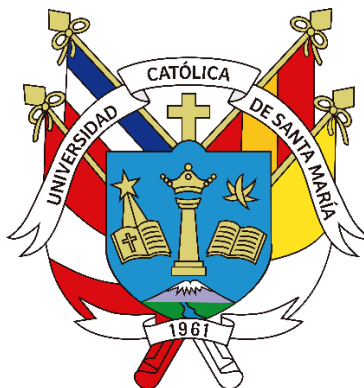


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los
colaboradores del Banco de Crédito del Perú-sede La
Pampilla, Arequipa 2023**

Tesis presentada por los bachilleres:

Díaz Chire, Paul Angelo
ORCID: 0000-0002-9512-2646

Riveros Herrera Fabiola Vanesa
ORCID: 0009-0005-8014-071X

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresa

Asesor (a):

Dra. Trillo Espinoza, Verónica Margarita
ORCID: 0000-0002-6064-898X

Arequipa, Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 24 de Abril del 2024

Dictamen: 009479-C-EPAE-2024

Visto el borrador del expediente 009479, presentado por:

2017243391 - DIAZ CHIRE PAUL ANGELO

2017224252 - RIVEROS HERRERA FABIOLA VANESA

Titulado:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ-SEDE LA PAMPILLA, AREQUIPA 2023**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Grado académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29658506 - UGARTE CONCHA ANGEL ROLAND
DICTAMINADOR**



**29645810 - MIDOLO RAMOS WILFREDO ROMAN
DICTAMINADOR**



**41635889 - LEWIS ZUÑIGA PATRICIO FEDERICO
DICTAMINADOR**



El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-sede La Pampilla, Arequipa 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ujed.mx Fuente de Internet	1%
6	Fernando Gustavo Pérez Sisa, Ricardo Bautista Penna, David Alexander Morales López. "El sistema financiero y su incidencia en el clima organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador", REVISTA ERUDITUS, 2021	1%

DEDICATORIA

A mi yo de hace siete años, quien emprendió ese fascinante viaje de reconciliación consigo mismo. Aquel que abrazó la incertidumbre y la hizo suya hasta considerarla como la única compañera en su momento. Ese mismo que pensaba que podía con todo y contra todos, adoptando la figura de un lobo solitario adaptativo. Hoy ya no soy más esa persona, pero aún estoy explorando las posibilidades de mi propio crecimiento y evolución. Y sé que Dios tiene que ver en todo esto; por eso, le dedico estos logros en primer lugar a Él.

Paul Angelo Díaz Chire

Expreso mi más sincero agradecimiento a Dios, cuya guía inquebrantable me permitió completar mis estudios con éxito. Extiendo mi agradecimiento a mis padres, quienes han sido una fuente constante de apoyo y orientación a lo largo de mi trayectoria académica. Su aliento inquebrantable y sus perspicaces consejos me han ayudado a convertirme en una mejor persona.

Mis hermanas también han jugado un papel importante en mi vida y han sido mis pilares de fortaleza. Sus amables palabras y su compañía han sido invaluable para mí. También quiero agradecer a mis amigos, colegas y a todos aquellos que de una forma u otra han contribuido a mi crecimiento, permitiéndome alcanzar mis objetivos.

Fabiola Vanesa Riveros Herrera

AGRADECIMIENTO

A mis amigos, familiares y docentes de la escuela, quienes me ayudaron a reconocer mis errores y mejorar. Y a todas las personas que hicieron posible terminar con este trabajo de investigación.

Paul Angelo Diaz Chire

Mi gratitud a Dios, ser divino que me ha otorgado la vida y ha guiado mis pasos cada día.

A la Magister Verónica Trillo Espinoza, Asesora de Tesis, por su orientación y apoyo en la realización de este proyecto.

A mis Catedráticos por sus enseñanzas y conocimientos, que me han permitido desarrollarme profesionalmente.

A la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, por brindarme la oportunidad de crecer y aprender.

A la Universidad Católica Santa María, por albergarme durante toda mi carrera profesional y formar parte de su comunidad educativa.

Fabiola Vanesa Riveros Herrera

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue investigar la conexión entre el ambiente de trabajo en la organización y la satisfacción laboral de los empleados del Banco de Crédito del Perú en 2023.

La metodología utilizada fue de carácter descriptivo y correlacional, de tipo básica y sin intervención experimental. La población de interés consistió en los 25 colaboradores de la empresa, por lo tanto, se utilizó una muestra no aleatoria o censal. Para recolectar los datos necesarios, se empleó una encuesta como técnica principal. Para evaluar las hipótesis, se aplicó la prueba Rho de Spearman.

Después de analizar los resultados obtenidos, se confirmó la existencia de una relación fuerte y significativa, con un coeficiente de Pearson de 0.989. Esto demuestra que existe una asociación directa y significativa entre un ambiente laboral positivo y la satisfacción de los empleados. Con un valor de p igual a 0.000, donde $p < 0.05$, se concluye que efectivamente existe una relación positiva y significativa entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en el año 2023.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Condiciones laborales.

ABSTRACT

The main objective of this study was to investigate the relationship between the work environment within the organization and the job satisfaction of Banco de Crédito del Perú employees in 2023.

The methodology employed was descriptive and correlational in nature, of a basic type, and without experimental intervention. The population of interest consisted of the 25 company collaborators; therefore, a non-random or census sample was used. To collect the necessary data, a survey was the primary technique utilized. Hypotheses were assessed using the Spearman's Rho test.

After analyzing the obtained results, the presence of a strong and significant relationship was confirmed, with a Pearson coefficient of 0.989. This demonstrates a direct and meaningful association between a positive work environment and employee satisfaction. With a p-value of 0.000, where $p < 0.05$, it is concluded that there is indeed a positive and significant relationship between the organizational environment and the job satisfaction of Banco de Crédito del Perú collaborators in the year 2023.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Working conditions.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	3
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	4
1.1. Determinación del Problema	4
1.2. Enunciado del Problema	6
1.3. Descripción del Problema	6
1.4. Justificación.....	12
2. OBJETIVOS	13
3. MARCO TEÓRICO.....	14
3.1. Conceptos Básicos	14
3.1.1. Clima organizacional.....	14
3.1.2. Satisfacción laboral	20
3.2. Revisión de antecedentes investigativos Antecedentes internacionales	25
4. HIPÓTESIS.....	30
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	31
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN.....	32
1.1. Estructuras de los instrumentos.....	32
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	35
2.1. Ámbito.....	35
2.2. Temporalidad	35
2.3. Unidades de Estudio (Universo y Muestra)	35
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36

CAPÍTULO III RESULTADOS	37
DISCUSIÓN	65
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	8
Tabla 2. <i>Matriz de consistencia</i>	10
Tabla 3. <i>Confiabilidad Escala SL-SPC</i>	34
Tabla 4 <i>Población del BCP Arequipa</i>	35
Tabla 5. <i>Confiabilidad de los instrumentos</i>	38
Tabla 6. <i>Genero de los colaboradores</i>	39
Tabla 7. <i>Grupo etario de los colaboradores</i>	40
Tabla 8. <i>Tiempo de servicio de los colaboradores</i>	41
Tabla 9. <i>Condición laboral de los colaboradores</i>	42
Tabla 10. <i>Nivel de instrucción de los colaboradores</i>	43
Tabla 11. <i>Clima organizacional</i>	44
Tabla 12. <i>Responsabilidad y riesgo</i>	45
Tabla 13. <i>Sistema de recompensas</i>	46
Tabla 14. <i>Estructura organizacional</i>	47
Tabla 15. <i>Ambiente de apoyo</i>	48
Tabla 16. <i>Identidad</i>	49
Tabla 17. <i>Satisfacción laboral</i>	51
Tabla 18. <i>Condiciones laborales</i>	52
Tabla 19. <i>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</i>	53
Tabla 20. <i>Políticas administrativas</i>	54
Tabla 21. <i>Relaciones laborales y crecimiento personal</i>	55
Tabla 22. <i>Desempeño de tareas</i>	56
Tabla 23. <i>Prueba de normalidad</i>	57
Tabla 24. <i>Relación del clima organizacional y satisfacción laboral</i>	58
Tabla 25. <i>Relación de responsabilidad y riesgo con satisfacción laboral</i>	59
Tabla 26. <i>Relación del sistema de recompensas y satisfacción laboral</i>	60
Tabla 27. <i>Relación de la estructura organizacional y satisfacción laboral</i>	61
Tabla 28. <i>Relación del ambiente de apoyo y satisfacción laboral</i>	62
Tabla 29. <i>Relación de la identidad y satisfacción laboral</i>	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Genero de los colaboradores</i>	39
Figura 2. <i>Grupo etario de los colaboradores</i>	40
Figura 3. <i>Tiempo de servicio de los colaboradores</i>	41
Figura 4. <i>Condición laboral de los colaboradores</i>	42
Figura 5. <i>Nivel de instrucción de los colaboradores</i>	43
Figura 6. <i>Clima organizacional</i>	44
Figura 7. <i>Responsabilidad y riesgo</i>	45
Figura 8. <i>Sistema de recompensas</i>	47
Figura 9. <i>Estructura organizacional</i>	48
Figura 10. <i>Ambiente de apoyo</i>	49
Figura 11. <i>Identidad</i>	50
Figura 12. <i>Satisfacción laboral</i>	51
Figura 13. <i>Condiciones laborales</i>	52
Figura 14. <i>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</i>	53
Figura 15. <i>Políticas administrativas</i>	54
Figura 16. <i>Relaciones laborales y crecimiento personal</i>	55
Figura 17. <i>Desempeño de tareas</i>	56

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral y la satisfacción de los colaboradores son elementos cruciales para el éxito y el funcionamiento eficiente de cualquier organización. En un mundo empresarial cada vez más competitivo y en constante evolución, comprender y gestionar adecuadamente el clima organizacional y la satisfacción laboral se ha convertido en una prioridad estratégica para las empresas. En este contexto, el presente estudio se enfoca en examinar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en su sede ubicada en La Pampilla, Arequipa, durante el año 2023.

El Banco de Crédito del Perú es una de las instituciones financieras líderes en el país, con una extensa red de sucursales y una importante presencia en el sector bancario. El bienestar de sus colaboradores y un ambiente de trabajo saludable son factores fundamentales para garantizar la eficiencia operativa y la retención del talento en una organización de esta envergadura. Por tanto, es esencial evaluar de manera sistemática la percepción de los colaboradores en cuanto al clima organizacional y su nivel de satisfacción laboral en esta entidad.

Arequipa, como una de las principales ciudades del Perú, desempeña un papel significativo en la economía y el desarrollo del país. La sede evaluada, representa un nodo estratégico en la estructura de la organización. Comprender cómo los colaboradores perciben su entorno laboral y cómo esto afecta su satisfacción es esencial para tomar decisiones informadas que puedan mejorar la calidad de vida laboral, el desempeño individual y colectivo, y, en última instancia, el éxito del Banco en esta región.

El objetivo de esta investigación fue establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023. Para ello, se llevó a cabo un estudio exhaustivo que incluyó la recopilación de datos, análisis estadísticos y la identificación de posibles áreas de mejora. Los

resultados de esta investigación no solo son de interés para la alta dirección del Banco, sino que también aportaron conocimientos valiosos a la comunidad académica y empresarial interesada en la gestión de recursos humanos y el clima laboral.

A través de este estudio, se contribuye al enriquecimiento del debate sobre la importancia del clima organizacional y la satisfacción laboral en el contexto de una entidad financiera de renombre, así como proporcionar recomendaciones concretas que puedan fortalecer el bienestar de los colaboradores y la eficacia operativa en el Banco de Crédito del Perú - sede La Pampilla, Arequipa.





CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Determinación del Problema

Se reconoce que el activo con más relevancia que poseen las organizaciones, son las personas que la conforman, siendo de esta manera que se les merece un clima laboral de calidad, es decir, requieren de un espacio en el que puedan desarrollar sus actividades laborales de manera eficiente y eficaz, viéndose acompañado de las condiciones adecuadas para poder demostrar sus habilidades, incrementar su rendimiento (Penachi, 2019). Asimismo, las empresas son conscientes del talento humano, debido a que son el recurso o fuerza fundamental que les permite alcanzar los objetivos y metas planteadas (Maldonado et al., 2020).

Asimismo, Chagray et al. (2020) encuentra que el clima organizacional es un elemento fundamental para las entidades de todo tipo de actividad económica, puesto que representa un direccionamiento a los integrantes de la entidad, de tal forma que se comparten los significados, información, valores y creencias; por lo que, de acuerdo a ello el personal se comporta y piensa dentro de la institución, conllevando de esta forma un clima de cooperación, confianza y apoyo mutuo (Chagray et al., 2020).

Por otro lado, Pedraza (2020) halló que la satisfacción laboral hace referencia a la situación emocional en la que se encuentra el individuo respecto a la percepción que se crean sobre la organización y los puestos donde trabajan en relación con los estímulos que le proporciona al cubrir con sus expectativas y necesidades, ello a cambio de lo que el individuo contribuye a la empresa. De igual forma, Govea y Zúñiga (2020) encontraron que la persona presenta características internas, las cuales están vinculadas al reconocimiento, horarios y a la antigüedad en el puesto, y, las características externas, corresponden a la seguridad, remuneración y las relaciones laborales.

En cuanto al nivel internacional, se encontró que, en una entidad financiera en una zona central de Chile, los colaboradores presentaron comportamientos disfuncionales, ello debido a factores relacionados con la actitud, conllevando a que se manifieste el ausentismo y cambios de organización (Salazar et al., 2021). Asimismo, se halló en las instituciones financieras de Ecuador, que los diversos estilos de liderazgo de dicha entidad no favorecen a la apreciación de un clima organizacional aceptable, ello debido a que el trabajador posee una apreciación negativa, conllevando a que el trabajador no tenga sentido de pertenencia con la institución (Paredes et al., 2021).

Respecto al nivel nacional, se encontró en una entidad de la capital peruana, los colaboradores de dicha organización percibieron ciertas deficiencias respecto a la comunicación entre los miembros de la empresa y sus autoridades, lo cual se refleja en la desmotivación (Canales et al., 2021). De igual manera, Saavedra y Delgado (2020) encontraron que los colaboradores de la entidad peruana no se encontraban satisfechos con su puesto de trabajo, puesto que no existe un adecuado ambiente de trabajo, un deficiente liderazgo, las remuneraciones son bajas para el trabajo que desempeñan.

Asimismo, a nivel local específicamente en la ciudad de Arequipa, se encontró que en la entidad bancaria Banco de Crédito del Perú (BCP), ubicada en Agencia BCP | Av. Andrés Avelino Cáceres S/n Urb. Predios Rurales Bustamante Y Rivero, Arequipa -, han venido suscitando ciertos inconvenientes relacionado con la sostenibilidad del clima organizacional, puesto que, los colaboradores se muestran agotados por las malas relaciones entre los mismos, aunado a ello la imposición de metas elevadas de venta, falta de oportunidades para postular a otras áreas, capacitaciones deficientes, baja motivación para lograr los objetivos comerciales y la percepción de ingresos bajos que no corresponden a lo que equivale la ejecución del trabajo; por lo que, dichas situaciones conllevando que el colaborador tenga una percepción negativa de la institución financiera

por los constantes inconvenientes suscitados en su labor diaria, generando de esta manera que surja como efecto una insatisfacción laboral.

1.2. Enunciado del Problema

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú-sede la Pampilla, Arequipa 2023.

1.3. Descripción del Problema

1.3.1. Campo; Área y Línea

- a) **Campo:** Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
- b) **Área:** Recursos Humanos
- c) **Línea de Investigación:** Gestión del talento humano

1.3.2. Tipo de problema

- a) **Tipo de investigación:** Básica.
- b) **Nivel de investigación:** Descriptivo – correlacional .
- c) **Tipo de problema:** Relacional

1.3.3. Variables

Variable 1: Clima organizacional.

Definición conceptual.

El clima organizacional se fundamenta en que es una característica agrupada, siendo generada por las experiencias percibidas y compartidas entre los integrantes de la organización, las cuales han sido creadas a partir de la interacción generada entre ellos (Pedraza, 2018).

Definición operacional.

Los elementos que intervienen en la evaluación del clima organizacional son: la responsabilidad, el sistema de recompensas, la estructura organizacional, un ambiente de apoyo y la identidad.

Variable 2: Satisfacción laboral.

Definición conceptual.

La satisfacción laboral se considera como la inclinación que tiene el colaborador frente al trabajo, basándose en las creencias positivas, en los valores de los cuales son resultados de la rutina laboral (Palma, citado por Boada, 2019).

Definición operacional.

Los elementos que intervienen en la evaluación de la satisfacción laboral corresponden a Condiciones Laborales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas; y, Relaciones Laborales y crecimiento personal.

Tabla 1.*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	El clima organizacional se fundamenta en que es una característica agrupada, siendo generada por las experiencias percibidas y compartidas entre los integrantes de la organización, las cuales han sido creadas a partir de la interacción generada entre ellos (Pedraza, 2018).	Los elementos que intervienen en la evaluación del clima organizacional son: la responsabilidad, el sistema de recompensas, la estructura organizacional, un ambiente de apoyo y la identidad.	Responsabilidad y Riesgo Sistema de Recompensas Estructura Organizacional Ambiente de apoyo Identidad	Confianza Proactividad Toma de decisiones Oportunidades Ascensos Reconocimientos Llamadas de atención y sanciones Definición y estructura de puestos Niveles jerárquicos Políticas institucionales Planificación y organización de actividades Relaciones laborales Trato laboral Respaldo Necesidades del personal Mejora continua Satisfacción Sentido de pertenencia y lealtad Objetivos personales
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se considera como la inclinación	Los elementos que intervienen en la evaluación de la	Condiciones Laborales	Infraestructura Materiales

que tiene el colaborador frente al trabajo, basándose en las creencias positivas, en los valores de los cuales son resultados de la rutina laboral (Palma, citado por Boada, 2019).	satisfacción laboral corresponden a Condiciones Laborales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas; y, Relaciones Laborales y crecimiento personal.	Beneficios Laborales y/o Remunerativos Políticas Administrativas Relaciones Laborales y crecimiento personal Desempeño de Tareas	Aspecto económico Beneficios laborales Participación en la toma de decisiones Normas institucionales Relaciones interpersonales Valoración del trabajo por la jefatura Capacitación Motivación y participación Respeto a la normativa Información y organización Ambiente de trabajo
---	---	---	--

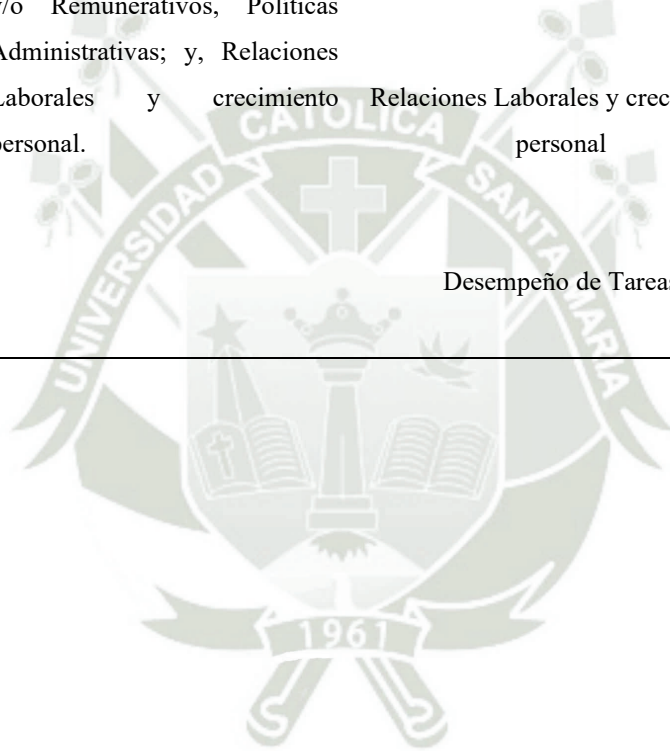


Tabla 2
Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	
General ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?	General Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.	General El clima organizacional se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.	Variable 1 Dimensiones Responsabilidad Riesgo	: Clima organizacional Indicadores Confianza Proactividad Toma de decisiones Oportunidades	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Descriptivo – Correlacional
Específicos ¿De qué manera la estructura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?	Específicos Determinar la relación de la estructura organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.	Específicas La estructura organizacional se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.	Sistema de Recompensas Estructura Organizacional	Ascensos Reconocimientos Llamadas de atención y sanciones Definición y estructura de puestos Niveles jerárquicos Políticas institucionales	Técnicas e instrumentos: Encuesta – Cuestionario
¿De qué manera la responsabilidad y riesgo se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?	Identificar la relación de la responsabilidad y el riesgo con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.	La responsabilidad y riesgo se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.	Ambiente de apoyo	Planificación y organización de actividades Relaciones laborales Trato laboral Respaldo Necesidades del personal	Población: 25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú Muestra:

<p>¿De qué manera el sistema de recompensa se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?</p>	<p>Evaluar la relación del sistema de recompensas con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.</p>	<p>Banco de Crédito del Perú, 2023. El sistema de recompensas se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.</p>	<p>Identidad Variable 2: Dimensiones Significación de la tarea</p>	<p>Mejora continua Satisfacción Sentido de pertenencia y lealtad</p> <p>Satisfacción Laboral Indicadores Disposición de trabajo Esfuerzo Realización</p>	<p>25 colaboradores del Banco de Crédito del Perú</p> <p>Procesamiento: IBM SPSS vs.26</p>
<p>¿De qué manera el ambiente de apoyo se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?</p>	<p>Determinar la relación del ambiente de apoyo con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.</p>	<p>El ambiente de apoyo se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.</p>	<p>Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social</p>	<p>Equidad y/o aporte material Importancia del trabajo Normas laborales Comodidad Reconocimiento al trabajo</p>	
<p>¿De qué manera la identidad se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?</p>	<p>Identificar la relación de la identidad con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023</p>	<p>La identidad se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.</p>	<p>Beneficios económicos</p>	<p>Logros en el trabajo Trato de la empresa Remuneraciones Incentivos económicos</p>	

1.3.4. Interrogantes Básicas

Interrogante general

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?

Interrogantes específicas

- ¿De qué manera la responsabilidad y riesgo se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?
- ¿De qué manera el sistema de recompensa se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?
- ¿De qué manera la estructura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?
- ¿De qué manera el ambiente de apoyo se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?
- ¿De qué manera la identidad se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023?

1.4. Justificación

Justificación social

La actual investigación presenta una justificación social, debido a que considera la información y datos acerca de una problemática real, es decir, se obtendrán acerca de los colaboradores de la institución bancaria en análisis en relación con el clima organizacional y la satisfacción laboral; siendo que la realización de este estudio contribuirá a comprender una problemática real en un contexto específico aportando nuevos e innovadores conocimientos respecto a las variables de estudio.

Justificación Académico

Esta se basa en que representará básicamente en un estudio referencial para otros estudios que están investigando las mismas variables de la presente investigación; asimismo, el nivel, instrumentos y tipo de estudio permitirán a futuras investigaciones que puedan realizar evaluaciones a una organización o entidad y con ello poder detectar e identificar las deficiencias, para finalmente poder plantear estrategias de mejora.

Justificación Profesional

Asimismo, respecto a la justificación profesional, la investigación radica en que los beneficios que se obtendrán a partir de los datos recabados en este estudio, podrán ser utilizados por la institución y especialmente por trabajadores de la entidad bancaria, quienes se ven perturbados por el clima dado en la institución, pues se consideraron aspectos para un mejor clima organizacional como el reconocimiento público, la adecuada comunicación, el liderazgo, la participación y la identificación, como otros talentos que les permitirán ser más competitivo y motivados entre los compañeros, logrando una mejor satisfacción que los induce a realizar una mejor labor. Todo ello desde la mirada de un profesional de administración de empresas.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación de la responsabilidad y el riesgo con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.
- Evaluar la relación del sistema de recompensas con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.
- Determinar la relación de la estructura organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.
- Determinar la relación del ambiente de apoyo con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.
- Identificar la relación de la identidad con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos Básicos

3.1.1. Clima organizacional

Se entiende que cuando existe un correcto clima organizacional, la satisfacción laboral incrementa en los colaboradores, mientras que no se dé un adecuado ambiente, podría desencadenarse un nivel inferior del rendimiento del trabajador y también que las situaciones de conflicto e insatisfacción se volverían comunes en la organización (Soria et al., 2019).

Asimismo, se tienen dos tipos de clima laboral, los cuales comprende un sistema autoritario explotador autoritario paternalista y participativo - consultivo; donde en el primero se manifiesta la desconfianza por parte de la dirección hasta los colaboradores, donde los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen descendientemente; mientras que el segundo sistema, comprende lo contrario, puesto que radica la confianza en menor medida entre los altos niveles y los trabajadores,; y el

tercero, la gerencia confía plenamente en sus colaboradores, debido a que se considera sus opiniones para tomar decisiones (Fainshmidt y Frazier, 2017).

El clima organizacional de acuerdo con Pedraza (2018), lo conceptualiza como a las características colectivas que se han generado a partir de las experiencias percibidas y compartidas por los integrantes de la institución durante su interacción entre los mismos.

Teorías del Clima organizacional.

Respecto a las teorías que se relacionan con el clima organizacional, son las que corresponden a las teorías de los sistemas propuesta por Likert y la teoría de campo de Lewin, mismas que se presentan y detallan a continuación:

Para Likert su teoría de los sistemas, propone que el comportamiento de los colaboradores es influenciado por las condiciones organizacionales y por el comportamiento administrativo; por lo que, las reacciones de las personas en relación a cualquier tipo de situación está sujeta a la función de la percepción que tiene sobre esto, es decir, la realidad tiene un impacto sobre la percepción del individuo, siendo que ese tipo de apereamiento es el que determina el tipo de comportamiento a desarrollar o adoptar (Brizuela y Torres, 2020)

La teoría de campo propuesta por Lewin, donde afirma que, la conducta del ser humano se deriva de un conjunto de eventos y factores en una situación determinada, es decir, hace referencia al entorno de la persona, donde estos actúan de acuerdo a una situación en específico, en la cual conlleva eventos y hechos que forman un ambiente; asimismo, cuando se habla de campo, este abarca los pensamientos, acciones, valores y emociones de las personas, siendo estos factores los que rodean una situación determinada (García et al., 2020).

Dimensiones del clima organizacional.

El clima organizacional de acuerdo con Pedraza (2018) menciona que el clima organizacional contiene elementos que lo componen, comprenden los siguientes elementos:

A. Estructura Organizacional.

Este elemento inicial está ligado con los procesos, reglas, normas organizaciones y procedimientos, las jerarquías, regulaciones y políticas existentes en la institución (Hernández et al., 2018). Por lo que, la estructura organizacional conlleva un vínculo con las disposiciones y procesos que propone la entidad con la finalidad de que sus participantes puedan ceñirse a esas normativas y procedimientos y con ello poder lograr alcanzar los objetivos planificados previamente (Moguel et al., 2021).

- **Definición y estructura de puestos**, conlleva el detalle de las responsabilidades que comprenden los cargos de la institución, indicando los métodos aplicados para los objetivos y la ejecución de tareas, las atribuciones del cargo y la periodicidad de la ejecución (Soria et al., 2019).
- **Niveles jerárquicos**, consiste en aquella composición de personas, mediante una estructura dirigida a un grupo de personas, siendo estos los responsables de las actividades que se realicen (Chiavenato, 2018).
- **Políticas institucionales**, comprende la normativa institucional, la cual permite que el colaborador pueda sentirse satisfecho (Pintado y Reyes, 2020).
- **Planificación y organización de actividades**, Actividad que consiste en establecer previamente las actividades a desarrollar con la finalidad de que la organización pueda alcanzar sus objetivos propuestos (Chiavenato, 2018).

B. Responsabilidad y Riesgo.

En cuanto a la responsabilidad y riesgo, componente del clima organizacional, refiere principalmente a la definición de las funciones que desarrolla el colaborador, puesto que al evidenciarse específicamente cada una de ellas, el colaborador puede conocer el rol que le corresponde desempeñar, debido a que cuando suscitan ciertos inconvenientes y errores las respuestas son divididas respecto a quien asume las consecuencias (Moguel et al., 2021). También, se entiende que la responsabilidad que asume un individuo va ligada con el riesgo que comprende la misma, puesto que el riesgo refiere a la sensación que perciben los integrantes de una entidad sobre los retos que representan y suscitan en la realización de las actividades laborales, conllevando a que la entidad promueva desafíos, con la finalidad de conseguir alcanzar los objetivos planteados (Hernández et al., 2018).

- **Confianza**, el colaborador manifiesta esa confianza de manera en que las actividades laborales que viene desarrollando de forma diaria están correctamente ejecutadas (Vásquez et al., 2022).
- **Iniciativa**, se ve aplicada cuando los colaboradores aportan con nuevas ideas que contribuyen con la mejora de algún tipo de proceso o tarea, generando de esta forma algún tipo de reconocimiento en el colaborador (Chiavenato, 2018).
- **Toma de decisiones**, la toma de decisiones se ve manifestado cuando el colaborador realiza un análisis interno sobre los pro y contras que conlleva tomar una opción dentro de las muchas o pocas alternativas que tiene la elegir (Mendoza et al., 2018).
- **Oportunidades**, este elemento comprende que el colaborador en un oportuno y determinado momento realice algún tipo de requerimiento necesario que

represente un facilitador para la ejecución de sus actividades laborales (Chiavenato, 2018).

C. Sistema de Recompensas.

Se entiende como sistema de recompensa es aplicado en relación con el desempeño que manifiesta el colaborador, puesto que se aplica la recompensa cuando este se desempeña correctamente, siendo que se premia al trabajador por evitar los errores y críticas, ya que cuando se cometen estas deficiencias, el ambiente de la organización se vuelve hostil afectando de manera directa el desempeño de los integrantes de la entidad (Moguel et al., 2021). Asimismo, comprende la motivación que brinda la institución y que percibe el colaborador por realizar correctamente sus actividades laborales, traduciéndose en que las empresas prefieren premiar el esfuerzo en vez de aplicar los castigos o llamadas de atención (Hernández et al., 2018).

- **Ascensos**, se entiende que los ascensos son aquellos que se facultan y posibilitan siempre y cuando exista un puesto disponible; además que, el colaborador cumpla con las especificaciones que requieren el nuevo puesto (Arboleda y Cardona, 2018).
- **Llamadas de atención y sanciones**, se entiende como aquellas llamadas de atención, a causa de una acción irregular que ha incurrido el personal, donde si no es rectificado, puede conllevar a una sanción, las cuales conllevan a la toma de acciones correctivas por el error suscitado (Chiavenato, 2018).
- **Reconocimiento**, comprende necesidad psicológica que presenta el ser humano, siendo que el atenderse, generaría cierto nivel de satisfacción en el individuo, debido a que obtendría la aprobación de un grupo social (Calle y Cedeño, 2022).

D. Ambiente de Apoyo.

El ambiente de apoyo hace referencia a la existencia de un sentimiento de ayuda que es ofrecido a el personal de la institución; además, este factor comprende la formación de un ambiente grato y los correctos vínculos sociales que logra percibir el trabajador entre sus propios colegas como en la relación jefes y subordinados (Hernández et al., 2018). De igual forma, este componente evidencia el sentimiento de los integrantes de la entidad en relación con la convivencia en la misma, es decir, el ambiente agradable, la fraternidad, colaboración, empatía y respeto lo cual refleja una elevada inclinación por tener un clima armonioso y libre de problemas (Moguel et al., 2021).

- **Relaciones laborales**, las relaciones laborales, se forman a partir de una convivencia diaria, en donde los colaboradores conforman sus equipos de trabajo producto de esa afinidad, conllevando a que se obtengan mejores resultados para la organización producto de esa unión (Vásquez et al., 2022).
- **Trato laboral**, refiere al vínculo que tiene un colaborador con su entorno laboral, es decir, la manera en que el trabajador se relaciona e interactúa con los integrantes de la organización (Pintado y Reyes, 2020).
- **Respaldo**, se entiende como aquel compromiso que asume la organización hacia el personal al otorgarle las condiciones requeridas para asegurar su bienestar dentro de las instalaciones de la empresa (Pintado y Reyes, 2020).
- **Necesidades del personal**, conlleva la manifestación del personal, conllevan a que la empresa pueda atenderlas y satisfacerlas, con el propósito de que estos desempeñen sus funciones de manera correcta (Moguel et al., 2021).

E. Identidad.

Esta dimensión comprende el sentido de pertenencia que manifiesta el personal de la institución; por lo que, este componente se considera de mucho valor, puesto que la emoción que comparte el colaborador con la entidad, permite lograr tanto los objetivos personales y organizacionales (Hernández et al., 2018). Asimismo, incluye las políticas y normativa de la institución que permite el correcto rendimiento de los colaboradores, haciendo enfoque en divisar las metas, así como las normas de desempeño (Moguel et al., 2021).

- **Mejora continua**, hace referencia a que el colaborador pueda identificar sus debilidades y deficiencias, ello con el propósito de buscar herramientas y mecanismos que le permitan mejorar y superar dichas falencias identificadas que impiden un buen desempeño de sus funciones (Pilligua y Arteaga, 2019).
- **Satisfacción**, comprende la consecuencia a partir de un grupo de elementos que contribuyen a que el personal pueda expresar esa sensación (Hellriegel et al., 2017).
- **Sentido de pertenencia y lealtad**, se traduce en la fidelidad que demuestra el personal hacia la institución en la que labora (Pérez y Campana, 2019).
- **Objetivos personales**, comprende al establecimiento y determinación de metas que se impone el colaborador de manera individual, enfocado en lo profesional y personal, con el propósito de lograrlos a corto, mediano y largo plazo (Mendoza et al., 2018).

3.1.2. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, hace referencia al impulso del trabajador para poder llevar a cabo algo o ejecutar cierta acción, conllevando a que dé como consecuencia una actitud

y comportamiento que incide en el rendimiento de las labores del colaborador en relación al puesto que desempeña (Mora y Mariscal, 2019).

Además, toma en consideración la inclinación que tienen los colaboradores frente al trabajo, basándose en las creencias positivas, en los valores de los cuales son resultados de la rutina laboral (Boada, 2019).

De igual manera para Saavedra y Delgado (2020), mencionan que la satisfacción laboral está anexada con la forma en que el empleado percibe su trabajo y que este se ve complementado con las funciones que desempeña y el reconocimiento que recibe.

Teorías de la Satisfacción laboral.

En cuanto a las teorías que fundamentan la variable satisfacción laboral, corresponden a la teoría propuesta por Herzberg sobre los comportamientos en el ámbito laboral y la teoría de Maslow sobre las necesidades del ser humano, mismas que se presentan y detallan a continuación:

Respecto a la teoría de Herzberg establece ciertos elementos que brindan una explicación a ciertos comportamientos que tienen las personas en relación al ámbito laboral, siendo estos los factores extrínsecos, los cuales hacen mención al clima que rodea al individuo; asimismo, a las condiciones en las que realiza sus actividades laborales; tales como el tipo de supervisión, sueldo, ambiente físico, beneficios sociales y las políticas de la organización; en cuanto a los factores intrínsecos, estos son relacionado a la naturaleza de las tareas que desarrolla el colaborador y la composición propia del puesto de trabajo; además, estos elementos requieren de un control por parte del individuo y se relacionan con lo que él realiza; asimismo, los sentimientos se ven incluidos en la evolución personal, el reconocimiento profesional y autorrealización, lo cual depende de las actividades que el colaborador ejecute en su base de trabajo (Madero, 2019).

Respecto a la teoría de Maslow sobre las necesidades del ser humano, menciona que dichas necesidades deben ser atendidas y superadas por los individuos; sin embargo, hay requerimientos que prevalecen y sobresalen en relación a las demás y que si no son atendidos estos pueden generar una acción no deseada; además que, estas necesidades nacen por algo que hace falta, por ello deben ser atendidas, estas necesidades se establecen en (i) fisiológicas, estas necesidades se consideran como parte esencial de la existencia del propio ser humano; (ii) seguridad, se relaciona con la protección frente a peligros en un espacio cómodo, es decir, se busca prevenir sobre los imprevistos; (iii) social, comprende los nexos interpersonales o las de interacción social; (iv) estima, consiste en el interés del individuo por conseguir cierto nivel de estatus; y, (v) autorrealización, conllevan a los ideales que los seres humanos quieren obtener, es decir, satisface esa necesidad a través de oportunidades para optimizar al máximo su talento y potencial (Cotrina, 2020).

Dimensiones de la Satisfacción laboral.

El proceso de satisfacción laboral está compuesto de acuerdo a Palma, en cuatro dimensiones, siendo estas relacionadas con la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos (Pintado y Reyes, 2020).

A. Significación de la Tarea.

Esta dimensión de la satisfacción laboral, comprende el aporte y esfuerzo que pone el colaborador para poder realizar y llevar a cabo sus actividades y tareas laborales que cotidianamente desarrolla en su sede laboral (Pintado y Reyes, 2020).

- **Disposición de trabajo**, conlleva la actitud del colaborador para acatar un mandato por parte de los niveles altos, siendo que demuestra su predisposición para realizar funciones diferentes dentro de la empresa (Cruzado y Alomia, 2020).
- **Esfuerzo**, conlleva la aplicación de energía tanto física como mental del colaborador para la ejecución de sus actividades laborales (Chiavenato, 2018).
- **Realización**, hace referencia a la habilidad del individuo para poder administrar y gestionar todos los recursos que posee a disposición y establecer las prioridades de manera organizada y orientada a lograr resultados óptimos (Cruzado y Alomia, 2020).
- **Equidad y/o aporte material**, comprende el nivel de participación en las decisiones, existencia de espacios de participación, mecanismos de consulta y aportes de mejora (Jaimes et al., 2018).
- **Importancia del trabajo**, comprende el esfuerzo que emplea el colaborador para la realización de las funciones encomendadas, puesto que supone que dicha realización permite la consecución de los objetivos de la institución (Soria et al., 2019).

B. Condiciones de Trabajo.

Respecto a este elemento, se relacionan significativamente con la satisfacción laboral, debido a que refiere a cuánto es que el colaborador de la institución se siente cómodo con las normativas institucionales dispuestas por la entidad y la toma de decisiones (Pintado y Reyes, 2020).

- **Normas laborales**, se proponen como forma de establecer un orden en la institución (Chiavenato, 2018).

- **Comodidad**, es aquel espacio físico de la organización, siendo que en este lugar se adapta para llevar a cabo las actividades económicas de la empresa (Chiavenato, 2018).

C. Reconocimiento Personal y/o Social.

El autor establece que cuando se requiere evaluar la satisfacción laboral del trabajador, es necesario enfocarse en la manera en que este mantiene una relación con sus colegas y compañeros; igualmente, comprende la percepción que posee el colaborador, la cual basa en la forma en que interactúa con su supervisor o jefe en relación con las tareas ejecutadas; por lo que el crecimiento personal, va relacionado con la capacidad que posee el colaborador para lograr alcanzar las metas propuestas respecto a su propia autorrealización (Pintado y Reyes, 2020).

- **Reconocimiento al trabajo**, corresponde al valor que les otorga los niveles superiores a los trabajos desarrollados por los colaboradores (Chiavenato, 2018)
- **Logros en el trabajo**, son aquellos que han sido alcanzados y que dan como consecuencia un beneficio para la persona que los cumple y para la entidad en la que labora (Chiavenato, 2019).
- **Trato de la empresa** conlleva a la forma en que el colaborador percibe la interacción con los integrantes de la organización (Soria et al., 2019).

D. Beneficios Económicos.

En cuanto a este componente, está adherido a la satisfacción laboral puesto que abarca todo aquello que comprende los aspectos remunerativos y los beneficios laborales,

siendo que los logros adquiridos en la institución, o por otros factores que influyen en los resultados de forma indirecta (Pintado y Reyes, 2020).

- **Remuneraciones**, son aquellos incentivos y estímulos que provienen de la realización de una tarea bien hecha (Chiavenato, 2019).
- **Incentivos económicos**, funciona como indicador y refuerzo positivo de la conducta que la empresa espera de sus trabajadores (Chiavenato, 2019).

3.2.Revisión de antecedentes investigativos Antecedentes internacionales

Santana (2022), desarrolló una investigación sobre la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en el Departamento Financiero Ambato, la cual tuvo como finalidad el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en el departamento financiero del Gad Municipal de Ambato. Asimismo, fue una investigación descriptiva, transversal, no experimental y cuantitativa, donde se compuso de una muestra de 217 funcionarios públicos, quienes aplicaron a un cuestionario, el cual arrojó que, de acuerdo al 75.6% de los colaboradores indicaron que el nivel del clima organizacional fue muy alto, de igual manera el 31.8% expresó que la satisfacción laboral fue muy alta; también se evidenció un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=.555$ y una significancia inferior al 5%. En conclusión, se encontró que en la medida en que exista un correcto clima laboral en la organización, contribuirá en incrementar la satisfacción laboral del colaborador.

Castillo et al. (2021) desarrollaron una pesquisa sobre el determinar efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Banco Mundo mujer durante el año 2020; donde se tuvo como objetivo que, evaluar la influencia entre ambos constructos. Asimismo, el sistema metodológico de enfoque mixto y de tipo descriptivo, donde se aplicó un cuestionario a una muestra de 7 participantes, de los cuales

se obtuvieron como principales hallazgos que, de las categoría de análisis la que más resalto fue el involucramiento laboral (84.62%), siguiendo con los factores de supervisión y comunicación (69.23%), las condiciones laborales (46.15%) y la autorrealización (34.46%); por lo que la mayoría de colaboradores consideró que el clima organizacional estuvo en un nivel favorable. En conclusión, se evidenció que los factores que componen el clima organizacional influyen de manera positiva en el rendimiento de los colaboradores.

Pérez et al. (2021) realizó un estudio sobre el sistema financiero y su incidencia en el clima organizacional de las organizaciones privadas y públicas en Ecuador, donde se tuvo como propósito principal, la incidencia del sistema financiero en el clima organizacional de las empresas ecuatorianas. La estructura metodológica fue cuantitativa y descriptiva, donde se tuvo como muestra a 100 empresas entre las que se encuentran en el sistema financiero, en la que se les aplicaron cuestionarios a los colaboradores, arrojando como resultados que el personal (93%) indicó mantener un proceso de ahorro, crédito y convenio con proveedores mejora el clima laboral. En conclusión, el 51% de las grandes empresas del Ecuador, generan en sus trabajadores una amplia frontera de posibilidades y beneficios únicos para el desarrollo sostenible de los empleados y el clima organizacional.

Arias (2019) su investigación sobre Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región Sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., proponiendo como objetivo identificar el nivel del impacto del clima en la satisfacción de los colaboradores. Metodológicamente fue un estudio descriptivo – analítico, donde se tuvo a una muestra de 10 colaboradores de la entidad bancaria, mismos que desarrollaron un cuestionario, del cual se extrajo que el 57% consideró que tiene bastante accesibilidad con su jefe inmediato; además, el 47% consideró que el liderazgo

de su jefe les permite participar en las tareas de la oficina; también, el 48% indicó que mayormente recibe de sus superiores, felicitaciones y reconocimientos públicos. En conclusión, se evidenció una asociación directa entre ambas variables en la entidad bancaria en mención.

Vera (2019) realizó una investigación sobre el clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral, teniendo como objetivo el determinar la manera cómo este incide en la satisfacción laboral de los empleados de la institución financiera pública en el Ecuador. La estructura metodológica, estuvo conformada por el método deductivo y el analítico – sintético, donde se aplicaron cuestionarios a 11 funcionarios. En cuanto a los hallazgos se encontró que el nivel de satisfacción laboral fue poco satisfactorio (40%); además que, el 100% indicó que se debe mejorar el clima organizacional. En conclusión, se evidenciaron niveles bajos de satisfacción laboral en los encuestados; además que se encontraron ciertos factores que influyeron en ello y que estuvieron relacionados con el clima laboral.

Antecedentes nacionales

Díaz (2022) llevó a cabo un estudio sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza de Ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022, donde se planteó como finalidad el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la oficina fuerza de ventas. La estructura organizacional fue de tipo básica con un nivel correlacional y su diseño fue no experimental; donde se tuvo a 8 profesionales de ventas de dicha oficina, quienes conformaron la muestra; asimismo, se aplicó un cuestionario del cual se obtuvieron como principales resultados que el 55% de encuestados estuvieron de acuerdo con que el clima laboral se está llevando dentro de la entidad y el mismo porcentaje (55%) estuvieron de

acuerdo con que la satisfacción laboral se está llevando dentro de la entidad. En conclusión, se evidenció una relación entre ambos constructos de análisis, demostrado al obtener un coeficiente de correlación de Spearman $Rho = .765$ y una significancia inferior al 0.05.

Chunga y García (2022) quienes desarrollaron un estudio sobre el Clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de Mibanco S.A. de Motupe, teniendo como objetivo principal el determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los integrantes de dicha institución. La estructura metodológica estuvo conformada por una investigación cuantitativa, descriptiva – correlacional y no experimental; asimismo, se tuvo como muestra a 22 trabajadores, mismos que completaron un cuestionario, el cual arrojó como hallazgos que el 86% de los encuestados indicaron que el clima organizacional tuvo un nivel medio y el 81% expresó que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio. En conclusión, se obtuvo que hubo una relación positiva entre ambas variables, ello al hallar un coeficiente de Pearson de 0.878 y una significancia inferior al 5%, demostrando con ello el vínculo entre los constructos.

Córdova y Flores (2021) su informe sobre la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en Caja Sullana Oficina Especial Máncora, donde se tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en dicha financiera. Se tuvo como sistema metodológico el enfoque mixto, de nivel correlacional – descriptivo, de corte transversal y de diseño no experimental; asimismo, se compuso de una muestra de 30 colaboradores, mismos que aplicaron un cuestionario, del cual se obtuvieron como resultados principales que, 33.3% expresaron un nivel bajo de clima organizacional y el 30% de encuestados indicó estar en un nivel alto de satisfacción laboral. En conclusión, se tuvo que hubo una relación entre

ambos constructos de análisis, puesto que se encontró un coeficiente de Spearman $Rho=.883$ y una significancia inferior al 0.05, demostrando de esta forma dicho vínculo.

Ferreyra y Abanto (2020), elaboraron su pesquisa sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad bancaria, Ucayali, 2019, el cual tuvo como propósito determinar la existencia de la relación significativa entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en dicha institución bancaria. La estructura metodológica corresponde al enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, donde se tuvo como muestra a 60 colaboradores, a los que se les aplicó una encuesta, de la que se obtuvo como evidencias que, la dimensión Significación de la tarea ($M=3.83$, $DE=.67$) fue la que tuvo mayor puntaje, de segunda dimensión condición de trabajo ($M=4.20$, $DE=.73$), como tercera dimensión reconocimiento personal y /o social ($M=3.52$, $DE=.74$) y la cuarta dimensión beneficios económicos ($M=3.14$, $DE=1.07$). En conclusión, se obtuvo que hubo una relación entre ambas variables al obtener un coeficiente de Spearman $Rho= 0.281$ y un valor p inferior al 0.05, comprobando de esta forma la relación.

Pozzouli (2019) en su trabajo sobre la satisfacción laboral en los colaboradores del banco BBVA Perú agencia Trujillo, tuvo como propósito el identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, con metodología de estudio no experimental, transversal, descriptiva. La información obtenida fue a causa del uso de los cuestionarios, mismos que se aplicaron a una muestra de 30 trabajadores. En cuanto a los resultados encontrados, estos demostraron que el 40% de colaboradores tuvieron una alta satisfacción laboral y el 60% restante. En conclusión, que la satisfacción laboral es aceptable ya que, en las dimensiones evaluadas, se encontraron que los porcentajes son muy satisfactorios en los colaboradores con relación con sus superiores, sus compañeros de trabajo, su remuneración, políticas laborales.

4. HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

4.2. Hipótesis específicas

- La responsabilidad y riesgo se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.
- El sistema de recompensas se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.
- La estructura organizacional se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.
- El ambiente de apoyo se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.
- La identidad se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.



CAPÍTULO II
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

La técnica que aplicará la presente investigación fue la de la encuesta, donde es aquella que se aplica para conocer la opinión mediante preguntas estructuradas, basadas en la operacionalización de la variable (Cabezas et al., 2018).

Como instrumentos para la recolección de los datos requeridos, fueron utilizadas dos cédulas de preguntas. Una cédula para medir cada variable en estudio.

Las preguntas se aplicarán a través de un cuestionario, el cual es el instrumento que se utilizará, el cual es conceptualizado por Ñaupas et al. (2018), como el conglomerado de interrogantes escritas en un documento y que están relacionadas con las variables, indicadores e hipótesis del estudio.

1.1. Estructuras de los instrumentos.

Validación y confiabilidad de instrumentos – Litwin y Stringer (1984).

Para medir el constructo clima organizacional, se utilizará el cuestionario de Litwin y Stringer (1984). Este instrumento de medición está constituido por cincuenta ítems, apoyados en nueve dimensiones, los cuales son: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad. La medición del cuestionario se realizará con la escala de Likert donde 1 es muy en desacuerdo y 5 es muy de acuerdo.

Aplicación: colectiva o individual

Significación: puntuación mínima posible es de 40 y máxima es de 200. Un puntaje alto indica alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización.

Nivel bajo: de 40 a 93 puntos

Promedio: de 94 a 147 puntos

Nivel alto: entre 148 a 200

Tipo de ítem: contiene 53 reactivos o ítems de tipo Likert (evalúan el grado de acuerdo).

Tipo de instrumento: normativo, de rendimiento típico, no verbal que se responde a través de papel y lápiz.

Normas de aplicación: En caso el ítem sea positivo la calificación sería de tal manera.

Siempre = 5

Casi Siempre = 4

Algunas veces = 3

Muy pocas veces = 2

Nunca = 1

Los ítems positivos son: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40. En el caso de ítems negativos la calificación sería de la siguiente manera:

Nunca = 5

Muy pocas veces = 4

Algunas veces = 3

Casi siempre = 2

Siempre = 1

Los ítems negativos son: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 28, 29.

Validación y confiabilidad de instrumentos – Palma (2005).

Para medir el constructor de satisfacción laboral, se empleará el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC, elaborado por Palma (2005), el cual puede ser aplicado en

15 minutos. Consta de 36 preguntas distribuidas en siete dimensiones o factores. Para ponderar las respuestas se usó una escala de Likert con cinco opciones, que va desde “Total desacuerdo” hasta “Total acuerdo”. Para la calificación del instrumento se utilizan cinco categorías diagnósticas de evaluación y se aplican para cada factor y para el puntaje total.

Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, según Palma (2005) se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, según se muestra en la Tabla 3, lo que indica que el instrumento es fiable.

Tabla 3.
Confiabilidad Escala SL-SPC

Método/Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	.84*
Mitades/Guttman	.81*

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

La variable satisfacción laboral se utilizó la técnica de baremación para encontrar los niveles o rangos de la variable y sus dimensiones, que se especifican a continuación siguiente escala:

Nivel bajo: de 36 a 84 puntos

Promedio: de 85 a 132 puntos

Nivel alto: entre 133 a 180

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

A continuación, se desarrollará el ámbito (lugar) y temporalidad (año) que nos ayudará para la investigación.

2.1.Ámbito

El estudio será aplicado en la ciudad de Arequipa.

2.2.Temporalidad

La investigación se llevará a cabo en el año 2023.

2.3.Unidades de Estudio (Universo y Muestra)

2.3.1 Población

La población es el conjunto de unidades de análisis, las cuales poseen y contienen condiciones y características necesarias para poder considerar tales individuos en el estudio (Ñaupas et al., 2018). Por ello, este estudio estará constituido por 25 colaboradores del agente BCP (Banco de Crédito del Perú) ubicado en la Av. José Abelardo Quiñones de la ciudad de Arequipa.

Tabla

4.

Población del BCP Arequipa

Puesto	Cantidad
Gerente	01
Plataforma	08
Supervisor	02
Funcionario Pyme	05
Cajero	07
Promotor de atención	02
Total	25

2.3.2. Muestra

La muestra estará conformada por toda la población. Para esta investigación se ha decidido tener una muestra de tipo censal, en la cual se toma toda la población. Se ha decidido el tipo de muestra censal debido a que es necesario conocer las opiniones de todos los trabajadores, además que la base de datos es de fácil acceso. Entonces la muestra corresponde a 25 colaboradores de la entidad bancaria Banco de Crédito del Perú. (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En relación con el procesamiento de la presente pesquisa, debido a que esta investigación correspondió a un nivel descriptivo- correlacional, mediante el método deductivo – inductivo, donde se pretende comprobar y analizar las suposiciones formuladas comparando las variables 1 y 2; por lo que con la aplicación de los instrumentos detallados anteriormente, se van a obtener resultados, mismos que fueron procesados a través el software estadístico IBM SPSS versión 26; asimismo, se utilizó el programa de Microsoft Excel, el cual sirvió para realización de tablas y figuras en la interpretación de los resultados.



CAPÍTULO III RESULTADOS

1. Resultados descriptivos

En el presente capítulo, se presentarán los resultados obtenidos de la investigación. En primera instancia, se presenta la confiabilidad de los instrumentos, cuyos resultados se presentan en la tabla 1. Luego se presentan las características de los encuestados, así como las características descriptivas que presentan ambas variables.

Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk para conocer qué tipo de distribución (normal o no normal) tiene la muestra, dando como resultado una distribución no paramétrica (no normal), en consecuencia, Hernández-Sampieri, Fernández & Baptista (2014), manifiestan aplicar el coeficiente rho de Spearman, para en el contraste de la hipótesis de correlación entre variables y dimensiones definidas en el estudio.

2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 5.

Confiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos
Clima organizacional	.920	50
Satisfacción laboral	.902	35

La Tabla 5 proporciona información crucial sobre la confiabilidad de dos instrumentos de medición: el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los coeficientes de Alfa de Cronbach para ambos instrumentos son altos, con un valor de 0.920 para el clima organizacional y 0.902 para la satisfacción laboral. Estos valores cercanos a 1.0 indican una consistencia interna sólida en las respuestas de las preguntas dentro de cada instrumento. Con 50 elementos para el clima organizacional y 35 para la satisfacción laboral, la alta confiabilidad de ambos instrumentos sugiere que son herramientas robustas y fiables para medir el clima y la satisfacción en el entorno laboral.

Esta información respalda la utilidad de estos instrumentos en investigaciones y evaluaciones de recursos humanos, ya que las respuestas de los encuestados son coherentes y confiables para medir las dimensiones específicas que abordan.

3. Características socio demográficas

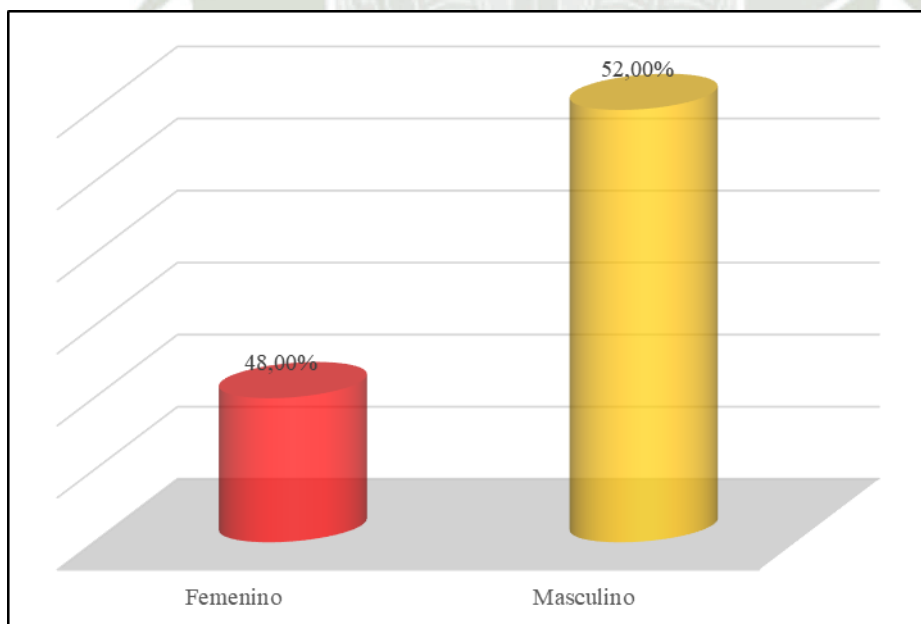
Tabla 6.

Género de los colaboradores

Genero	Cantidad	%
Femenino	12	48,00%
Masculino	13	52,00%
Total	25	100,00%

Figura 1.

Género de los colaboradores



La tabla muestra que el grupo está relativamente equilibrado en términos de género, con una ligera mayoría de colaboradores masculinos (52%) en comparación con

las colaboradoras femeninas (48%). Esta información es útil para comprender la composición de género en el contexto del grupo y puede ser relevante para cuestiones de diversidad y equidad de género en el entorno laboral.

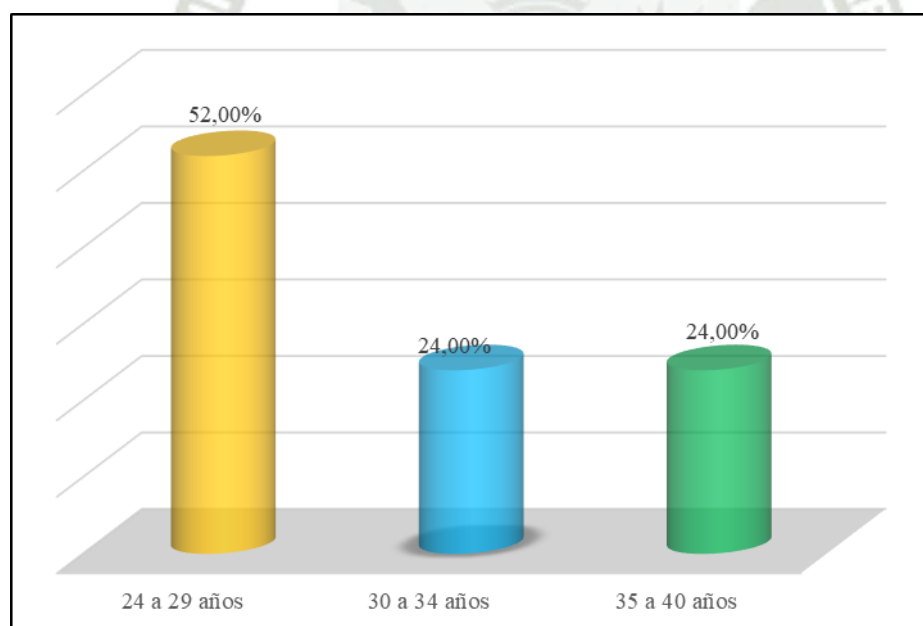
Tabla 7.

Grupo etario de los colaboradores

Grupo etario	Cantidad	%
24 a 29 años	13	52,00%
30 a 34 años	6	24,00%
35 a 40 años	6	24,00%
Total	25	100,00%

Figura 2.

Grupo etario de los colaboradores



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo se encuentran en el rango de edad de 24 a 29 años, con un total de 13 colaboradores, representando un significativo 52% de la fuerza laboral. Esta predominancia sugiere una presencia destacada de empleados más jóvenes, quienes pueden aportar una perspectiva fresca y

dinámica al entorno laboral. En segundo lugar, el rango de edad de 30 a 34 años constituye un cuarto de la fuerza laboral, con 6 colaboradores o el 24%. Aunque este grupo es menor en comparación con el segmento más joven, aún desempeña un papel considerable en la composición demográfica del equipo. La presencia equitativa en los grupos de 30 a 34 años y de 35 a 40 años, ambos con un 24%, indica una distribución relativamente uniforme en estos segmentos.

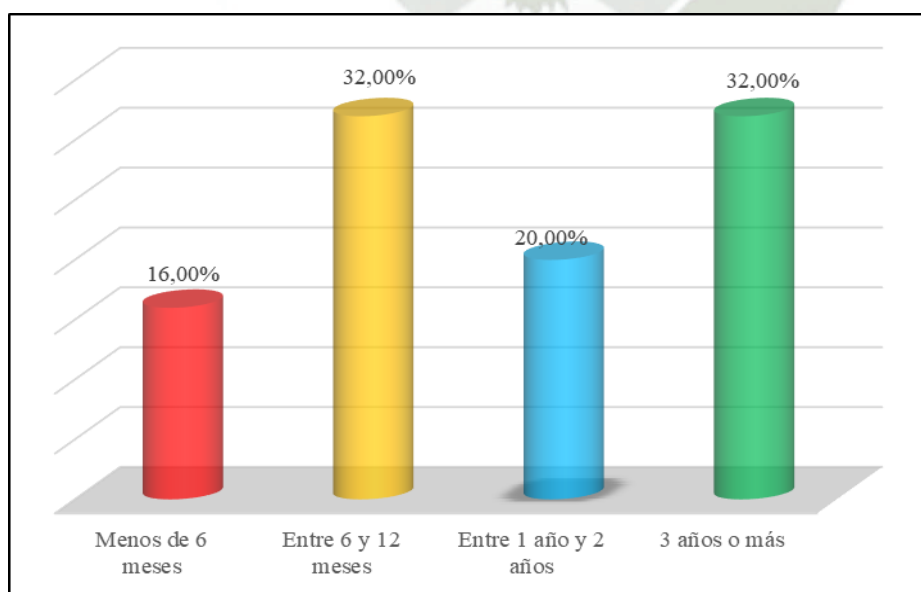
Tabla 8.

Tiempo de servicio de los colaboradores

Tiempo de servicio	Cantidad	%
Menos de 6 meses	4	16,00%
Entre 6 y 12 meses	8	32,00%
Entre 1 año y 2 años	5	20,00%
3 años o más	8	32,00%
Total	25	100,00%

Figura 3.

Tiempo de servicio de los colaboradores



La tabla proporciona una imagen del tiempo de servicio, donde el 32% de los colaboradores han estado en la organización durante 3 años o más y otro 32% han estado

entre 6 y 12 meses. Estos datos son esenciales para comprender la diversidad de edad y experiencia laboral en el equipo, lo que podría influir en la dinámica de trabajo y las estrategias de gestión de recursos humanos en la organización.

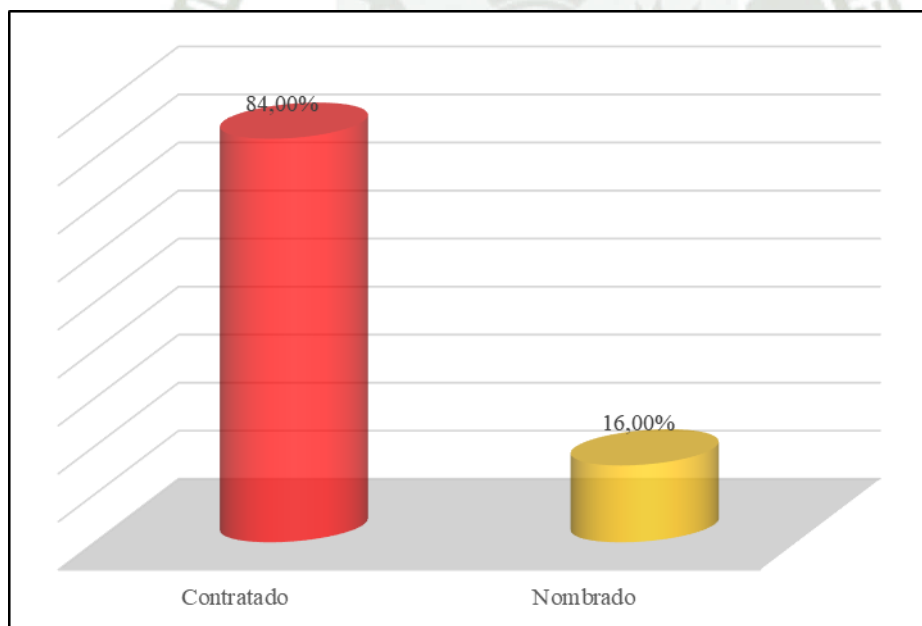
Tabla 9.

Condición laboral de los colaboradores

Condición laboral	Cantidad	%
Contratado	21	84,00%
Nombrado	4	16,00%
Total	25	100,00%

Figura 4.

Condición laboral de los colaboradores



Estos datos indican que la gran mayoría de los colaboradores en el grupo tienen contratos de trabajo, representando el 84%, con un total de 21 individuos en esta categoría, este grupo representa una parte significativa de la fuerza laboral. La preeminencia de empleados bajo contrato sugiere una estrategia organizacional que

posiblemente involucre acuerdos temporales o a corto plazo, lo cual puede estar alineado con las dinámicas cambiantes del mercado laboral o las necesidades específicas de la organización. Mientras que el 16% de los colaboradores tienen la condición laboral de nombrado, totalizando 4 empleados. Este grupo, aunque más pequeño en comparación con los contratados, puede indicar una presencia de empleados con contratos a largo plazo o con características laborales específicas, como la estabilidad laboral asociada con los nombramientos.

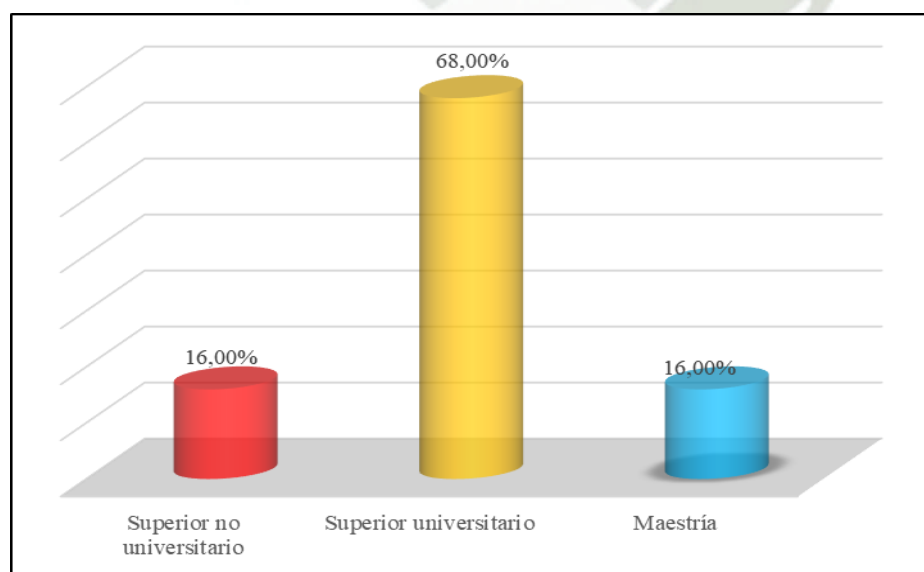
Tabla 10.

Nivel de instrucción de los colaboradores

Nivel de instrucción	Cantidad	%
Superior no universitario	4	16,00%
Superior universitario	17	68,00%
Maestría	4	16,00%
Total	25	100,00%

Figura 5.

Nivel de instrucción de los colaboradores



El 68%, posee un nivel de instrucción clasificado como superior universitario, con un total de 17 individuos en esta categoría, este grupo constituye la mayoría de la fuerza

laboral y sugiere un enfoque en la contratación de profesionales universitarios. En segundo lugar, el nivel de instrucción de maestría con un 16% de los colaboradores, lo que equivale a 4 individuos. Por último, el superior no universitario comprende el 16% restante de los colaboradores, con un total de 4 empleados. Este grupo podría incluir a aquellos con formación técnica o educación superior no universitaria, lo cual indica una diversidad educativa dentro de la fuerza laboral.

3.3. Clima organizacional

En la tabla 11, se muestran los resultados de la variable clima organizacional, después de realizar la baremación, la cual es una técnica que se utiliza para conocer los niveles o rangos de variables sociales, que se basan en asignar puntos o criterios para estandarizar las respuestas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En esta tesis se utilizó la siguiente escala:

Nivel bajo: de 40 a 93 puntos

Promedio: de 94 a 147 puntos

Nivel alto: entre 148 a 200

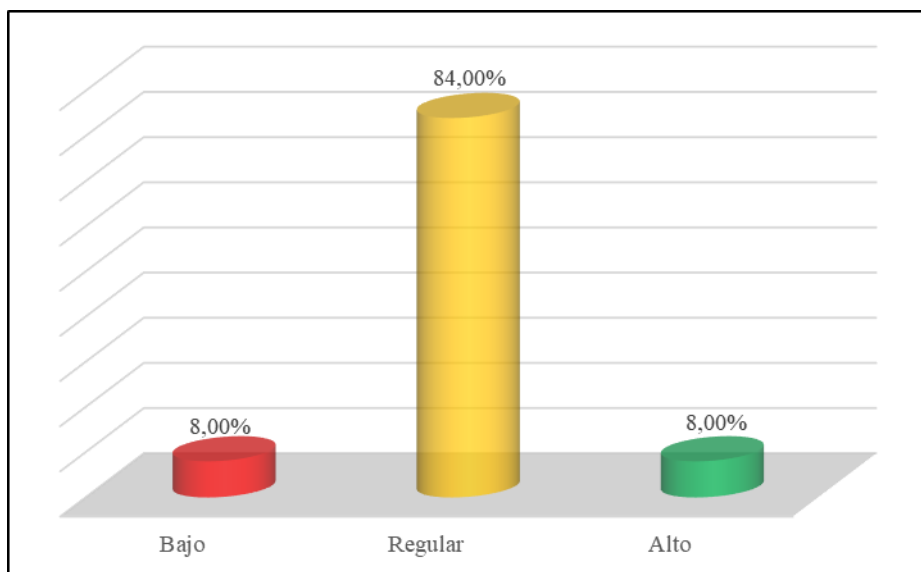
Tabla 11.

Clima organizacional

Nivel	Cantidad	%
Bajo	2	8,00%
Regular	21	84,00%
Alto	2	8,00%
Total	25	100,00%

Figura 6.

Clima organizacional



Estos datos indican que la percepción mayoritaria entre los colaboradores es que el clima organizacional es regular, con un 84%. Sin embargo, también se observa que un pequeño porcentaje lo percibe como bajo con un 8% y el 8% en alto. La evaluación del clima organizacional es importante, ya que puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral, el compromiso de los empleados y el rendimiento general en la organización.

Dimensión: Responsabilidad y riesgo

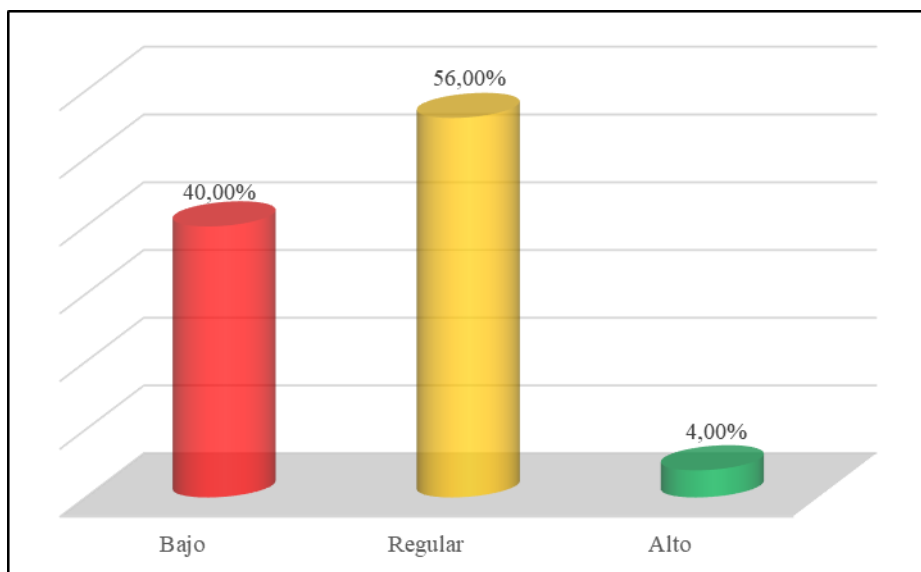
Tabla 12.

Responsabilidad y riesgo

Nivel	Cantidad	%
Bajo	10	40,00%
Regular	14	56,00%
Alto	1	4,00%
Total	25	100,00%

Figura 7.

Responsabilidad y riesgo



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben un nivel regular, con el 56% de responsabilidad y riesgo en sus roles laborales. Sin embargo, también se observa que en el nivel bajo se encuentra el 40% en esta área, mientras que el 4% se encuentra en un nivel alto. La percepción de la responsabilidad y el riesgo en el trabajo puede influir en la motivación y la toma de decisiones de los empleados, y estos resultados pueden ser útiles para comprender cómo los colaboradores evalúan estas dimensiones en su entorno laboral.

Dimensión: Sistema de recompensas

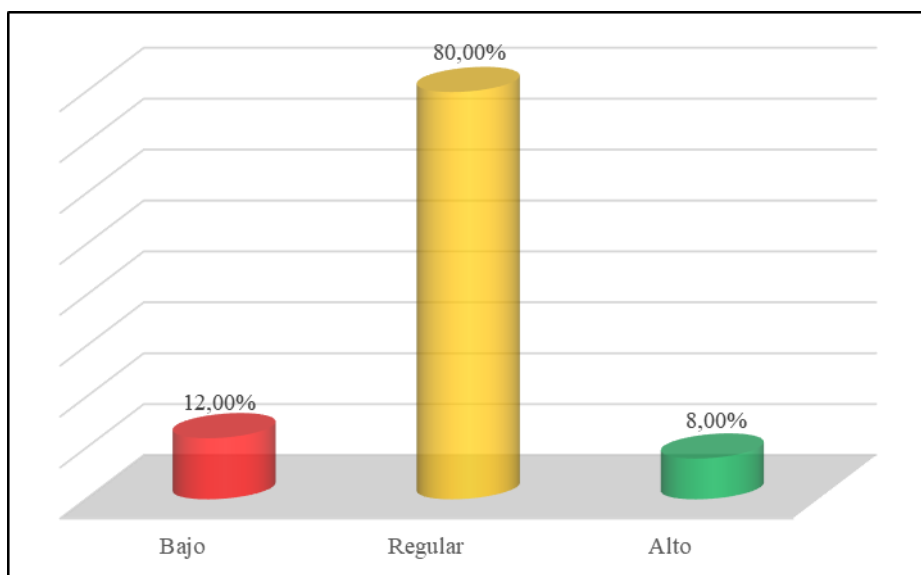
Tabla 13.

Sistema de recompensas

Nivel	Cantidad	%
Bajo	3	12,00%
Regular	20	80,00%
Alto	2	8,00%
Total	25	100,00%

Figura 8.

Sistema de recompensas



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben un sistema de recompensas en su organización como regular con un 80%. Sin embargo, también se observa una proporción menor que percibe un nivel bajo con un 12% en esta área y otro porcentaje reducido que lo percibe como alto, con un 8%. La percepción del sistema de recompensas puede influir en la motivación, la retención de empleados y la satisfacción laboral, y estos resultados pueden proporcionar información valiosa para evaluar la efectividad de las políticas de recompensas en la organización.

Dimensión: Estructura organizacional

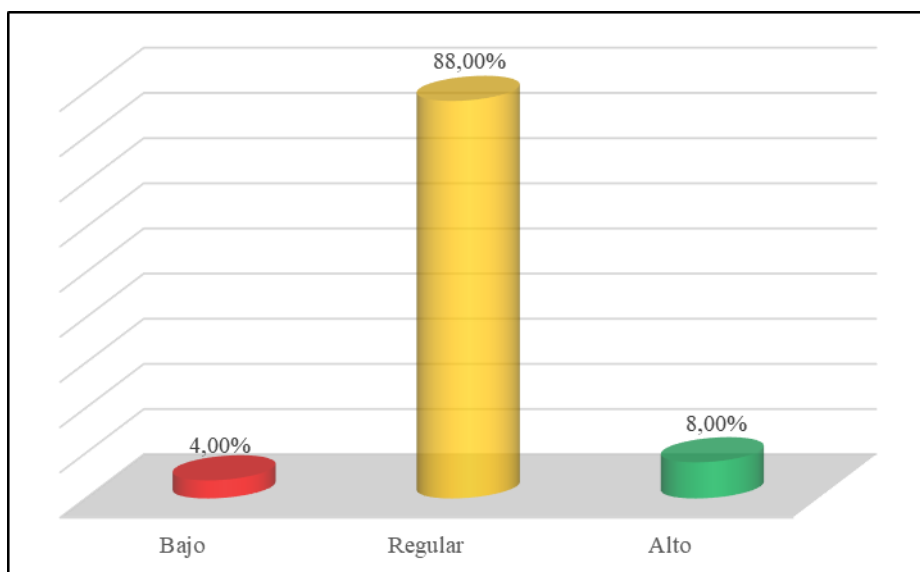
Tabla 14.

Estructura organizacional

Nivel	Cantidad	%
Bajo	1	4,00%
Regular	22	88,00%
Alto	2	8,00%
Total	25	100,00%

Figura 9.

Estructura organizacional



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben la estructura organizacional de la empresa como regular, en un 88%. Sin embargo, también se observa una proporción minoritaria que percibe la estructura como baja, con un 4% y el 8% la percibe como alta. La percepción de la estructura organizacional puede influir en la eficiencia, la comunicación y la toma de decisiones dentro de la organización, y estos resultados pueden proporcionar información valiosa para evaluar la efectividad de la estructura y su impacto en la satisfacción y el desempeño de los colaboradores.

Dimensión: Ambiente de apoyo

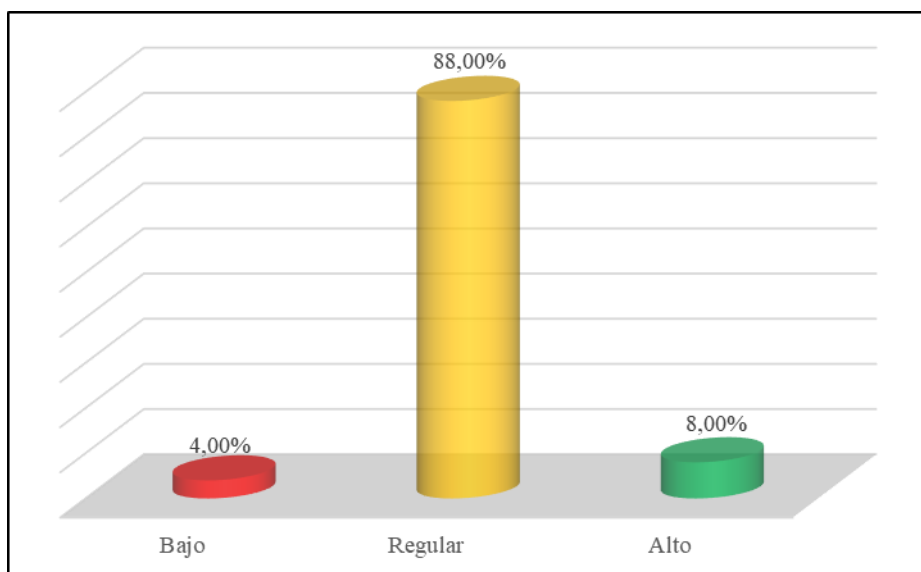
Tabla 15.

Ambiente de apoyo

Nivel	Cantidad	%
Bajo	1	4,00%
Regular	22	88,00%
Alto	2	8,00%
Total	25	100,00%

Figura 10.

Ambiente de apoyo



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben el ambiente de apoyo en su lugar de trabajo como regular, con el 88%. Sin embargo, también se observa una proporción minoritaria que percibe el ambiente de apoyo como alto con un 8% y el 4% la percibe como bajo. La percepción del ambiente de apoyo puede influir en la moral de los empleados, su bienestar y su eficiencia en el trabajo, y estos resultados pueden proporcionar información relevante para la gestión de recursos humanos y la mejora del entorno laboral si es necesario.

Dimensión: Identidad

Tabla 16.

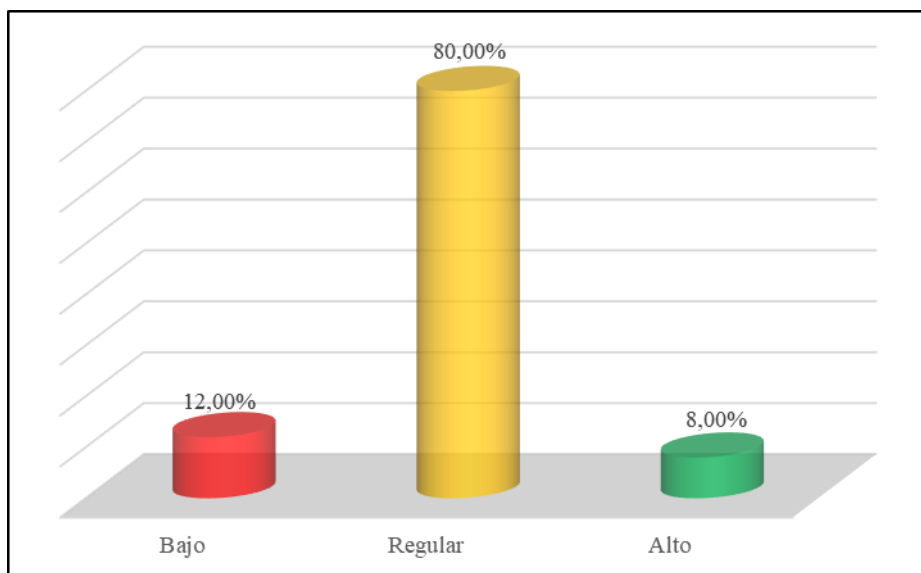
Identidad

Nivel	Cantidad	%
Bajo	3	12,00%
Regular	20	80,00%

Alto	2	8,00%
Total	25	100,00%

Figura 11.

Identidad



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben la identidad en su entorno laboral como regular, con un 80%. Sin embargo, también se observa una proporción menor que percibe la identidad como baja con un 12% y otro porcentaje reducido que lo percibe como alto, con un 8%. La percepción de la identidad en el trabajo puede estar relacionada con la cohesión del equipo, la cultura organizacional y la identificación con la empresa, y estos resultados pueden proporcionar información relevante para la gestión de recursos humanos y el fortalecimiento de la identidad en la organización si es necesario.

3.4. Satisfacción laboral

En la tabla 17, se muestran los resultados de la variable clima organizacional, después de realizar la baremación, la cual es una técnica que se utiliza para conocer los niveles o rangos de variables sociales, que se basan en asignar puntos o criterios para estandarizar

las respuestas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En esta tesis se utilizó la siguiente escala:

Nivel bajo: de 40 a 93 puntos

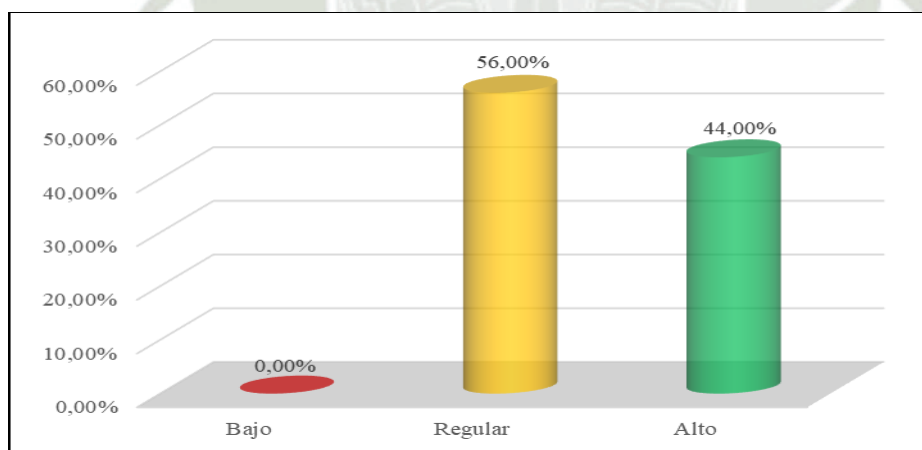
Promedio: de 94 a 147 puntos

Nivel alto: entre 148 a 200

Tabla 17.
Satisfacción laboral

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0,00%
Regular	14	56,00%
Alto	11	44,00%
Total	25	100,00%

Figura 12.
Satisfacción laboral



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo se encuentran satisfechos con su trabajo, ya que el 44% percibe su satisfacción como alta. Además, el 56% restante también reporta una satisfacción laboral regular. La ausencia de colaboradores en la categoría bajo sugiere que no hay colaboradores que perciban su satisfacción laboral como muy baja. La satisfacción laboral puede tener un impacto

significativo en la retención de empleados y en el rendimiento general en la organización, y estos resultados sugieren una percepción general positiva en este aspecto.

Dimensión: Condiciones laborales

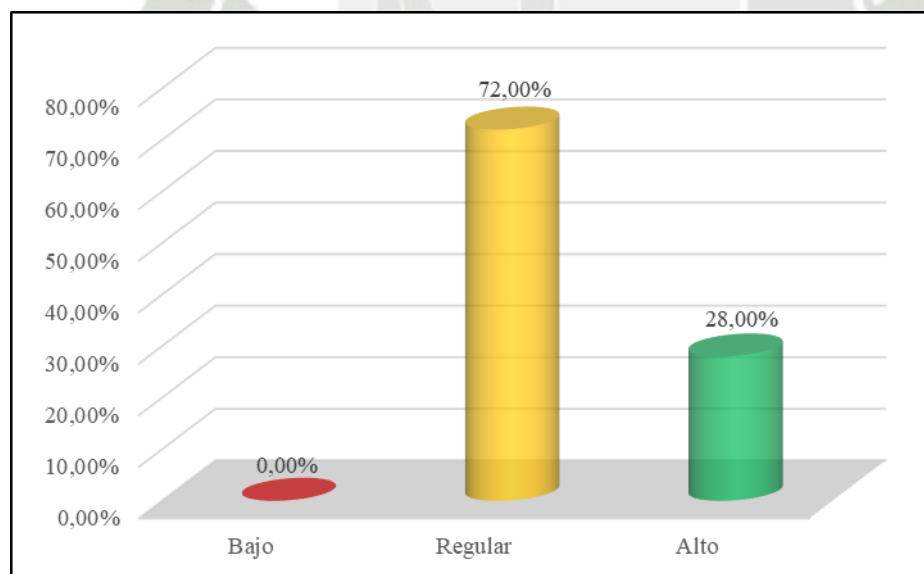
Tabla 18.

Condiciones laborales

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0,00%
Regular	18	72,00%
Alto	7	28,00%
Total	25	100,00%

Figura 13.

Condiciones laborales



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben las condiciones laborales en su entorno de trabajo como regular, en un 72%, lo que sugiere una percepción generalizada de condiciones laborales aceptables. Además, un porcentaje significativo de colaboradores también percibe las condiciones laborales como altas, con un 28%. La ausencia de colaboradores en la categoría bajo indica que ninguno de ellos

percibe las condiciones laborales como deficientes. Las condiciones laborales pueden influir en la satisfacción y el bienestar de los empleados, y estos resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva en este aspecto.

Dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

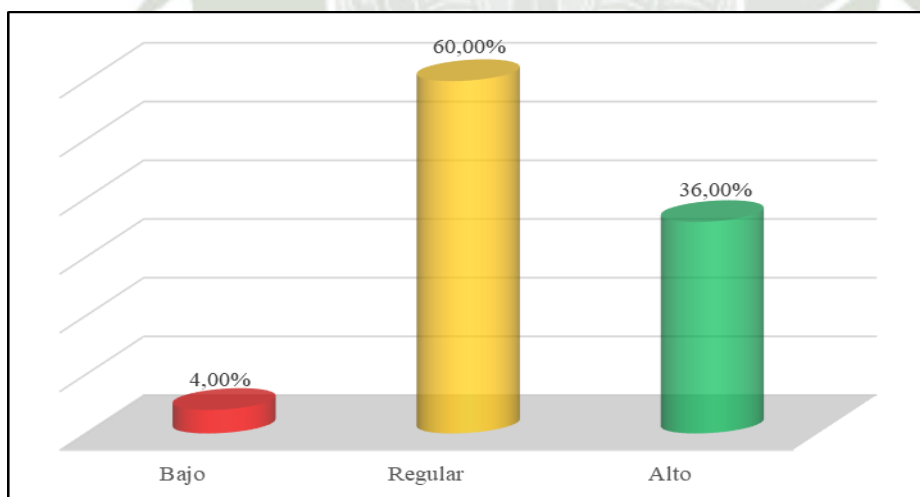
Tabla 19.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Nivel	Cantidad	%
Bajo	1	4,00%
Regular	15	60,00%
Alto	9	36,00%
Total	25	100,00%

Figura 14.

Beneficios Laborales y/o Remunerativos



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben los beneficios laborales y/o remunerativos como regular, con un 60%, lo que sugiere una percepción generalizada de beneficios aceptables. Además, un porcentaje significativo de colaboradores también percibe los beneficios como altos, con un 36%. La presencia de un pequeño porcentaje en la categoría bajo del 4%, indica que algunos colaboradores

consideran que los beneficios son insuficientes. La percepción de los beneficios laborales y remunerativos puede tener un impacto en la satisfacción laboral y la retención de empleados, y estos resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva en este aspecto, aunque con espacio para mejoras en algunos casos.

Dimensión: Políticas administrativas

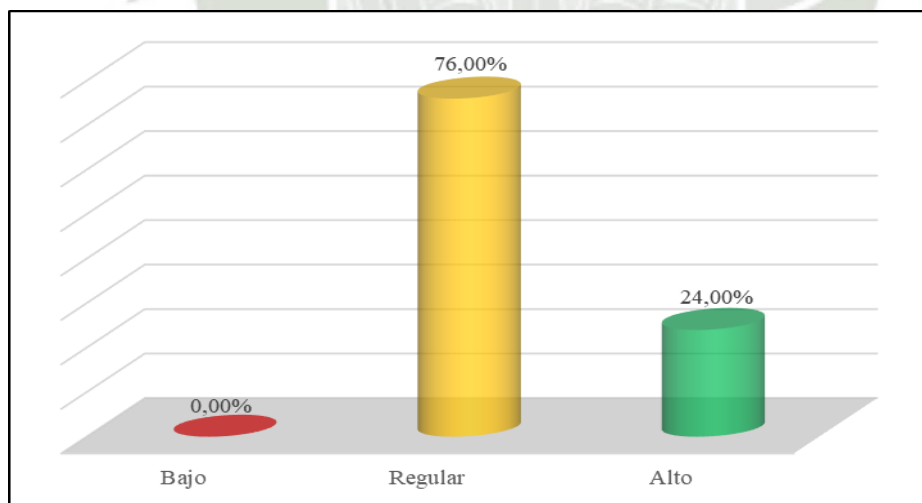
Tabla 20.

Políticas administrativas

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0,00%
Regular	19	76,00%
Alto	6	24,00%
Total	25	100,00%

Figura 15.

Políticas administrativas



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben las políticas administrativas en su entorno laboral como regular, con un 76%, lo que sugiere una percepción generalizada de políticas administrativas aceptables. Además, un porcentaje significativo de colaboradores también percibe las políticas administrativas como altas, con un 24%. La ausencia de colaboradores en la categoría bajo indica que

ninguno de ellos percibe las políticas administrativas como deficientes. Las políticas administrativas pueden influir en la eficiencia y la equidad en el entorno laboral, y estos resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva en este aspecto.

Dimensión: Relaciones laborales y crecimiento personal

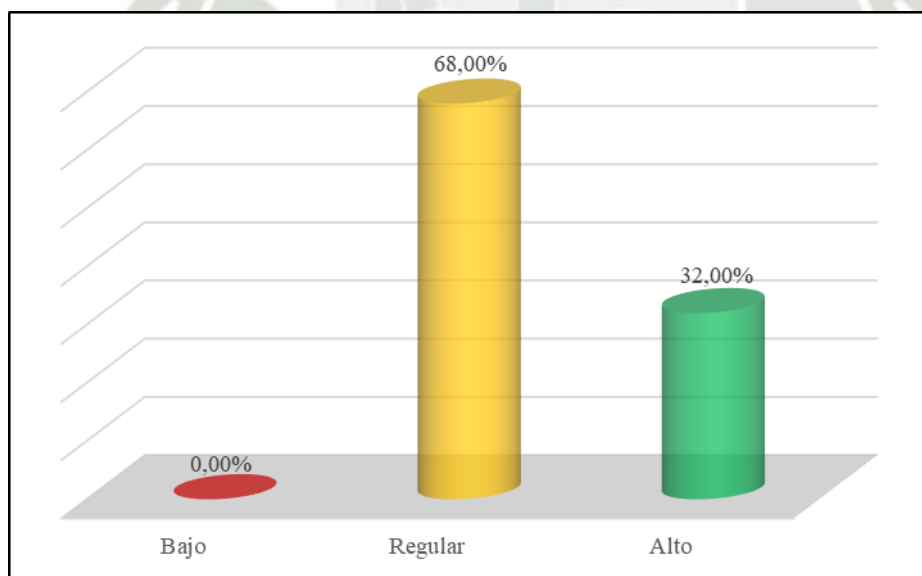
Tabla 21.

Relaciones laborales y crecimiento personal

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0,00%
Regular	17	68,00%
Alto	8	32,00%
Total	25	100,00%

Figura 16.

Relaciones laborales y crecimiento personal



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben las relaciones laborales y el crecimiento personal en su entorno laboral como regular, con un 68%, lo que sugiere una percepción generalizada de relaciones laborales y oportunidades de crecimiento aceptables. Además, un porcentaje significativo de colaboradores también percibe estas dimensiones como altas, con un 32%. La ausencia de colaboradores en la

categoría bajo indica que ninguno de ellos percibe las relaciones laborales y el crecimiento personal como deficientes. Las relaciones laborales y las oportunidades de crecimiento personal son aspectos importantes para la satisfacción y el desarrollo de los empleados, y estos resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva en este aspecto.

Dimensión: Desempeño de tareas

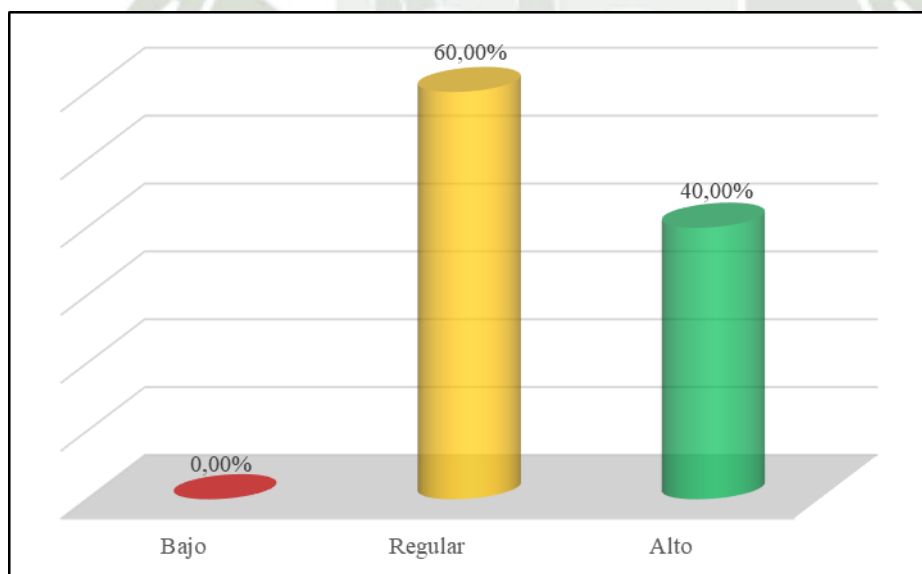
Tabla 22.

Desempeño de tareas

Nivel	Cantidad	%
Bajo	0	0,00%
Regular	15	60,00%
Alto	10	40,00%
Total	25	100,00%

Figura 17.

Desempeño de tareas



Estos datos indican que la mayoría de los colaboradores en el grupo perciben su desempeño de tareas en su entorno laboral como regular, con un 60%, lo que sugiere una percepción generalizada de desempeño de tareas aceptable. Además, un porcentaje significativo de colaboradores también percibe su desempeño de tareas como alto, con un

40%. La ausencia de colaboradores en la categoría bajo indica que ninguno de ellos percibe su desempeño de tareas como deficiente.

El desempeño de tareas es fundamental para el éxito laboral y la satisfacción en el trabajo, y estos resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva en este aspecto.

3.5. RESULTADOS INFERENCIALES

Prueba de normalidad

Antes de recurrir a las pruebas para correlacionar las variables, era necesario determinar si existía una distribución normal de los puntajes de la escala para cada variable, por lo que, dado que la muestra era menor a 50 datos, la verificación anterior se realizó mediante la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk.

H_0 : Los datos no exhiben características de una distribución normal.

H_1 : Los datos exhiben características de una distribución normal.

“Si el p-valor es < 0.05 se acepta H_0 y se rechaza H_1 ”

“Si el p-valor es > 0.05 se acepta H_1 y se rechaza H_0 ”

Tabla 23.

Prueba de normalidad

Variables	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	.819	25	.000
Responsabilidad y riesgo	.925	25	.068
Sistema de recompensas	.801	25	.000
Estructura organizacional	.925	25	.065
Ambiente de apoyo	.938	25	.136
Identidad	.927	25	.076
Satisfacción laboral	.904	25	.022

Nota: Elaboración propia

Se puede observar que para los casos del clima organizacional y sus dimensiones; sistema de recompensas, así como la satisfacción laboral el nivel de significación se encuentra por debajo del nivel crítico ($p < 0.05$), por lo que se puede concluir que no existe la presencia de características normales para estos datos, y para las dimensiones; responsabilidad y riesgo, estructura organizacional,, ambiente de apoyo y identidad es mayor al nivel crítico ($p > 0.05$), por lo cual evidencia normalidad en los datos. Por ello, para determinar la existencia de una relación se utilizan pruebas no paramétricas, concretamente la Rho de Spearman.

Comprobación de hipótesis general

H_0 : El clima organizacional no se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

H_1 : El clima organizacional se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

Tabla 24.

Relación del clima organizacional y satisfacción laboral

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Coefficiente de relación	.989
	Sig. (bilateral)	.000
	N	25

Los resultados de la Tabla 24 muestran un coeficiente de relación de Spearman de .989 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, el valor de "Sig.

(bilateral)" es .000, lo que indica un valor de p significativamente menor que 0.05, lo que sugiere una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Dado que el coeficiente de relación es positivo y significativo, los datos respaldan la hipótesis alternativa (H1), lo que sugiere que existe una relación directa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. En otras palabras, un mejor clima organizacional se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores.

Comprobación de hipótesis específica 1

H_0 : La responsabilidad y riesgo no se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

H_1 : La responsabilidad y riesgo se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

Tabla 25.

Relación de responsabilidad y riesgo con satisfacción laboral

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
Responsabilidad y riesgo	Coefficiente de relación	.644
	Sig. (bilateral)	.001
	N	25

Los resultados de la Tabla 25 muestran un coeficiente de relación de Spearman de .644 entre la responsabilidad y el riesgo y la satisfacción laboral. Además, el valor de

"Sig. (bilateral)" es .001, lo que indica un valor de p significativamente menor que 0.05, lo que sugiere una relación estadísticamente significativa entre la responsabilidad y el riesgo y la satisfacción laboral.

Dado que el coeficiente de relación es positivo y significativo, los datos respaldan la hipótesis alternativa (H1), lo que sugiere que existe una relación directa y positiva entre la responsabilidad y el riesgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. En otras palabras, una mayor percepción de responsabilidad y riesgo se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores.

Comprobación de hipótesis específica 2

H_0 : El sistema de recompensas no se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

H_1 : El sistema de recompensas se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

Tabla 26.

Relación del sistema de recompensas y satisfacción laboral

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
	Coefficiente de relación	.604
Sistema de recompensas	Sig. (bilateral)	.001
	N	25

Los resultados de la Tabla 26 muestran un coeficiente de relación de Spearman de .604 entre el sistema de recompensas y la satisfacción laboral. Además, el valor de "Sig. (bilateral)" es .001, lo que indica un valor de p significativamente menor que 0.05, lo que

sugiere una relación estadísticamente significativa entre el sistema de recompensas y la satisfacción laboral.

Dado que el coeficiente de relación es positivo y significativo, los datos respaldan la hipótesis alternativa (H_1), lo que sugiere que existe una relación directa y positiva entre el sistema de recompensas y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. En otras palabras, un sistema de recompensas más efectivo y satisfactorio se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores.

Comprobación de hipótesis específica 3

H_0 : La estructura organizacional no se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

H_1 : La estructura organizacional se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

Tabla 27.

Relación de la estructura organizacional y satisfacción laboral

Rho de Spearman		Satisfacción laboral
Estructura organizacional	Coefficiente de relación	.721
	Sig. (bilateral)	.000
	N	25

Los resultados de la Tabla 27 muestran un coeficiente de relación de Spearman de .721 entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral. Además, el valor de "Sig. (bilateral)" es .000, lo que indica un valor de p significativamente menor que 0.05, lo que

sugiere una relación estadísticamente significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral.

Dado que el coeficiente de relación es positivo y significativo, los datos respaldan la hipótesis alternativa (H_1), lo que sugiere que existe una relación directa y positiva entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. En otras palabras, una estructura organizacional más adecuada y satisfactoria se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores.

Comprobación de hipótesis específica 4

H_0 : El ambiente de apoyo se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

H_1 : El ambiente de apoyo se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

Tabla 28.

Relación del ambiente de apoyo y satisfacción laboral

Rho de Spearman		Satisfacción laboral
	Coefficiente de relación	.698
Ambiente de apoyo	Sig. (bilateral)	.000
	N	25

Los resultados de la Tabla 28 muestran un coeficiente de relación de Spearman de .698 entre el ambiente de apoyo y la satisfacción laboral. Además, el valor de "Sig. (bilateral)" es .000, lo que indica un valor de p significativamente menor que 0.05, lo que

sugiere una relación estadísticamente significativa entre el ambiente de apoyo y la satisfacción laboral.

Dado que el coeficiente de relación es positivo y significativo, los datos respaldan la hipótesis alternativa (H_1), lo que sugiere que existe una relación directa y positiva entre el ambiente de apoyo y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. En otras palabras, un ambiente de apoyo más sólido se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores.

Comprobación de hipótesis específica 5

H_0 : La identidad no se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

H_1 : La identidad se relaciona de manera directa y positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023.

Tabla 29.

Relación de la identidad y satisfacción laboral

	Rho de Spearman	Satisfacción laboral
	Coefficiente de relación	.788
Identidad	Sig. (bilateral)	.000
	N	25

Los resultados de la Tabla 29 muestran un coeficiente de relación de Spearman de 0.788 entre la identidad y la satisfacción laboral. Además, el valor de "Sig. (bilateral)" es

.000, lo que indica un valor de p significativamente menor que 0.05, lo que sugiere una relación estadísticamente significativa entre la identidad y la satisfacción laboral.

Dado que el coeficiente de relación es positivo y significativo, los datos respaldan la hipótesis alternativa (H1), lo que sugiere que existe una relación directa y positiva entre la identidad y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. En otras palabras, una mayor identificación con la organización se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores.



DISCUSIÓN

La investigación que se llevó a cabo tenía como objetivo general "Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, 2023". Este tema es de gran relevancia en el entorno empresarial actual, ya que el bienestar de los colaboradores y su satisfacción en el lugar de trabajo son factores cruciales para el éxito de cualquier organización. Un clima organizacional positivo puede influir en la retención de talento, la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos. Por lo tanto, comprender la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es esencial para el Banco de Crédito del Perú y otras organizaciones similares.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación indican una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Banco de Crédito del Perú para el año 2023. Este hallazgo se basa en un coeficiente de correlación de Spearman de 0.989, con un valor de significancia de 0.000. En otras palabras, cuanto mejor es el clima organizacional, mayor es la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución financiera.

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico que prevalece en una organización y que influye en la forma en que los empleados perciben su trabajo y su entorno laboral. Cuando el clima es positivo, los empleados tienden a sentirse más motivados, comprometidos y satisfechos con sus tareas y su lugar de trabajo. Por otro lado, un clima negativo puede llevar a la insatisfacción, el estrés y la rotación de personal.

Los resultados coinciden con investigaciones anteriores en este campo. Por ejemplo, Santana (2022) encontró una relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman Rho de 0.555 y una significancia inferior al 5%. Estos hallazgos subrayan la consistencia

de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en diferentes contextos.

Además, los resultados de Díaz (2022) en su estudio sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral son consistentes con los nuestros. Díaz obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman Rho de 0.765 y una significancia inferior al 0.05, lo que demuestra una vez más la importancia de un clima organizacional positivo en el bienestar de los empleados.

Otro estudio que respalda nuestros hallazgos es el realizado por Chunga y García (2022). Su investigación reveló una relación positiva entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.878 y una significancia inferior al 5%. Estos resultados sugieren que un clima organizacional favorable puede ser un factor determinante en la satisfacción de los colaboradores.

En la misma línea, los hallazgos de Córdova y Flores (2021) en su informe apoyan la idea de que existe una relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Su estudio encontró un coeficiente de Spearman Rho de 0.883 y una significancia inferior al 0.05, lo que respalda la noción de que un buen clima organizacional está vinculado a una mayor satisfacción laboral.

Finalmente, los resultados presentados por Ferreyra y Abanto (2020) en su investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una entidad bancaria confirman aún más nuestra hipótesis. En su estudio, obtuvieron un coeficiente de Spearman Rho de 0.281 y un valor p inferior al 0.05, lo que refuerza la relación entre ambos aspectos.

En resumen, la investigación ha demostrado de manera concluyente la existencia de una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Banco de Crédito del Perú para el año 2023. Estos hallazgos son consistentes

con investigaciones previas y subrayan la importancia de crear y mantener un clima organizacional favorable para promover la satisfacción y el bienestar de los colaboradores. Esta información es valiosa para la alta dirección del banco y otras organizaciones interesadas en mejorar la experiencia de sus empleados y, en última instancia, su desempeño y resultados. La comprensión de esta relación puede servir como base para implementar estrategias y políticas que fomenten un ambiente de trabajo más positivo y, por lo tanto, contribuyan al éxito sostenible de la empresa.

En conjunto, estos resultados enfatizan la importancia crítica de mantener un clima organizacional favorable en las organizaciones. Un ambiente de trabajo positivo se traduce en una mayor satisfacción laboral, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la retención de talento, la productividad y la calidad del trabajo realizado. Estos hallazgos son valiosos para el Banco de Crédito del Perú y otras organizaciones similares, ya que proporcionan una base sólida para implementar estrategias y políticas que fomenten un entorno laboral más positivo.

La investigación demuestra de manera consistente que un clima organizacional positivo está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral de los empleados. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y la toma de decisiones estratégicas en el Banco de Crédito del Perú y otras instituciones interesadas en mejorar la experiencia y el rendimiento de sus colaboradores.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados de este estudio proporcionan evidencia sólida y convincente en base a un coeficiente de relación de Spearman de .989, se puede concluir que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. Los datos respaldan que un mejor clima organizacional se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores. Estos hallazgos sugieren que las condiciones y el ambiente de trabajo, así como las interacciones dentro de la organización, desempeñan un papel importante en la percepción de satisfacción laboral de los colaboradores. Por lo tanto, para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, es fundamental prestar atención y trabajar en la mejora del clima organizacional, promoviendo un entorno de trabajo positivo, saludable y productivo en el Banco de Crédito del Perú en 2023.

SEGUNDA: Los resultados de este estudio proporcionan evidencia sólida y convincente en base a un coeficiente de relación de Spearman de .644, podemos concluir que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre la percepción de responsabilidad y riesgo y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. Los datos respaldan que una mayor percepción de responsabilidad y riesgo se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores. En otras palabras, cuando los colaboradores sienten que tienen un nivel adecuado de responsabilidad y asumen ciertos riesgos en su trabajo, experimentan niveles más altos de satisfacción en su empleo.

TERCERA: Los resultados de este estudio proporcionan evidencia sólida y convincente en base a un coeficiente de relación de Spearman de .604, se puede concluir que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre el sistema de recompensas y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. Estos hallazgos respaldan que un sistema de recompensas más efectivo y satisfactorio se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores. En otras palabras, cuando los colaboradores perciben que el sistema de recompensas de la organización es adecuado y justo, experimentan niveles más altos de satisfacción en su trabajo.

CUARTA: Los resultados de este estudio proporcionan evidencia sólida y convincente en base a un coeficiente de relación de Spearman de .721, que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. Los datos respaldan que una estructura organizacional más adecuada y satisfactoria se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y la toma de decisiones estratégicas en la organización, ya que destacan la importancia de diseñar y mantener una estructura organizacional que sea coherente con las necesidades y expectativas de los empleados.

QUINTA: Los resultados de este estudio proporcionan evidencia sólida y convincente en base a un coeficiente de relación de Spearman de .698, podemos concluir de manera sólida que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre el ambiente de apoyo y la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú en 2023. Los datos respaldan que un ambiente de apoyo más sólido se asocia con

una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores. Estos hallazgos son de gran relevancia para la gestión de recursos humanos y la dirección de la organización, ya que resaltan la importancia de crear y mantener un ambiente de trabajo que fomente el apoyo mutuo, la colaboración y el bienestar de los empleados.

SEXTA: Los resultados de este estudio proporcionan evidencia sólida y convincente en base a un coeficiente de relación de Spearman de .788, de que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre la identidad de los colaboradores y su satisfacción laboral en el Banco de Crédito del Perú en 2023. Los datos respaldan que una mayor identificación con la organización se asocia con una mayor satisfacción laboral en este grupo de colaboradores. Estos hallazgos subrayan la importancia de fomentar una cultura organizacional que promueva la identificación y el compromiso de los empleados con la empresa. Cuando los colaboradores se sienten conectados y comprometidos con la organización, experimentan niveles más altos de satisfacción en su trabajo.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Dado que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se recomienda que el Banco de Crédito del Perú en 2023 se enfoque en mejorar y mantener un clima organizacional positivo. Esto podría lograrse a través de la implementación de políticas y prácticas que promuevan un ambiente de trabajo saludable, la comunicación efectiva y la colaboración entre los equipos. Además, la retroalimentación de los colaboradores sobre el clima organizacional debe ser recopilada de manera regular y utilizada para realizar ajustes y mejoras continuas.

SEGUNDA: Dado que una mayor percepción de responsabilidad y riesgo se relaciona con una mayor satisfacción laboral, se recomienda que el Banco de Crédito del Perú en 2023 considere proporcionar oportunidades para que los colaboradores asuman responsabilidades y desafíos adicionales en sus roles. Esto podría incluir la asignación de proyectos más complejos o roles de liderazgo, siempre equilibrando adecuadamente la carga de trabajo y brindando el apoyo necesario para garantizar que los colaboradores se sientan cómodos y competentes en sus nuevas responsabilidades.

TERCERA: Dado que un sistema de recompensas más efectivo se asocia con una mayor satisfacción laboral, se recomienda que el Banco de Crédito del Perú en 2023 revise y ajuste su sistema de recompensas para asegurarse de que sea percibido como justo y motivador por parte de los colaboradores. Esto podría incluir la revisión de políticas de compensación y beneficios, así como la implementación de programas de reconocimiento y recompensas que reconozcan y premien el desempeño excepcional y el logro de objetivos.

CUARTA: Dado que una estructura organizacional más adecuada se relaciona con una mayor satisfacción laboral, se recomienda que el Banco de Crédito del Perú en 2023 continúe evaluando y ajustando su estructura organizacional para garantizar que sea eficiente, transparente y respalde las necesidades y expectativas de los empleados. Esto podría implicar la revisión de la jerarquía, la asignación de roles y responsabilidades, y la mejora de los procesos de toma de decisiones.

QUINTA: Dado que un ambiente de apoyo más sólido se asocia con una mayor satisfacción laboral, se recomienda que el Banco de Crédito del Perú en 2023 promueva un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo mutuo. Esto podría lograrse a través de programas de desarrollo de equipos, capacitación en habilidades de comunicación y la promoción de una cultura de apoyo y reconocimiento entre los colaboradores.

SEXTA: Dado que una mayor identificación con la organización se relaciona con una mayor satisfacción laboral, se recomienda que el Banco de Crédito del Perú en 2023 fomente la identificación y el compromiso de los empleados a través de iniciativas como la promoción de los valores y la misión de la organización, el reconocimiento de logros y la creación de oportunidades para el desarrollo profesional y personal dentro de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, T. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Región Sur del Banco Mercantil Santa Cruz S.A.* La Paz: Repositorio insitucional Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23604/PT-2638.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boada, N. (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. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Castillo, E., Martín, E., Ortiz, K., Ospina, C., & Rivera, D. (2021). *Determinar efectos del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Banco Mundo mujer durante el año 2020.* Repositorio Institucional Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41104/kaortizb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración.* México D.F.: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.* México, D.F.: McGraw Hill Education. <https://es-book.lat/book/5956921/cb8e95>
- Chunga, J., & García, A. (2022). *Clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral en los colaboradores de Mibanco S.A. de Motupe, 2020.* Repositorio Institucional Universidad Señor de Sipán. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9493/Chunga%20De%20La%20Cruz%20Juan%20Antonio_.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Córdova, K., & Flores, I. (2021). *Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en Caja Sullana Oficina Especial Máncora.* Repositorio Institucional Universidad Nacional de Piura.

- <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3079/FCAD-COR-FLO-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cotrina, Y. (2020). Necesidades como criterio fundamentador de los derechos humanos. *Revista Filosofía, Derecho y Política*, 1(33), 85-100. <https://doi.org/10.20318/universitas.2020.5520>
- Díaz, C. (2022). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Oficina Fuerza de Ventas - Banco de Crédito del Perú, Trujillo 2022*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104628/D%c3%adaz_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferreira, M., & Abanto, K. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una entidad bancaria, Ucayali, 2019*. Repositorio Institucional Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3085/Melisa_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista digital Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. <https://doi.org/10.38147/invneg.v13i21.80>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw-Hill Education.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria. Multidisciplinary Scientific Journal*, 1(29), 1-18. <https://doi.org/http://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Pedraza, N. (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, N. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *Revista Iberoamericana para la investigación*, 10(20), 1-29. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Pérez, F., Bautista, R., & Morales, D. (2021). El sistema financiero y su incidencia en el clima organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *Revista Eruditus*, 2(3), 77-93. <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/re.v2n3.2021.460>
- Pozzuoli, A. (2019). *Satisfacción laboral en los colaboradores del banco BBVA Perú agencia Trujillo 2018*. Trujillo: Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51900/Pozzuoli_A_AD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Santana, J. (2022). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral, en el Departamento Financiero, Gad Municipalidad de Ambato [Tesis de Maestría]*. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36926>
- Vera, M. (2019). *Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral*. Repositorio Institucional Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7099/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000074.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



Anexo 1. Instrumentos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
(Autores: Litwin y Stringer)

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. En esta empresa los trabajos están bien definidos y organizados.				
2. En esta empresa no siempre está claro quién debe tomar las decisiones.				
3. Esta empresa se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno.				
4. En esta empresa no es necesario permiso para hacer cada cosa.				
5. Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.				
6. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.				
7. En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.				
8. Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.				
9. En esta empresa hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.				
10. Quienes dirigen esta empresa prefieren que, si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.				
11. En esta empresa los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.				

12. Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.				
13. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.				
14. Es común en esta empresa que los errores sean superados sólo con disculpas.				
15. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.				
16. En esta empresa los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.				
17. En esta empresa existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.				
18. En esta empresa mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.				
19. En esta empresa existe una tendencia a ser más negativo que positivo.				
20. En esta empresa no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.				
21. En esta empresa los errores son sancionados.				
22. En esta empresa se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.				
23. Esta empresa se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fue necesario.				
24. En esta empresa la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.				
25. La dirección de nuestra empresa está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.				
26. Para que esta empresa sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.				
27. Entre el personal de esta empresa predomina un ambiente de amistad.				
28. Esta empresa se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.				
29. En esta empresa cuesta mucho llegar a tener amigos.				

30. En esta empresa la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.				
31. En esta empresa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.				
32. En esta empresa los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.				
33. En esta empresa la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.				
34. En esta empresa no existe mucha confianza entre superior y subordinado.				
35. La administración de nuestra empresa muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.				
36. En esta empresa cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.				
37. En esta empresa, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.				
38. Para la administración de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.				
39. En esta empresa la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.				
40. Esta empresa mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.				
41. En esta empresa se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.				
42. En esta empresa las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.				
43. En esta empresa, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos.				
44. La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.				
45. En esta empresa se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.				
46. En esta empresa no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.				
47. Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.				

48. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.				
49. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la empresa.				
50. En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.				



ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado trabajador/a, con la finalidad de conocer qué opina acerca de su satisfacción laboral en esta institución, a continuación, se presenta una serie de afirmaciones a las cuales se le agradece responder con total sinceridad, marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que se busca recoger su opinión honesta.

Datos

personales: Sexo: Femenino () Masculino () **Edad:** _____ años

Tiempo de servicios en esta institución
(años, meses): _____

Condición

laboral: Nombrado () Contratado () SNP ()

Máximo grado/nivel de instrucción
alcanzado a la fecha:

Superior no universitaria ()
Superior universitaria ()
Maestría ()
Doctorado ()

Lea detenidamente cada PREGUNTA y marque (X) en un solo recuadro de las opciones de la derecha según la siguiente escala.

Total, Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Indeciso	3
De Acuerdo	4
Total Acuerdo	5

ITEMS	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mis jefes son comprensivos					

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

33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					



Anexo 2. Confiabilidad

Cuestionario Clima organizacional

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	50

Cuestionario Satisfacción laboral

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	35