional y satisfacción laboral: una reflexión necesaria. *Folletos Gerenciales*, XXIV(3), 208–217.
- Vasquez, & Aranda. (2020). Organizaciones justas: ¿es posible construirlas? *Visión de Futuro*, 24(2), 166–183. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.005.es>
- Vele, & Bejarano. (2018). Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores en la Unidad Educativa Particular Adventista del Ecuador, 2016. *Revista Muro de La*

Investigación, 2(1), 65–79. <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i1.768>

Vereau. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima* [Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1640>

Villanueva, García, & Hernández. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8). <https://doi.org/10.29057/estr.v4i8.2380>

Zucatto, Carvalho, & Silva. (2020). Investigación básica e investigación aplicada: un análisis de la producción científica sobre COVID-19. *Research, Society and Development*, 9(11), e63791110179. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i11.10179>

ANEXOS

Tabla 118

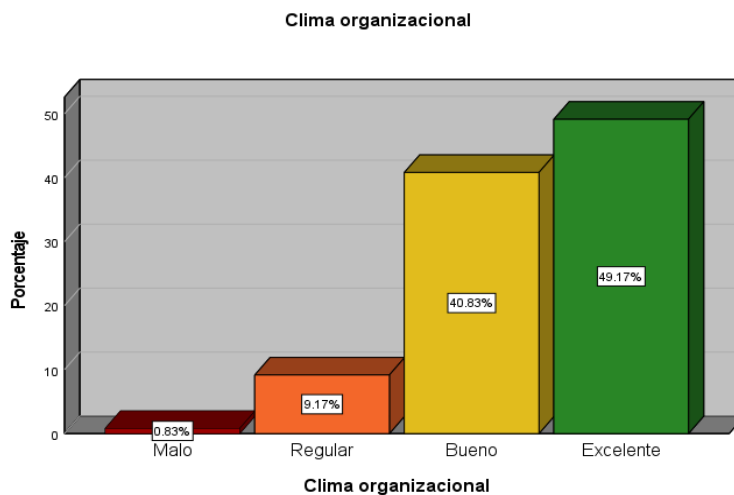
Frecuencia de la variable Clima Organizacional

Clima organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	.8	.8	.8
	Regular	11	9.2	9.2	10.0
	Bueno	49	40.8	40.8	50.8
	Excelente	59	49.2	49.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración propia

Figura 7

Gráfico de barra de la variable Clima Organizacional



Elaboración propia

Interpretación

Se evidencia que el 49.2% de colaboradores manifiestan que el clima organizacional tiene un nivel Excelente, 40.8% expresan que tiene un nivel Bueno, 9.2% declaran que tiene un nivel Regular y que el 0.8% se encuentra en un nivel de malo. El mayor porcentaje se encuentra en un nivel Excelente.

Tabla 19

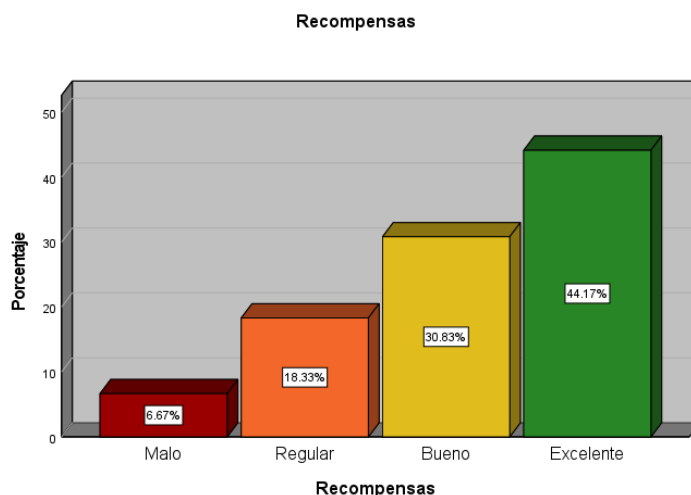
Frecuencia de la dimensión Recompensas

		Recompensas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	6.7	6.7	6.7
	Regular	22	18.3	18.3	25.0
	Bueno	37	30.8	30.8	55.8
	Excelente	53	44.2	44.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración propia

Figura 8

Gráfico de barra de la dimensión Recompensas



Interpretación

Se muestra que el 44.2% de colaboradores manifiestan que las recompensas tiene un nivel Excelente, 30.8% manifiestan que tiene un nivel bueno, 18.3% emiten que tiene un nivel regular y que el 6.7% se encuentra en un nivel de malo. El mayor porcentaje se ubica en un nivel Excelente.

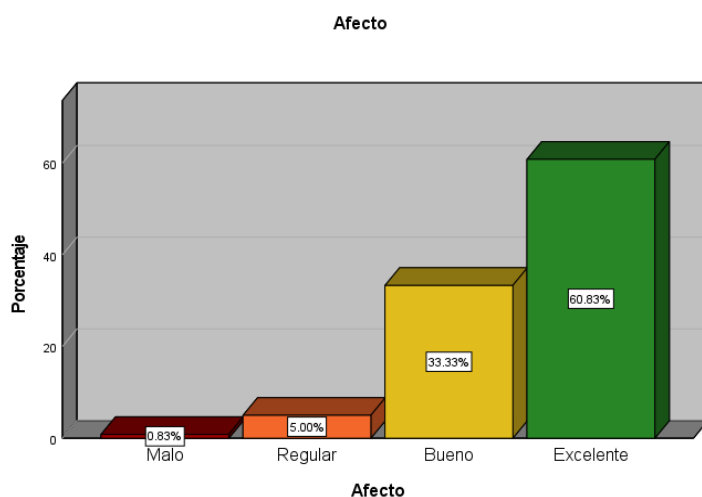
Tabla 20
Frecuencia de la dimensión Afecto

		Afecto			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	.8	.8	.8
	Regular	6	5.0	5.0	5.8
	Bueno	40	33.3	33.3	39.2
	Excelente	73	60.8	60.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración propia

Figura 9

Gráfico de barra de la dimensión Afecto



Elaboración propia

Interpretación

Se muestra que el 60.8 % de colaboradores muestran que el afecto tiene un nivel excelente, 33.3% emiten que tiene un nivel bueno, 5.0% manifiestan que tiene un nivel regular y que el 0.8% se ubica en un nivel de malo. El mayor porcentaje se halla en un nivel Excelente.

Tabla 21

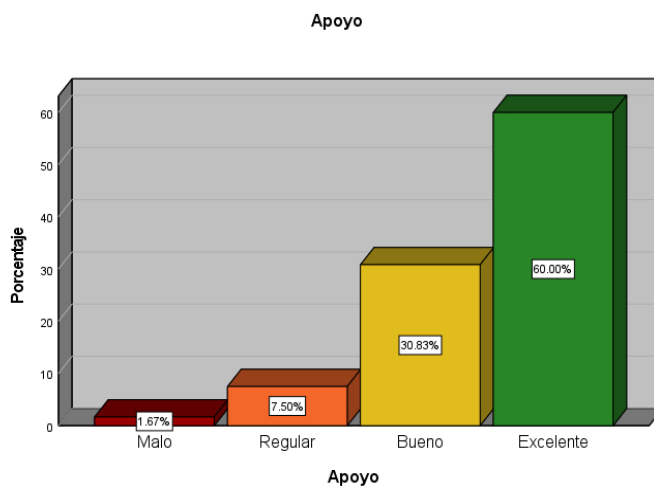
Frecuencia de la dimensión Apoyo

		Apoyo			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Malo	2	1.7	1.7	1.7
	Regular	9	7.5	7.5	9.2
	Bueno	37	30.8	30.8	40.0
	Excelente	72	60.0	60.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración propia

Figura 8

Gráfico de barra de la dimensión Apoyo



Interpretación

Se demuestra que el 60.0% de colaboradores manifiestan que el apoyo tiene un nivel excelente, 30.8% expresan que tiene un nivel bueno, 7.5% declaran que tiene un nivel regular y que el 1.7% se encuentra en un nivel de malo. El mayor porcentaje se encuentra en un nivel excelente.

Tabla 22

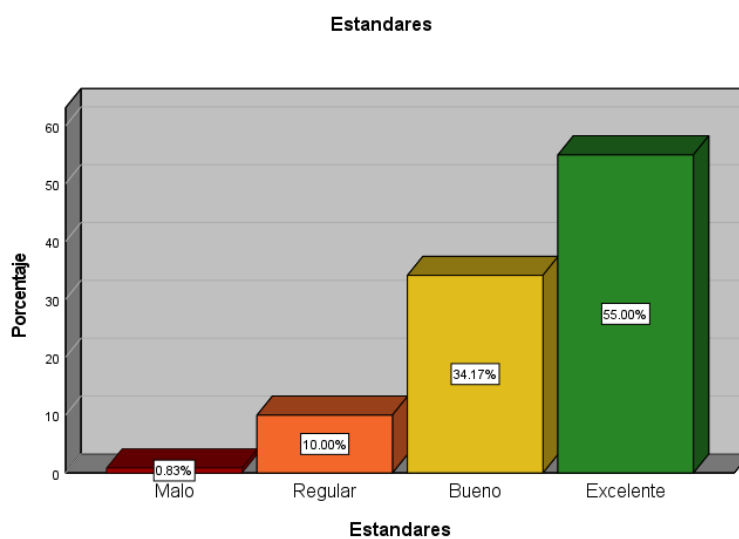
Frecuencia de la dimensión Estándares

		Estándares			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Malo	1	.8	.8	.8
	Regular	12	10.0	10.0	10.8
	Bueno	41	34.2	34.2	45.0
	Excelente	66	55.0	55.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración propia

Figura 9

Gráfico de barra de la dimensión Estándares



Interpretación

Se demuestra que el 55.0% de colaboradores manifiestan que los estándares tiene un nivel excelente, 34.2% expresan que tiene un nivel bueno, 10% declaran que tiene un nivel regular y que el 8% se encuentra en un nivel de malo. El mayor porcentaje se encuentra en un nivel excelente.

Tabla 23

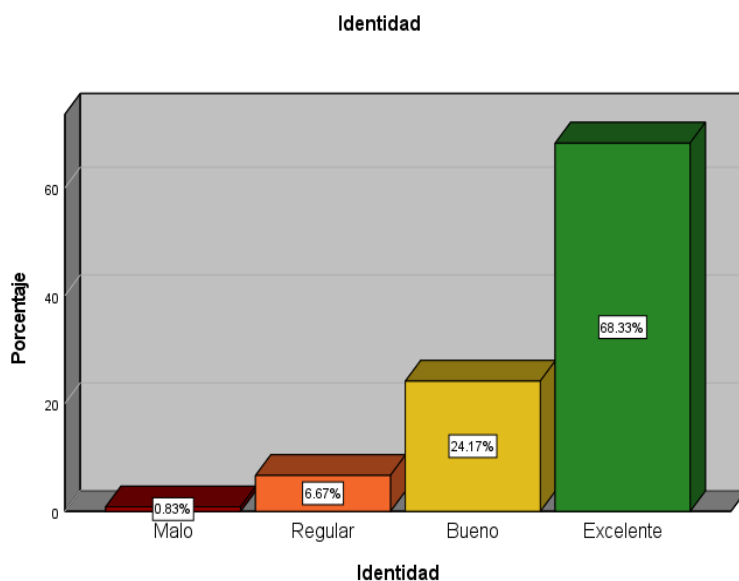
Frecuencia de la dimensión Identidad

		Identidad			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Malo	1	.8	.8	.8
	Regular	8	6.7	6.7	7.5
	Bueno	29	24.2	24.2	31.7
	Excelente	82	68.3	68.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración propia

Figura 10

Gráfico de barra de la dimensión Identidad



Interpretación

Se demuestra que el 68.3% de colaboradores manifiestan que la identidad tiene un nivel excelente, 24.2% expresan que tiene un nivel bueno, 6.7% declaran que tiene un nivel regular y que el 0.8% se encuentra en un nivel de malo. El mayor porcentaje se encuentra en un nivel excelente.

Tabla 124

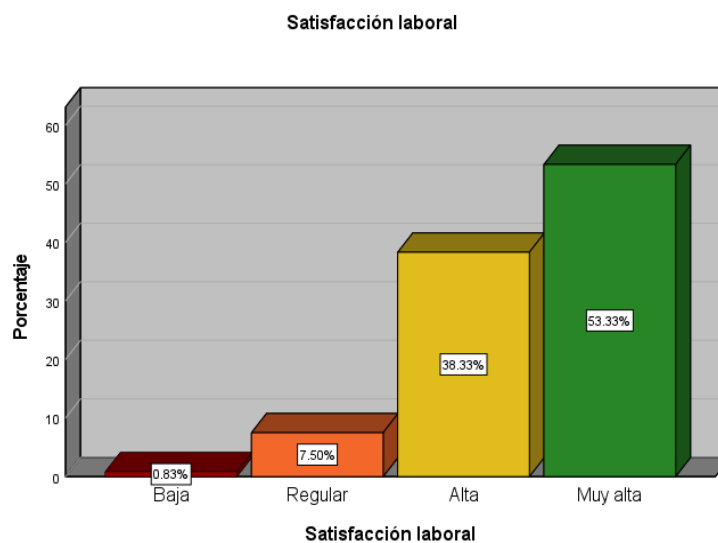
Frecuencia de la variable Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	.8	.8	.8
	Regular	9	7.5	7.5	8.3
	Alta	46	38.3	38.3	46.7
	Muy alta	64	53.3	53.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración propia

Figura 11

Gráfico de barra de la variable Satisfacción Laboral



Interpretación

Se evidencia que el 53.3% de colaboradores manifiestan que la satisfacción laboral tiene un nivel muy alta, 38.3% expresan que tiene un nivel alto, 7.5% declaran que tiene un nivel Regular y que el 0.8% se encuentra en un nivel bajo. El mayor porcentaje se encuentra en un nivel muy alta.

Tabla 135

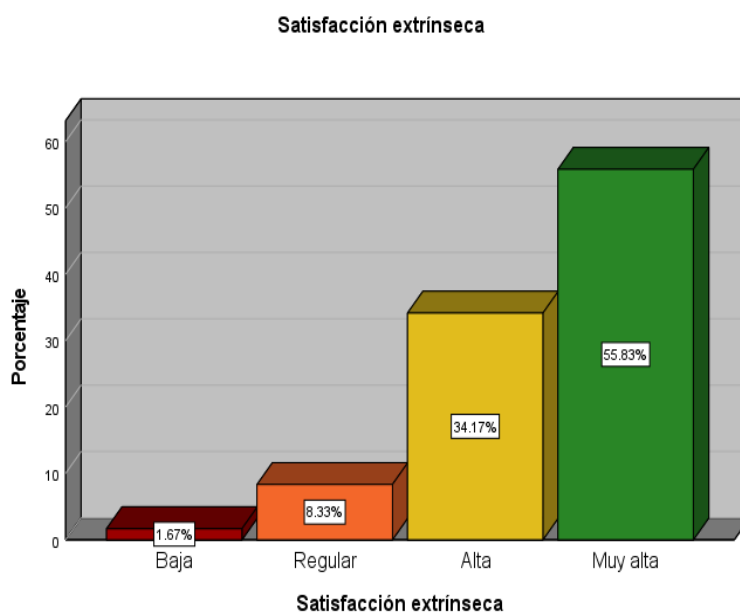
Frecuencia de la dimensión satisfacción extrínseca

		Satisfacción extrínseca			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	1.7	1.7	1.7
	Regular	10	8.3	8.3	10.0
	Alta	41	34.2	34.2	44.2
	Muy alta	67	55.8	55.8	100.0
Total		120	100.0	100.0	

Elaboración propia

Figura 12

Gráfico de barra de la dimensión satisfacción extrínseca



Interpretación

Se evidencia que el 55.8% de colaboradores manifiestan que la satisfacción extrínseca tiene un nivel de muy alta, 34.2% expresan que tiene un nivel alto, 8.5% declaran que tiene un nivel regular y que el 1.7% se encuentra en un nivel bajo. El mayor porcentaje se encuentra en un nivel muy alta.

Tabla 26

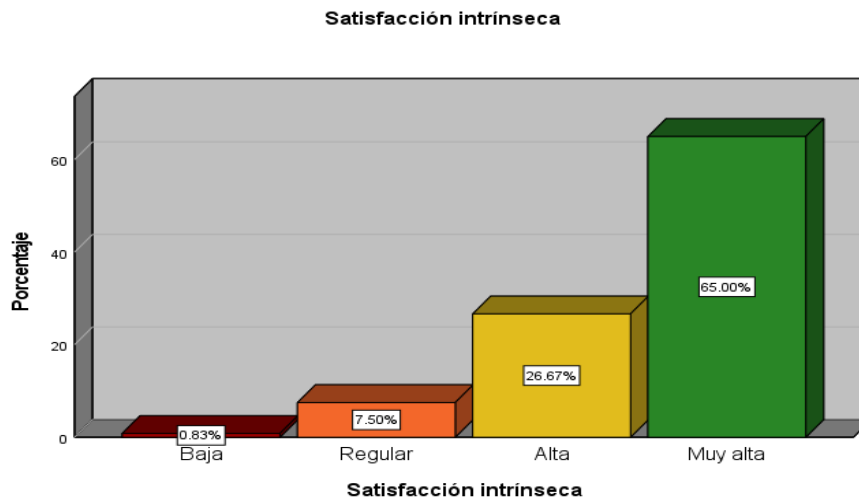
Frecuencia de la dimensión satisfacción intrínseca

Satisfacción intrínseca					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	.8	.8	.8
	Regular	9	7.5	7.5	8.3
	Alta	32	26.7	26.7	35.0
	Muy alta	78	65.0	65.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Elaboración propia

Figura 13

Gráfico de barra de la dimensión satisfacción intrínseca



Interpretación

Se evidencia que el 65.0% de colaboradores manifiestan que la satisfacción intrínseca tiene un nivel de muy alta, 26.7% expresan que tiene un nivel alto, 7.5% declaran que tiene un nivel regular y que el 0.8% se encuentra en un nivel bajo. El mayor porcentaje se encuentra en un nivel muy alta.

Cuestionario de clima organizacional.

Como parte de una investigación universitaria se ha elaborado un cuestionario para conocer el clima organizacional en los colaboradores de una entidad financiera de lima metropolitana. El cuestionario consta de una serie de preguntas las cuales serán tratadas de manera confidencial.

A continuación, se presenta el cuestionario y se le pide que por favor responda según lo solicitado.

Clima organizacional.

Esta parte del cuestionario sirve para describir el clima organizacional que usted percibe en la empresa donde labora. Por favor, responda los Ítems que se detalla a continuación; son veinte frases donde usted va a identificar el grado que percibe en su centro de trabajo con respecto al clima laboral.

0	1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

AMBIENTE DE RECOMPENSAS					
La institución cuenta con un sistema de ascensos y promoción interna.	0	1	2	3	4
En el trabajo, las recompensas y los incentivos son mayores que las críticas.	0	1	2	3	4
Todos los trabajadores son recompensados acorde con su desempeño laboral.	0	1	2	3	4
En la organización existen diversas recompensas para sus colaboradores.	0	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son idóneos para realizar un excelente trabajo.	0	1	2	3	4
AFECTO					
Se mantiene un ambiente agradable dentro de la organización.	0	1	2	3	4

La organización tiene un clima cómodo y libre de estrés.	0	1	2	3	4
En la organización es muy sencillo relacionarse con las personas.	0	1	2	3	4
Los miembros de la organización suelen ser amigables con los demás.	0	1	2	3	4
Existe un vínculo cercano y agradable entre el empleador-empleado.	0	1	2	3	4
APOYO					
Si comete un error en su puesto laboral, cuenta con el apoyo de su jefe.	0	1	2	3	4
El jefe intenta conocer las aspiraciones de los trabajadores de la organización.	0	1	2	3	4
Los miembros de esta organización tienen suficiente confianza entre ellos.	0	1	2	3	4
El jefe enfatiza las necesidades del trabajador.	0	1	2	3	4
Cuando realizo una actividad difícil, a menudo puedo pedir ayuda a mi jefe y colegas.	0	1	2	3	4
ESTÁNDARES					
En la organización ha determinado un nivel de estándares (reglas y procedimientos) para lograr un alto desempeño en cada trabajador.	0	1	2	3	4
La organización tienden a optimizar los procesos, como los productos y servicios que se brindan a los clientes.	0	1	2	3	4
En la organización existen diversas técnicas y métodos para mejorar el rendimiento de los trabajadores.	0	1	2	3	4
IDENTIDAD					
Me siento identificado y comprometido con la organización	0	1	2	3	4
Siento que soy parte de un buen equipo.	0	1	2	3	4
Hay mucha lealtad de los colaboradores hacia la organización.	0	1	2	3	4
Los objetivos individuales se pueden alinear con los objetivos de la organización.	0	1	2	3	4

Cuestionario de satisfacción laboral.

Como parte de una investigación universitaria se ha elaborado un cuestionario para conocer la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de lima metropolitana. El cuestionario consta de una serie de preguntas las cuales serán tratadas de manera confidencial.

A continuación, se presenta el cuestionario y se le pide que por favor responda según lo solicitado.

Satisfacción laboral.

Esta parte del cuestionario sirve para identificar la satisfacción laboral en el centro de trabajo. Por favor, identifique el grado de cada frase que se presenta a continuación.

0	1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

FACTOR: SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA					
El estado físico del lugar de trabajo es adecuado.	0	1	2	3	4
Existe afinidad adecuada entre la alta dirección y trabajadores de la empresa.	0	1	2	3	4
Su remuneración está acorde al mercado.	0	1	2	3	4
La forma en que está administrada la empresa es la correcta	0	1	2	3	4
Me siento satisfecho con la continuidad laboral que me ofrece la organización.	0	1	2	3	4
Existe una relación adecuada con tus compañeros de trabajo	0	1	2	3	4

Existe una relación positiva con el gerente o jefe directo	0	1	2	3	4
En la organización se respeta mi horario de Jornada Laboral.	0	1	2	3	4
FACTOR: SATISFACCIÓN INTRÍNSECA					
Tengo autonomía en aplicar mis métodos de trabajo.	0	1	2	3	4
Existe reconocimiento al buen desempeño y resultados.	0	1	2	3	4
Brindan oportunidades de desarrollo profesional en la institución.	0	1	2	3	4
Las responsabilidades y tareas asignadas de cada puesto están bien definidas.	0	1	2	3	4
Los Gerentes prestan atención a tus sugerencias.	0	1	2	3	4
Me siento satisfecho con las diversas actividades que desempeño(a) en mi puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
Te brindan la oportunidad de aplicar tus capacidades en el área de trabajo.	0	1	2	3	4

Ficha técnica.

Clima organizacional.

Descripción de cada factor	CFM (0,65)	AFE con SPSS	Alpha de Cronbach
1. Recompensas			
R1_A La organización cuenta con un sistema formal de promoción y crecimiento de sus trabajadores.	0,65		
R2_A Las recompensas y estímulos son mayores a las llamadas de atención y críticas hacia el trabajo.	0,77	KMO 0,83 □ 252,95	0,90
R3_A Las personas son recompensadas en proporción al desempeño en el trabajo.	0,82	Significancia 0,000	
R4_A Hay una gran cantidad de recompensas.	0,90		
R5_A Son suficientes las recompensas y reconocimientos para hacer un buen trabajo.	0,84		
2. Afecto			
A1 Prevalece un ambiente agradable en la organización.	0,79		
A2 Existe un ambiente de trabajo fácil y relajado.	0,71	KMO 0,82 □ 185,53	0,86
A3 En la organización es muy fácil llegar a conocer a las personas.	0,71	Significancia 0,000	
A4 Las personas tienden a ser amistosas hacia los demás.	0,86		
A5 Se tiene una estrecha relación entre el director y los empleados.	0,68		
3. Apoyo			
A1_A Se tiene el apoyo de los superiores cuando se comete un error.	0,67		
A2_A Los superiores hacen un esfuerzo por conocer las aspiraciones que tienen los empleados.	0,95	KMO 0,82 □ 282,447	0,92
A3_A La gente tiene confianza suficiente el uno del otro.	0,91	Significancia 0,000	
A4_A Los superiores hacen hincapié en las necesidades de sus empleados.	0,92		
A5_A Cuando estoy en una tarea difícil por lo general puedo contar con la ayuda de mi jefe y compañeros de trabajo.	0,70		
4. Estándares			
E1_A Se establecen altos estándares de desempeño.	0,85	KMO 0,83 □ 151,66	0,87
E2_A Los superiores propician la mejora continua.	0,88	Significancia 0,000	
E3_A Existe una fuerte presión por mejorar continuamente el rendimiento de los empleados.	0,75		
5. Identidad			
I1 Estoy orgulloso de pertenecer a esta organización.	0,56		
I2 Siento que soy miembro de un equipo de trabajo que funciona bien.	0,82	KMO 0,77 □ 285,510	0,85
I3 Existe mucha lealtad del personal hacia la organización.	0,87	Significancia 0,000	
I4 Es posible conciliar los objetivos personales con los objetivos de la organización.	0,84		

Ficha técnica.

Satisfacción laboral.

Descripción de ítems por cada dimensión de la satisfacción	CFM (0,65)	AFE con SPSS	Alpha de Cronbach
1. Extrínseca (SALEX)			
SL3 Tus compañeros de trabajo.	0,71		
SL5 Tu superior inmediato.	0,71	KMO 0,82	
SL9 Relaciones entre dirección y trabajadores en la organización.	0,78	□ 261,86 Significancia 0,000	0,88
SL11 El modo en que está gestionada la organización.	0,85		
SL13 Tu horario de trabajo.	0,71		
SL15 Tu estabilidad en el empleo.	0,76		
2. Intrínseca (SALIN)			
SL2 El empleado decide sus métodos de trabajo.	0,79		
SL4 Distinción recibida por el desempeño adecuado de su cargo.	0,70	KMO 0,86	
SL8 Libertad para desarrollar y aplicar sus competencias en su cargo.	0,75	□ 250,19 Significancia 0,000	0,88
SL10 Las oportunidades de crecer y hacer carrera en su organización.	0,66		
SL12 La dirección toma en cuenta las propuestas que hace el empleado en sus funciones.	0,80		
SL14 La diversificación de actividades que ejecuta en su cargo.	0,84		

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre las recompensas con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre el afecto con la satisfacción</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Determinar la relación entre las Recompensas con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1.- Las recompensas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.</p>	<p>Variables de la investigación.</p> <p>1.Variable independiente:</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>2.Variable dependiente:</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Cuantitativo, básico y correlacional.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental y transversal.</p> <p>Población</p> <p>La población está conformada por todos los trabajadores de una entidad financiera motivo de estudio ubicada en Lima Metropolitana</p> <p>Muestra</p>

<p>laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre el apoyo con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre los Estándares con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la identidad con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022?</p>	<p>O2: Determinar la relación entre el Afecto con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>O3: Determinar la relación entre el apoyo con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>O4: Determinar la relación entre los estándares con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana, 2022.</p> <p>O5: Determinar la relación entre la identidad con la satisfacción laboral en los colaboradores de una</p>	<p>H2.- El afecto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.</p> <p>H3.- El apoyo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.</p> <p>H4.- Los Estándares se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad</p>		<p>Para la muestra se ha seleccionado 120 colaboradores de manera no probabilística por conveniencia de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el año 2022, que participaron voluntariamente.</p> <p>Técnica de recolección.</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	---	--	--

	<p>entidad financiera de Lima Metropolitana, 2022.</p>	<p>financiera de Lima Metropolitana en el 2022.</p> <p>H5.- La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad financiera de Lima Metropolitana en el 2022.</p>		
--	--	--	--	--

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITE MS	NIVELES Y RANGO
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es considerado en las entidades tanto públicas y privadas como un conjunto de percepciones individuales o colectivas que surgen de la	La variable clima organizacional consta de cinco dimensiones (Pedraza, 2020): Recompensas, Apoyo, Estándares e Identidad, dividido en	Recompensas	Nivel de oportunidades y promoción interna. Grado de percepción en la escala de recompensas e incentivos	de 1 2,3,4 ,5	Malo [0 4] Regular [5 9] Bueno [10 14] Excelente [15 20]

<p>convivencia de los 11 indicadores con un total de 22 ítems.</p> <p>situaciones relacionadas con el entorno laboral, lo que influye en los aportes del capital humano como las actitudes, desempeño laboral y en los servicios que brindan a los clientes (Pedraza,2020).</p>	Afecto	Grado de percepción del entorno.	1,2		
				Malo	[0 4]
		Nivel de Relaciones interpersonales.	3,4,5	Regular	[5 9]
				Bueno	[10 14]
				Excelente	[15 20]
	Apoyo	Nivel de cooperación	1,5	Malo	[0 4]
		Grado de confianza	3	Regular	[5 9]
		Nivel de atención al trabajador.	2,4	Bueno	[10 14]
				Excelente	[15 20]
	Estándares	Nivel de desempeño	1,3	Malo	[0 2]
		Grado de optimización de procesos.	2	Regular	[3 5]
				Bueno	[6 8]
			Excelente	[9 12]	
Identidad	Nivel del sentido de pertenencia laboral	1,2,3	Malo	[0 3]	

Nivel de cumplimiento de objetivos	4	Regular [4 7] Bueno [8 11] Excelente [12 16]
------------------------------------	---	--

Elaboración Propia

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITE MS	NIVELES Y RANGO
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es el grado de bienestar que puede expresarse en beneficio de la organización, o puede generar estrés e incumplimiento del capital humano, lo que puede	La variable satisfacción laboral consta de dos dimensiones (Soria, Pedraza & Bernal, 2019): Satisfacción Intrínseca y	Satisfacción Extrínseca	Grado de percepción del entorno.	1	Baja [0 7] Regular [8 15] Alta [16 23]
				Escala de percepción en las relaciones interpersonales.	2,6,7	Muy Alta [24 32]
				Grado de percepción en la escala remunerativa.	3	

afectar los niveles de productividad Soria, Pedraza & Bernal, 2019)	Satisfacción	Grado de percepción en la forma que está administrada la empresa.	4		
	Extrínseca	Grado de percepción en la estabilidad laboral.	5		
	dividido en 10 indicadores con un total de 15 ítems.	Grado de percepción del horario laboral.	8		
		Nivel de autonomía	1,7	Baja	[0 6]
	Intrínseca	Nivel de reconocimiento por desempeño	2	Regular	[7 13]
				Alta	[14 20]
				Muy Alta	[21 28]
		Nivel de oportunidades de	3		

crecimiento

profesional

Nivel de interés en el 4,5,6

actividades asignadas

y sugerencias.

Elaboración Propia