



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Institución  
Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Cojal Muñoz Jhonatan Jean Carlos (ORCID: 0000-0002-1578-2397)

Medina Diaz Gilmer Eduardo (ORCID: 0000-0003-2993-0351)

**ASESOR:**

Dr. Luis Enrique Dios Zárate (ORCID: 0000-0001-5728-3871)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por guiarnos en este camino de la vida y darnos fuerzas para superar cualquier obstáculo, quienes son nuestra fortaleza y las personas que nos apoyan incondicionalmente. Y a nuestros hermanos que son grandes amigos y no fallan nunca.

## **Agradecimiento**

A nuestro señor por darnos la vida, salud y por los deseos de triunfar. A nuestros profesores quienes estuvieron dispuestos a dedicarnos su tiempo para enseñarnos, guiarnos, brindarnos información para aclarar nuestras dudas y aportar lo necesario para nuestro aprendizaje. A la Universidad César Vallejo, quien es una segunda casa de enseñanza, ya que nos abrió sus puertas para así poder cumplir con nuestros objetivos y metas.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice De Tablas .....	vi
Índice de Gráficos .....	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1 Tipo y Diseño de Investigación .....	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	15
Variable 1: Clima Organizacional.....	15
Definición Conceptual.....	15
Definición Operacional .....	15
Dimensión 01 Estructura. ....	15
Dimensión 02 Responsabilidad. ....	15
Dimensión 03 Recompensa.....	16
Dimensión 04 Desafío. ....	16
Dimensión 05 Relaciones. ....	17
Dimensión 06 Cooperación. ....	18
Dimensión 07 Estándares.....	18
Dimensión 08 Conflictos.....	18
Dimensión 09 Identidad. ....	19
Variable 2: Satisfacción Laboral .....	20
Definición Conceptual.....	20
Definición Operacional .....	20
Dimensión 01 Confianza.....	20
Dimensión 02 Conocimiento. ....	21
Dimensión 03 Conformidad.....	22

<b>3.3 Población y muestra.....</b>	<b>23</b>
<b>Población .....</b>	<b>23</b>
<b>Muestreo. ....</b>	<b>23</b>
<b>Criterios de inclusión.....</b>	<b>23</b>
<b>Criterios de exclusión.....</b>	<b>23</b>
<b>trabajadores que están laborando de forma remota.....</b>	<b>23</b>
<b>Unidad de Análisis. ....</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>24</b>
<b>Técnica.....</b>	<b>24</b>
<b>Instrumento.....</b>	<b>24</b>
<b>Validez.....</b>	<b>24</b>
<b>Confiabilidad.....</b>	<b>25</b>
<b>3.5 Procedimientos.....</b>	<b>25</b>
<b>3.6 Método de análisis de datos.....</b>	<b>25</b>
<b>3.7 Aspectos éticos .....</b>	<b>26</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>27</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>61</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>72</b>

## Índice De Tablas

Tabla 1 validación de expertos.....	24
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad.....	25
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad.....	25
Tabla 4 Clima Organizacional en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	27
Tabla 5 Dimensión: Estructura en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	28
Tabla 6 Dimensión: Responsabilidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	29
Tabla 7 Dimensión: Recompensa en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	30
Tabla 8 Dimensión de desafío en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	31
Tabla 9 Dimensión: Relaciones en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	32
Tabla 10 Dimensión: Cooperación en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	33
Tabla 11 Dimensión: Estándares en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	34
Tabla 12 Dimensión: Conflictos en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	35
Tabla 13 Dimensión: Identidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	36
Tabla 14 Satisfacción Laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	37
Tabla 15 Dimensión: Confianza en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	38
Tabla 16 Dimensión: Conocimiento en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	39
Tabla 17 Dimensión: Conformidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	40
Tabla 18 Tabla de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. ....	41

Tabla 19 Prueba de Chi-cuadrado entre las variables – Hipótesis general.....	42
Tabla 20 Tabla de Estructura y Satisfacción Laboral.....	43
Tabla 21 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas. .....	44
Tabla 22 Tabla de Responsabilidad y Satisfacción Laboral.....	45
Tabla 23 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas. .....	46
Tabla 24 Tabla de Recompensa y Satisfacción Laboral.....	47
Tabla 25 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas. .....	48
Tabla 26 Tabla de Desafío y Satisfacción Laboral.....	49
Tabla 27 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas. .....	50
Tabla 28 Tabla de Relaciones y Satisfacción Laboral.....	51
Tabla 29 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas. .....	52
Tabla 30 Tabla de Cooperación y Satisfacción Laboral.....	53
Tabla 31 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas. .....	54
Tabla 32 Tabla de Estándares y Satisfacción Laboral.....	55
Tabla 33 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas. .....	56
Tabla 34 Tabla de Conflictos y Satisfacción Laboral.....	57
Tabla 35 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas. .....	58
Tabla 36 Tabla de Identidad y Satisfacción Laboral.....	59
Tabla 37 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas. .....	60

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Clima Organizacional en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	27
Gráfico 2 Dimensión: Estructura en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	28
Gráfico 3 Dimensión: Responsabilidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	29
Gráfico 4 Dimensión: Recompensa en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	30
Gráfico 5 Dimensión de desafío en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	31
Gráfico 6 Dimensión: Relaciones en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	32
Gráfico 7 Dimensión: Cooperación en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	33
Gráfico 8 Dimensión: Estándares en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	34
Gráfico 9 Dimensión: Conflictos en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	35
Gráfico 10 Dimensión: Identidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	36
Gráfico 11 Satisfacción Laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	37
Gráfico 12 Dimensión: Confianza en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	38
Gráfico 13 Dimensión: Conocimiento en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	39
Gráfico 14 Dimensión: Conformidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022. ....	40

## Índice de Figuras

Figura 1 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	42
Figura 2 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	44
Figura 3 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	46
Figura 4 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	48
Figura 5 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	50
Figura 6 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	52
Figura 7 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	55
Figura 8 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	56
Figura 9 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	58
Figura 10 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.....	60

## **Resumen**

La tesis realizada tiene como título Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín. En la que pretendemos determinar el nivel del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín - 2022. Se aplicó en la investigación el tipo aplicada ya que inicia (de lo general, aunque no en todos los casos) del conocimiento obtenido por la investigación de tipo básica y del marco teórico definido principalmente para buscar problemas sobre los que se tiene que intervenir para de esta forma poder proponer estrategias que ayudaran en la solución, La población y muestra a la que se aplicó fue de 40 trabajadores de la Agencia Mibanco Celendín, que viene a ser la totalidad de la población, ya que se considera una población pequeña. Lo cual estos van a ser la muestra a encuestar.

Palabras clave: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

## **Abstract**

The thesis carried out is entitled Organizational Climate and Job Satisfaction at the Mibanco Agencia Celendín Financial Institution. In which we intend to determine the level of Organizational Climate and Job Satisfaction in the Mibanco Agencia Celendín Financial Institution - 2022. The applied type was applied in the investigation since it begins (in general, although not in all cases) of the knowledge obtained by the research of basic type and of the theoretical framework defined mainly to look for problems on which it has to intervene in order to be able to propose strategies that will help in the solution, The population and sample to which it was applied was 40 collaborators of the Agency Mibanco Celendín, which amounts to the entire population, since it is considered a small population. Which these will be the sample to survey.

Keywords: Organizational Climate and Job Satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

(Vega, 2010) El clima organizacional y satisfacción laboral se relaciona con los bienestar de los colaboradores en sus centros de labores además de las calidades de vida laborable y en efecto lo que influye en sus desempeños. Las indagaciones en las tramas organizacionales identifican la importancia de las influencias de los climas organizacionales a través de múltiples procesos como resultados en los colaboradores y entidades de las cuales sobresalen entre diversos influyentes como son las motivaciones, comunicaciones, liderazgos, relación interpersonal, participaciones, compromiso, logros de objetivos, satisfacciones y desempeños laborales.

En la actualidad que nos toca vivir, a nivel Internacional los climas organizacionales y satisfacciones laborales son temas importantes en toda institución y organizaciones. Esto cobra una gran importancia en los estados en vías de desarrollo, que están en busca de un mejoramiento continuo en el ambiente de sus empresas, para mejorar la productividad, sin descuidar el lado humano y su satisfacción laboral. El constante cambio, configura un escenario económico mundial que le da dinamismo y competitividad, donde las empresas, instituciones y/o organizaciones desempeñan un rol altamente significativo. La alta gerencia y administradores deben estar atentos a estos cambios para adecuar su política organizacional para poder sobrevivir en el mercado actual que está en constante cambio. En este escenario resulta muy importante mantener un buen Clima Organizacional a fin de lograr obtener una esperada satisfacciones laborales de los trabajadores, que implique en las productividades, la calidad, el desarrollo pleno e identificación de las personas en la organización. El universo están en constante transformación a gran velocidad prodigada de niveles altos estándares de competitividad de diversas organizaciones. Para poder ser más competitivos y estar a la altura de las demás empresas, es necesario mejorar las políticas institucionales que ponga en relevancia a su capital humano.

A nivel Nacional, (Guerrero F. S., 2017) En su indagación establece las relaciones que existe entre los climas organizacionales y las satisfacciones laborales, se utilizó una metodología hipotética deductiva y de tipo correlacional su investigación fue aplicada a 150 colaboradores del área administrativa. Determinó con su

investigación que los climas organizacionales son regulares, así como la satisfacción laboral. Sin embargo presentan relación directa y alta entre las variables de estudio de la entidad financiera investigada.

Los términos Cultura o Clima Organizacional vienen tomando mayor preeminencia en las organizaciones tanto públicas como privadas, en consecuencia se viene implementado diseños institucionales que contemplan la gestión óptima y oportuna de todos los aspectos y elementos que tiene que ver con los climas organizacionales y satisfacciones laborales, dado que están convencidos que solo bajo esos términos se podrá conseguir las calidades totales en los servicios, como estar al tanto de los estados de guardar cosas y representaciones en lo que se trabaja para alcanzar objetivos trazados por la entidad.

En la ciudad de Cajamarca y específicamente en Celendín existen empresas que han encontrado el éxito y desarrollo empresarial; pero muy pocas de ellas se preocupan por los climas organizacionales y satisfacciones laborales, haciendo tarde o temprano les pase factura. En la Institución Financiera Mibanco agencia Celendín se ha podido constatar que existe una política regular respecto al clima organizacional dado que mantienen un protocolo claro de cómo gestionarlo sin embargo no se aplica en su totalidad lo que se puede notar bajos niveles de satisfacciones laborales.

Bajo esta lógica queremos desarrollar el análisis de cómo se encuentran los climas organizacionales y satisfacciones laborales de la Institución Financiera Mibanco Celendín, la misma que empíricamente se puede deducir que no es muy buena, pero que científicamente no se ha hecho ningún estudio al respecto, esto es lo que anima esta investigación, en la que se formula la interrogante general:

¿Cuál es la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín?

Desglosando la presente investigación se formulan las interrogantes específicas:

¿Qué relación existe entre Estructura y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?

¿Qué relación existe entre Responsabilidad y satisfacción laboral en la Institución

Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?

¿Qué relación existe entre Recompensa y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?

¿Qué relación existe entre Desafío y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?

¿Qué relación existe entre Relaciones y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?

¿Qué relación existe entre Cooperación y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?

¿Qué relación existe entre Estándares y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?

¿Qué relación existe entre Conflictos y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?

¿Qué relación existe entre Identidad y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?

De acuerdo a lo antes expuesto se ha buscado determinar la relación de los climas organizacionales y satisfacciones laborales de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín en donde se utilizarán encuestas que nos ayudarán en la identificación de propuestas para la mejora de dichas variables y con ello mejorar la calidad de servicio y desempeño laboral. Además, generar nuevos conocimientos sobre adecuados climas organizacionales como satisfacciones laborales, por lo que se utiliza el método científico y sus técnicas e instrumentos como principal herramienta de estudio.

Según (Stinger L. y., 2015). para estudiar los climas organizacionales se deben prestar importancia al factor que influye en los comportamientos de las personas originados en diversas variables dentro de las organizaciones como son los ambientes físicos, sociales y diferentes maneras de comportamientos. Por lo que existen dimensiones que tiene influencia en los climas organizacionales que son las estructuras, responsabilidades, recompensas, desafíos, relación,

cooperaciones, estándar, conflicto e identidades.

El presente trabajo de investigación se justifica porque impone explicaciones teórico científicas sobre el impacto de los climas organizacionales y satisfacciones laborales en trabajadores de la Institución Financiera Mibanco 2022. Por otro lado, también encuentra una justificación en el sentido que para medir las variables es necesario formular instrumentos que serán debidamente y oportunamente validados. Esto constituye un aporte a la metodología científica.

Como justificación teórica tenemos a la recopilación de información de las teorías y conceptos planteados por los diferentes autores en relación a los climas organizacionales y satisfacciones laborales. Dicha información permite explicar cómo es que se está dando actualmente los climas organizacionales y satisfacciones laborales en la institución Financiera Mibanco agencia Celendín 2022. Además, fundamentar conceptualmente la importancia que significa poner atención a dichas variables de estudio que conlleva a mejores desempeños empresariales.

Y como justificación metodológica tenemos a el logro de todos los objetivos del estudio que implica utilización de técnicas como la encuesta a los colaboradores, cuyo procesamiento permitirá al investigador medir la relación existente entre las variables de estudio en la Institución Financiera Mibanco agencia Celendín 2022. A partir del resultado que se obtenga se visualizará los niveles de clima organizacional como de la satisfacción laboral.

De acuerdo al problema suscitado, se plantea como objetivo general:

Determinar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Y teniendo como objetivos específicos los siguientes:

Establecer la relación entre Estructura y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Establecer la relación entre Responsabilidad y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Establecer la relación entre Recompensa y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Establecer la relación entre Desafío y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Establecer la relación entre Relaciones y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Establecer la relación entre Cooperación y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Establecer la relación entre Estándares y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Establecer la relación entre Conflictos y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Establecer la relación entre Identidad y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Asimismo, se plantea como hipótesis general:

Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Y como hipótesis secundarias se determinaron las siguientes:

Existe relación directa entre Estructura y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Existe relación directa entre Responsabilidad y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Existe relación directa entre Recompensa y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Existe relación directa entre Desafío y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Existe relación directa entre Relaciones y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Existe relación directa entre Cooperación y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Existe relación directa entre Estándares y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Existe relación directa entre Conflictos y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Existe relación directa entre Identidad y satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a las investigaciones revisadas, se tiene como antecedentes internacionales a (Lalama, 2017) En donde tuvo como objetivo principal: identificar la condición de ambientes de trabajos perjudiciales que reducen las satisfacciones laborales a los colaboradores fabricantes de calzado en Tungurahua; se utilizó una metodología cuantitativa donde se abordó el tipo de investigación hipotético deductivo. La muestra fue 150 colaboradores. En donde se llegó a la conclusión: Los liderazgos en las entidades de los sectores de calzados son autocráticas, evitan las inclusiones de recursos humanos en la decisión de importancia generando insatisfacciones que conllevan a tener bajos compromisos con la entidad reduciendo el logro de lo planificado, además se determinó que los tratos de superiores inmediatos al colaborador de las organizaciones de calzado no fueron optimas debido a conductas de autosuficiencias y discriminaciones en ciertos casos, basadas en la condición de estudios niveles socioeconómicos por lo que son generados de forma inconveniente en la relación dentro de las entidades.

Mientras (Rubio, 2018) planteó como objetivo identificar las relaciones existentes entre los climas organizacionales y las satisfacciones laborales de los colaboradores de la empresa Minería Texas Colombia en donde se utilizó la metodología cuantitativa, tuvo como muestra 40 colaboradores, en la que concluye: Hipotéticamente se estableció que los climas organizacionales procuran describir sucesos que se dan de forma general en las empresas, generando apariencias en los ambientes de las empresas, que son nociones multidimensionales conformadas por componentes físicos que interactúan los colaboradores, como la instalación donde trabaja, recurso material, instrumentos que emplean en sus labores y recurso humano como los tratos que tienen con cada colaborador de la empresa y las percepciones sobre sus trabajos. Las orientaciones cualitativas permiten realizar estimaciones claras y organizadas en relación a la variable de climas organizacionales que establece las satisfacciones laborales. Existe relaciona entre los climas organizacionales y el liderazgo y participaciones, en tanto que las satisfacciones laborales se relacionaron con las motivaciones e incentivo, convivencias y relación interpersonal. Tal resultado permitió la estructuración de matrices eficientes para elaborar instrumentos de estudios como la encuesta y entrevista así como diseñar los planes de intervenciones desarrollados.

Por otro lado (Escamilla, 2017) tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en profesores del Instituto Superior de la Comuna en Chile, Utilizaron metodología cuantitativa correlacional en una muestra de 166 colaboradores en la que se obtuvieron como resultados en donde los colaboradores manifiestan una percepción alta de los niveles de climas organizacionales y ambientes adecuados en sus centros de labores. En consecuencia, las percepciones de climas organizacionales altas son vinculadas a altos niveles de satisfacciones laborales en los profesores y personal administrativo.

A nivel nacional tenemos a (Guerrero B. F., 2017) tuvo como objetivo establecer la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Cooperativa de ahorro y crédito de la PNP Ltda. En donde se utilizó una metodología cuantitativa, bajo el enfoque hipotético deductivo. Se concluye que hay existencia de relación significativa entre los climas organizacionales y la satisfacción laboral en trabajadores de dicha cooperativa en estudio. El autor recomendó fortalecer el clima organizacional, de tal forma que se adopten medidas como elaboración de talleres, charlas y/o capacitaciones que fomenten a través de las sensibilizaciones de los colaboradores acerca de tales factores para mejorar las comunicaciones asertivas y las integraciones de cada trabajador para contribuir a óptimos desempeños de los trabajadores de la empresa.

Según (Salas, 2018) como objetivo identificar los niveles de climas organizacionales y de satisfacción laboral en colaboradores de una Entidad Publica del Perú. Tipo de metodología cuantitativa con alcances y diseños descriptivos correlacionales, en una muestra de 13000 personas. En donde se obtuvo como resultados que en su mayoría de la población aludieron a que trabajan en un adecuado clima organizacional que conlleva buenas satisfacciones laborales en la que se concluye que los niveles de climas organizacionales y satisfacciones laborales son adecuados.

Según (Philipps, 2020) tuvo como objetivo de su investigación establecer la relación entre los climas organizacionales y satisfacción laboral de acuerdo a las percepciones de profesores de la I.E. Donayre de Morey, 2019. Utilizó la metodología no experimental con un enfoque de investigación correlacional.

concluyó de acuerdo a las percepciones de los profesores se pudo determinar que existe relación positiva media entre las variables de estudio con niveles de confianza de 95% a través de la correlación de Rho de Spearman en 0.84 en la que se recomendó al director del plantel educativo mejorar la relación interpersonal y la estabilidad a través de programas para fortalecer la relación interpersonal con la resolución directoral de reconocimientos a los docentes por sus destacamentos en sus labores, lo que incentiva a los docentes a tener mayores compromisos en sus labores realizadas y de esta forma logre las metas institucionales.

Se consideran las siguientes teorías que influyen directamente con la variable Clima Organizacional:

Según (Olga Yomayda Luna Montesdeoca, 2019) define a clima organizacional al conjunto de particularidades que presentan constancia en los ambientes internos vividas en una entidad, y estas influyen directamente en el comportamiento, valor y percepción de los colaboradores. Por consiguiente, se conceptualiza a los climas organizacionales como la asimilación que cada colaborador tiene de que sus necesidades socio laborales en cuanto a su satisfacción por la labor cumplida.

Según la autora nos indica como el Clima Organizacional caracteriza a una empresa a través de diferentes aspectos como son su ambiente, las conductas de los colaboradores, los valores que predominan en ella y la forma como los colaboradores asimilan a todos estos aspectos lo que conlleva al Clima Organizacional.

Por otro lado (González, 2019) define a la estructura organizacional como un sistema importante utilizado para determinar una jerarquía generada en una empresa. También determina cada puesto, sus funciones y donde se reporta dentro de una organización. La estructuración de una entidad es importante para establecer como es la forma de operar una empresa y poder ayudar a lograr sus metas para un crecimiento a futuro.

Según el autor nos muestra la alta importancia de la estructura de la empresa, a la vez las diferentes funciones que tiene cada colaborador en su puesto de trabajo y que debe conocer de ellas; de ello su vital importancia para el buen desarrollo de sus funciones.

Según (Ramos, 2016) en su artículo sobre el teorema de climas organizacionales de Likert (1968) menciona que los comportamientos de los trabajadores dependerá

de las conductas administrativas y condición organizacional que percibirán, a la vez afirma que dicha relación se define por las percepciones de los climas organizacionales tales como: los contextos, tecnología y estructuración de la entidad.

Para Ramos también es importante el comportamiento de los administrativos superiores con sus subordinados de ello depende un buen clima organizacional al existir un adecuado comportamiento con los colaboradores de un nivel inferior o superior.

Por otro lado, según (Ramos, 2016) establece diferentes variables que definen las particularidades de una empresa las que son variables: Causales las que indican la forma en la que las entidades se desarrolla y obtienen un mejor resultado. Intermedias las que calculan los estados internos de la entidad reflejada en las motivaciones, rendimientos, comunicaciones, y toma de decisión. Y finales por consecuencias de las anteriores tanto causal como intermedia establecen resultados de la entidad ligada a las productividades, ganancias y pérdidas. Conforma a estas variables se tiene como consecuencia diferentes tipos de climas organizacionales, en las que existen cuatro sistemas reflejadas en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 01 Tipos de Clima Organizacional de acuerdo al modelo de Likert (1968)

<b>AUTORITARIO EXPLOTADOR</b>	<b>AUTORITARIO PATERNALISTA</b>	<b>PARTICIPATIVO CONSULTIVO</b>	<b>PARTICIPACIÓN EN GRUPOS</b>
Conformado por Sistema I	Conformado por Sistema II	Conformado por Sistema III	Conformado por Sistema IV
Las direcciones no poseen confianzas en sus colaboradores	Existencia de seguridad entre las direcciones y subordinado	Existencia de seguridad entre el supervisor y subordinado	Seguridad plena de la dirección en los trabajadores
Caracterizado por emplear amenazas ocasionales recompensa	Se emplea la recompensa y castigo como fuentes de motivaciones	Satisfacción de necesidad de prestigios y autoestimas empleando la recompensa	Las motivaciones de los trabajadores se dan por las participaciones, por implicaciones por establecimientos de objetivo de rendimientos.

Decision y meta son tomadas solo por la gerencia	En su mayoría la decisión es tomada por altas gerencias sin embargo otras son tomadas en nivel inferior	Son permitidas la toma de decisión específica al trabajador	La toma de decisión son diseminadas en cada entidad.
No existe comunicaciones, solo en forma de directriz e instrucción específica. Se da la comunicación vertical	Prevalece la comunicación y formas de controles descendente sobre la ascendente	Comunicación descendente, los controles son delegados de arriba hacia abajo.	Comunicaciones ascendentes descendentes y laterales.

Fuente: Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo. Enero - junio 2016 Vol. 1 N° 25

De acuerdo a (Stinger L. y., 2015) define a recompensa como las percepciones que posee el colaborador sobre las recompensas que son recibidas a bases de los trabajos o esfuerzos realizados. Desafíos tiene relaciones en los controles del trabajador acerca de los procesos productivos, en bien o servicio, además del riesgo asumido para lograr la meta propuesta. Con respecto a las relaciones se refiere al respeto, colaboraciones y buenos tratos son fundamentales en las dimensiones en medidas que afectan o interfieren en las productividades y en las generaciones de ambientes gratos de trabajo. Con respecto a la cooperación definida como los apoyos oportunos y las presencias de sentimientos de equipos que apoyan a los logros de las metas de equipo. El estándar se enfoca en las percepciones del trabajador sobre el parámetro determinado por la empresa en relación al nivel de rendimientos. Conflicto definido como las formas en la que el superior se enfrenta a las problemáticas y maneja diferencias. Y finalmente para el tema de identidades se refiere a los sentimientos de pertenencias hacia las organizaciones.

Para Stinger destaca las 9 dimensiones primordiales para el Clima Organizacional en donde cada una significa un factor determinante para mantener un adecuado Clima Organizacional.

En relación a la variable de satisfacción laboral se halló las teorías siguientes:

(Pujol-Cols, 2018) En su artículo según (Fritzsche y Parrish, 2005) conceptualiza a las satisfacciones laborales como los niveles en que el colaborador de una

empresa les gusta su trabajo; según (Brief y Weiss, 2002) existiendo escasos consensos relacionados si las mismas involucran esencialmente el proceso emocional o cognitivo.

A la vez (Pujol-Cols, 2018) afirma que el componente afectivo y cognitivo de las satisfacciones laborales son trasladados, de forma lógica a los procesos de mediciones, en consecuencia los estudios interesados en lograr medida de satisfacciones laborales afectivas son requeridas a los empleados que expresen niveles generales e agrado por sus trabajos.

Pujol para el caso de Satisfacción Laboral nos indica que viene a ser el grado de aceptación de su trabajo por parte de los colaboradores en donde se demuestra a partir de sus emociones y aspectos cognitivos lo que significa que tanto le gusta al colaborador su trabajo, de ser esto positivo conlleva altos grados de satisfacción laboral.

Por otro lado (Ávila, 2018) en su Teoría de Motivación resulta de mayor complicación de demás teoremas, debido a que representan un sistema de motivación más específica. Estos modelos significan que las motivaciones no son simples asuntos de causas y efectos sino que también la estructura de recompensa deberá ser evaluada con cautelas. Es por ello que en las planificaciones cuidadosas, es administrada por metas y se definen claramente el deber y responsabilidad a través de buenas estructuras organizacionales.

De la teoría podemos decir que es importante también la forma como la entidad motiva a sus trabajadores por medio de diferentes sistemas de recompensas y reconocimiento lo que dará como resultado, una excelente satisfacción laboral.

Se tiene a la Teoría Z según (Martínes, 2018) en donde manifiesta una cultura nueva de empresa que se basan en modelos de organizaciones de las entidades del Japón, para ser aplicadas en occidente. El pensamiento esencial es que los trabajadores integrados en las empresas estén satisfechos con ellas, son más productivos u tienen motivaciones fuertes auténticas para realizar sus esfuerzos máximos en sus trabajos. Además consideran tres valores esenciales que son los siguientes:

**CONFIANZA.** Refiere a como un superior debe confiar en que los colaboradores realicen trabajos integrados en las empresas y que estén satisfechos totalmente tendrán mayor productividad y tendrán motivaciones fuertes y auténticas para que

realicen esfuerzos al máximos en sus centros de labores, además del logro de objetivos y metas propuestas.

TRATO ÍNTIMO. Tiene relación a lo que no se divide en la vida individual laboral. De ser esta forma, la relación humana entre jefes y colaboradores son estrechas y el superior jefe puede satisfacer la necesidad del colaborador. Por otro lado, el nivel de productividad incrementará si el jefe muestra mayor preocupación por la vida personal de su subordinado; meta, logro o frustración.

Sutilezas en las relaciones. Refieren tratos personales y hacen que sean de manera personalizada. Donde cada individuo es diferente al otro, por lo que los superiores deben adecuar sus formas de comportamiento con los colaboradores que se relacionan. Son sustanciales la humanización de la organización y generar buenos ambientes de trabajo. Se deben prestar atenciones a las incorporaciones de nuevos colaboradores y promocionar el fomento de buenas acogidas a su empleados.

Según (Martín, 2017) La teorías X e Y se relacionan con los ámbitos de gestiones del recurso humano y la organización empresarial se hallan esencialmente relacionada con las conductas humanas en tal sector.

### III. METODOLOGÍA

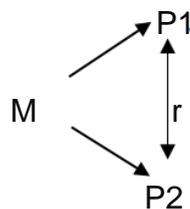
#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación empleado en el presente estudio es aplicado con enfoque cuantitativo de nivel correlacional. (Arias, 2020) investigación que tiene como objetivo solucionar problemas concretos y prácticos de la sociedad y empresas.

Porque está orientada a problemas actuales, concretos e identificables de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín a los cuales se les van a dar respuestas actuales.

El Diseño de la Investigación es No Experimental, porque los investigadores no intervienen ni manipulan las variables, porque pretenden valorar los comportamientos de las variables para determinar la correlación de ellas..

Es de tipo transversal debido a que se conocen los estados actuales de las situaciones que presentan determinada población y que la información fue recolecta en un solo momento, el año 2022.



M= Muestra: Personal laboral de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín.

P1= Clima Organizacional

P2= Satisfacción Laboral

r = Relación entre variables de estudio

## **3.2 Variables y Operacionalización**

### **Variable 1: Clima Organizacional**

#### **Definición Conceptual**

Según (Stinger L. y., 2015), Clima Organizacional es la agrupación de particularidades que se puede medir como es el caso del ambiente de trabajo lo que es percibido de formas directas o indirectas por parte de los colaboradores en una determinada empresa u organización y que esta percepción determina el nivel de motivación y su comportamiento.

#### **Definición Operacional**

El Clima Organizacional se verificará mediante un cuestionario al personal de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín a la vez que se utilizarán 9 dimensiones y 10 indicadores de medición los que finalmente serán medidos bajo 7 niveles de escala que son: totalmente de acuerdo, bastante de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, bastante en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

#### **Dimensiones de la variable Nº 01**

##### **Dimensión 01 Estructura.**

Según (Stinger L. y., 2015) la define como sistemas utilizados para precisar jerarquías generada dentro de una empresa. Por otro lado determina cada puesto, sus funciones y su ubicación dentro de la empresa. Esta estructura se desarrolla para establecer como es la forma de operar una empresa y poder ayudar en el logro de metas para un crecimiento a futuro. En donde tiene como indicador principal a la organización de la empresa.

##### **Indicador 01 organización.**

Según (Gambino, 2020) refiere a la forma como las tareas se dividen y son coordinadas.

##### **Dimensión 02 Responsabilidad.**

(Stinger L. y., 2015) se refiere a responsabilidad como el nivel de autonomía que se tiene para realizar las labores o actividades en el trabajo.

Se tiene como indicadores al nivel de compromiso que tienen los colaboradores y la libertad para tomar alguna decisión en la organización.

#### **Indicador 01 compromiso.**

Según (Arrieta, 2017) afirma a que el compromiso organizacional se trata del vínculo de implicación que establece el colaborador con la institución.

#### **Indicador 02 decisiones.**

Según (UNAM, 2017) cito a Chiavenato (2002) donde menciona que es el proceso de analizar y elegir entre las alternativas útiles que una persona o colaborador debería elegir.

#### **Dimensión 03 Recompensa.**

(Stinger L. , 2015) Considera a la recompensa como la forma que perciben los trabajadores acerca de las recompensas o remuneración recibida en base a los esfuerzos realizados en su trabajo. No solamente está enfocado al salario sino adicionalmente los incentivos no monetarios otorgados por la empresa.

Tiene como indicadores al nivel de reconocimiento ofrecido por la empresa y a la motivación por parte de los superiores hacia sus subordinados.

#### **Indicador 01 reconocimiento.**

Según (Paola, 2020) considera al reconocimiento como una estrategia utilizada por la empresa para reconocer el esfuerzo desarrollado por los colaboradores internos y de esta forma lograr un mejor desempeño esperado.

#### **Indicador 02 motivación.**

Según (Económica, 2021) refiere a la motivación como la capacidad que una empresa tiene para lograr y permitir que el colaborador mantenga una buena actitud frente a su trabajo.

#### **Dimensión 04 Desafío.**

(Stinger L. , 2015) En este apartado se refiere a los objetivos planteados por la empresa a cada colaborador en donde cada uno tiene un reto de trabajo el que tiene estar enfocados en los procesos productivos de la organización y que

también tiene que generar un clima saludable y competitivo.

En esta dimensión se tiene como indicadores al nivel de desempeño y al nivel de cumplimiento de los colaboradores.

### **Indicador 01 Desempeño.**

Según (Pedraza, 2010) menciona que es el resultado de la conducta de los colaboradores frente al desarrollo de su trabajo y funciones, sus atribuciones, así como las actividades y tareas diarias, lo que está ligado al propio colaborador y a la empresa.

### **Indicador 02 Cumplimiento.**

Según (Céspedes, 2007) se refiere al conjunto de procedimientos adecuados, ligado al desarrollo de funciones de los colaboradores dentro de la empresa y la forma como estos asumen sus funciones y obligaciones laborales.

### **Dimensión 05 Relaciones.**

Para (Olague, 2018) Las relaciones interpersonales son esenciales para conseguir la meta y objetivo trazado por la empresa, en donde se combinan capacidades y recursos individuales, en donde es importante mantener relaciones interpersonales saludables que favorezcan un buen clima laboral y por ende aumentar la productividad de la organización.

Se tiene como indicador al nivel de comunicación e interacción con el que cuentan los colaboradores entre sí.

### **Indicador 01 Comunicación.**

Para (Torrijos, 2020) en donde citó a Carlos Fernández Collado en donde define a la comunicación como el conjunto de actividades y técnicas que facilitarán el flujo de mensajes entre todos los colaboradores de la empresa.

### **Indicador 02 Interacción.**

Según (Monteagudo, 2017) citaron a Galindo (2003), hace referencia al socio psicología a demás hace referencia a los comportamientos entre colaboradores, al relacionarse mientras desarrollan sus funciones.

### **Dimensión 06 Cooperación.**

Para (Stinger L. y., 2015) la cooperación da prioridad al apoyo oportuno en donde exista sentimiento de trabajo en equipo que facilite alcanzar las metas y objetivos.

Para esta dimensión se considera como indicador al nivel de colaboración entre compañeros de trabajo.

#### **Indicador 01 colaboración.**

Según (Mendez, 2010) cita a (Hanson y Spross, 2005) colaboración es un proceso interpersonal en el que individuos o colaboradores interactúan con autenticidad para finalmente resolver problemas o situaciones dentro de la empresa en donde todos puedan aprender unos de los otros y de esta forma lograr las metas y objetivos.

### **Dimensión 07 Estándares.**

Según (Carlos, 2015) Establece una medida que indique sus niveles de cumplimientos. En las medidas que los parámetros son puestos con sentidos coherentes y que puedan ser alcanzados sin la necesidad de extremar el esfuerzo.

Se considera como indicador a las políticas establecidas por la empresa que faciliten el desarrollo de funciones de los colaboradores.

#### **Indicador 01 política.**

Según (DELSOL, 2019) son el conjunto de características o normas, pautas las que son establecidas por la altas direcciones de las organizaciones y estas a su vez van a contener como un conjunto de principios, directrices además de formas de pensar y actuar las que serán aceptadas y posteriormente aplicadas por todos los colaboradores de una empresa.

### **Dimensión 08 Conflictos.**

Para (Stinger L. , 2015) los conflictos siempre surgirán por las controversias entre los colaboradores de una institución, los que estarán relacionados con el desarrollo de funciones y podrá darse entre colaboradores del mismo nivel jerárquico o con un nivel superior.

Se tiene como indicadores principales a las dificultades que se presentan en el

trabajo y al respeto entre compañeros de trabajo.

#### **Indicador 01 dificultades.**

Según (Barrantes, 2009) refiere al conjunto de problemas presentados durante el desarrollo de actividades que tienen que ver con las funciones de un determinado puesto de trabajo. En donde resolver los problemas significa realizar una buena toma de decisiones las que llevaran a elegir una alternativa de acuerdo al contexto y paradigmas de los colaboradores.

#### **Indicador 02 respeto.**

Según (Nieto, 2021) el respeto está definido por dos palabras importantes que son la consideración y el reconocimiento que viene hacer el resultado final por lo tanto el respeto es un valor fundamental que imparte una adecuada interacción entre compañeros de trabajo a demás si una organización no practica el respeto caerá el nivel de motivación de sus colaboradores.

#### **Dimensión 09 Identidad.**

(Stinger L. y., 2015) Se refiere al orgullo y al sentido de pertenencia a empresas y ser integrantes activos de ellas incluso tener efectos de que se está aportando el esfuerzo para lograr las metas de la entidad.

Finalmente, para esta dimensión se considera como indicador al nivel de identificación del colaborador con la empresa.

#### **Indicador 01 identificación.**

Según (Cucchiari, 2019) hace referencia al sentido de pertenencia de cada colaborador hacia una determinada empresa, por otro lado, son conjunto de características las que diferencian una identidad de la otra.

## **Variable 2: Satisfacción Laboral**

### **Definición Conceptual**

Según (Bastardo, 2014) define a la satisfacción laboral como actitudes que muestran los colaboradores hacia lo que hacen en su trabajo. Por lo general, una actitud es un análisis, juicio o dictamen hacia un referente cualquiera (hechos, personas u objetos). Por lo tanto, la satisfacción laboral es la evaluación, opinión o el juicio del colaborador hacia el relativo mi propio desempeño laboral (= mi trabajo) y los contextos que lo rodean (compañeros, ambiente, jefe, etc.)

### **Definición Operacional**

La Satisfacción Laboral se verificará a través del cuestionario al personal de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín a la vez que se utilizarán 3 dimensiones y 9 indicadores de medición los que finalmente serán medidos bajo 7 niveles de escala que son: totalmente de acuerdo, bastante de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, bastante en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

### **Dimensión 01 Confianza.**

Según (Juristo, 2018) refiere a la confianza como el principio de seguridad para vivir en sociedad ya sea en relaciones personales, como comerciales; se necesita confiar de otros. Y para que esta confianza germine, deberá ser mutua. Es entonces cuando solidifican las relaciones.

Tenemos como indicadores de medición trato, a gusto y seguridad en el trabajo.

### **Indicador 01 trato.**

Según (Mora, 1978) se define como una persona se conoce así misma de esta forma podrá tratar a los demás esto significa una alta relevancia en las relaciones laborales.

### **Indicador 02 a gusto.**

Definición, viene hacer un sentimiento agradable por la experiencia vivida por parte del colaborador frente al desarrollo de sus funciones.

### **Indicador 03 seguridad.**

Para (León, 2013) citó a (Martínez, 2010) conjunto de normas y estrategias las que sirven para garantizar una producción bajo un mínimo de riesgos tanto para el capital humano como para los diferentes elementos que participan en proceso productivo, como son: edificaciones, herramientas y equipos de trabajo.

### **Dimensión 02 Conocimiento.**

Según, (Calidad, 2019) Se define como una empresa hace el esfuerzo para lograr, crecer, organizar, comercializar y compartir el discernimiento entre todos los colaboradores. Por lo que, se trata de que todas las actividades orientadas a desarrollar el conocimiento de los colaboradores de la empresa.

Se tienen 4 indicadores de medición que son disponibilidad de información, discernimiento, disponibilidad de apoyo y capacitaciones.

### **Indicador 01 disponibilidad de información.**

Según, (DocuSign, 2021) Significa el área del conocimiento, así como la práctica informática que permite estar segura a la información y que facilitara acceder a los datos de la empresa a las personas y las organizaciones con las que tiene relación. Esta información debe de estar a disposición para aquellos que deseen acceder a ella.

### **Indicador 02 discernimiento.**

Según (Coelho, 2015) es el juicio por el que se puede percibir e identificar la diferencia entre varias cosas.

### **Indicador 03 disponibilidad de apoyo.**

Hace referencia al apoyo brindado entre colaboradores de tal forma que al requerir a alguien de apoyo los demás estén disponibles para poder orientarlo.

### **Indicador 04 capacitaciones.**

Según (Albert, 2017) hace referencia a las capacitaciones como una herramienta estratégica la que permitirá maximizar el desempeño de los colaboradores a demás de sistematizar los diferentes procesos ejecutados dentro de la empresa,

por otro lado, permitirá a la empresa mejorar sus niveles de innovación, estrategias, etc.

### **Dimensión 03 Conformidad.**

Conformidad en el trabajo se refiere a qué tan satisfecho te encuentras en relación general a las actividades desarrollados en tu centro laboral tal es el caso de estar de acuerdo con las funciones asignadas, estar conforme con el salario, con el ambiente laboral, etc.

Finalmente se tiene como indicadores de medición a, satisfacción, remuneración, compañerismo, jornada laboral.

#### **Indicador 01 satisfacción.**

Según (Ruiz, 2010) es el resultado afectivo que tiene el colaborador frente a sus funciones, generando actitudes que indican los grados en que el colaborador le agrada su puesto laboral.

#### **Indicador 02 remuneración**

Según (Aguero, 2020) tiene relación con el trabajo y el tiempo utilizado por el colaborador de una empresa, el colaborador tiene el derecho de recibirlo cumpliendo con el tiempo establecido con el trabajo encomendado.

#### **Indicador 03 compañerismo**

Según (Adegi, 2018) es el vinculo que se genera entre compañeros de trabajo considerado un valor indispensable para generar un buen clima organizacional y este aportara mejorando la motivación, reduciendo el estrés, mejorando la cohesión del capital humano, mejora de la creatividad además de una alta satisfacción laboral.

#### **Indicador 04 jornada laboral**

Según (HEGEL, 2021) es el tiempo utilizado por un individuo para llevar a cabo actividades físicas o intelectuales la que a su vez permitirá a la persona obtener una remuneración por parte del empleador, en nuestro país es medido en horas, por que de acuerdo a ley se trabaja un máximo de 48 horas a la semana y 8 horas diarias de lunes a sábado sin incluir el tiempo de descanso y refrigerio.

### **3.3 Población y muestra**

#### **Población**

Para (Flores, 2015) la población es la totalidad de unidad de análisis del conjunto a estudiar.

La población es conformada por 40 trabajadores de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín. Por lo tanto, es censal. En donde se van a considerar al 100% al total de los personales que trabajan en la empresa específicamente a los trabajadores que laboran en la Agencia Celendín desde el personal de limpieza hasta el gerente de agencia.

#### **Muestreo.**

Para (Flores, 2015) la muestra es cualquier subconjunto del universo. Desde la estadística pueden ser probabilísticas y no probabilísticas.

Se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia y como unidad de investigación se tienen a los trabajadores de la Institución Financiera Mibanco agencia Celendín.

#### **Criterios de inclusión.**

Trabajadores de ambos sexos que laboran en la institución financiera Mibanco agencia Celendín.

Se incluyeron a los trabajadores del área de negocio, operaciones, servicios de limpieza y seguridad.

trabajadores en las edades comprendidas de 21 a 50 años de edad.

#### **Criterios de exclusión.**

trabajadores que están laborando de forma remota.

#### **Unidad de Análisis.**

Para el presente estudio se tiene como unidad de análisis a cada colaborador de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

Según el (Ilet, 2022) indica que son los conjuntos de instrumentos para encontrar informaciones acerca de temas específicos, la utilización de ellas dependerán de lo que se desean conocer y de las metodologías seleccionadas.

En la presente investigación se aplicará la encuesta.

#### Instrumento

De acuerdo a (Muñoz, 2003) el cuestionario está compuesto de varias preguntas, normalmente de diferentes tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre lo que se quiere saber para el desarrollo de la investigación.

El instrumento que se utilizo es el cuestionario.

#### Validez

La validez fue realizada por medio del juicio de expertos

*Tabla 1 validación de expertos*

Denominación del instrumento	Cuestionario de Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO 01	Mg. Luis Enrique Dios Zárate.
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO 02	Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado.
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO 03	Mg. Rafael Arturo López Landauro.

Fuente: Elaboración Propia (Jhonatan Jean Carlos Cojal Muñoz, Medina Díaz Gilmer Eduardo)

## Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad estadística fue aplicada una prueba piloto a 10 trabajadores de la entidad Financiera Mibanco Agencia Celendín, empleando el alfa de Cronbach, obteniéndose un resultado de 0.935 en climas organizacionales y 0.955 para la satisfacción laboral, por lo que los instrumentos presenta buena confiabilidad.

Variable de Clima Organizacional

*Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	18

*Fuente: sistema SPSS.*

Variable de Satisfacción Laboral

*Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	11

*Fuente: sistema SPSS.*

### 3.5 Procedimientos

Se entregó la documentación a la Gerencia de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín, solicitando los permisos respectivos para ejecutar el estudio de investigación. Se aplicó el cuestionario clima organizacional compuesto por 18 items de respuestas múltiples,

### 3.6 Método de análisis de datos

Para hacer la recolección de la información se utilizó hojas de cálculo en Excel para presentar los resultados.

Para la presentación del resultado se realizó figuras, tablas de frecuencia y gráficos en barra.

Como también se empleó el programa estadístico SPSS en su versión 25. Analizando las relaciones entre las variables se uso la prueba de normalidad para establecer cuáles son las técnicas estadísticas inferenciales apropiadas para la medición de la relación entre las variables.

Para los análisis inferenciales, fue utilizado el estadístico de Rho de Spearman que facilitó la determinación la relación de las variables, así como la prueba de normalidad de Shapiro para establecer los índices de normalidades en las dos variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación se respetó la norma ética y moral de los trabajos de investigaciones, adecuados a los métodos científicos hallándose libre de plagios. Se manejó bajo niveles altos de la confidencialidad de la información del encuestado y requerimientos de la Entidad Financiera Mibanco Agencia Celendín.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivos:

#### Clima Organizacional – Variable 1

Tabla 4 Clima Organizacional en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.

		f	%
Válido	Muy adecuado	27	67,5
	Adecuado	11	27,5
	Regular	1	2,5
	Inadecuado	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: sistema SPSS.

Gráfico 1 Clima Organizacional en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.



**Interpretación:** En la tabla 4 y gráfico 1, el 67.5% de los trabajadores de la entidad Financiera Mi Banco agencia Celendín, considera que es muy adecuado, seguido por un 27.5% que considera que es adecuado, el 2.5% regular y 2.5% inadecuado.

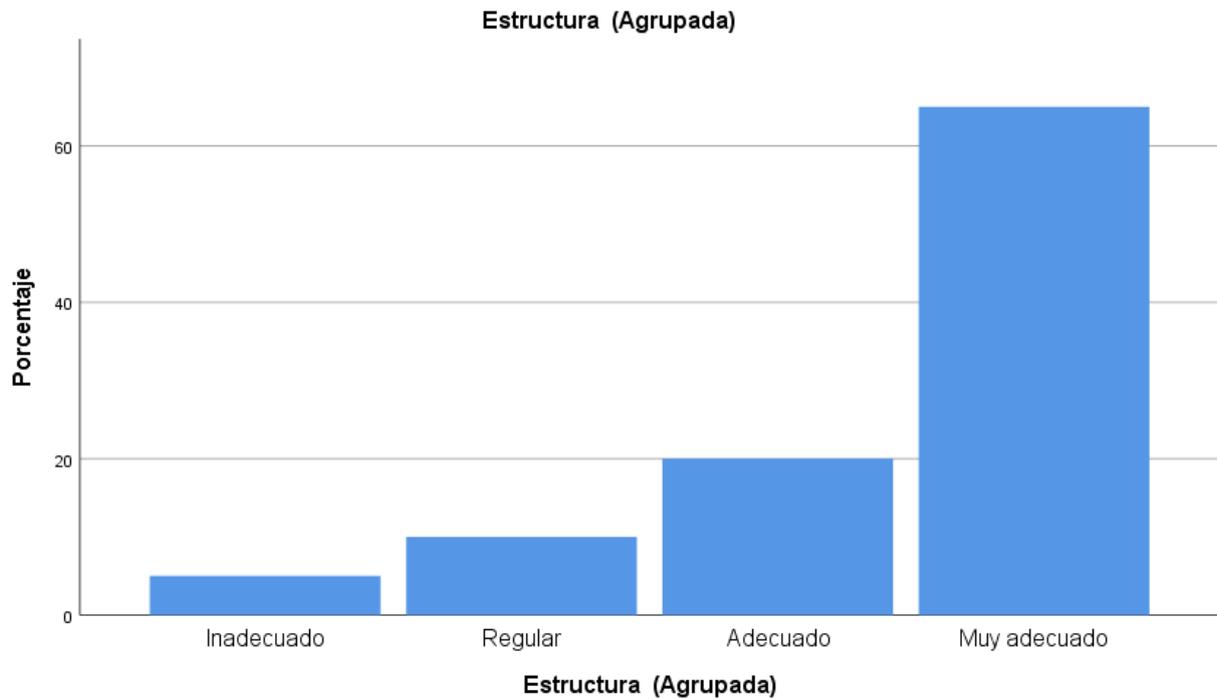
## Dimensiones de Clima Organizacional

Tabla 5 Dimensión: Estructura en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.

		f	%
Válido	Muy adecuado	26	65,0
	Adecuado	8	20,0
	Regular	4	10,0
	Inadecuado	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

Gráfico 2 Dimensión: Estructura en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.



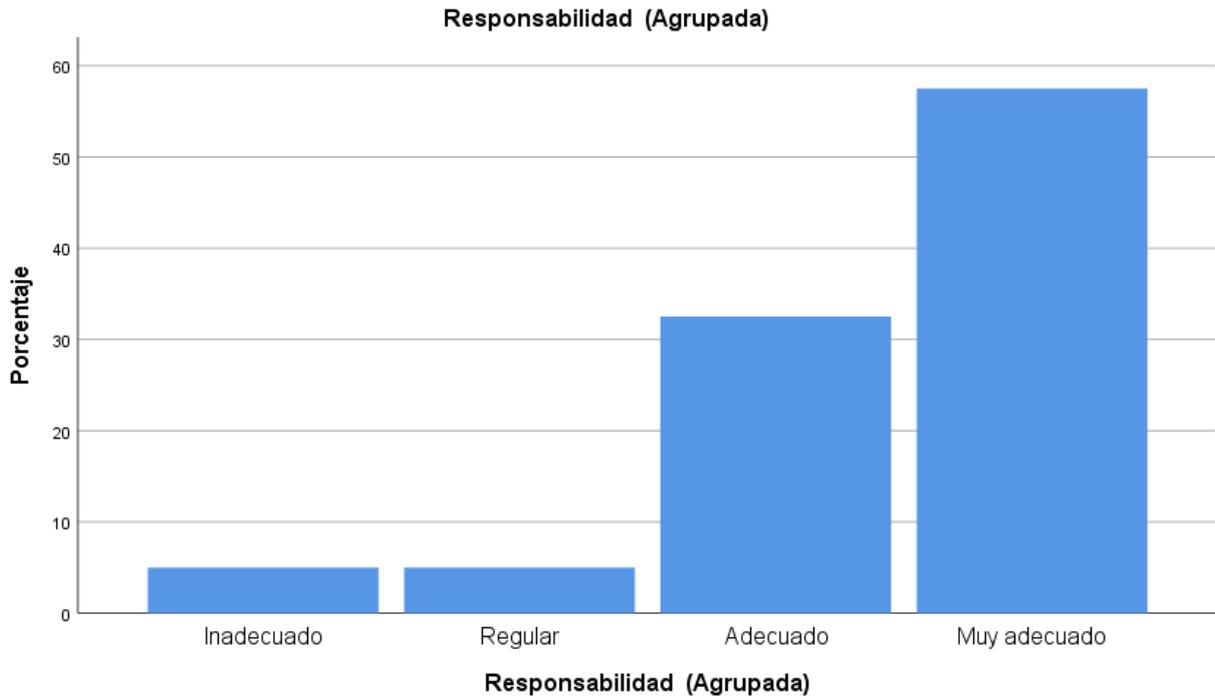
**Interpretación:** En la tabla 5 y gráfico 2, el 65% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, lo consideran muy adecuado, el 20% adecuado, el 10% regular y el 5% inadecuado.

*Tabla 6 Dimensión: Responsabilidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Muy adecuado	23	57,5
	Adecuado	13	32,5
	Regular	2	5,0
	Inadecuado	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 3 Dimensión: Responsabilidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



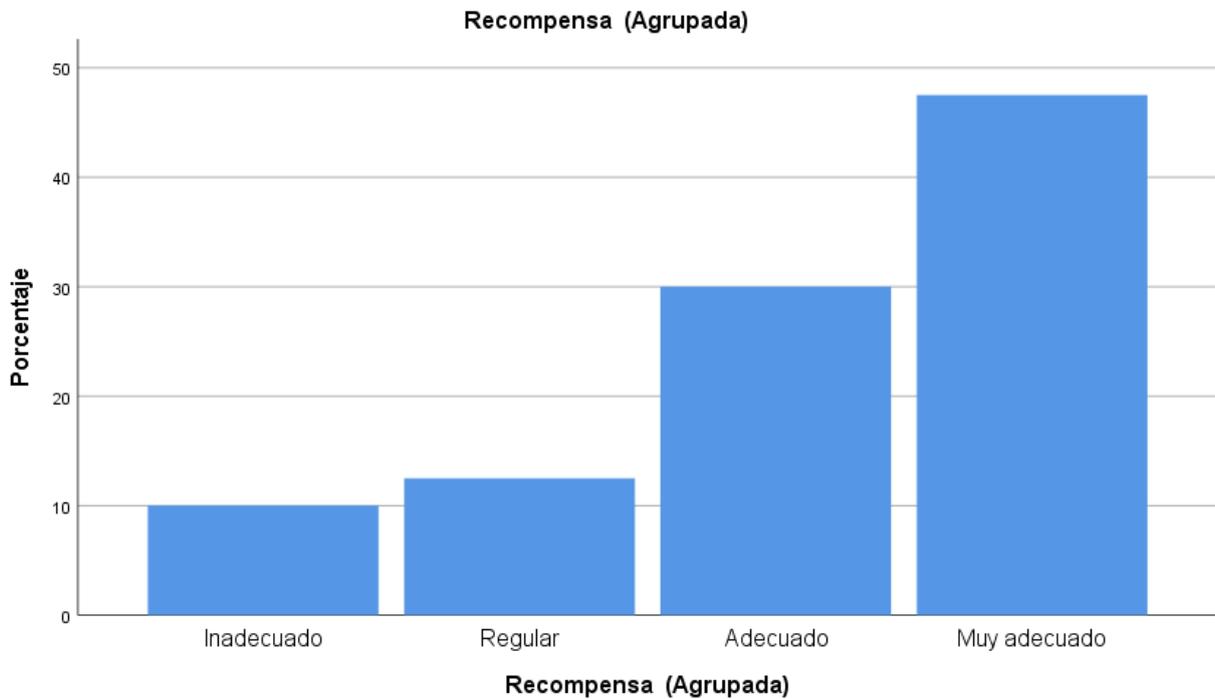
**Interpretación:** En la tabla 6 y gráfico 3, el 57.5% de los trabajadores de la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, lo consideran muy adecuado, el 32.5% adecuado, el 5% regular y el 5% inadecuado.

*Tabla 7 Dimensión: Recompensa en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Inadecuado	4	10,0
	Regular	5	12,5
	Adecuado	12	30,0
	Muy adecuado	19	47,5
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 4 Dimensión: Recompensa en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



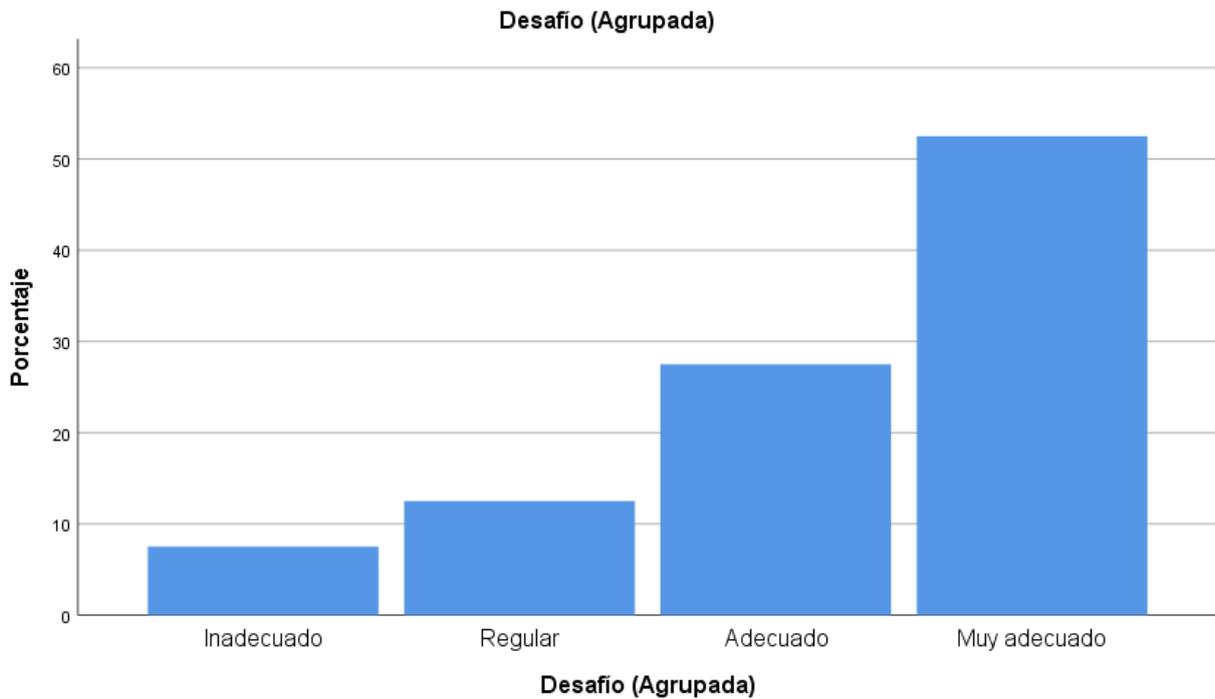
**Interpretación:** En la tabla 7 y gráfico 4, el 47.5% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, lo consideran muy adecuado, el 30% adecuado, el 12.5% regular y el 10% inadecuado.

*Tabla 8 Dimensión de desafío en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Inadecuado	3	7,5
	Regular	5	12,5
	Adecuado	11	27,5
	Muy adecuado	21	52,5
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 5 Dimensión de desafío en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



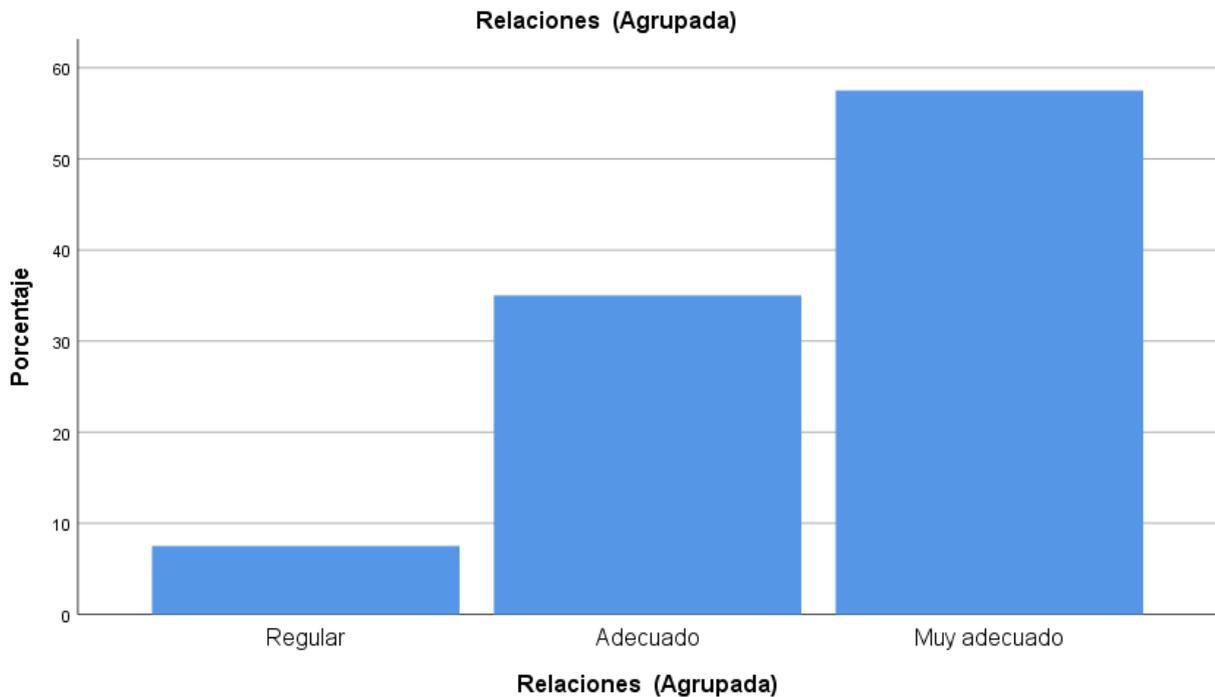
**Interpretación:** En la tabla 8 y gráfico 5, el 52.5% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, lo consideran muy adecuado, el 27.5% adecuado, el 12.5% regular y el 7.5% inadecuado.

*Tabla 9 Dimensión: Relaciones en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Regular	3	7,5
	Adecuado	14	35,0
	Muy adecuado	23	57,5
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 6 Dimensión: Relaciones en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



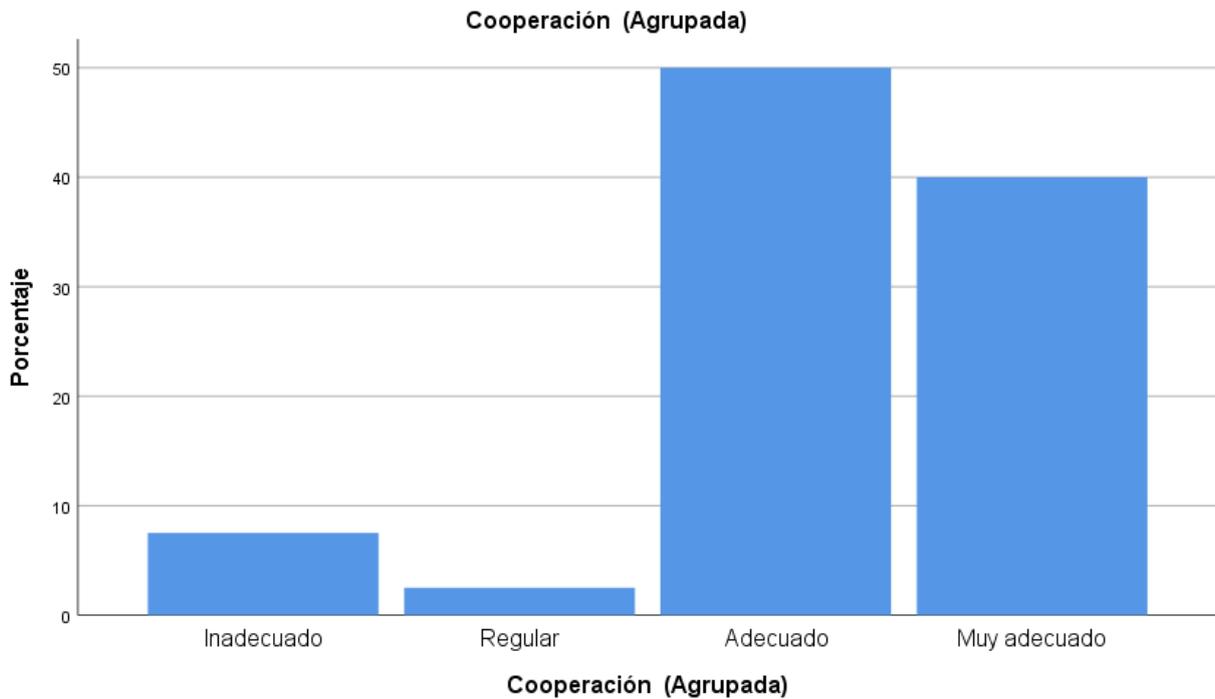
**Interpretación:** En la tabla 9 y gráfico 6, el 57.5% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, lo consideran muy adecuado, el 35% adecuado y el 7.5% regular.

*Tabla 10 Dimensión: Cooperación en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Inadecuado	3	7,5
	Regular	1	2,5
	Adecuado	20	50,0
	Muy adecuado	16	40,0
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 7 Dimensión: Cooperación en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



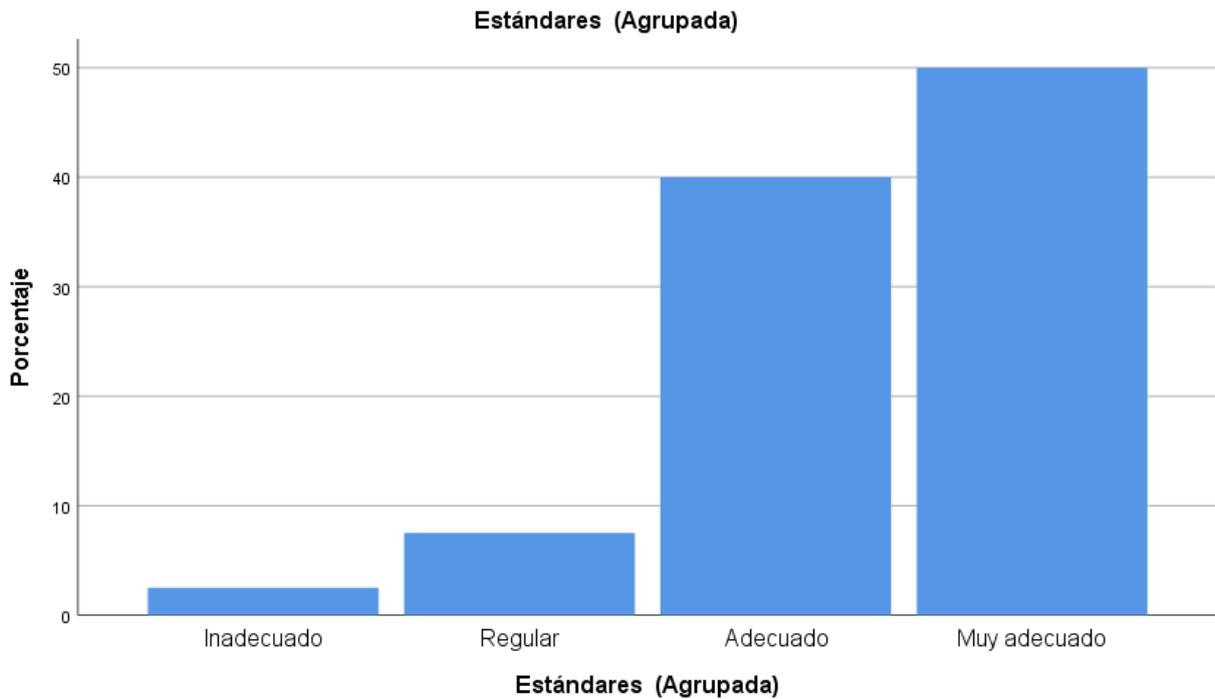
**Interpretación:** En la tabla 10 y gráfico 7, el 40% de los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco agencia Celendín, lo consideran muy adecuado, el 50% adecuado, el 2.5% regular y el 7.5% inadecuado.

*Tabla 11 Dimensión: Estándares en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Inadecuado	1	2,5
	Regular	3	7,5
	Adecuado	16	40,0
	Muy adecuado	20	50,0
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 8 Dimensión: Estándares en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



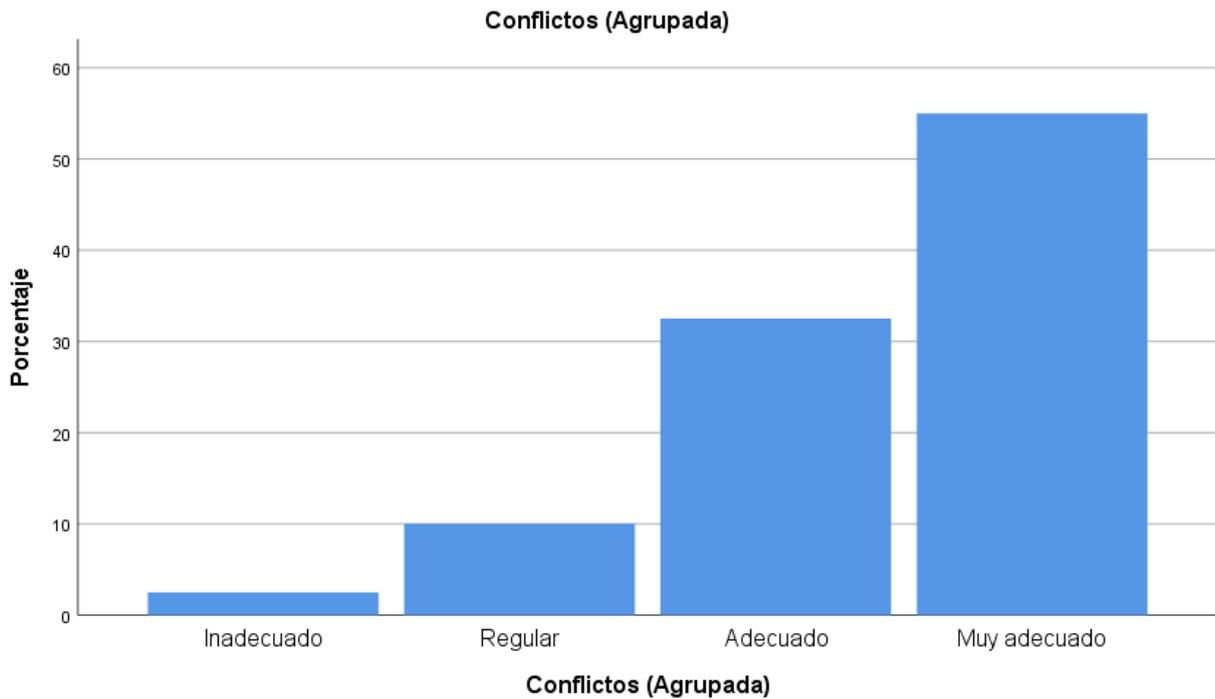
**Interpretación:** En la tabla 11 y gráfico 8, el 50% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, lo consideran muy adecuado, el 40% adecuado, el 7.5% regular y el 2.5% inadecuado.

*Tabla 12 Dimensión: Conflictos en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Inadecuado	1	2,5
	Regular	4	10,0
	Adecuado	13	32,5
	Muy adecuado	22	55,0
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 9 Dimensión: Conflictos en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



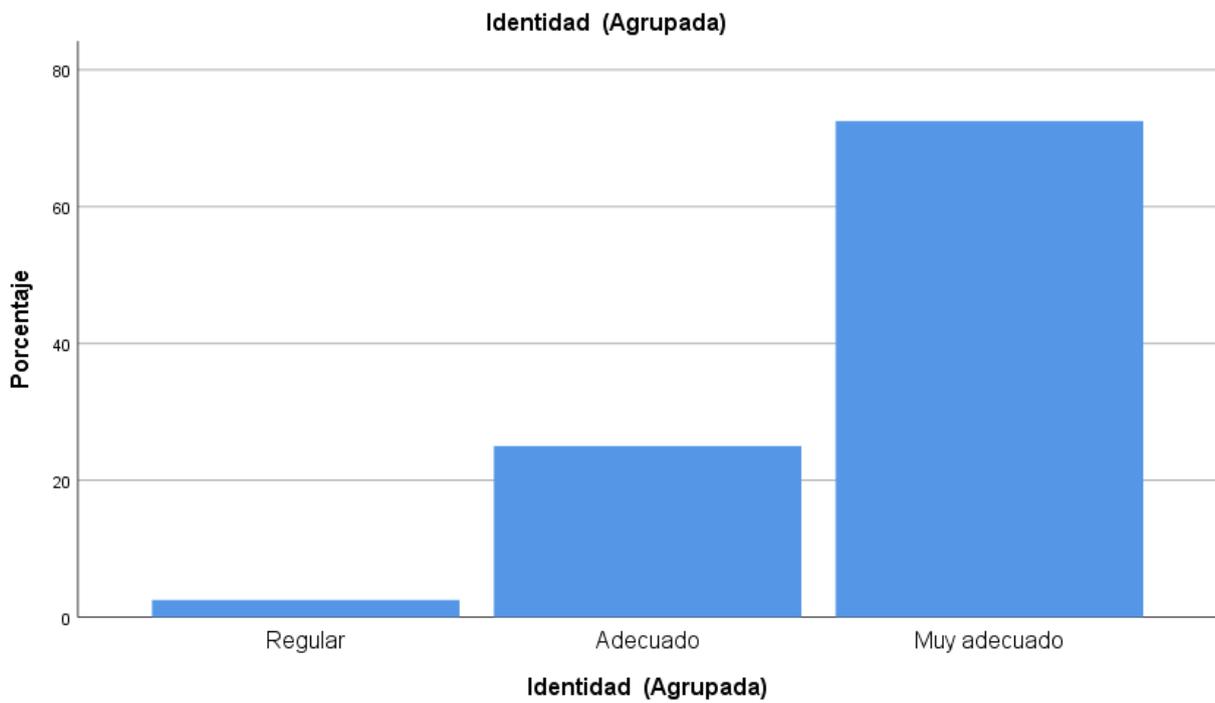
**Interpretación:** En la tabla 12 y gráfico 9, el 55% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, lo consideran muy adecuado, el 32.5% adecuado, el 10% regular y el 2.5% inadecuado.

*Tabla 13 Dimensión: Identidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Regular	1	2,5
	Adecuado	10	25,0
	Muy adecuado	29	72,5
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 10 Dimensión: Identidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



**Interpretación:** En la tabla 13 y gráfico 10, el 72.5% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, lo consideran muy adecuado, el 25% adecuado y el 2.5% regular.

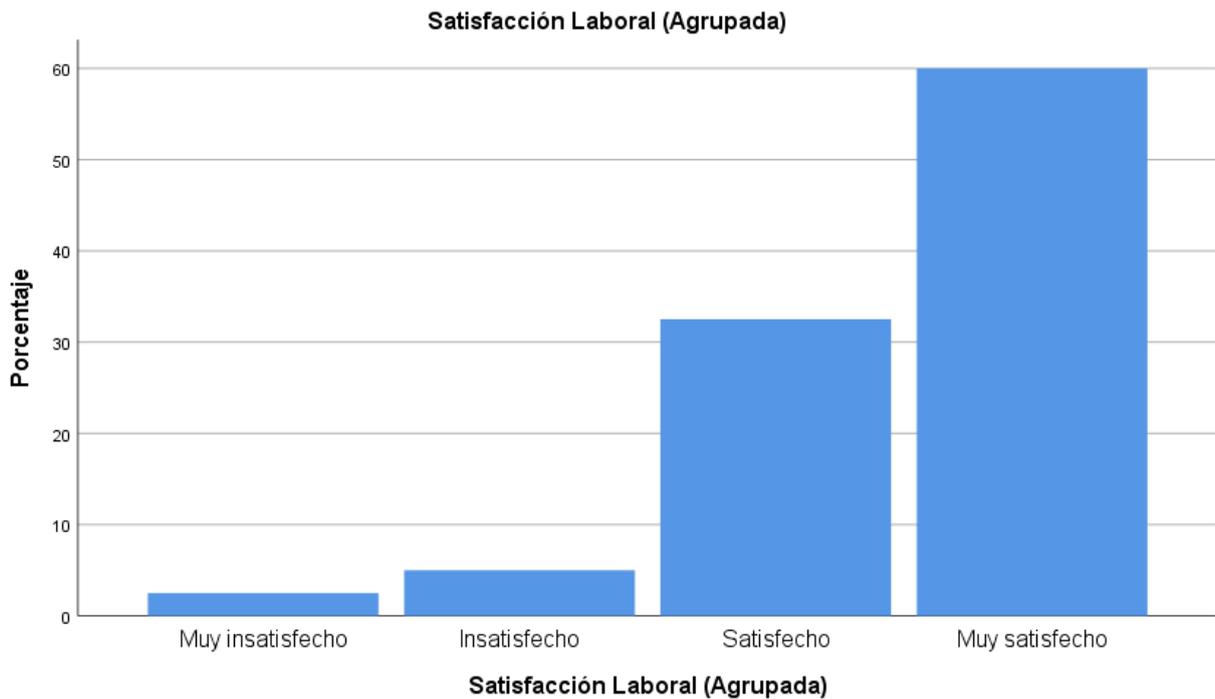
## Satisfacción Laboral – Variable 2

Tabla 14 Satisfacción Laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.

		f	%
Válido	Muy insatisfecho	1	2,5
	Insatisfecho	2	5,0
	Satisfecho	13	32,5
	Muy satisfecho	24	60,0
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

Gráfico 11 Satisfacción Laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.



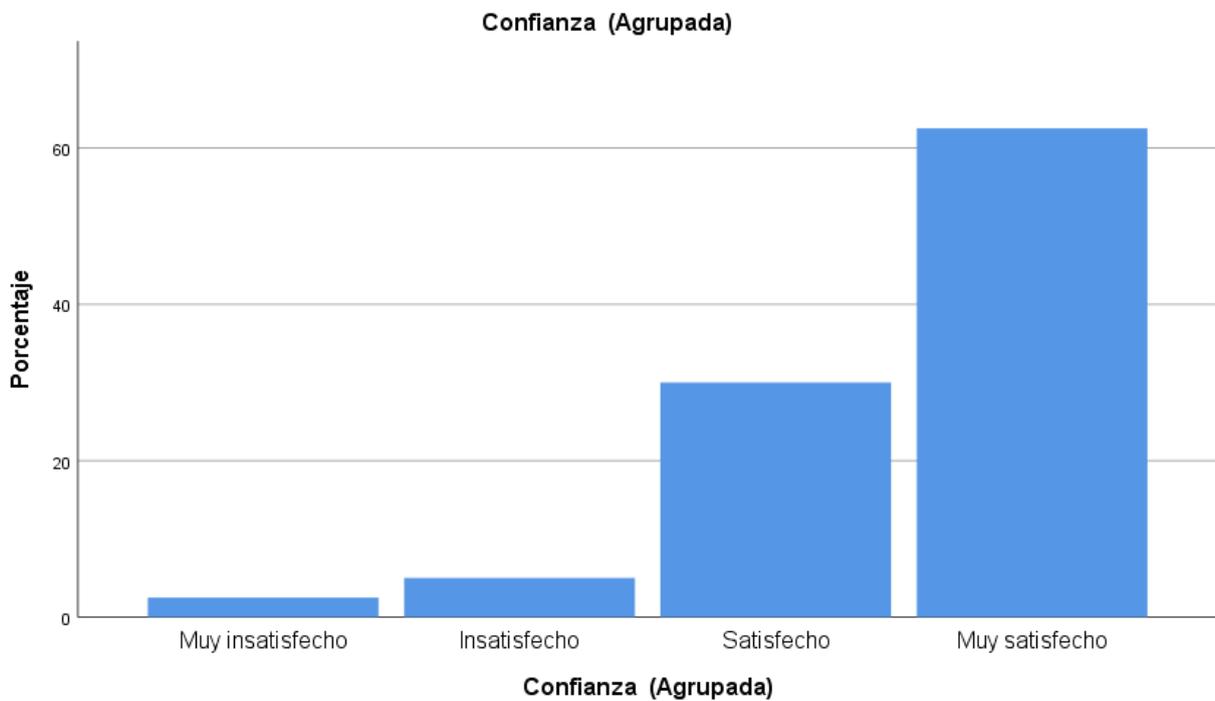
**Interpretación:** En la tabla 14 y gráfico 11, el 2.5% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, está muy insatisfecho, el 5% insatisfecho, el 32.5% satisfecho y el 60% muy satisfecho.

*Tabla 15 Dimensión: Confianza en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy insatisfecho	1	2,5
	Insatisfecho	2	5,0
	Satisfecho	12	30,0
	Muy satisfecho	25	62,5
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 12 Dimensión: Confianza en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



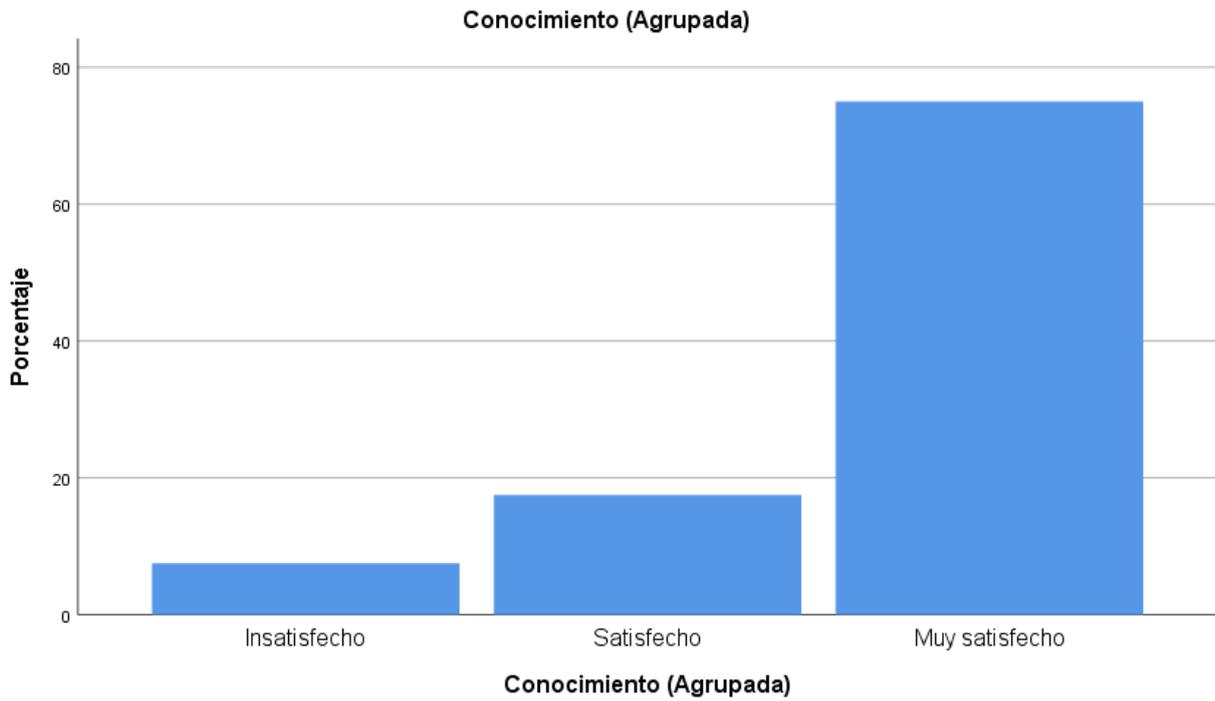
**Interpretación:** En la tabla 15 y gráfico 12, el 2.5% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, está muy insatisfecho, el 5% insatisfecho, el 30% satisfecho y el 62.5% muy satisfecho.

*Tabla 16 Dimensión: Conocimiento en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Muy satisfecho	30	75,0
	Satisfecho	7	17,5
	Insatisfecho	3	7,5
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 13 Dimensión: Conocimiento en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



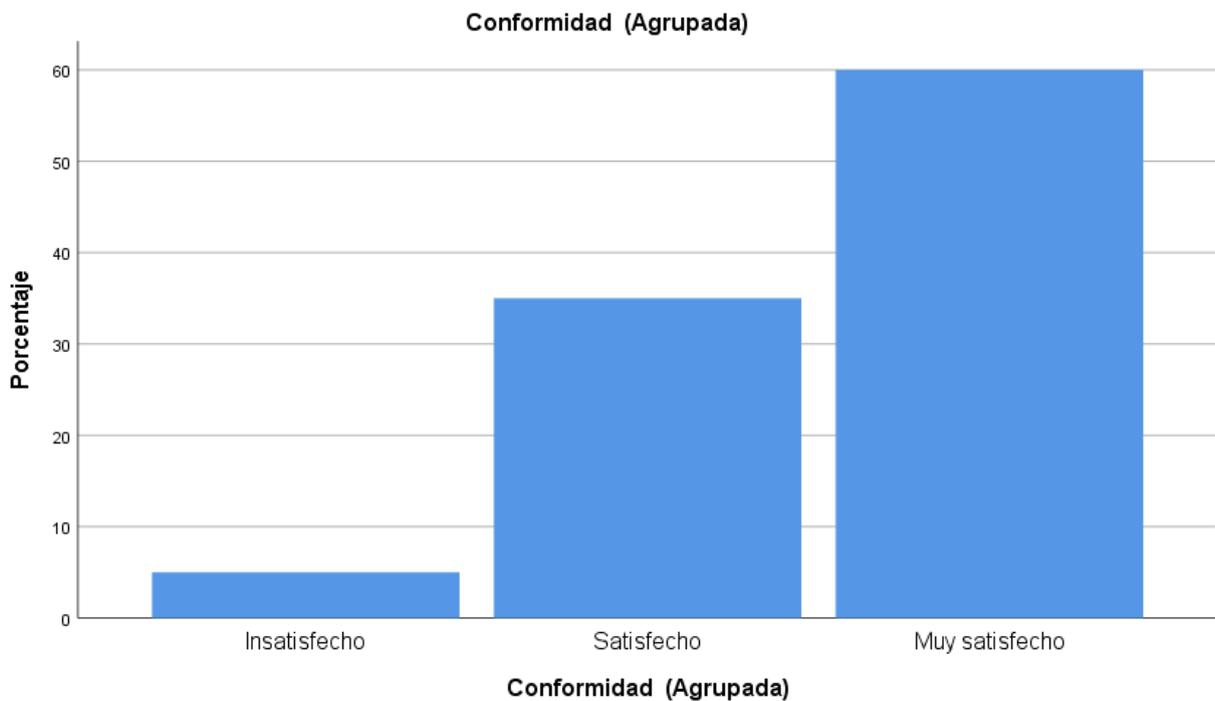
**Interpretación:** En la tabla 16 y gráfico 13, el 7.5% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, está insatisfecho, el 17.5% satisfecho y el 75% muy satisfecho.

*Tabla 17 Dimensión: Conformidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*

		f	%
Válido	Insatisfecho	2	5,0
	Satisfecho	14	35,0
	Muy satisfecho	24	60,0
	Total	40	100,0

Fuente: Sistema SPSS.

*Gráfico 14 Dimensión: Conformidad en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín, 2022.*



**Interpretación:** En la tabla 17 y gráfico 14, el 5% de los trabajadores de la entidad financiera MiBanco agencia Celendín, está insatisfecho, el 35% satisfecho y el 60% muy satisfecho.

## Análisis Inferencial

### Hipótesis general

Ha: Existe una relación de significancia entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, existe una relación de significancia entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022

### Criterio para la comprobación de la hipótesis

Si el  $X^2_e$  resulta mayor que  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna por tanto es rechazada la hipótesis nula.

Si el  $X^2_t$  es mayor que el  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula consecuentemente es rechazada la hipótesis alterna

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 18 Tabla de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.*

		Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Clima Organizacional (Agrupada)	Inadecuado	f	1	0	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	f	0	1	0	0	1
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Adecuado	f	0	0	7	4	11
		%	0,0%	0,0%	63,6%	36,4%	100,0%
	Muy adecuado	f	0	1	6	20	27
		%	0,0%	3,7%	22,2%	74,1%	100,0%
Total	f	1	2	13	24	40	
	%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%	100,0%	

Fuente: Sistema SPSS.

De la tabla 18, se afirma que el 100% de la variable SL se encuentra en niveles “muy insatisfecho” en relación al 100% con los niveles “inadecuado” de la variable CO. Del 100% de la variable SL están en niveles “insatisfecho” relacionado al 100% con niveles “regular” y 3.7% con niveles “muy adecuado” de la variable CO. Del 100% de la variable SL se encuentra en niveles “satisfecho” relacionado al 63.6% con de niveles

“adecuado” y 22.2% en niveles “muy adecuado” de la variable CO. Del 100% de la variable SL están en niveles “muy satisfecho” relacionado al 36.4% en niveles “adecuado” y 71.1% con niveles “muy adecuado” de la variable CO.

*Tabla 19 Prueba de Chi-cuadrado entre las variables – Hipótesis general.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65,665 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	22,037	9	,009
Asociación lineal por lineal	15,955	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Interpretación: Considerando que el resultado es evidenciado que  $X^2_e$  (65.67) son mayores que  $X^2_t$  (16.92), con 95% de confianza y 9 grado de libertad, es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  por lo que se acepta la hipótesis alterna  $H_a$ . Concluyendo que las variables guardan relación entre ellas.

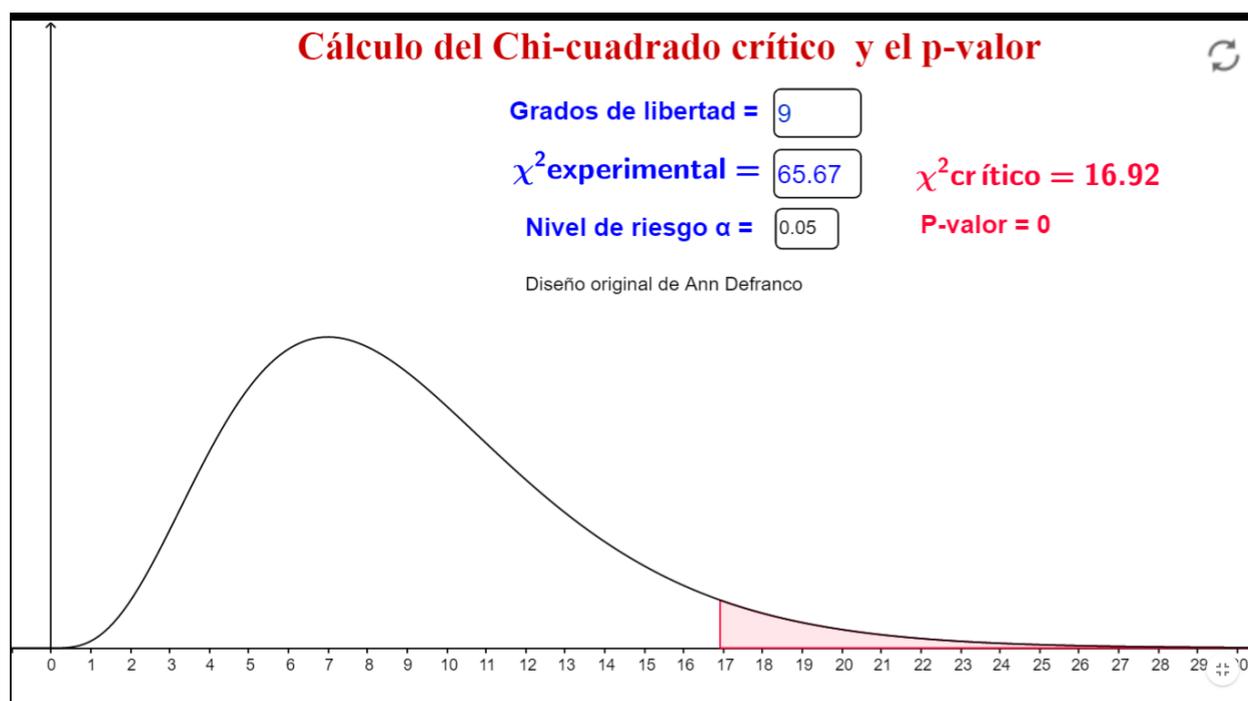


Figura 1 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

## Hipótesis específicas

### - Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación de significancia entre estructura y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, Existe una relación de significancia entre estructura y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

### Criterio para la comprobación de la hipótesis

Si el  $X^2_e$  son mayores que  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna por tanto es rechazada la hipótesis nula.

Si el  $X^2_t$  son mayores que el  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula y consecuentemente es rechazada la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 20 Tabla de Estructura y Satisfacción Laboral.*

		Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Estructura (Agrupada)	Inadecuado	f	1	1	0	0	2
		%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	f	0	0	3	1	4
		%	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	Adecuado	f	0	0	4	4	8
		%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	Muy adecuado	f	0	1	6	19	26
		%	0,0%	3,8%	23,1%	73,1%	100,0%
Total		f	1	2	13	24	40
		%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%	100,0%

Fuente: Sistema SPSS.

De la tabla 20, se afirma que el 100% de la variable SL tiene niveles “muy insatisfecho” en relación al 100% con niveles “inadecuado” de la variable CO. Del 100% de la variable SL tiene niveles “insatisfecho” en relación al 100% con niveles “regular” y 3.7% en niveles “muy adecuado” de la variable CO. Del 100% de la variable SL están en niveles “satisfecho” en relación al 63.6% con niveles “adecuado” y 22.2% en niveles “muy adecuado” de la variable CO. Del 100% de la variable SL están en niveles “muy

satisfecho” en relación al 36.4% en niveles “adecuado” y 71.1% en niveles “muy adecuado” de la variable CO.

*Tabla 21 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,998 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	18,710	9	,028
Asociación lineal por lineal	12,783	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 14 casillas (87.5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Interpretación: Se evidencia que el resultado  $X^2_e$  (34.988) son mayores a  $X^2_t$  (16.92), con 95% de confianza y 9 grado de libertad, por tanto es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  y aceptada la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que la dimensión y la variable tienen relación.

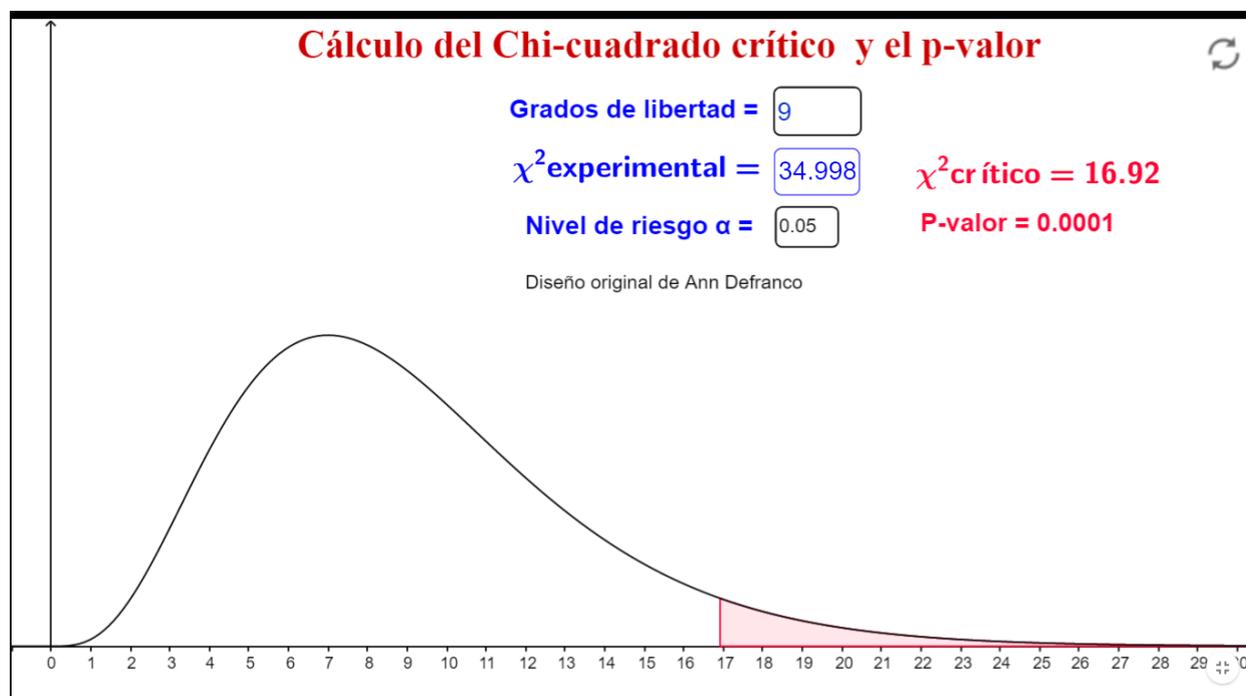


Figura 2 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

**- Hipótesis específica 2**

Ha: Existe una relación de significancia entre responsabilidad y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, existe una relación de significancia entre responsabilidad y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

**Criterio para la comprobación de la hipótesis**

Si  $X^2_e$  son mayores a  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna por tanto es rechazada se la hipótesis nula.

Si  $X^2_t$  son mayores a  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula y consecuentemente es rechazada la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 22 Tabla de Responsabilidad y Satisfacción Laboral.*

		Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Responsabilidad (Agrupada)	Inadecuado	f	1	1	0	0	2
		%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	f	0	0	1	1	2
		%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
	Adecuado	f	0	0	8	5	13
		%	0,0%	0,0%	61,5%	38,5%	100,0%
	Muy adecuado	f	0	1	4	18	23
		%	0,0%	4,3%	17,4%	78,3%	100,0%
Total		f	1	2	13	24	40
		%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%	100,0%

Fuente: Sistema SPSS.

De la tabla 22, podemos afirmar que del 100% de la variable SL están en niveles “muy insatisfecho” en relación al 50% con niveles “inadecuado” de la variable Res. Del 100% de la variable SL están en niveles “insatisfecho” en relación al 50% con niveles “inadecuado” y 4.7% con niveles “muy adecuado” de la variable Res. Del 100% de la variable SL están en niveles “satisfecho” en relación al 50% con niveles “regular”, 61.5%

con niveles “adecuado” y el 17.4% con niveles “muy adecuado” de la variable Res. Del 100% de la variable SL están en niveles “muy satisfecho” en relación al 50% con niveles “regular”, 38.5% presenta niveles “adecuado” y el 78.3% niveles “muy adecuado” de la variable Res.

*Tabla 23 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,213 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	21,145	9	,012
Asociación lineal por lineal	13,788	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Interpretación: Se evidencia que el resultado indica que  $X^2_e$  (37.21) son mayores a  $X^2_t$  (16.92), con 95% de confianza y 9 grado de libertad, por tanto es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  y consecuentemente es aceptada la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que la dimensión y la variable tienen relación.

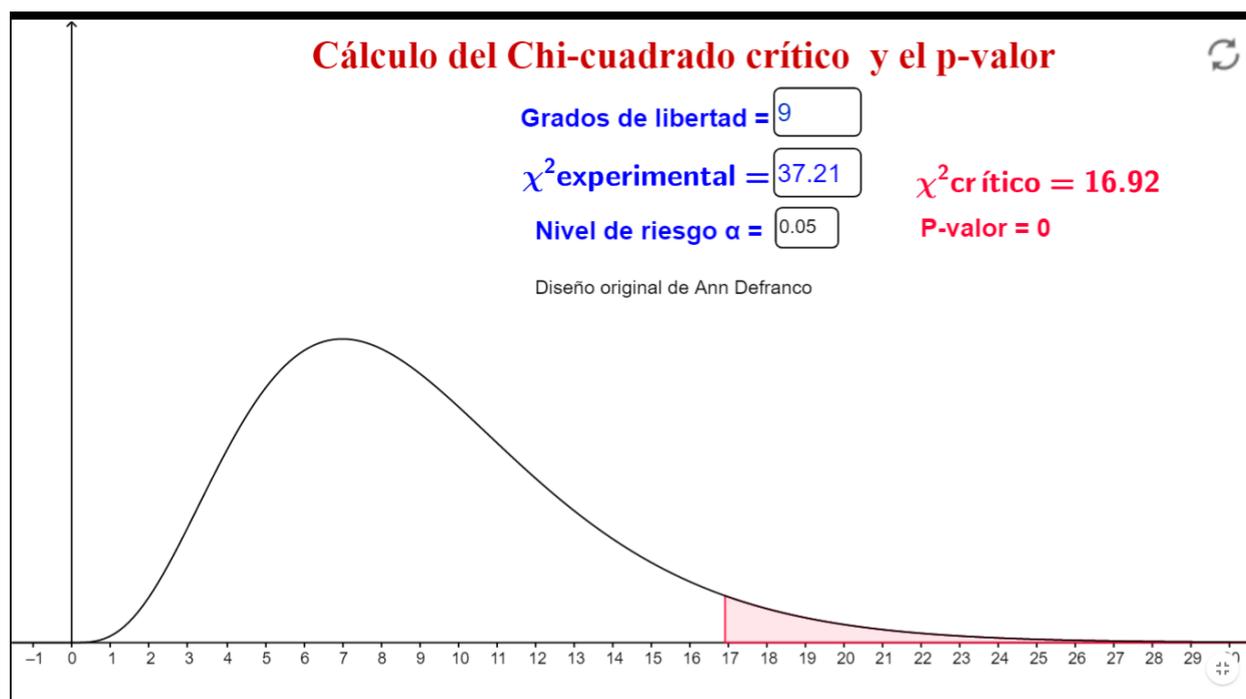


Figura 3 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

**- Hipótesis específica 3**

Ha: Existe una relación de significancia entre recompensa y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, Existe una relación significancia entre recompensa y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

**Criterio para la comprobación de la hipótesis**

Si  $X^2_e$  son mayores a  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna y por tanto rechazada la hipótesis nula.

Si  $X^2_t$  son mayores al  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula consecuentemente es rechazada la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 24 Tabla de Recompensa y Satisfacción Laboral.*

			Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Recompensa (Agrupada)	Inadecuado	f	1	1	0	2	4
		%	25,0%	25,0%	0,0%	50,0%	100,0%
	Regular	f	0	0	2	3	5
		%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%
	Adecuado	f	0	1	7	4	12
		%	0,0%	8,3%	58,3%	33,3%	100,0%
	Muy adecuado	f	0	0	4	15	19
		%	0,0%	0,0%	21,1%	78,9%	100,0%
Total		f	1	2	13	24	40
		%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%	100,0%

Fuente: Sistema SPSS.

De la tabla 24, podemos afirmar que del 100% de la variable SL tiene niveles “muy insatisfecho” en relación al 25% con niveles “adecuado” de la variable Rec. Del 100% de la variable SL tienen niveles “insatisfecho” en relación al 25% con niveles “inadecuado” y 8.3% con niveles “adecuado” de la variable Rec. Del 100% de la variable SL están en niveles “satisfecho” en relación al 40% tiene niveles “regular”, 58.3% con niveles “adecuado” y 21.1% niveles “muy adecuado” de la variable Rec. Del 100% de

la variable SL tienen niveles “muy satisfecho” en relación al 50% niveles “inadecuado”, 60% con niveles “regular”, 33.3% niveles “adecuado” y 78.9% niveles “muy adecuado” de la variable Rec.

*Tabla 25 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,909 <sup>a</sup>	9	,013
Razón de verosimilitud	17,193	9	,046
Asociación lineal por lineal	6,035	1	,014
N de casos válidos	40		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

Interpretación: De acuerdo a los resultados se evidencia que  $X^2_e$  (20.91) son mayores a  $X^2_t$  (16.92), con 95% de confianza y 9 grado de libertad, por tanto es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  y consecuentemente es aceptada la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que la dimensión y la variable tienen relación.

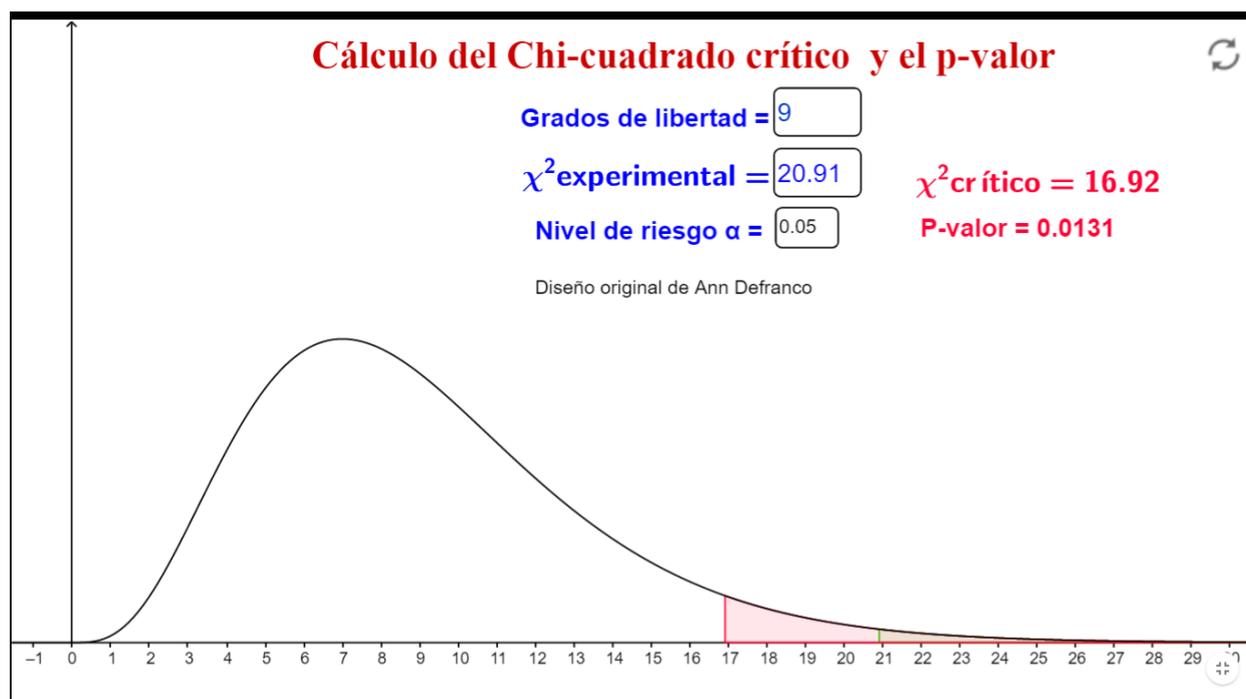


Figura 4 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

**- Hipótesis específica 4**

Ha: Existe una relación de significancia entre desafío y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, Existe una relación de significancia entre desafío y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

**Criterio para la comprobación de la hipótesis**

Si  $X^2_e$  son mayores a  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna y por tanto es rechazada la hipótesis nula.

Si  $X^2_t$  son mayores a  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula y consecuentemente es rechazada la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 26 Tabla de Desafío y Satisfacción Laboral.*

		Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Desafío (Agrupada)	Inadecuado	f	1	1	1	0	3
		%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
	Regular	f	0	0	3	2	5
		%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
	Adecuado	f	0	1	4	6	11
		%	0,0%	9,1%	36,4%	54,5%	100,0%
	Muy adecuado	f	0	0	5	16	21
		%	0,0%	0,0%	23,8%	76,2%	100,0%
Total		f	1	2	13	24	40
		%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%	100,0%

Fuente: Sistema SPSS.

De la tabla 26, podemos afirmar que del 100% de la variable SL tienen niveles “muy insatisfecho” en relación al 33.3% con niveles “inadecuado” de la variable Des. Del 100% de la variable SL tienen niveles “insatisfecho” en relación al 33.3% con niveles “inadecuado” y 9.1% niveles “adecuado” de la variable Des. Del 100% de la variable SL tienen niveles “satisfecho” en relación al 33.3% niveles “inadecuado”, 60% con el niveles “regular”, 36.4% niveles “adecuado” y 23.8% tienen niveles “muy adecuado” de la variable Des. Del 100% de la variable SL presentan niveles “muy satisfecho” en

relación al 40% tienen niveles “regular”, 54.5% niveles “adecuado” y 76.2% niveles “muy adecuado” de la variable Des.

*Tabla 27 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,626 <sup>a</sup>	9	,005
Razón de verosimilitud	16,566	9	,056
Asociación lineal por lineal	12,359	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Interpretación: De acuerdo al resultado se evidencia que  $\chi^2_e$  (23.62) son mayores a  $\chi^2_t$  (16.92), con 95% de confianza y 9 grado de libertad, por tanto es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  y consecuentemente es aceptada la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que la dimensión y la variable tienen relación.

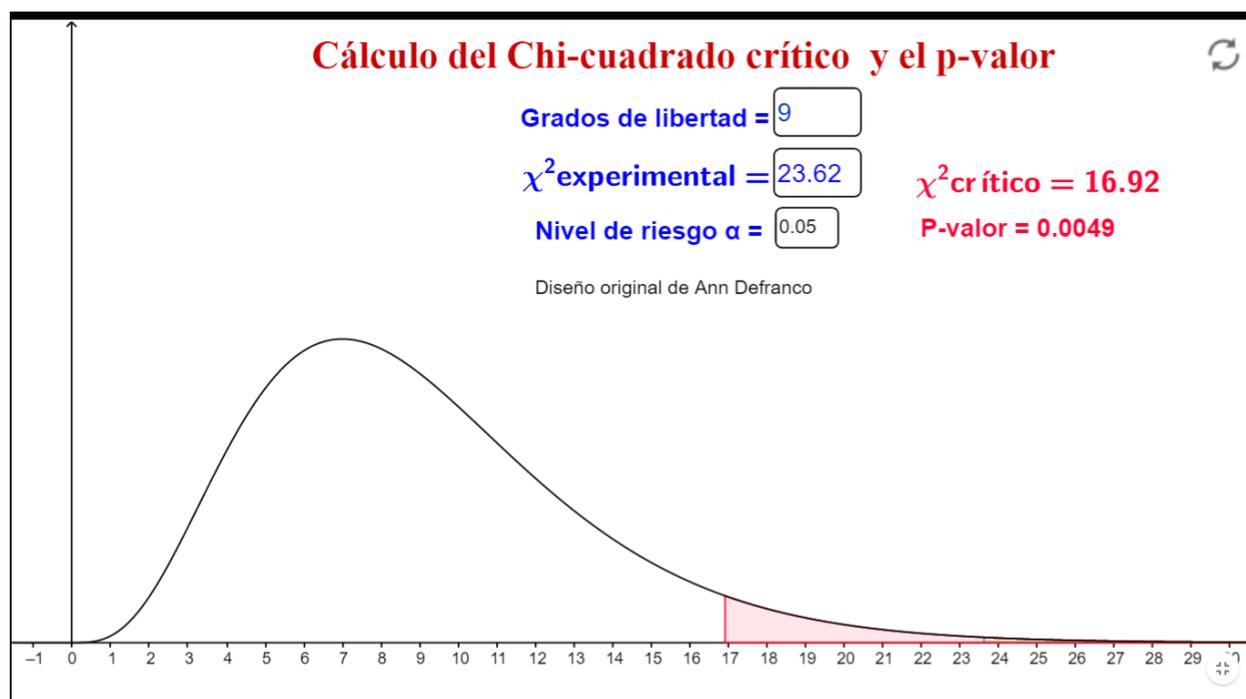


Figura 5 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

**- Hipótesis específica 5**

Ha: Existe una relación de significancia entre relaciones y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, Existe una relación de significancia entre relaciones y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

**Criterio para la comprobación de la hipótesis**

Si  $X^2_e$  son mayores a  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna y por tanto rechazada la hipótesis nula.

Si el  $X^2_t$  es mayor que el son mayores a  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula y consecuentemente es rechazada la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 28 Tabla de Relaciones y Satisfacción Laboral.*

			Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Relaciones (Agrupada)	Regular	f	1	1	0	1	3
		%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	100,0%
	Adecuado	f	0	0	5	9	14
		%	0,0%	0,0%	35,7%	64,3%	100,0%
	Muy adecuado	f	0	1	8	14	23
		%	0,0%	4,3%	34,8%	60,9%	100,0%
Total		f	1	2	13	24	40
		%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%	100,0%

De la tabla 28, se afirma que del 100% de la variable SL tienen niveles “muy insatisfecho” en relación al 33.3% con niveles “regular” de la variable Re. Del 100% de la variable SL tienen niveles “insatisfecho” en relación al 33.3% niveles “regular” y 4.3% niveles “muy adecuado” de la variable Re. Del 100% de la variable SL tienen niveles “satisfecho” en relación al 35.7% con niveles “adecuado” y 34.8% niveles “muy adecuado” de la variable Re. Del 100% de la variable SL tienen niveles “muy satisfecho” en relación al 33.3% niveles “regular”, 64.3% niveles “adecuado” y 60.9% niveles “muy adecuado” de la variable Re.

Tabla 29 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,327 <sup>a</sup>	6	,004
Razón de verosimilitud	11,194	6	,083
Asociación lineal por lineal	3,047	1	,081
N de casos válidos	40		

a. 9 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .08.

Interpretación: De acuerdo a los resultados se evidencia que  $X^2_e$  (19.33) son mayores a  $X^2_t$  (12.59), con 95% de confianza y 6 grado de libertad, por tanto es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  y consecuentemente es aceptada la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que la dimensión y la variable tienen relación.

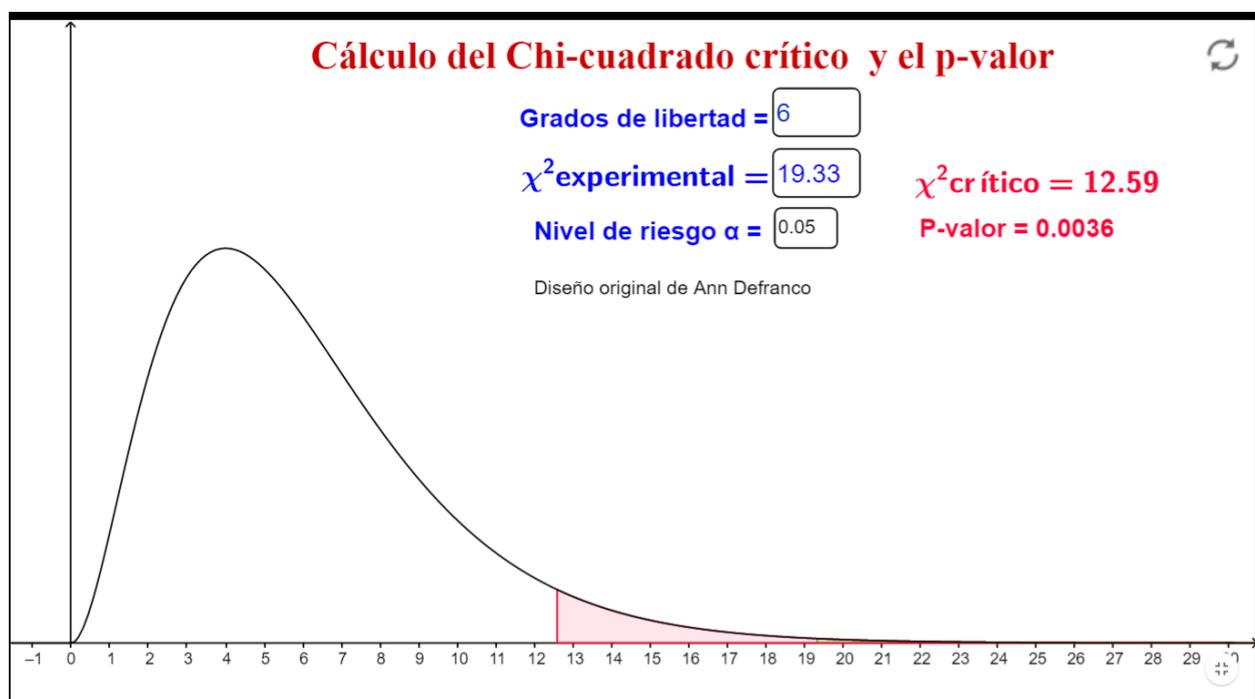


Figura 6 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

**- Hipótesis específica 6**

Ha: Existe una relación de significancia entre cooperación y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, Existe una relación significativa entre cooperación y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

**Criterio para la comprobación de la hipótesis**

Si  $X^2_e$  son mayores a  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna y por tanto es rechazada la hipótesis nula.

Si  $X^2_t$  son mayores a  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula y consecuentemente es rechazada la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 30 Tabla de Cooperación y Satisfacción Laboral.*

		Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total	
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Cooperación (Agrupada)	Inadecuado	f	1	1	1	0	3
		%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
	Regular	f	0	0	1	0	1
		%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Adecuado	f	0	1	7	12	20
		%	0,0%	5,0%	35,0%	60,0%	100,0%
	Muy adecuado	f	0	0	4	12	16
		%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Total		f	1	2	13	24	40
		%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%	100,0%

De la tabla 30, podemos afirmar que del 100% de la variable SL tienen niveles “muy insatisfecho” en relación al 33.3% con niveles “inadecuado” de la variable Coop. Del 100% de la variable SL tienen niveles “insatisfecho” en relación al 33.3% niveles “inadecuado” y 5% niveles “adecuado” de la variable Coop. Del 100% de la variable SL tienen niveles “satisfecho” en relación al 33.3% con niveles “inadecuado”, 100% niveles “regular”, 35% niveles “adecuado” y 25% niveles “muy adecuado” de la variable Coop.

Del 100% de la variable SL tienen niveles “muy satisfecho” en relación al 60% niveles “adecuado” y 75% niveles “muy adecuado” de la variable Coop.

Tabla 28. Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.

Tabla 31 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,718 <sup>a</sup>	9	,007
Razón de verosimilitud	15,567	9	,076
Asociación lineal por lineal	13,175	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 12 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Interpretación: De acuerdo a los resultados se evidencia que  $X^2_e$  (22.72) son mayores a  $X^2_t$  (16.92), con 95% de confianza y 9 grado de libertad, por tanto es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  y consecuentemente es aceptada la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que la dimensión y la variable tienen relación.

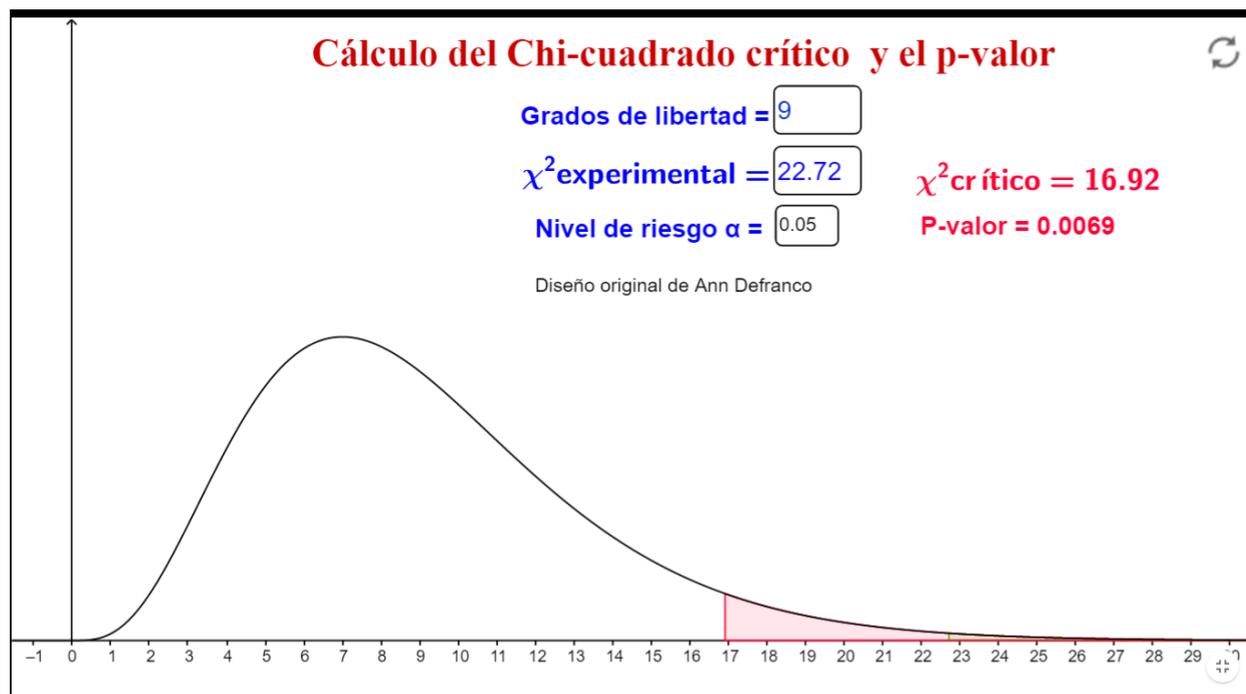


Figura 7 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

**- Hipótesis específica 7**

Ha: Existe una relación de significancia entre estándares y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, Existe una relación de significancia entre estándares y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

**Criterio para la comprobación de la hipótesis**

Si  $X^2_e$  son mayores a  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna y por tanto es rechazada la hipótesis nula.

Si el  $X^2_t$  son mayores a  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula y consecuentemente se rechaza la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 32 Tabla de Estándares y Satisfacción Laboral.*

		Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Estándares (Agrupada)	Inadecuado	f	1	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	f	0	1	2	3
		%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	Adecuado	f	0	1	6	16
		%	0,0%	6,3%	37,5%	56,3%
	Muy adecuado	f	0	0	5	20
		%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%
Total		f	1	2	13	40
		%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%

De la tabla 32, podemos afirmar que del 100% de la variable SL tienen niveles “muy insatisfecho” en relación al 100% con niveles “inadecuado” de la variable Es. Del 100% de la variable SL tienen niveles “insatisfecho” en relación al 33.3% niveles “regular” y 6.3% niveles “adecuado” de la variable Es. Del 100% de la variable SL que tienen niveles “satisfecho” en relación al 66.7% niveles “regular”, 37.5% niveles “adecuado” y 25% niveles “muy adecuado” de la variable Es. Del 100% de la variable SL presentan

niveles “muy satisfecho” en relación al 56.3% niveles “adecuado” y 75% niveles “muy adecuado” de la variable Es.

*Tabla 33 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,976 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	19,118	9	,024
Asociación lineal por lineal	14,254	1	,000
N de casos válidos	40		

a. 12 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Interpretación: De acuerdo con los resultados se evidencia que  $X^2_e$  (49.98) son mayores a  $X^2_t$  (16.92), con 95% de confianza y 9 grado de libertad, por tanto es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  y consecuentemente es aceptada la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que la dimensión y la variable tienen relación.

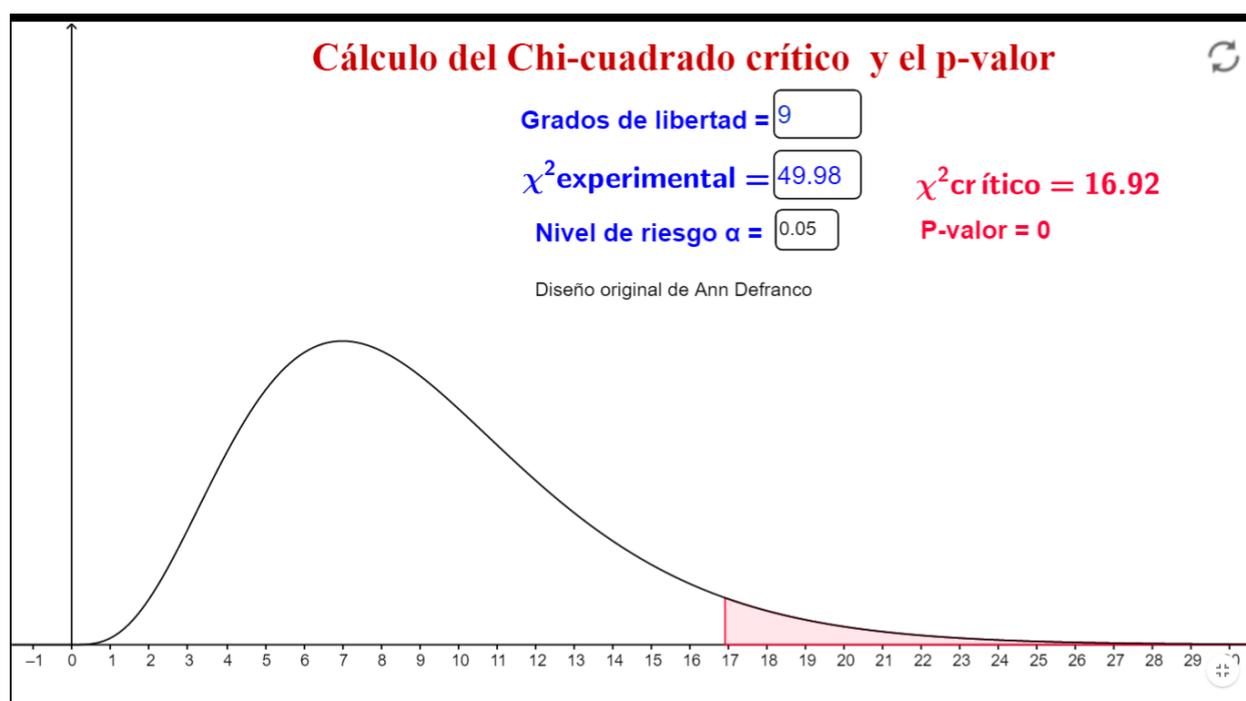


Figura 8 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

- **Hipótesis específica 8**

Ha: Existe una relación tienen significancia entre conflictos y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, Existe una relación tienen significancia entre conflictos y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

**Criterio para la comprobación de la hipótesis**

Si  $X^2_e$  son mayores a  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna y por tanto es rechazada la hipótesis nula.

Si e  $X^2_t$  son mayores a  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula y consecuentemente rechazada la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 34 Tabla de Conflictos y Satisfacción Laboral.*

			Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Conflictos (Agrupada)	Inadecuado	f	1	0	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	f	0	1	1	2	4
		%	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
	Adecuado	f	0	0	5	8	13
		%	0,0%	0,0%	38,5%	61,5%	100,0%
	Muy adecuado	f	0	1	7	14	22
		%	0,0%	4,5%	31,8%	63,6%	100,0%
Total		f	1	2	13	24	40
		%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%	100,0%

De la tabla 34, podemos afirmar que del 100% de la variable SL tienen niveles “muy insatisfecho” en relación al 100% niveles “inadecuado” de la variable Con. Del 100% de la variable SL tienen niveles “insatisfecho” en relación al 25% con niveles “regular” y 4.5% niveles “muy adecuado” de la variable Con. Del 100% de la variable SL que tienen niveles “satisfecho” en relación al 25% niveles “regular”, 38.5% niveles “adecuado” y 31.8% niveles “muy adecuado” de la variable Con. Del 100% de la variable SL tienen niveles “muy satisfecho” en relación al 50% niveles “regular”, 61.5% niveles “adecuado” y 63.6% niveles “muy adecuado” de la variable Con.

**Tabla 35 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,169 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	12,592	9	,182
Asociación lineal por lineal	5,288	1	,021
N de casos válidos	40		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Interpretación: De acuerdo con los resultados se evidencia que  $X^2_e$  (44.17) son mayores a  $X^2_t$  (16.92), con 95% de confianza y 9 grado de libertad, por lo que es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  y consecuentemente es aceptada la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que la dimensión y la variable tienen relación.

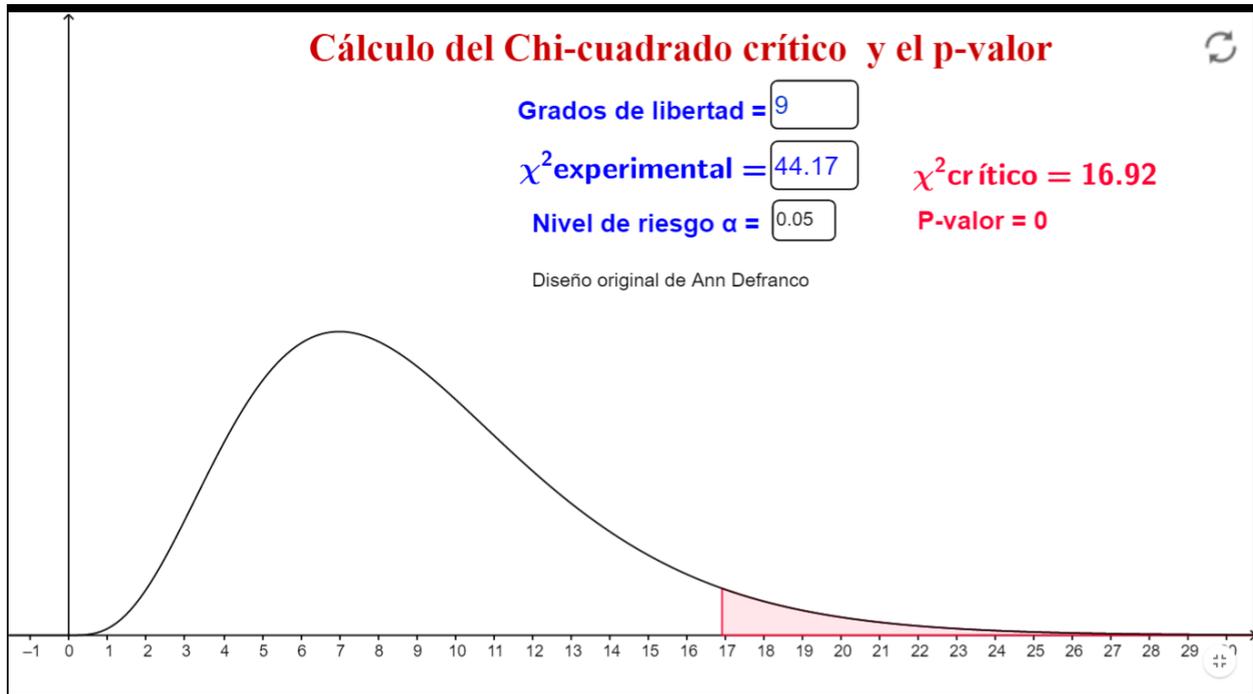


Figura 9 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

**- Hipótesis específica 9**

$H_a$ : Existe una relación de significancia entre identidad y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

Ho: No, Existe una relación de significancia entre identidad y satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín 2022.

### Criterio para la comprobación de la hipótesis

Si  $X^2_e$  son mayores a  $X^2_t$  es aceptada la hipótesis alterna y por lo tanto es rechazada la hipótesis nula.

Si  $X^2_t$  son mayores a  $X^2_e$  es aceptada la hipótesis nula y consecuentemente es rechazada la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05

*Tabla 36 Tabla de Identidad y Satisfacción Laboral.*

			Satisfacción Laboral (Agrupada)				Total
			Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Identidad (Agrupada)	Regular	f	1	0	0	0	1
		%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Adecuado	f	0	1	4	5	10
		%	0,0%	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%
	Muy adecuado	f	0	1	9	19	29
		%	0,0%	3,4%	31,0%	65,5%	100,0%
Total	f	1	2	13	24	40	
	%	2,5%	5,0%	32,5%	60,0%	100,0%	

De la tabla 36, se afirma que el 100% de la variable SL tienen niveles “muy insatisfecho” en relación al 100% con niveles “regular” de la variable Id. Del 100% de la variable SL tienen niveles “insatisfecho” en relación al 10% niveles “adecuado” y 3.4% niveles “muy adecuado” de la variable Id. Del 100% de la variable SL tienen niveles “satisfecho” en relación al 40% niveles “adecuado” y 31% niveles “muy adecuado” de la variable Id. Del 100% de la variable SL tienen niveles “muy satisfecho” en relación al 50% niveles “adecuado” y 65.5% niveles “muy adecuado” de la variable Id.

**Tabla 37 Prueba de Chi-cuadrado entre dimensión y variable – Hipótesis específicas.**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,121 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	10,371	6	,110
Asociación lineal por lineal	6,750	1	,009
N de casos válidos	40		

a. 9 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Interpretación: De acuerdo a los resultados se evidencia que  $X^2_e$  (41.12) son mayores a  $X^2_t$  (16.92), con 95% de confianza y 9 grado de libertad, por lo que es rechazada la hipótesis nula  $H_0$  y consecuentemente es aceptada la hipótesis alterna  $H_a$ . Se concluye que la dimensión y la variable tienen relación.

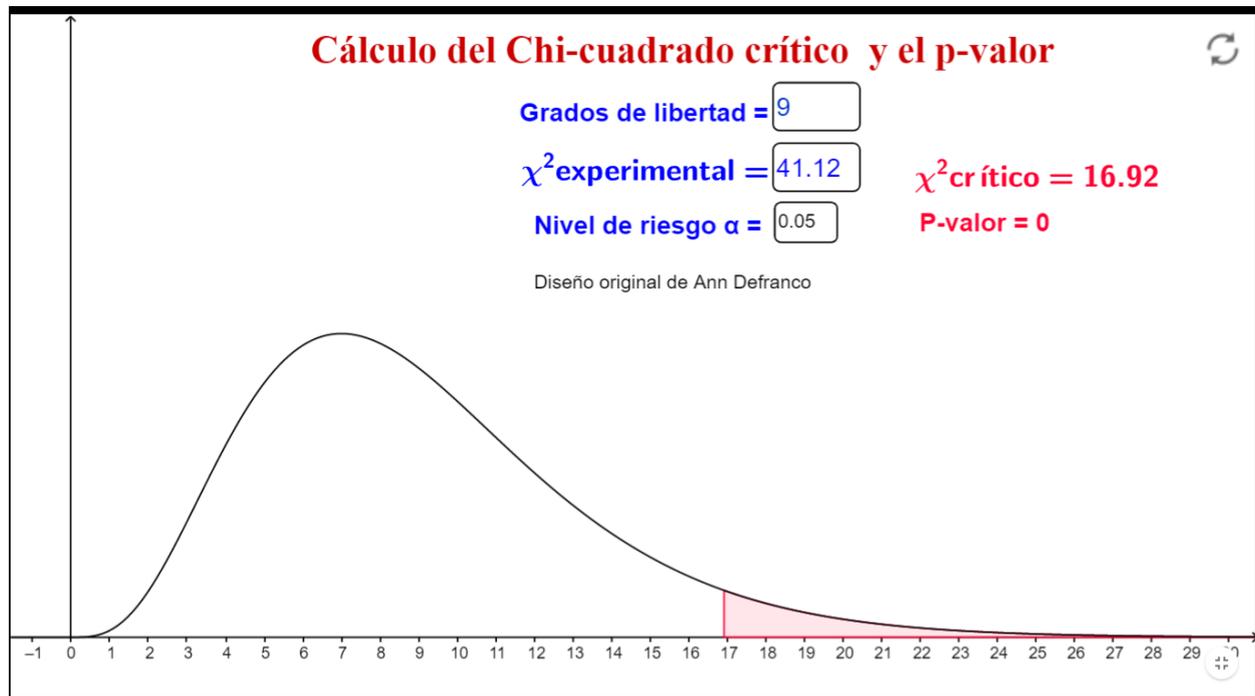


Figura 10 Zona de aceptación probabilística en Chi Cuadrado.

## V. DISCUSIÓN

Al respecto de la hipótesis general, en donde afirma que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Esta hipótesis se confirma al resultado obtenido con el coeficiente de ChiCuadrado de Pearson ( $X^2_e$  65,665) en donde podemos ver el nivel de significancia teórico ( $p= ,000<0,05$ ). Lo que significa que existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, lo que nos indica que al tener un mejor Clima Organizacional en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022 mejor será la Satisfacción Laboral en dicha entidad financiera. El resultado obtenido se confirma con el estudio de (Escamilla, 2017), en su estudio titulado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de docentes y administrativos en el Institución Superior de la comuna de Chillan – Chile, en donde el autor obtuvo como resultado que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos. Por otro lado, con el nivel de significancia bilateral  $p<0.000$  menor a 0.05 lo que determina como resultado que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis alterna. Por lo que llegamos a decir que al existir un adecuado Clima Organizacional se tendrá como resultado en los colaboradores un alto nivel de satisfacción laboral lo que contribuye a un mejor desempeño de funciones dentro de la organización y por ende mejores resultados para la empresa. Es por ello la importancia de la empresa por su preocupación por mantener un diseño empresarial adecuado en donde los colaboradores se sientan a gusto al momento de desarrollar sus funciones como es en el caso de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Al respecto de nuestra investigación se tomaron en consideración nueve dimensiones las que en investigaciones anteriores no fueron consideradas específicamente por otros autores por lo que en nuestras discusiones por objetivos específicos no tomamos en consideración antecedentes para las comparaciones. Por lo tanto, consideramos nuestra investigación y resultados como un nuevo aporte hacia el campo de la investigación.

Con respecto a la hipótesis específica 1 en donde menciona que existe relación directa entre Estructura y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Se tiene como resultado del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson ( $X^2_e$  34.988) además se encontró un nivel de significancia real menor que el nivel de

significancia teórica ( $p = ,000 < 0,05$ ). El grado de correlación obtenido afirma una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión de Estructura y la variable Satisfacción Laboral, lo que sugiere que al contar con una adecuada estructura organizacional mejor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Con respecto a la hipótesis específica 2 en donde menciona que existe relación directa entre Responsabilidad y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Se tiene como resultado del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson ( $X^2_e 37.213$ ) además se encontró un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórica ( $p = ,000 < 0,05$ ). El grado de correlación obtenido afirma una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión de Responsabilidad y la variable Satisfacción Laboral, lo que sugiere que si existe un alto grado de responsabilidad por parte de los colaboradores por ende existirá un alto nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Por lo tanto, se menciona que, si un colaborador siente un alto grado de responsabilidad hacia su empresa donde labora o hacia su trabajo, significa que este está logrando un alto nivel de satisfacción.

Con respecto a la hipótesis específica 3 en donde menciona que existe relación directa entre Recompensa y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Se tiene como resultado del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson ( $X^2_e 20.909$ ) además se encontró un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórica ( $p = ,013 < 0,05$ ). El grado de correlación obtenido afirma una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión de Recompensa y la variable Satisfacción Laboral, lo que significa que si la empresa fortalece su nivel de recompensas hacia sus colaboradores mejor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Con respecto a la hipótesis específica 4 en donde menciona que existe relación directa entre Desafío y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Se tiene como resultado del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson ( $X^2_e 23.626$ ) además se encontró un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórica ( $p = ,005 < 0,05$ ). El grado de correlación obtenido afirma una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión de Desafío y la variable Satisfacción Laboral, lo que significa, si la empresa establece un nivel de desafío en el caso de la Institución financiera establecer un nivel adecuado de metas para sus

colaboradores será mejor la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Para la hipótesis específica 5 menciona que existe relación directa entre Relaciones y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Se tiene como resultado del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson ( $X^2_e$  19.327) se encontró un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p= ,004<0,05$ ). El grado de correlación obtenido afirma una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión de Relaciones y la variable Satisfacción Laboral, lo que significa que al existir buenas relaciones entre colaboradores tanto del nivel inferior y superior será mejor la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Con respecto a la hipótesis específica 6 en donde menciona que existe relación directa entre Cooperación y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Se tiene como resultado del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson ( $X^2_e$  22.718) además se encontró un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p= ,007<0,05$ ). El grado de correlación obtenido afirma una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión de Cooperación y la variable Satisfacción Laboral, lo que significa que al existir un alto grado de cooperación entre colaboradores tanto del nivel inferior y superior será mejor la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Con respecto a la hipótesis específica 7 en donde menciona que existe relación directa entre Estándares y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Se tiene como resultado del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson ( $X^2_e$  49.976) además se encontró un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p= ,000<0,05$ ). El grado de correlación obtenido afirma una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión de Estándares y la variable Satisfacción Laboral, lo que quiere decir, al existir estándares adecuados brindados por la empresa, tal es el caso de las políticas y métodos de trabajo generará una mejor satisfacción laboral hacia los colaboradores de la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

En la hipótesis específica 8 se menciona que existe relación directa entre Conflictos y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Se tiene como resultado del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson ( $X^2_e$  44.169) además se encontró un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=$

,000<0,05). El grado de correlación obtenido afirma una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión de Conflictos y la variable Satisfacción Laboral, lo que representa que al existir una adecuada política de manejo de conflictos por parte de la empresa generará un bajo nivel de conflictos, por ende mejor será la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

Con respecto a la hipótesis específica 9 en donde menciona que existe relación directa entre Identidad y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022. Se tiene como resultado del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson ( $X^2_e$  41.121) además se encontró un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ( $p=$  ,000<0,05). El grado de correlación obtenido afirma una relación positiva considerable y significativa entre la dimensión de Identidad y la variable Satisfacción Laboral, por lo tanto, si un colaborador está identificado con la empresa donde labora esto en consecuencia es por efecto de que existe alto grado de satisfacción laboral en la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

## VI. CONCLUSIONES

Se determinó la existencia de relación entre las Variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$  lo que nos dio como resultado la aceptación de la hipótesis alterna.

Por otro lado, se determinó la relación entre Estructura y satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.0001 < 0.05$  lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna.

Se determinó la existencia de relación entre Responsabilidad y satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$  lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna.

Se determinó la existencia de relación entre Recompensa y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.0131 < 0.05$  lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna.

Se determinó la existencia de relación entre Desafío y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.0049 < 0.05$  lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna.

Se determinó la existencia de relación entre relaciones y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.0036 < 0.05$  lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna.

Se determinó la existencia de relación entre Cooperación y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.0069 < 0.05$  lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna.

Se estableció la existencia de relación entre Estándares y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$  lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna.

Se comprobó la existencia de relación entre Conflictos y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$  lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna.

Se demostró la existencia de relación entre Identidad y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022, lo que fue determinado por medio de la Chi Cuadrado lo que se obtuvo como  $p - \text{valor} = 0.000 < 0.05$  lo que se concluye la aceptación de la hipótesis alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

Después de haber determinado las conclusiones de dan las siguientes recomendaciones a la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.

1. Se recomienda prestar mucha importancia a la variable Clima Organizacional de la empresa en general ya que al mantener un adecuado clima organizacional la empresa podrá obtener buenos resultados ya que sus colaboradores estarán contentos con el desarrollo de su trabajo es decir contarán con un alto nivel de Satisfacción Laboral.
2. Siempre la empresa debe estar innovando en la mejora de su estructura tanto que esta sea adecuada para que los colaboradores se sientan más apoyados por sus superiores y estos interrelacionen a modo que exista un alto grado de confianza en todos los niveles.
3. Se recomienda con respecto a la responsabilidad en la empresa siempre motivar a los colaboradores para que estos se sientan cada vez más comprometidos con el desarrollo de sus funciones. Por lo tanto, es importante siempre implementar mejoras en las estrategias de motivación al personal.
4. Se recomienda siempre mantener un proceso de evaluación del nivel de recompensas que este sea acorde con el esfuerzo y desempeño de los colaboradores y este nivel de recompensas que sea competitivo con el de otras entidades para que de esta forma los colaboradores estén satisfechos al desarrollar sus funciones y que estas sean bien recompensadas. Ya que en la actualidad el trabajo ha cambiado generando mayores exigencias hacia los colaboradores, pero se ha dejado de lado la importancia de la mejora de recompensas.
5. Se recomienda mantener de forma adecuada el nivel de metas y objetivos hacia los colaboradores y que estas sean alcanzables esto va a continuar generando un alto nivel de satisfacción laboral por parte de los colaboradores.
6. Se recomienda retomar actividades de recreación y confraternidad lo que beneficiará a la empresa en que los colaboradores se sentirán más contentos además de que generará mayor compañerismo e interrelación entre ellos.
7. Otra recomendación que tiene que ver con la cooperación es que la empresa debe mejorar su política que permita a los colaboradores poder trabajar más conjuntamente de forma que exista un alto nivel de Cooperación esto beneficiará

en la satisfacción además de poder mejorar los resultados de la empresa.

8. Con respecto a los estándares son adecuados a nivel general, sin embargo, se recomienda establecer parámetros de orden en las funciones de los colaboradores ya que algunos colaboradores no desarrollan sus funciones de forma organizada.
9. Se recomienda continuar mejorando la política enfocada en la resolución de conflictos debido a que siempre van a existir conflictos entre colaboradores y esto puede provocar un desequilibrio en los resultados de la empresa, por lo que es importante tener en cuenta este punto a fin de evitar el surgimiento de algún conflicto y/o rivalidades entre áreas de trabajo.
10. Al respecto de la identidad con la empresa existe un alto grado de identificación con la empresa esto se debe al reconocimiento de la empresa a las demás, pues es una de las empresas líderes en el sector, por lo tanto, los colaboradores se sienten altamente identificados con su trabajo, puesto que son considerados activos valiosos de la empresa.

## Referencias

- Adegi, C. y. (13 de diciembre de 2018). *SEGURMANIA*. Obtenido de HÁBITOS SEGUROS (VI): COMPAÑERISMO = MEJOR TRABAJO EN EQUIPO:  
<https://www.segurmaniazurekin.eus/segurmania/habitos-seguros-vi-companerismo-mejor-trabajo-en-equipo/>
- Aguero, B. C. (2020). *LAS REMUNERACIONES Y EL*. Huacho.
- Albert, C. L. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva*. Mexico : Instituto tecnológico de Sonora .
- Arias, E. R. (10 de Diciembre de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com:  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>
- Arrieta, M. H. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector Retail de Piura* . Piura : Universidad de Piura .
- Ávila, M. (17 de Noviembre de 2018). *Liderazgo y Motivación Empresarial*. Obtenido de Teoría de Lawler y Porter:  
<https://rivasavilaliderymotivadorunicaes2018.blogspot.com/2018/11/teoria-de-porter-y-lawler.html>
- Bañuelos, A. L. (2008). Escala de Clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica. *Escala de Clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica*. Madrid, Madrid, España: UNED Universidad de Alicante.
- Barrantes, A. A. (2009). La resolución de problemas en el mundo de la empresa . *Revista de la facultad de Ingeniería Ambiental* , 81.
- Bastardo, N. J. (30 de Junio de 2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana Venezuela. *Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana Venezuela*. Guayana, Guayana, Venezuela.
- Brunet, L. (Enero de 1987). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Mexico, Mexico, Mexico: Trillas.
- Calidad, A. E. (2019). Q AEC . Obtenido de Impulsamos una Calidad Abierta, transformadora y líder: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-del-conocimiento>
- Carlos, V. J. (2015). *Grandes Pymes*. Obtenido de Los 9 factores que determina el Clima Organizacional según Litwin y Stinger:  
<https://www.grandespymes.com.ar/2013/03/24/los-9-factores-que-determinan-el-clima-organizacional-segun-litwin-y-stinger-2/>
- Céspedes, J. L. (2007). *Dialnet*. Obtenido de Compliance o Cumplimiento Normativo:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2346961>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional La Dinámica del éxito en las Organizaciones. *Comportamiento Organizacional La Dinámica del éxito en las Organizaciones*. México, México, México: The McGraw-Hill Companies, inc.
- Coelho, E. A. (2015). *Significados* . Obtenido de Significado de discernimiento :  
<https://www.significados.com/discernimiento/>
- Cuadra Peralta Alejandro, V. B. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Humanidades y Ciencias Sociales*, 48.
- Cucchiari, C. F. (2019). *IDENTIDAD CORPORATIVA: Planificación estratégica generadora* . Mendoza : Universidad Nacional de Cuyo.
- DELSOL, S. (2019). *Software DELSOL*. Obtenido de Las políticas de la empresa en su importancia: <https://www.sdelSol.com/blog/pymes/las-politicas-de-empresa-y-su-importancia/>
- DocuSign, C. d. (17 de agosto de 2021). *DocuSign*. Obtenido de Disponibilidad de la información: ¿Por qué es importante contar con opciones seguras?:  
<https://www.docusign.mx/blog/disponibilidad-de-la-informacion>
- Económica, E. (Septiembre de 2021). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>
- Escamilla, P. M. (Abril de 2017). *Ciencia & Trabajo*. Obtenido de Ciencia & Trabajo:  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci\\_arttext&tlng=n#aff1](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci_arttext&tlng=n#aff1)

- Fisher, C. D. (2000). Estado de ánimo y emociones durante el trabajo: ¿piezas faltantes de satisfacción laboral? *Journal of organizational behavior*.
- Flores, L. L. (Septiembre de 2015). Población y Muestra. México, México, México.
- Gambino, A. (15 de julio de 2020). *Ciencia y técnica Administrativa* . Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302>
- González, M. J. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa.
- Guerrero, B. F. (17 de Junio de 2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda 2017. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda 2017*. Lima, Lima, Perú.
- Guerrero, F. S. (17 de Junio de 2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda 2017. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda 2017*. Lima, Lima, Perú.
- HEGEL, I. D. (14 de enero de 2021). *Instituto De Ciencias HEGEL*. Obtenido de Derecho laboral: la jornada laboral en Perú conceptos y explicaciones: <https://hegel.edu.pe/blog/derecho-laboral-la-jornada-laboral-en-peru-conceptos-y-explicaciones/#:~:text=La%20jornada%20se%20mide%20en,ser%20menor%20a%2045%20minutos>.
- Ilet. (2022). *Instituto Superior latinoamericano de Enseñanza Técnica y Superior*. Obtenido de ¿Qué son las técnicas de enseñanza superior y para qué sirven?: <https://ilet.mx/que-son-las-tecnicas-de-investigacion-y-para-que-sirven/>
- Juristo, E. C. (2018). *Tipos y Dimensiones de la Confianza. Cómo el líder construye la confianza*. Westfield Business School.
- Lalama, M. A. (Abril de 2017). El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector del calzado en la provincia de Tungurahua. *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector del calzado en la provincia de Tungurahua*. Tungurahua, Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera Organización de Empresas.
- León, S. E. (2013). *Seguridad e higiene laboral en empresas fabricantes de cortes típicos del municipio de Salcajá, Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar .
- Margarita Chiang Vega, M. J. (2010). *Relaciones entre Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral* . Madrid: R.B. SERVICIOS EDITORIALES, S. L.
- Martín, J. (13 de Julio de 2017). *Cerem - Internacional Business School*. Obtenido de ¿Conoces la teoría "X" y teoría "Y"?: <https://www.cerem.pe/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Martínez, J. Á. (2018). *La Teoría Z*. Mc Graw Hill.
- Mendez, D. M. (2010). *Colaboración y Liderazgo*. Navarra: Editorial en Navarra.
- Monteagudo, L. C. (Agosto de 2017). *SCIELO*. Obtenido de La interacción en el camino hacia una comunicología: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702017000200007#:~:text=La%20interacci%C3%B3n%2C%20seg%C3%BAn%20G alindo%20\(2003,para%20comprender%20los%20fen%C3%B3menos%20comunicativo s](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000200007#:~:text=La%20interacci%C3%B3n%2C%20seg%C3%BAn%20G alindo%20(2003,para%20comprender%20los%20fen%C3%B3menos%20comunicativo s).
- Mora, D. R. (1978). Comportamiento y trato humano en la empresa . *Revista de la universidad de la Salle* , 6.
- Muñoz, T. g. (2003). *El Cuestionario como Instrumento de Investigación/ Evaluación*. Almendralejo.
- Nieto, N. (28 de noviembre de 2021). *Branding Industrial* . Obtenido de El respeto como valor empresarial: <https://www.brandingindustrial.com/2019/11/28/valor-empresarial-el-respeto/>
- Olague, M. P. (2018). Relaciones Interpersonales en el Clima Laboral de la Universidad Tecnológica de Chocó. *CES Derecho*, 13-33.
- Olga Yomayda Luna Montesdeoca, C. R. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Paola, G. P. (2020). *Diseño e implementación del programa de reconocimiento para una*

- empresa del sector energía*. Lima: Universidad de Piura.
- Pazmiño, X. G. (2018). Clima organizacional: Nivel de Satisfacción en la Unidad Educativa Particular la Dolorosa . *Clima organizacional: Nivel de Satisfacción en la Unidad Educativa Particular la Dolorosa* . Quito, Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Pedraza, E. (Septiembre de 2010). *Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia:  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)
- Philipps, E. E. (2020). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Docentes de la Institución Educativa Rosa Agustina Donayre de Morey Iquitos 2019. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Docentes de la Institución Educativa Rosa Agustina Donayre de Morey Iquitos 2019*. Iquitos, Iquitos, Perú: CC BY-NC.
- Pujol-Cols, L. J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *EG Estudios Gerenciales Journal of Management and Economics For Iberoamérica*, 5.
- Ramos, M. G. (2016). El Clima Organizacional Presente en una Empresa de Servicio. *Revista Educación en Valores*, 3-17.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pretince Hall.
- Rubio, N. J. (Diciembre de 2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Trabajador en la empresa Minerría Texas Colombia. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Trabajador en la empresa Minerría Texas Colombia*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Ruiz, J. G. (2010). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. Obtenido de [https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20\(2007\),\(1986%20en%20Morillo%3Bp](https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20(2007),(1986%20en%20Morillo%3Bp).
- Salas, A. L. (Marzo de 2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Institución Pública Peruana. *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Institución Pública Peruana*. Lima, Lima, Perú.
- Stinger, L. (2015). las nueve dimensiones del Clima Organizacional. *Conexión ESAN*.
- Stinger, L. y. (2015). Las nueve dimensiones del clima organizacional. *Conexión ESAN*.
- Torrijos, B. (27 de Enero de 2020). *Mi Espacio*. Obtenido de La Comunicación Organizacional: <https://www.infosol.com.mx/miespacio/la-comunicacion-organizacional/#:~:text=Para%20entender%20qu%C3%A9%20es%20la,en%20las%20opiniones%2C%20aptitudes%20y>
- UNAM, C. d. (2017). *Toma de Decisiones en las organizaciones* . Obtenido de [https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1008/mod\\_resource/content/1/contenido/index.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Madrigal%20Torres%20\(2009\)%20una,que%20la%20persona%20deber%C3%A1%20seguir%E2%80%9D](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1008/mod_resource/content/1/contenido/index.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Madrigal%20Torres%20(2009)%20una,que%20la%20persona%20deber%C3%A1%20seguir%E2%80%9D).
- Vega, M. C. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S. L.

## ANEXOS

<b>Anexo 1: Matriz de Consistencia</b>							
<b>Título:</b> Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022 Autores: Cojal Muñoz, Jhonatan Jean Carlos (ORCID: 0000-0002-1578-2397) /Medina Díaz Gilmer Eduardo (ORCID: 0000-0003-2993-0351)							
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>				
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre Estructura y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre Responsabilidad y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre Recompensa y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Qué relación existe entre Desafío y</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Establecer la relación entre Estructura y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Establecer la relación entre Responsabilidad y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Establecer la relación entre Recompensa y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Establecer la relación entre Desafío y</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en la institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación directa entre Estructura y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación directa entre Responsabilidad y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 3</b> Existe relación directa entre Recompensa y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> Existe relación directa entre Desafío y</p>	<b>Variable Clima Organizacional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
			Estructura	Organización	1,2	1=totalmente en desacuerdo	Inadecuado
				Responsabilidad	3		
			Recompensa	Decisión	4	2=en desacuerdo	Regular 36-54
				Desafío	5		
			Relaciones	Reconocimiento	6	3=ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Adecuado 54-72
				Desempeño	7		
			Cooperación	Cumplimiento	8	4=de acuerdo	Muy adecuado 72-90
				Comunicación	9		
Estándares	Interacción	10	5=totalmente de acuerdo				
	Colaboración	11, 12					
Conflictos	Política	13, 14					
	Dificultades	15					
Identidad	Respeto	16					
	Identificación	17, 18					
<b>Variable Satisfacción Laboral</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles y Rangos</b>			
Confianza	Trato	1	1=totalmente en desacuerdo	Muy insatisfecho 11-22			
	A gusto	2					
	Seguridad	3					
Conocimiento	Disponibilidad de información	4	2=en desacuerdo	Insatisfecho 22-33			
	Discernimiento	5					
	Disponibilidad de apoyo	6					
	Capacitaciones	7					
	Satisfacción	8					
Conformidad	Remuneración	9	3=ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Satisfecho 33-44			
	Compañerismo	10					
		11					
			4=de acuerdo	Muy satisfecho 44-55			



<p><b>TIPO:</b> Aplicada.  <b>DISEÑO:</b> No experimental, tipo transversal.  <b>NIVEL:</b> Correlacional.</p>	<p>La población es conformada por 40 colaboradores de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín.  <b>● Criterios de inclusión:</b>  - Colaboradores de ambos sexos que laboran en la institución financiera Mibanco agencia Celendín.  Se incluyeron a los colaboradores del área de negocio, operaciones, servicios de limpieza y seguridad. Colaboradores en las edades comprendidas de 21 a 50 años de edad.  <b>● Criterios de exclusión:</b>  - Colaboradores que están laborando de forma remota.  <b>MUESTREO:</b>  Se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia y como unidad de investigación se tienen a los colaboradores de la Institución Financiera Mibanco agencia Celendín</p>	<p><b>Variable X:</b> Clima Organizacional  <b>Variable Y:</b> Satisfacción Laboral  <b>TÉCNICAS:</b>  Encuesta  <b>INSTRUMENTOS:</b>  Cuestionario</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b>  Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras</p>		
--	--	---	---	--	--

**Anexo 2: Variable Clima Organizacional**

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<b>Clima Organizacional</b>	Nivel de Clima Organizacional . - nivel de estímulos que percibe el empleado y que configuran su contexto laboral.	El Clima Organizacional se verificará mediante un cuestionario al personal de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estructura</li> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Recompensa</li> <li>➤ Desafío</li> <li>➤ Relaciones</li> <li>➤ Cooperación</li> <li>➤ Estándares</li> <li>➤ Conflictos</li> <li>➤ Identidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Decisiones</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Motivación</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Interacción</li> <li>- Colaboración</li> <li>- Política</li> <li>- Dificultades</li> <li>- Respeto</li> <li>- Identificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1,2</li> <li>- 3</li> <li>- 4</li> <li>- 5</li> <li>- 6</li> <li>- 7</li> <li>- 8</li> <li>- 9</li> <li>- 10</li> <li>- 11, 12</li> <li>- 13, 14</li> <li>- 15</li> <li>- 16</li> <li>- 17, 18</li> </ul>	<b>Ordinal</b> 1= totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3= ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= de acuerdo 5= totalmente de acuerdo

**Anexo 2:** Variable Satisfacción laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>Satisfacción laboral</b>	Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.	Se verificará mediante un cuestionario al personal de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confianza</li> <li>➤ Conocimiento</li> <li>➤ Conformidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato</li> <li>- A gusto</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Disponibilidad de información</li> <li>- Discernimiento</li> <li>- Disponibilidad de apoyo</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Satisfacción</li> <li>- Remuneración</li> <li>- Compañerismo</li> <li>- Jornada Laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1</li> <li>- 2</li> <li>- 3</li> <li>- 4</li> <li>- 5</li> <li>- 6</li> <li>- 7</li> <li>- 8</li> <li>- 9</li> <li>- 10</li> <li>- 11</li> </ul>	<p><b>Ordinal</b></p> <p>1= totalmente en desacuerdo</p> <p>2= en desacuerdo</p> <p>3= ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p> <p>4= de acuerdo</p> <p>5= totalmente de acuerdo</p>

**Anexo 2:** Instrumentos de recolección de datos Cuestionario de Clima Organizacional

**ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

**A. Presentación.**

Estimado (a) colaborador (a), la presente encuesta es de carácter anónima y tiene por finalidad medir el nivel de Clima Organizacional de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín. Los resultados a los que se arriben serán usados únicamente con fines académicos. El éxito de la investigación depende de la seriedad de tus respuestas

**B. Indicaciones.**

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Ítem	Estructura	1	2	3	4	5
01	Conoces la estructura organizacional de la institución en donde laboras.					
02	Es adecuada la estructura organizacional de la Institución.					

Ítem	<b>Responsabilidad</b>				
03	Existe alto grado de compromiso con el desarrollo de tu trabajo y funciones.				
04	Existe un nivel en donde puedes tomar decisiones y no tener que consultar cada paso con los superiores.				
Ítem	<b>Recompensa</b>				
05	Ante el logro de tus objetivos y metas dentro de la empresa existe reconocimiento hacia tu persona por parte de la empresa.				
06	Existe una motivación constante por parte de tus superiores para el logro de tus objetivos y metas a fin de obtener reconocimientos.				
Ítem	<b>Desafío</b>				
07	Tu nivel de desempeño siempre es superior a lo exigido por la empresa donde laboras.				
08	La empresa establece metas que puedan ser alcanzables trabajando a un ritmo constante.				
Ítem	<b>Relaciones</b>				
09	Existe buena comunicación e interacción con tus compañeros de trabajo en todos los niveles.				
10	Existe percepción de una buena confraternidad general, prevalece la amistad y grupos sociales formales.				
Ítem	<b>Cooperación</b>				
11	Existe un alto grado de cooperación en tu centro de trabajo.				
12	Existe ayuda mutua entre los empleados y directivos de la empresa.				
Ítem	<b>Estándares</b>				
13	Existe una política de trabajo adecuada para el mejor desarrollo de tus funciones como colaborador.				
14	Tus funciones lo realizas de forma organizada y planificada.				
Ítem	<b>Conflictos</b>				
15	Ante los diferentes conflictos presentados en el trabajo existe una política adecuada que ayuda en la solución de problemas.				
16	El respeto mutuo entre colaboradores es un valor predominante en tu centro de trabajo.				
Ítem	<b>Identidad</b>				
17	Como colaborador te identificas con la empresa donde trabajas.				

18	Te consideras un miembro valioso dentro de la empresa y dentro de tu grupo específico de trabajo.					
----	---	--	--	--	--	--

## Cuestionario de Satisfacción Laboral

### ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

#### C. Presentación.

Estimado (a) colaborador (a), la presente encuesta es de carácter anónima y tiene por finalidad medir el nivel de Satisfacción Laboral de la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín. Los resultados a los que se arriben serán usados únicamente con fines académicos. El éxito de la investigación depende de la seriedad de tus respuestas.

#### D. Indicaciones.

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una "X" en un solo recuadro que, según tu opinión.
- ✓ La escala de calificación es la siguiente.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

<b>Ítem</b>	<b>Confianza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	El trato de los tus supervisores hacia tu persona es bueno.					
02	Puede comunicarse abiertamente con el gerente de la empresa.					
03	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad para realiza mis labores.					
<b>Ítem</b>	<b>Conocimiento</b>					
04	Te brindan información cuando lo necesitas.					
05	Conoces la estructura organizacional de la empresa donde laboras.					
06	El personal administrativo se muestra dispuesto a ayudarte.					
07	Te brindan capacitaciones.					
<b>Ítem</b>	<b>Conformidad</b>					
08	Está satisfecho con trabajo que tienes.					
09	Está conforme con el salario que tiene.					
10	Está satisfecho con el trato de tus compañeros de trabajo.					
11	Está conforme con el horario establecido.					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín - 2022”.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>VARIABLE I: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>ESTRUCTURA</b>						
1	Conoces la estructura organizacional de la institución en donde laboras.	x		x		x	
2	Es adecuada la estructura organizacional de la Institución.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>RESPONSABILIDAD</b>						
3	Existe alto grado de compromiso con el desarrollo de tu trabajo y funciones.	x		x		x	
4	Existe un nivel en donde puedes tomar decisiones y no tener que consultar cada paso con los superiores.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>RECOMPENSA</b>						
5	Ante el logro de tus objetivos y metas dentro de la empresa existe reconocimiento hacia tu persona por parte de la empresa.	x		x		x	
6	Existe una motivación constante por parte de tus superiores para el logro de tus objetivos y metas a fin de obtener reconocimiento.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>DESAFÍO</b>						
7	Tu nivel de desempeño siempre es superior a lo exigido por la empresa donde laboras.	x		x		x	
8	La empresa establece metas que puedan ser alcanzables trabajando a un ritmo constante.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>RELACIONES</b>						
9	Existe buena comunicación e interacción con tus compañeros de trabajo en todos los niveles.	x		x		x	
10	Existe percepción de una buena confraternidad general, prevalece la amistad y grupos sociales formales.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>COOPERACIÓN</b>						
11	Existe un alto grado de cooperación en tu centro de trabajo.	x		x		x	
12	Existe ayuda mutua entre los empleados y directivos de la empresa.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 7</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>ESTÁNDARES</b>						
13	Existe una política de trabajo adecuada para el mejor desarrollo de tus funciones como colaborador.	x		x		x	
14	Tus funciones lo realizas de forma organizada y planificada.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 8</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>CONFLICTOS</b>						
15	Ante los diferentes conflictos presentados en el trabajo existe una política adecuada que ayuda en la solución de problemas.	x		x		x	
16	El respeto mutuo entre colaboradores es un valor predominante en tu centro de trabajo.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 9</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>

IDENTIDAD							
17	Como colaborador te identificas con la empresa donde trabajas.	x		x		x	
18	Te consideras un miembro valioso dentro de la empresa y dentro de tu grupo específico de trabajo.	x		x		x	
<b>VARIABLE II: SATISFACCIÓN LABORAL</b>							
<b>DIMENSIÓN 1</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>CONFIANZA</b>							
19	Existe orden en tu centro de trabajo	x		x		x	
20	Puede comunicarse abiertamente con el gerente de la empresa.	x		x		x	
21	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mis labores.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>CONOCIMIENTO</b>							
22	Te brindan información cuando lo necesitas.	x		x		x	
23	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo	x		x		x	
24	El personal administrativo se muestra dispuesto a ayudarte.	x		x		x	
25	Te brindan capacitaciones de forma frecuente.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>CONFORMIDAD</b>							
26	Está satisfecho con trabajo que tienes	x		x		x	
27	Estas satisfecho con la limpieza del ambiente que trabajas.	x		x		x	
28	Estas satisfecho con el trato entre tus compañeros de trabajo.	x		x		x	
29	Este conforme con el horario establecido.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [x]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dios Zárate Luis Enrique**  
**Especialidad del validador: Licenciado en Administración**

**DNI: 07909441**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**13 de marzo del 2022**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín - 2022”.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>VARIABLE I: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>ESTRUCTURA</b>						
1	Conoces la estructura organizacional de la institución en donde laboras.	x		x		x	
2	Es adecuada la estructura organizacional de la Institución.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>RESPONSABILIDAD</b>						
3	Existe alto grado de compromiso con el desarrollo de tu trabajo y funciones.	x		x		x	
4	Existe un nivel en donde puedes tomar decisiones y no tener que consultar cada paso con los superiores.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>RECOMPENSA</b>						
5	Ante el logro de tus objetivos y metas dentro de la empresa existe reconocimiento hacia tu persona por parte de la empresa.	x		x		x	
6	Existe una motivación constante por parte de tus superiores para el logro de tus objetivos y metas a fin de obtener reconocimiento.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>DESAFÍO</b>						
7	Tu nivel de desempeño siempre es superior a lo exigido por la empresa donde laboras.	x		x		x	
8	La empresa establece metas que puedan ser alcanzables trabajando a un ritmo constante.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>RELACIONES</b>						
9	Existe buena comunicación e interacción con tus compañeros de trabajo en todos los niveles.	x		x		x	
10	Existe percepción de una buena confraternidad general, prevalece la amistad y grupos sociales formales.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>COOPERACIÓN</b>						
11	Existe un alto grado de cooperación en tu centro de trabajo.	x		x		x	
12	Existe ayuda mutua entre los empleados y directivos de la empresa.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 7</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>ESTÁNDARES</b>						
13	Existe una política de trabajo adecuada para el mejor desarrollo de tus funciones como colaborador.	x		x		x	
14	Tus funciones lo realizas de forma organizada y planificada.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 8</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>CONFLICTOS</b>						
15	Ante los diferentes conflictos presentados en el trabajo existe una política adecuada que ayuda en la solución de problemas.	x		x		x	
16	El respeto mutuo entre colaboradores es un valor predominante en tu centro de trabajo.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 9</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>

IDENTIDAD							
17	Como colaborador te identificas con la empresa donde trabajas.	x		x		x	
18	Te consideras un miembro valioso dentro de la empresa y dentro de tu grupo específico de trabajo.	x		x		x	
<b>VARIABLE II: SATISFACCIÓN LABORAL</b>							
<b>DIMENSIÓN 1</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>CONFIANZA</b>							
19	Existe orden en tu centro de trabajo	x		x		x	
20	Puede comunicarse abiertamente con el gerente de la empresa.	x		x		x	
21	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mis labores.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>CONOCIMIENTO</b>							
22	Te brindan información cuando lo necesitas.	x		x		x	
23	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo	x		x		x	
24	El personal administrativo se muestra dispuesto a ayudarte.	x		x		x	
25	Te brindan capacitaciones de forma frecuente.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>CONFORMIDAD</b>							
26	Está satisfecho con trabajo que tienes	x		x		x	
27	Estas satisfecho con la limpieza del ambiente que trabajas.	x		x		x	
28	Estas satisfecho con el trato entre tus compañeros de trabajo.	x		x		x	
29	Este conforme con el horario establecido.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [x]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. **Eliana Pérez Ruibal Regalado**

DNI: 15427987

Especialidad del validador: **Licenciado en Administración**

04 de marzo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en la institución financiera Mi Banco agencia Celendín - 2022”.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>VARIABLE I: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>ESTRUCTURA</b>						
1	Conoces la estructura organizacional de la institución en donde laboras.	x		x		x	
2	Es adecuada la estructura organizacional de la Institución.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>RESPONSABILIDAD</b>						
3	Existe alto grado de compromiso con el desarrollo de tu trabajo y funciones.	x		x		x	
4	Existe un nivel en donde puedes tomar decisiones y no tener que consultar cada paso con los superiores.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>RECOMPENSA</b>						
5	Ante el logro de tus objetivos y metas dentro de la empresa existe reconocimiento hacia tu persona por parte de la empresa.	x		x		x	
6	Existe una motivación constante por parte de tus superiores para el logro de tus objetivos y metas a fin de obtener reconocimiento.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>DESAFÍO</b>						
7	Tu nivel de desempeño siempre es superior a lo exigido por la empresa donde laboras.	x		x		x	
8	La empresa establece metas que puedan ser alcanzables trabajando a un ritmo constante.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>RELACIONES</b>						
9	Existe buena comunicación e interacción con tus compañeros de trabajo en todos los niveles.	x		x		x	
10	Existe percepción de una buena confraternidad general, prevalece la amistad y grupos sociales formales.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>COOPERACIÓN</b>						
11	Existe un alto grado de cooperación en tu centro de trabajo.	x		x		x	
12	Existe ayuda mutua entre los empleados y directivos de la empresa.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 7</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>ESTÁNDARES</b>						
13	Existe una política de trabajo adecuada para el mejor desarrollo de tus funciones como colaborador.	x		x		x	
14	Tus funciones lo realizas de forma organizada y planificada.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 8</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>CONFLICTOS</b>						
15	Ante los diferentes conflictos presentados en el trabajo existe una política adecuada que ayuda en la solución de problemas.	x		x		x	
16	El respeto mutuo entre colaboradores es un valor predominante en tu centro de trabajo.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 9</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>

IDENTIDAD							
17	Como colaborador te identificas con la empresa donde trabajas.	x		x		x	
18	Te consideras un miembro valioso dentro de la empresa y dentro de tu grupo específico de trabajo.	x		x		x	
<b>VARIABLE II: SATISFACCIÓN LABORAL</b>							
<b>DIMENSIÓN 1</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>CONFIANZA</b>							
19	Existe orden en tu centro de trabajo	x		x		x	
20	Puede comunicarse abiertamente con el gerente de la empresa.	x		x		x	
21	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mis labores.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>CONOCIMIENTO</b>							
22	Te brindan información cuando lo necesitas.	x		x		x	
23	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo	x		x		x	
24	El personal administrativo se muestra dispuesto a ayudarte.	x		x		x	
25	Te brindan capacitaciones de forma frecuente.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>CONFORMIDAD</b>							
26	Está satisfecho con trabajo que tienes	x		x		x	
27	Estas satisfecho con la limpieza del ambiente que trabajas.	x		x		x	
28	Estas satisfecho con el trato entre tus compañeros de trabajo.	x		x		x	
29	Este conforme con el horario establecido.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [x]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. **López Landauro Rafael Arturo**

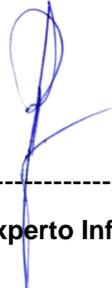
DNI: 08273208

Especialidad del validador: **Licenciado en Administración**

**19 de marzo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----  
**Firma del Experto Informante.**



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión