



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores
de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORAS:

Cruz Reyes, Gabina Yeny (orcid.org/0000-0003-2941-4867)

Lazaro Rodriguez, Deisy Rosmery (orcid.org/0000-0002-8013-605X)

ASESOR:

Dr. Suarez Sanchez, Juan de Dios (orcid.org/0000-0002-5204-7412)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

HUARAZ – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023", cuyos autores son CRUZ REYES GABINA YENY, LAZARO RODRIGUEZ DEISY ROSMERY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

HUARAZ, 21 de Junio del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS DNI: 31661351 ORCID: 0000-0002-5204-7412 | Firmado electrónicamente por: JSUAREZSA02 el 24- 06-2024 12:13:41 |

Código documento Trilce: TRI - 0768010





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CRUZ REYES GABINA YENY, LAZARO RODRIGUEZ DEISY ROSMERY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|--|
| DEISY ROSMERY LAZARO RODRIGUEZ DNI: 47452463 ORCID: 0000-0002-8013-605X | Firmado electrónicamente por: DLAZARORO el 21-06-2024 19:19:26 |
| GABINA YENY CRUZ REYES DNI: 76330015 ORCID: 0000-0003-2941-4867 | Firmado electrónicamente por: GCRUZRE19 el 21-06-2024 23:36:35 |

Código documento Trilce: TRI - 0767957

Dedicatoria

A Dios por ser quien guía nuestros caminos y brindarnos sabiduría para culminar esta etapa universitaria. A nuestros padres por su apoyo moral e incondicional a lo largo de estos años.

Agradecimiento

A nuestro asesor de tesis Dr. Suárez Sánchez Juan de Dios por brindarnos sus conocimientos e impulsarnos a no rendirnos. A la universidad Cesar Vallejo por recibirnos en sus aulas y formar profesionales con valores.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor..... | ii |
| Declaratoria de Originalidad de los Autores..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice de contenidos..... | vi |
| Índice de tablas..... | vii |
| Índice de figuras..... | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. METODOLOGÍA..... | 10 |
| III. RESULTADOS..... | 16 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 20 |
| V. CONCLUSIONES..... | 25 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 27 |
| REFERENCIAS..... | 28 |
| ANEXOS..... | 34 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1: | Confiabilidad del instrumento de clima organizacional | 40 |
| Tabla 2: | Estadística total del elemento del instrumento de clima organizacional..... | 40 |
| Tabla 3: | Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral | 41 |
| Tabla 4: | Estadística total del elemento del instrumento de satisfacción laboral..... | 41 |
| Tabla 5: | Rango Coeficiente Alfa de Cronbach | 42 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1. | <i>Nivel de clima organizacional</i> | 49 |
| Figura 2. | <i>Nivel de las dimensiones clima organizacional</i> | 49 |
| Figura 3. | <i>Nivel de satisfacción laboral</i> | 50 |
| Figura 4. | <i>Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral</i> | 50 |

Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, asimismo aporta al numeral 8 del objetivo de desarrollo sostenible: trabajo decente y crecimiento económico. La investigación fue de tipo aplicada, cuantitativo de estudio descriptivo – correlacional, diseño no experimental de corte transversal; para la recolección de datos se encuestó a 60 analistas de créditos de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, la cual fue conformado por 16 ítems para cada variable a través de la escala de Likert. La muestra fue de tipo no probabilístico conformado por 60 colaboradores. Del mismo modo el alfa de Cronbach para la variable 1 fue de 0,934 de nivel excelente, para la variable 2 fue de 0,970 de nivel excelente; se concluyó que, las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral se relacionan considerablemente, conforme a los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman= 0.844 siendo este una correlación positiva muy fuerte, por lo tanto mejorar el clima organizacional, optimizará la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz.

Palabras Clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, empresas y colaboradores.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the employees of the financial entities of Huaraz, and also contributes to the sustainable development objective of section 8: decent work and economic growth. The research was of an applied type, quantitative descriptive study - correlational, non-experimental cross-sectional design; To collect data, 60 credit analysts from financial entities in the city of Huaraz were surveyed, which was made up of 16 items for each variable through the Likert scale. The sample was of a non-probabilistic type made up of 60 collaborators. Similarly, Cronbach's alpha for variable 1 was 0.934, excellent level, for variable 2 it was 0.970, excellent level; It was concluded that the study variables organizational climate and job satisfaction are considerably related, according to the results of Spearman's Rho correlation coefficient = 0.844, this being a very strong positive correlation, therefore improving the organizational climate will improve satisfaction. labor in the collaborators of the financial entities of Huaraz.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, companies and collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos en un entorno muy cambiante y competitivo, esto se evidencia sobre todo en las organizaciones, dependiendo del tipo de competitividad positiva o negativa, se puede identificar un buen o mal clima organizacional. Un clima organizacional positivo consciente el desarrollo y crecimiento profesional de todas las personas que son parte de una organización, en cambio, un mal clima organizacional puede generar una serie de problemas en una organización, y estos problemas pueden impactar significativamente en la satisfacción y percepción de todos los colaboradores.

El objetivo y meta de desarrollo sostenible de la presente investigación es aportar al “trabajo decente y desarrollo económico”, buscando de este modo mejorar las condiciones laborales y el ambiente en las entidades financieras, lo que a su vez puede fomentar un mayor bienestar para los colaboradores, también aumentar su productividad y contribuir al desarrollo económico sostenible.

Rojas et al. (2022) mencionan que, el clima organizacional es complejo, ya que es multidimensional, porque se manifiesta en relación con la educación y los valores del colaborador al realizar sus tareas dependiendo de su entorno. Según Nanjundeswaraswamy et al. (2020) mencionan que, gran parte de los colaboradores no encuentran satisfacción, debido a que perciben que su trabajo muchas veces no es reconocido debidamente, dado que la empresa no los motiva con reconocimientos por su esfuerzo. Cuando una empresa no reconoce el esfuerzo o no valora a sus colaboradores crea un clima laboral negativo el cual a su vez genera insatisfacción, conllevando a crear un ambiente hostil afectando al colaborador en su salud mental. Debido a estas eventualidades la empresa tendrá que correr grandes riesgos ya que no existirá rentabilidad y la adecuada productividad.

Rengifo (2021) indica que, la mayoría de empleados no sienten satisfacción laboral, ya sea por salarios bajos o una mala relación con los jefes, al no encontrar un buen clima laboral ellos no se desarrollan adecuadamente y por ende no reciben adecuadas oportunidades de crecimiento profesional; según Montalico (2021) las emociones juegan un rol importante dentro de la satisfacción de los colaboradores y el compromiso en las organizaciones, mientras las empresas no tengan conocimientos de cómo mejorar las emociones positivas del colaborador no podrán

lograr aprovecharlas al máximo; Azaña y Mozo (2021) mencionan que, hoy en día las empresas no toman en cuenta que el clima laboral puede llegar a ser una ventaja o desventaja dentro de la misma, ya que ellos se rigen por un modelo económico que priorice la rentabilidad; olvidando que sus empleados son personas con sentimientos y emociones, al no saber explotar sus capacidades pueden llegar a afectar su productividad.

Nabella et al. (2022) refieren que, un empleado desmotivado puede generar consecuencias negativas dentro de la empresa, la percepción que pueda tener el colaborador dentro de un entorno ya sea favorable o desfavorable influirá en su desempeño laboral, ya que siempre buscará satisfacer sus necesidades; Madhura (2020) alude que, los problemas que pueden surgir debido a un mal clima organizacional, comprenden algunos aspectos, como una elevada rotación de personal, debido a que, un ambiente laboral negativo puede llevar a que los colaboradores decidan abandonar la empresa en busca de un entorno más favorable; Diaz y Carrasco (2020) indican que, los efectos negativos también se encuentran vinculados a las características de los productos brindados o servicios prestados, entonces el mal clima organizacional puede llevar a una falta de compromiso y eficiencia por parte de los colaboradores, lo que puede afectar negativamente en nivel de calidad de los servicios o productos a entregar.

Se realizó un diagnóstico en el ámbito local a las organizaciones financieras de la ciudad de Huaraz, donde se pudo constatar que presentan diversas deficiencias al momento de la prestación de servicios, lográndose evidenciar en clientes insatisfechos, largas colas de espera, reclamos reiterativos y una mala atención por parte de los asesores, teniendo en consideración lo mencionado se puede entender que los colaboradores de las entidades financieras, desarrollan sus labores dentro de un clima conflictivo, entre los aspectos más resaltante se encuentra la no colaboración mutua de las áreas, seguido de otros aspectos como los sueldos mínimos, cargas laborales, entre otros, provocando un clima laboral incierto e irregular. Asimismo, no cuentan con planes de contingencia y mejora con respecto a la satisfacción y al clima organizacional.

Por esta razón, si el problema mencionado continua en dichas entidades corren el riesgo de contar con un personal desmotivado y poco comprometido, lo que podría afectar de manera directa en la eficiencia al momento de desarrollar las actividades cotidianas, esto puede traer como consecuencias, errores en los diversos procesos

de evaluación al cliente y a su vez clientes descontentos por una mala experiencia con la atención brindada.

Para mejorar la eficiencia, el desempeño, el desarrollo individual de los colaboradores tanto en el ámbito personal y laboral, es imprescindible que todas las entidades financieras de Huaraz presten atención a la satisfacción y al clima organizacional. Una forma de lograr esto es mediante la realización de actividades integrativas que involucren a los colaboradores, con la intención de poder fomentar la participación y el trabajo en conjunto para así lograr las metas compartidas. Además, se recomienda que las empresas apoyen a sus colaboradores a desarrollar sus habilidades y cualidades, contribuyendo a una mejora continua que beneficia tanto a la empresa como al colaborador.

Por tanto, el problema de investigación quedo redactado de la siguiente manera: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023?, para responder a dicho problema se plantea los siguientes problemas específicos: como primer problema específico, ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023?, el segundo problema específico: ¿Qué relación existe entre la supervisión con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023?, finalmente ¿Qué relación existe entre la comunicación con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023?

En consecuencia, se justifica teóricamente, dado que en las organizaciones hay dos temas muy relevantes, se trata de la satisfacción y el clima laboral dentro de las empresas u organizaciones que pueden percibir los colaboradores, ambos factores tienen un impacto directo en los niveles de efectividad y producción que pueden generar los colaboradores de acuerdo con el bienestar que les asegura la organización. Existen numerosos estudios y teorías que respaldan el vínculo que existe entre ambas variables, pues el clima organizacional es un factor decisivo en la satisfacción que puede percibir un colaborador, demostrando que un clima positivo puede influir en aspectos cognitivos como la motivación y compromiso de los colaboradores, mientras que un clima negativo puede generar descontento y afectar el desempeño laboral. Además, en el rubro financiero, donde la competencia y las demandas laborales suelen ser altas, es especialmente relevante recopilar y analizar

los diversos factores que determinan el clima laboral y como este influye en la satisfacción de los subordinados. Esto permitió identificar posibles áreas de mejora, implementar estrategias adecuadas y promover un ambiente de trabajo favorable, lo cual contribuirá al compromiso y fidelización de talento humano, asegurando una variable de éxito a la empresa.

Asimismo, se justifica de forma práctica, dado que permitirá a las empresas obtener información relevante sobre el estado actual de estas variables en las empresas que brindan servicios financieros. Con esta investigación, las organizaciones podrán identificar las causas que repercuten en el clima organizacional identificando a los más relevantes, así mismo conocer cuál es su incidencia en la satisfacción laboral de los subordinados, y con ello diseñar e implementar estrategias de mejora específicas. Esto les permitirá que su entorno laboral sea positivo, de tal manera que sus colaboradores se sientan motivados, valorados y comprometidos, lo cual tendrá un efecto directo en el rendimiento laboral y el éxito de la empresa.

También, la justificación metodológica, para llevar a cabo esta investigación, se utilizó diversas técnicas y métodos para recabar información con respecto a las dos variables, como cuestionarios, entrevistas y observaciones, que permitieron recopilar información precisa y confiable sobre el clima organizacional actual que se vive dentro de las organizaciones del rubro financiero y los efectos que tiene en la complacencia laboral de sus colaboradores en la ciudad de Huaraz en el año 2023. Además, se realizó un análisis de la información recopilada empleando la estadística, utilizando técnicas de evaluación y regresión múltiple, que permitieron recabar información sobre los vínculos que tiene las variables en la investigación, también se buscó determinar el nivel de incidencia que tiene el clima organizacional en la satisfacción de los colaboradores.

Para dar respuesta a la problemática se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de las empresas financieras de Huaraz, 2023. Por consiguiente se considera los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023; Establecer la relación que existe entre la supervisión con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023; Identificar la relación que existe entre la

comunicación con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Además, se formuló la hipótesis general: Existe una relación significativa y directa entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023. Y las hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023; Existe una relación directa y significativa entre la supervisión con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023; y, por último, Existe una relación directa y significativa entre la comunicación con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023.

En el ámbito internacional, en un estudio realizado por Osmani et al. (2022) el propósito fue evaluar la incidencia que tiene el clima de una organización con la satisfacción que perciben los colaboradores de las empresas de la república de Kosovo. Se empleó la encuesta para obtener datos de 200 colaboradores que constituyeron la muestra de dicha indagación, el análisis de datos que se realizó fue de correlación, análisis de regresión y la estadística descriptiva. Los resultados confirman la alta y positiva influencia de clima de las organizaciones con respecto a la sensación de satisfacción laboral de los colaboradores. En conclusión, se pudo evidenciar la existencia de diferentes climas en las organizaciones, pero la percepción de los trabajadores kosovares no muestra variabilidad.

Una investigación realizada por Ozsoy (2022) refiere que, la innovación es esencial para cambiar el entorno competitivo en las organizaciones y países, su propósito principal fue estimar la repercusión de un clima de innovación en las actitudes laborales de los empleados. Se desarrolló un estudio cuantitativo, que contó con la participación de 222 colaboradores en una encuesta online. Para evaluar los datos utilizó la metodología de análisis de regresión. Los resultados refieren que tiene una correlación indudable y fuerte entre la percepción de los colaboradores sobre la innovación en su satisfacción laboral y en el clima organizacional. En conclusión, el clima organizacional es fundamental para impulsar a los colaboradores en temas de innovación y mejora.

Bustamante et al. (2023) el propósito de su investigación fue conocer el clima laboral y nivel de satisfacción del personal de enfermería. Se empleó un enfoque cuantitativo y el cuestionario para recolectar datos de 51 participantes. Los resultados demostraron relación relevante entre los temas de estudio resaltando la dimensión de relación interpersonal con un indicador alto, positivo y moderado. En conclusión, se requieren mediciones y acciones periódicas para mantener estándares apropiados y aumentar la productividad, para ello la base es un adecuado clima laboral, la cual está estrechamente relacionado al nivel de complacencia en el centro de labores de los expertos en enfermería del sector público de salud del Perú.

Del mismo modo, en un estudio realizado por Bravo et al. (2023) en la provincia de Ayacucho, sobre la impresión del clima organizacional de los trabajadores del sector comercio. Su investigación fue de enfoque cuantitativo, se empleó el cuestionario para recopilar información de 176 empleados de diversas organizaciones comerciales. Los resultados muestran debilidades en áreas cruciales como la comunicación asertiva, la flexibilidad de horarios, y un ambiente de trabajo adecuado. Lo que indica una percepción moderadamente aceptable, pero con una tendencia negativa que se puede llegar a convertir en un clima malo. Se llega a concluir que, los gerentes de las Mypes deben diseñar métodos para mejorar las percepciones de los colaboradores sobre las instalaciones, condiciones de trabajo e impulsar el desempeño comercial de los miembros.

A nivel nacional, en nuestro país en el distrito de Chimbote una investigación realizada por Mejía y Polo (2023) cuyo propósito fue comprender cual es el vínculo entre la complacencia de los colaboradores del sector salud y como este se ve afectado por el clima de un centro de salud mental local. Los datos fueron recolectados a través de cuestionarios, donde participaron 18 colaboradores, se realizó un análisis y se extrajo la siguiente afirmación, la ausencia de una correlación considerable entre el ambiente laboral del centro de salud y satisfacción de los profesionales que laboran dentro de la instalación. En conclusión, se pudo evidenciar que el 89% de los colaboradores del centro médico admiten que el clima que se vive dentro de las instalaciones es bueno, mientras que el 11% indica que el clima del centro de salud es malo.

En otra investigación realizada en la ciudad de Chimbote por Hualcas (2022) con el objetivo de indagar si hay una conexión relevante entre el ambiente de trabajo y el nivel de complacencia de los subordinados. Estudio de nivel correlacional con enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal. Los métodos utilizados son deductivos, analíticos sintéticos y estadísticos, para ello participaron el total de 36 colaboradores de la empresa DEFUELS S.A. El resultado muestra la presencia de una conexión moderadamente positiva entre ambas variables de la investigación, también se pudo evidenciar la existencia de una percepción divergente entre los directivos y operarios. En conclusión, el clima de la organización repercute en la satisfacción de los ejecutivos y operarios de la organización.

A nivel local, en Huaraz se efectuó un estudio sobre el clima de las organizaciones y la satisfacción de sus colaboradores realizado por Asencios y Trejo (2023) cuyo propósito fue corroborar si existe una correlación entre el clima de la empresa movistar y la satisfacción de sus colaboradores en Huaraz para el año 2022. En el estudio se emplearon métodos de diseño aplicados, mixtos y no experimentales. La obtención de información fue posible a través de una encuesta a la población total de 42 colaboradores de la empresa Movistar. Los resultados obtenidos evidencian la existencia de un vínculo entre el clima del centro de labores y la satisfacción de los colaboradores. En conclusión, se puede confirmar que la satisfacción laboral de los colaboradores de movistar guarda relación con el clima de su centro de actividades y labores.

Una investigación fue realizada por Herrera (2023) en la provincia de Huaraz con el objetivo de identificar si existe vínculo entre el clima de trabajo que se presenta en el hospital de Huaraz y cuál es su incidencia en la satisfacción que percibe el personal obstétrico en el año 2022. Se empleó un método correlación no experimental, el total de población y muestra estuvo conformado por 50 profesionales de obstetricia que participaron de un cuestionario. Los resultados refieren una correlación positiva, alta y significativa entre clima de las instalaciones del hospital y satisfacción del personal obstétrico en Huaraz. Se concluye que, un buen clima organizacional requiere un trato empático y una asertiva comunicación entre colaboradores y directivos.

Acercas de las bases teóricas del proyecto de investigación, tenemos a la primera variable; el clima organizacional, la cual es el ambiente o entorno donde se desarrollan las relaciones laborales dentro de una empresa, además hace referencia

a un lugar donde los empleados se sienten seguros, motivados y satisfechos de lograr sus objetivos en una organización; García et al. (2014) mencionan que, el clima organizacional es aquel ambiente que perciben los colaboradores diariamente a través de las emociones y actitudes, el cual repercute en su desempeño y productividad de forma directa.

Asimismo, se sabe que en la actualidad se presentan climas negativos, pues cuantiosos empleados se desarrollan en un ambiente hostil dentro de su centro laboral, esto es causado por un mal liderazgo o por problemas interpersonales y también contribuye el cambio dentro de la organización, todo esto aporta a una baja productividad o un mal funcionamiento en las tareas dentro de la organización afectando al talento humano en su desarrollo y desenvolvimiento. Ochoa y Vicuña (2021) refieren que, el clima organizacional son aquellas características del entorno laboral en las organizaciones, la cual impactan en el comportamiento de las personas, ya que nos permite conocer los comportamientos del individuo dentro de las organizaciones; por ende, los factores que repercuten en el desempeño de los colaboradores vendrían a ser las emociones, el horario y el salario.

Del mismo modo, el compromiso organizacional surge a partir de la satisfacción que siente el colaborador dentro de la organización, involucrándose a tener un compromiso con los objetivos organizacionales, para ello es necesario que el empleador demuestre interés por sus colaboradores, lo que genera que el colaborador se sienta valorado, generando responsabilidad y el sentimiento de pertenencia (To y Huang, 2022). De acuerdo con Chumbe (2019) pone en manifiesto que, el compromiso de los trabajadores demuestra que la implicancia intelectual y emocional dentro de la empresa es buena y esto ayuda a la contribución para el éxito.

Por otra parte, la supervisión según Tan y Chou (2018) consideran que, esta referido a la intervención por el integrante más antiguo o con conocimientos de la profesión, al integrante más joven o grupo de personas de la misma profesión. Este método mejora el funcionamiento profesional del equipo más inexperto, para monitorear la calidad de cada servicio que ofertan los profesionales hacia los usuarios y/o consumidores. Por ello es importante que los encargados de cada área estén en la capacidad de realizar la inducción al nuevo personal para la integración a la organización. También deben hacer seguimiento de las actividades que desempeña cada colaborador dentro de la empresa.

Asimismo, la comunicación según los escritos de Chiavenato (2019) refiere que, consiste en llevar información y significado de una persona a otra, además es el acto de compartir datos, comprensión, conectar ideas y valores entre individuos; como, por ejemplo, al momento de realizar actividades en equipo, ya que debería ser mutua y constante para garantizar el cumplimiento de las metas. También la comunicación escrita puede llevarse a cabo a través de memorandos, carta, correos, mensajería u otros medios que permitan el uso de símbolos o palabras escritas. Generalmente se refiere como un mensaje, ya que facilita la posibilidad de consultar el contenido enviado, así como hacer referencia al mensaje original. Por otro lado, la detección de problemas laborales se debe realizar de manera oportuna, para buscar una solución adecuada.

En otro aspecto, la segunda variable; satisfacción laboral, de acuerdo con Li et al. (2020) mencionan que, viene a ser un factor que se da a nivel personal, donde se ve reflejado el apego y las emociones que llega a sentir el colaborador, respecto al trabajo que realiza, de igual modo es considerada como el conjunto de las cualidades desarrolladas por las personas hacia su entorno laboral; de acuerdo con Caballero (2020) refiere que, dependerá de cómo se den las circunstancias dentro del ambiente donde desarrollan sus labores, también se encuentra ligado a su estado anímico y se reflejará de forma negativa o positiva dentro de la organización.

Para llegar a sentir una satisfacción dentro del trabajo se debe cumplir con las condiciones adecuadas como la remuneración, promoción, condiciones de trabajo adecuada y la colaboración entre los trabajadores; cuando los colaboradores comprenden que la organización se preocupa por su bienestar, la satisfacción será mayor y la productividad aumentará de manera relativa (West y Sacramento, 2023). Este factor es muy complejo, pues los gerentes de hoy tienen que tomar decisiones para ayudar a elevar y potenciar el nivel de sus colaboradores para mantenerlos satisfechos y contentos emocionalmente para que sean más productivos (Tsai, 2022).

Por otro lado, las condiciones laborales no se enfocan solo en la seguridad, el aspecto físico y la higiene, además tiene un enfoque psíquico, de igual manera Tomczak (2022) menciona que, son aquellas características que están dentro del trabajo y de la organización que manifiestan el bienestar del empleado y su salud mental. También es importante que se respete las horas de trabajo de acuerdo con la ley laboral sin sobrecargarlos de trabajos extras al colaborador, para así no generar estrés y poco rendimiento durante la jornada laboral. Por otra parte, la seguridad tiene

la facultad de dar una respuesta a los riesgos o las amenazas de una manera más efectiva para estar preparados y estar prevenidos; Díaz (2023) indica que, es la ausencia de peligro y de circunstancias que puedan incitar daño psicológico, físico o material de los individuos y en la sociedad en general, asimismo la seguridad organizacional está compuesta por dos elementos, la seguridad y el sistema de gestión; el cual tiene como integración los procesos, acciones y políticas. Además, los colaboradores deben tener conocimiento acerca de los primeros auxilios, por ende, las organizaciones deben capacitar a su personal.

Por otra parte, Arrieta y Diaz (2016) aluden que, el sueldo es una cantidad monetaria o la equivalencia que adquiere el colaborador dentro de la organización por las tareas o actividades realizadas; es por esta razón que la compensación monetaria del salario se considera la contraprestación por el servicio brindado. Por otro lado, la remuneración dentro del tema de compensación por horas trabajadas o servicios prestados se evidencia que los colaboradores siempre esperan una buena compensación por su trabajo por el principio de equidad, esta definición es la comparación de lo que los trabajadores creen que deben recibir y otra de lo que merecen; según Muhammadm et al. (2019) refieren que, el pago salarial por los méritos alcanzados dentro del trabajo son incentivos económicos designados a los empleados, los cuales son aquellos que han obtenido en base a su desempeño individual dentro de la empresa, por ende motiva al empleado a superarse y ser más productivo al mismo tiempo incrementando el autoestima del individuo, beneficiando de este modo a la empresa (Hussainy, 2022).

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo aplicada, desde el punto de vista de Hernández et al. (2014) refieren que, los trabajos de investigación están caracterizados por la recolección de información, debido a que se realizan encuestas con la finalidad de verificar las hipótesis a partir de las evaluaciones numéricas y el procesamiento estadístico.

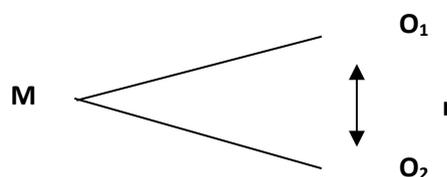
El enfoque fue cuantitativo, ya que las variables de estudio pueden ser medidas, esto nos permitió tener un enfoque controlado dentro de la observación que se realizó en la organización. Citando a Ahmadin (2022) menciona que, la compilación de datos y el análisis de estos es la forma de ver la realidad que sostiene el paradigma

positivista para encontrar un enfoque subjetivista del personal comprometido en el proceso.

En cuanto a su alcance fue de estudio descriptivo - correlacional, puesto que se buscó conocer el grado de relación o asociación que existe entre las dos variables, asimismo el periodo temporal fue transversal. Según Hernández y Mendoza (2018) indican que, la investigación correlacional se trata de recopilar información para así detallar los problemas que se identificó y poder demostrar cual es la relación de las variables.

En lo que respecta el diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. Esto significa que se llevó a cabo durante un periodo breve de tiempo, con un número específico de participantes que conformaron la muestra de la investigación. En este estudio, no se realizaron modificaciones ni manipulaciones en las variables de estudio, por lo que se considera no experimental. Según Nicomedes (2018) refiere que, la peculiaridad de este modelo de investigación es observar las variables de interés y se clasifica como corte transversal debido a que la información se recopilará en un momento específico. El propósito de este diseño es medir y describir las relaciones entre dos variables en ese momento determinado.

A continuación, se observa el esquema del diseño correlacional:



Del esquema mostrado (M) simboliza la muestra, (O1) hace referencia a la primera variable, clima organizacional. Asimismo, (O2) representa la medición del instrumento correspondiente a la segunda variable, satisfacción laboral de los analistas o asesores de crédito de las entidades de las microfinanzas de la ciudad de Huaraz. La posición vertical de O1 y O2 indica que la medición se realizó al mismo tiempo. La (r) denota la relación entre las variables de estudio.

Con respecto a las variables de la investigación; la definición conceptual de la variable 1: clima organizacional, es aquel grupo de percepciones que un colaborador puede tener respecto a una organización, estas percepciones podrían ser los procedimientos, prácticas y políticas (Jaime y Araujo, 2007). Asimismo, la definición operacional de la variable uno se determinó a través de sus dimensiones: compromiso organizacional, la supervisión y la comunicación. Además, los indicadores de esta

variable son los siguientes: Compromiso organizacional: motivación laboral, lealtad y percepción de permanencia. Supervisión: integración en el proceso, registro y seguimiento de actividades, evaluación de metas. Comunicación: detección de problemas, recursos de comunicación y trabajo en equipo. Por último, la escala de medición fue ordinal de tipo Likert (Nunca igual que 1, Rara vez igual que 2, A veces igual que 3, Casi siempre igual que 4 y Siempre igual que 5).

Con respecto a las variables de la investigación; la definición conceptual de la variable 1: clima organizacional, es aquel grupo de percepciones que un colaborador puede tener respecto a una organización, estas percepciones podrían ser los procedimientos, prácticas y políticas (Jaime y Araujo, 2007). Asimismo, la definición operacional de la variable uno se determinó a través de sus dimensiones: compromiso organizacional, la supervisión y la comunicación. Además, los indicadores de esta variable son los siguientes: Compromiso organizacional: motivación laboral, lealtad y percepción de permanencia. Supervisión: integración en el proceso, registro y seguimiento de actividades, evaluación de metas. Comunicación: detección de problemas, recursos de comunicación y trabajo en equipo.

En lo que respecta a la definición conceptual de la variable 2: Satisfacción laboral, es el grado de complacencia que siente un individuo con respecto a sus labores y la percepción del logro que adquiere al realizarlo (Sironi, 2019). De la misma manera, la definición operacional de la variable dos se determinó a través de sus dimensiones: condiciones laborales, seguridad y remuneración. Por otro lado, los indicadores de esta variable son: Condiciones laborales: estabilidad emocional, flexibilidad de horarios y carga de actividades. Seguridad: primeros auxilios, infraestructura, planes de contingencia. Remuneración: sueldo mensual, política de bonos e incentivos, beneficios sociales. Por último, la escala de medición fue ordinal de tipo Likert (Nunca igual que 1, Rara vez igual que 2, A veces igual que 3, Casi siempre igual que 4 y Siempre igual que 5).

La población fue constituida por 71 analistas de crédito que trabajan en las diversas entidades de microfinanciamiento con oficinas físicas en la ciudad de Huaraz. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) expresan que, la población está basada en eventos que tienen vínculos y tienden a relacionarse en ciertas particularidades. En cuanto al criterio de inclusión considero a los analistas o asesores de crédito de las microfinanzas. Por otro lado, dentro de los criterios de exclusión, no

se tuvo en cuenta a los gerentes, supervisores, personal administrativo, seguridad y personal de limpieza.

La muestra fue de tipo no probabilístico conformada por 60 colaboradores que trabajan como analistas de crédito en las diversas entidades de microfinanciamiento de la ciudad de Huaraz.

Según Jiménez (2020) la muestra se conforma por un fragmento representativo de la población, para lograr obtener una muestra adecuada se debe de aplicar conocimiento y experiencia para poder determinar y seleccionar el tamaño correcto de la muestra poblacional.

El muestreo se realizó con un total de $N = 71$ colaboradores, que trabajan como analistas de crédito en las diversas entidades de microfinanciamiento de la ciudad de Huaraz. Se halló a través de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

n= Muestra

N = Tamaño de la población = 71

Z= 95% confianza fijada por la investigación => 1.96

p= 50% Proporción de la población con característica deseada (éxito) => 0.50

q= 50% Proporción de la población sin las características deseadas (fracaso)=> 0.50

e = Margen de error dispuesto a cometer 5% => 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 71 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (71 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)} = 60$$

Con respecto a la técnica de recolección de datos, se empleó la encuesta con el propósito de corroborar la percepción de las variables; como el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral. La encuesta fue aplicada de manera física. De acuerdo con Lobe et al. (2020) manifiestan que, la integración, la colaboración o la operación entre los métodos de recopilación de datos se sugiere de manera inherente en las estrategias metodológicas y, por ende, en el proceso de triangulación de esos métodos.

En lo que respecta el instrumento para la recolección de datos, se empleó un cuestionario para la primera variable, que consta de 16 preguntas de opción múltiple, del mismo modo para la segunda variable se realizó 16 preguntas de opción múltiple; Hernandez y Duana (2020) mencionan que, el instrumento implica el recurso que contribuye a la recopilación de información para la investigación, ya sea digital o física.

Con respecto a la variable de clima organizacional se empleó una escala de valoración de 16 ítems, que se calificaron a través de un sistema de puntuación que va del 1 al 5, indicando: nunca, rara vez, a veces, casi siempre, siempre, de acuerdo a su orden respectivo. Con respecto a la variable dos se aplicó un cuestionario de satisfacción laboral que consta de 16 ítems, que se calificaron a través de una puntuación del 1 al 5; nunca, rara vez, a veces, casi siempre y siempre, de acuerdo al orden respectivo.

Para Ventura et al. (2017) aluden que, la validez se puede conceptualizar como el nivel en el cual la interpretación recibe respaldo tanto de la evidencia disponible como de la teoría que la sustenta. Para la presente investigación el cuestionario fue considerada de manera precisa y clara para luego ser aplicado, asimismo fue validada por tres expertos con experiencia relacionado a las variables de la investigación.

Ventura et al. (2017) también mencionan que, la confiabilidad puede ser interpretada como una característica inherente a las puntuaciones obtenidas en un examen, y en su concepción más tradicional se refiere a la proporción de variabilidad que refleja el margen de error en la medición es precisa y relacionada. Por lo tanto, una mayor confiabilidad se traduce en una menor incidencia de error en la medida. Es por ello que se realizó la aplicación a una muestra piloto mediante el procesamiento, donde se utilizó el estadígrafo Alpha de Cronbach.

De igual forma, el procedimiento es de la siguiente manera; el primer paso fue la encuesta, la cual se llevó a cabo en diversas entidades financieras de microfinanzas en la ciudad de Huaraz, administrándose de manera física, durante el mes de enero 2024 en diferentes horarios laborales, seguido a ello se recopiló la información de la muestra seleccionada a través del uso de los instrumentos validados, seguidamente los datos obtenidos fueron procesados en programas o softwares de análisis de datos, los cuales permitieron su mejor entendimiento, los métodos de estadística inferencial permitieron crear figuras y tablas que fueron de utilidad para una mejor exposición; como procedimiento final se realizó contrastaciones de las hipótesis planteadas en el

estudio verificando si se aceptan o rechazan, se empleó el programa Office para dicho procedimiento.

Para el análisis de los datos de esta investigación recopilada y la presentación de los resultados, se utilizaron IBM SPSS Statistics V.26, el cual nos permitió generar gráficos estadísticos y tablas. Además, este programa se empleó en la realización de pruebas de hipótesis, lo que facilitó la evaluación de la normalidad de los datos y el cálculo de los coeficientes de correlación para respaldar tanto las hipótesis específicas como la hipótesis general. En este contexto, el valor p , obtenido a través del programa, desempeñó un papel importante.

La presente investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta los aspectos éticos conforme al código de ética de la universidad César Vallejo, la cual se encuentra aprobado en la resolución del consejo universitario N° 0226-2020/ UCV. Existió confidencialidad, ya que los datos recopilados solo fueron utilizados con objetivos y propósitos investigativos, asegurando que no exista exposición de información a terceros. También fue de confiabilidad, debido a que los datos recolectados no fueron modificados, garantizando que se presentaran exactamente como se obtuvieron en la realidad. De la misma manera con respeto a la persona humana; las opiniones, respuestas, ideologías y conocimientos de los participantes acerca de las variables investigadas fueron consideradas con imparcialidad y sin prejuicios.

Todo esto con el objetivo de aseverar la validez y objetividad en los resultados. Por consiguiente, se tuvo en cuenta la veracidad de los datos e información dado que se aseguró que la información obtenida, correspondiente a las variables de estudio, se consignen de manera precisa y sin manipulación alguna. Del mismo modo, se respetó y valoró la participación intelectual de los investigadores y autores que se emplearon en el estudio. Además, los datos de los participantes del proceso de la compilación de datos se conservaron de manera confidencial, ello con el fin de obtener datos confiables y fidedignos, finalmente la investigación se desarrolló evitando el plagio de contenido en todo momento.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de clima organizacional en colaboradores de empresas financieras, Huaraz 2023

| Clima organizacional | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| Malo | 28 | 46,7% |
| Regular | 22 | 36,7% |
| Bueno | 10 | 16,7% |
| Total | 60 | 100,0% |

Nota. Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: En la tabla 1 revela que el 46.7% de los colaboradores consideran a la variable como “malo”, el 36.7% lo consideran como “regular”, mientras que el 16.7% de los mismos lo valoran como “bueno”.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de clima organizacional en colaboradores de empresas financieras, Huaraz 2023

| Niveles | Compromiso laboral | | Supervisión | | Comunicación | |
|---------|--------------------|------------|-------------|------------|--------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Malo | 28 | 46,7% | 25 | 41,7% | 28 | 46,7% |
| Regular | 20 | 33,3% | 24 | 40,0% | 17 | 28,3% |
| Bueno | 12 | 20,0% | 11 | 18,3% | 15 | 25,0% |
| Total | 60 | 100,0% | 60 | 100,0% | 60 | 100,0% |

Nota. Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: En la tabla 2 exterioriza que las dimensiones son consideradas por los recursos humanos como “malo” con un 46.7%, 41.7% y 46.7% proporcionalmente; así mismo el 33.3%, 40%, y 28.3% lo evalúan como “regular” legítimamente; finalmente nos damos cuenta de que los mismos lo hallan como “bueno” que representa el 20%, 18.3%, y 25% apropiadamente.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de empresas financieras, Huaraz 2024

| Satisfacción laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| Insatisfecho | 26 | 43,3% |
| Indiferente | 20 | 33,3% |
| Satisfecho | 14 | 23,3% |
| Total | 60 | 100,0% |

Nota. Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: En la tabla 3 se puede apreciar que el 43.3% de los encuestados se sienten “insatisfechos”, el 33.3% se encuentran “indiferentes”, mientras que el 23.3% de los mismos lo valoran como “satisfecho”.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral en colaboradores de empresas financieras, Huaraz 2023

| Niveles | Condiciones laborales | | Seguridad | | Remuneración | |
|--------------|-----------------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Insatisfecho | 24 | 40,0% | 27 | 45,0% | 27 | 45,0% |
| Indiferente | 20 | 33,3% | 20 | 33,3% | 19 | 31,7% |
| Satisfecho | 16 | 26,7% | 13 | 21,7% | 14 | 23,3% |
| Total | 60 | 100,0% | 60 | 100,0% | 60 | 100,0% |

Nota. Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: En la tabla 4 podemos observar que las dimensiones son estimadas por los colaboradores como “insatisfecho” con un 40%, 45% y 45% respectivamente; así mismo el 33.3%, 33.3% y 31.3% de los participantes le es “indiferentes” justamente; consecutivamente se observa que los mismos se valoran como “satisfecho” que personifica el 26.7%, 21.7% y 23.3% pertinentemente.

Tabla 5*Pruebas de normalidad entre clima organizacional y satisfacción laboral*

| Pruebas de normalidad | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima organizacional | 0,293 | 60 | 0,000 | 0,772 | 60 | 0,000 |
| Compromiso laboral | 0,294 | 60 | 0,000 | 0,771 | 60 | 0,000 |
| Supervisión | 0,265 | 60 | 0,000 | 0,788 | 60 | 0,000 |
| Comunicación | 0,295 | 60 | 0,000 | 0,764 | 60 | 0,000 |
| Satisfacción laboral | 0,275 | 60 | 0,000 | 0,781 | 60 | 0,000 |
| Condiciones laborales | 0,257 | 60 | 0,000 | 0,788 | 60 | 0,000 |
| Seguridad | 0,284 | 60 | 0,000 | 0,776 | 60 | 0,000 |
| Remuneración | 0,285 | 60 | 0,000 | 0,774 | 60 | 0,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: La tabla 5 ilustra que Kolmogorov-Smirnov funcionará porque (Sig. < 0,05) y (m>50). En consecuencia, dado que los datos no siguen una distribución normal, se rechaza la hipótesis (H). Afirmado esto, la correlación entre las variables y las dimensiones se comprobará mediante la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 6*Correlación entre la dimensión compromiso laboral y satisfacción laboral*

| Correlaciones | | Satisfacción laboral |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Compromiso laboral | Coefficiente de correlación |
| | | Sig. (bilateral) |
| | | N |
| | | ,827** 0.000 60 |

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

Nota. Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: Con un nivel de confianza del 99%, significación <0,01 y Rho de Spearman = 0,827, la Tabla 6 muestra que existe una correlación positiva altamente significativa entre la dimensión y la variable. En consecuencia, se acepta la H1, es decir, la asociación considerable entre la satisfacción laboral y la devoción al trabajo en el personal de las instituciones financieras de Huaraz, 2023.

Tabla 7*Correlación entre la dimensión supervisión y satisfacción laboral*

| Correlaciones | | Satisfacción laboral | |
|-----------------|-------------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Supervisión | Coeficiente de correlación | ,735** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 60 |

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

Nota. Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: Confirmamos que existe una correlación positiva significativa entre la dimensión y la variable con un nivel de confianza del 99%, con Sig. <0.01 y Rho de Spearman = 0.735, como lo demuestra la Tabla 7. En consecuencia, se acepta la H1, es decir, el hallazgo de que existe una correlación sustancial entre la felicidad laboral y la supervisión en los empleados de las instituciones financieras de Huaraz, 2023.

Tabla 8*Correlación entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral*

| Correlaciones | | Satisfacción laboral | |
|-----------------|--------------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Comunicación | Coeficiente de correlación | ,893** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 |
| | | N | 60 |

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

Nota. Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: Con un C.N. del 99% y Sig. <0.01, Rho de Spearman = 0.893, la Tabla 8 indica una correlación positiva muy significativa entre la dimensión y la variable. En consecuencia, se aprueba la H1, es decir, la proposición de que existe una correlación notable entre la felicidad laboral y la comunicación entre los colaboradores de las empresas financieras de Huaraz, 2023.

Tabla 9*Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral*

| Correlaciones | | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|---|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N |
| | | ,844** 0.000 60 |

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

Nota. Software Estadístico SPSS V26.

Interpretación: Con un nivel de significación <0.01 , 99% N.C., y Rho de Spearman = 0.844 en la Tabla 9, es evidente que existe una fuerte correlación positiva entre las variables. En consecuencia, se acepta la H1, es decir, la conclusión de que la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de las instituciones financieras de Huaraz, 2023, están significativa y directamente correlacionados.

IV. DISCUSIÓN

Se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, esto en base al aporte de Montalico (2021) quien sostiene que, las emociones son fundamentales en el compromiso que puede tener un subordinado y la satisfacción que puede mostrar con respecto a sus logros, en muchas ocasiones los empresarios se olvidan que los colaboradores son personas con sentimientos y emociones, el desconocimiento o el poco interés de las empresas por este tema les niega la posibilidad de elevar las emociones positivas de cada colaborador, los cuales son fundamentales para aprovechar al máximo el talento humano de cada uno. Considerando la información referida o mencionada, en la vigente investigación se realizó un análisis de la información recopilada, hallando que existe una correlación altamente positiva entre el clima laboral de las entidades y la satisfacción laboral de los subordinados de las financieras de la ciudad de Huaraz, debido a que el clima de trabajo, es muy determinante en la percepción de satisfacción personal, motivación y compromiso de los subordinados, en la actualidad los subordinados de las entidades crediticias de la ciudad de Huaraz refieren que están insatisfechos con su actual ambiente laboral, pues la falta de compromiso, la supervisión regular, la falta de comunicación eficiente son factores del clima laboral a mejorar por parte de todo el equipo humano de las entidades, así mismo las condiciones laborales, la seguridad y

remuneración son componentes de la satisfacción laboral a mejorar para ayudar a explotar el talento humano de cada colaborador, con ello se refleja que las entidades financieras están mostrando un nivel de interés muy bajo por el ambiente de trabajo y el bienestar de los subordinados desconsiderando que es un factor determinante de éxito. Los resultados tienen un grado de simultaneidad con lo hallado por Asencios y Trejo (2023) en su investigación que se desarrolló en la ciudad de Huaraz, con la finalidad de conocer si existe alguna conexión entre la satisfacción de los subordinados y el clima organizacional de la empresa Movistar, para lo cual emplearon, un número de participantes conformada por 42 colaboradores de Movistar. Los resultados revelaron un p-valor igual a 0.000 y un Rho de Spearman de 0.780, con ello concluyeron que hay un vínculo considerable entre la satisfacción que perciben los subordinados de Movistar y el ambiente organizacional en el que laboran. Asimismo, coinciden los resultados encontrados por Herrera (2023) quien menciona que, hay una correlación muy sólida entre el clima de trabajo del hospital de Huaraz y la satisfacción de los subordinados del área de obstetricia, pues los datos obtenidos de su investigación presentan valores de p-valor igual a 0,000 y un R de Spearman igual a 0.900, dentro de su análisis refiere que un buen trato y una comunicación adecuada en la organización permite una mejor satisfacción personal. La falta de interés del tema por los administradores de las microfinancieras de la ciudad de Huaraz puede generar un clima laboral con muchas deficiencias generando que los colaboradores se sientan cargados de responsabilidades, no cuenten con tiempo personal, que sientan que no son valorados de forma correcta, entre otros. Los directivos de las entidades financieras establecen las metas y objetivos a lograr de corto a largo plazo, para lograrlo tienen que un equipo conformado por un personal competente y calificado, pero no darle importancia a un factor clave como el clima laboral puede jugar en contra de las aspiraciones de la empresa, la carencia de un sistema de comunicación e información efectiva, la falta de supervisión constructiva, la escasez de reconocimiento y premiación al esfuerzo, son factores a mejorar en las entidades, dejando ver la gestión deficiente por parte de la administración y el manejo del talento humano en las entidades financieras.

Respecto con el primer objetivo específico: existe una relación significativa entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023. Dentro de la tabla 6 se puede constatar, la existencia de una correlación muy fuerte y positiva entre las variables, evidenciado

con un valor de 0.827 de acuerdo al Rho de Spearman, lo cual indica que el compromiso de los colaboradores guarda una relación significativa con la satisfacción personal que puedan llegar a tener con respecto a su desarrollo personal y profesional. Con el resultado obtenido se puede evidenciar que el compromiso de los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz está influenciado en su mayor parte por la satisfacción laboral que puedan percibir en sus centros de trabajo. Los resultados correspondientes al objetivo 1 son compatibles a los resultados obtenidos por Chiang et al. (2024) quienes realizaron una investigación de enfoque descriptivo, corte transversal y diseño no experimental. Con la finalidad de analizar la correlación entre el compromiso y la satisfacción laboral de los colaboradores que laboran en puestos de administración privada y pública, la muestra estuvo conformada por 528 colaboradores y los resultados revelan que existe una correlación significativa entre las variables, a su vez refieren que los participantes presentan niveles bajos de satisfacción principalmente por la falta de reconocimiento. Sumado a ello Mendoza et al. (2024) realizaron una investigación en una empresa pública, con el fin de conocer si existe una relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en un periodo postpandemia, para ello emplearon un enfoque cuantitativo, con una metodología descriptiva correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 73 participantes que ocupaban puestos de funcionarios públicos. Los resultados del estudio evidenciaron un Rho de Spearman de 0.603, permitiéndoles indicar que existe una relación moderada entre las variables clima y satisfacción laboral, por ende, concluyeron que un clima organizacional positivo, contribuye a una mayor satisfacción de los colaboradores.

De acuerdo con el objetivo específico 2: establecer la relación que existe entre la supervisión con la satisfacción laboral entre los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023. Esto en base al aporte de Tan y Chou (2018) quienes sostienen que, la supervisión tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral de los consejeros escolares, su investigación revela que la supervisión está positivamente relacionada con la autoeficacia, competencia y participación laboral de estos profesionales. Dentro de la tabla 7 de las variables investigadas, según el método de Spearman, se evidencia una correlación de $\rho=0.735$, lo cual indica que tiene una conexión positiva significativa. Este descubrimiento indica que podría haber un vínculo entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de las

entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023. A la vez esto puede contrastarse con la investigación realizada por Saldaña (2021) quien menciona que, la supervisión y la satisfacción laboral están estrechamente vinculadas, con una correlación positiva alta de 0.660, lo cual respalda los resultados encontrados en este estudio. El enfoque metodológico fue básico, descriptivo-correlacional, utilizando un diseño no experimental y de corte transversal.

También se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Estos análisis confirman la congruencia de nuestros hallazgos con investigaciones previas y refuerza la validez de nuestros resultados. También podemos basarnos en otras investigaciones para contrastar los resultados obtenidos y así formar una mejor idea a lo que se refiere supervisión y de cómo afecta a la satisfacción laboral. Basándose en la teoría de supervisión, descrita por Robbins y DeCenzo (2017) refieren que, se entiende como un conjunto de actividades técnicas y especializadas destinadas a utilizar de manera eficiente cada factor necesario para llevar a cabo los procesos laborales. Estos factores pueden incluir equipo, materia prima, mano de obra, maquinaria, dinero, herramientas, y otros factores, ya sean directos o indirectos, que participan en la creación de productos o también en la prestación de servicios. Esto se puede corroborar mediante el estudio realizado por Peláez en dicho estudio, se concluyó que una supervisión deficiente del personal conlleva a una disminución en la productividad en las áreas correspondientes. Además, se encontró que las etapas de supervisión del personal se sitúan en un nivel bajo según la escala Likert, y al medir las dimensiones, estas se califican como bajas, mientras que la organización se posiciona en un nivel medio. De tal manera al contrastar el análisis de los hallazgos logrados junto a los autores La investigación determinó que existe una estrecha conexión entre la supervisión y el rendimiento laboral, lo que implica que los colaboradores son más eficientes y muestran un mejor desempeño cuando reciben una supervisión adecuada. Además, se ratificó la presencia de una relación causal que se observa tanto antes como durante y después del proceso de supervisión.

De acuerdo con el objetivo específico 3: identificar la relación que existe entre la comunicación con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023. Esto en base del aporte de los escritos de Chiavenato (2019) donde sostiene que, destaca la comunicación como un elemento fundamental para la satisfacción laboral, la eficaz transmisión de información dentro de las organizaciones promueve un ambiente de trabajo colaborativo y transparente,

lo que impacta positivamente en el bienestar de los empleados. Dentro de la tabla 8 se identificó una correlación entre las variables de la investigación, según el método de Spearman, evidenciando un valor de $\rho = 0.893$. Esto indica la presencia de una asociación positiva significativa, lo que revela la existencia de una relación entre la comunicación con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023. En contraposición al estudio realizado por Orderique (2018) donde, se evidencia que las dimensiones del clima laboral que más contribuyeron a la insatisfacción fueron las políticas administrativas (39.5%), el desarrollo de tareas (39.5%) y las relaciones sociales (30.2%). Por lo tanto, resulta crucial promover una comunicación asertiva para compartir variada información, estrategias, metas y actividades con el equipo, y viceversa. Cuando se requiere coordinación entre colaboradores para realizar una tarea conjunta, esto resulta de suma importancia y es esencial para el funcionamiento continuo de la organización. Fomenta un espíritu de cooperación entre los subordinados y evita posibles rivalidades entre ellos. Para garantizar su eficacia, es necesario crear un entorno que facilite la comunicación en un ambiente de igualdad Leon (2021). Por otra parte, la investigación de Zuñiga (2019) refiere que, la comunicación interna predominante es de baja calidad, la transmisión de mensajes desde las instancias jerárquicamente superiores hacia las inferiores en una organización, siendo la dimensión más deficiente con un 60%. En cuanto a la satisfacción laboral, se observa un nivel moderadamente satisfactorio, destacando el reconocimiento laboral con un 54%. Mencionando los pros y los contras de la información recopilada y haciendo un Pareto la información que más se asemeja a nuestros resultados es la investigación realizada por Saldaña (2021) el cual muestra que es muy importante la comunicación dentro de la organización.

V. CONCLUSIONES

Concluimos que las entidades financieras de la ciudad de Huaraz actualmente cuentan con un clima laboral deficiente, esto se ve reflejado en la satisfacción laboral de sus colaboradores, por lo cual deben buscar estrategias y métodos que les permitan mejorar el ambiente de trabajo, la comunicación y la eficiencia de los colaboradores. Además, pudimos contrastar la hipótesis general, es decir se determinó la existencia de una correlación firme y considerable entre el clima organizacional de las entidades financieras y la satisfacción laboral de los colaboradores en la ciudad de Huaraz, evidencia de ello son los valores hallados; $p = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.844. Asimismo, podemos indicar que el clima organizacional de cada organización es distinto y la satisfacción que tienen los colaboradores difiere dependiendo de su actual centro de labores.

Respecto al primer objetivo específico, el compromiso laboral es fundamental para el funcionamiento correcto de los elementos de la organización con la finalidad de lograr sus objetivos y metas, para lograr ello se tiene que considerar e incluir las aspiraciones de todos los colaboradores. Con respecto al primer objetivo específico se puede concluir que se pudo contrastar la existencia de una correlación firme entre el compromiso laboral que presentan los colaboradores y su satisfacción personal a cerca del desarrollo de sus labores en las entidades financieras de Huaraz, debido al resultado obtenido con el Rho de Spearman igual a 0.827. Con lo mencionado podemos indicar que el compromiso laboral es un factor imprescindible en la satisfacción de los colaboradores de las financieras de la ciudad de Huaraz.

Respecto al objetivo específico 2, la supervisión y su impacto en la satisfacción laboral es que este vínculo es fundamental para el rendimiento y el bienestar de los colaboradores en cualquier organización. De acuerdo con el estudio realizado se demostró que existe una relación entre ambas, las cuales según el cuadro hay un 99% y Sig. <0.01, y Rho de Spearman = 0.735; de relación significativa entre la supervisión y satisfacción laboral. Se concluye que para una supervisión efectiva no solo implica el control y la dirección de las actividades laborales, sino también el apoyo y la motivación del personal. Cuando los líderes adoptan un enfoque colaborativo y comunicativo en su supervisión, se fortalece la relación entre los empleados y la administración, lo que conduce a un aumento en la satisfacción laboral.

Respecto al objetivo específico 3, la comunicación laboral y su impacto en la satisfacción laboral es clara: una comunicación efectiva es la columna vertebral de un entorno laboral saludable y productivo. Según los resultados obtenidos demuestran que hay un 99% y Sig. <0.01, Rho de Spearman = 0.893; de relación significativa entre la comunicación y satisfacción laboral, de tal forma se concluye que, la claridad y la empatía en la comunicación entre colegas y líderes no solo fomentan relaciones laborales sólidas, sino que también promueven un sentido de pertenencia y colaboración en el equipo. Cuando se establecen canales de comunicación transparentes y accesibles, se reducen los malentendidos y se facilita el intercambio de ideas y retroalimentación constructiva.

VI. RECOMENDACIONES

Las financieras de la ciudad de Huaraz deben diseñar un clima organizacional adecuado, esto debido a que es elemento decisivo en la percepción de satisfacción que tienen los colaboradores, para lograr ello se recomienda a las entidades financieras generar una buena comunicación, un ambiente de confianza, brindar capacitaciones para desarrollo personal y profesional, además deben de reconocer los logros y esfuerzos de cada colaborador para contar con un personal eficiente y satisfecho.

Se recomienda a las entidades financieras de Huaraz potenciar el compromiso laboral de los colaboradores, pues este factor es imprescindible para contar con un equipo eficiente que ayude a lograr las metas organizacionales, para ello deben de promover una cultura de transparencia e innovación, donde cada logro conseguido por la organización se pueda celebrar con los colaboradores, a su vez se debe potenciar sus habilidades para impulsar su crecimiento profesional, con el fin de que pueda lograr sus aspiraciones en la organización.

Las financieras deben invertir en el desarrollo de habilidades en supervisión de sus líderes y gerentes. Esto puede lograrse mediante programas de formación que cubran tanto las competencias técnicas como las habilidades interpersonales requeridas para una supervisión eficaz, tales como la comunicación, el liderazgo y la gestión de conflictos. Además, es importante fomentar una cultura organizacional que valore y promueva la supervisión colaborativa y el apoyo mutuo entre líderes y colaboradores. Al priorizar la mejorar continuamente en la calidad de la supervisión, las organizaciones pueden esperar no solo un aumento en la satisfacción laboral, sino también en la productividad y el compromiso de sus equipos.

Las organizaciones deberían implementar políticas y prácticas que fomenten una comunicación laboral efectiva y abierta. Esto puede incluir la creación de espacios para el intercambio regular de información y la celebración de reuniones periódicas donde se fomente el diálogo entre colegas y líderes. Además, es importante promover la inclusión y diversidad en la comunicación laboral, asegurándose que todos los miembros del equipo tengan voz y sean escuchados. Asimismo, se deben utilizar herramientas tecnológicas apropiadas para facilitar la comunicación en entornos laborales remotos o distribuidos. Al priorizar una comunicación clara, transparente y respetuosa, las organizaciones pueden fortalecer la cohesión del equipo y mejorar la satisfacción laboral de sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Ahmadin (2022). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. *Jurnal Kajian Sosial Dan Budaya: Tebar Science*, 6(1), 104–113. <http://ejournal.tebarscience.com/index.php/JKSB/article/view/103>
- Arrieta, P. S. y Diaz, B. Y. F. (2016). *Calidad de vida laboral y la compensación salarial en Colombia*. AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/667>
- Asencios, H. A. M. y Trejo, R. S. M. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Movistar, Huaraz, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo; PE]. repositorio.ucv.edu.pe. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111561>
- Azaña, M. H. E. y Mozo, C. A. J. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Seda Chimbote S.A., 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo; PE]. renati.sunedu.gob.pe. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3027359>
- Bravo, R. L. M., Egusquiza, R. M. J., Ruiz, C. M. y Manrique, N. M. (2023). Organizational climate in the SMEs of the commerce sector in the city of Ayacucho. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 171–184. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Bustamante, V. M. L., Gálvez, Díaz Norma Del Carmen y Arrunategui, H. B. P. (2023). Organizational climate and job satisfaction of nursing staff in the public health system in Peru. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 150–161. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.10>
- Caballero, R. K. (2020). El concepto de 'satisfacción en el trabajo' y su proyección en la enseñanza. *Profesorado: revista de curriculum y formación del profesorado*. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/91843>
- Chiang, V. M. M., Escalona, T. K. y Rivera, C. M. J. (2024). Compromiso organizacional y satisfacción laboral, análisis de clases latentes en trabajadores de administración pública y privada. *Ciencias Administrativas* (23), 5.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (M. P. Guzmán Brito, Ed.) (Décima edición, revisada y actualizada). McGraw Hill.

- Chumbe, G. E. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de las empresas automotrices - Pucallpa 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión; PE]. repositorio.upeu.edu.pe.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3082>
- Díaz, P. F. J. y Carrasco, G. M. E. (2020). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 63(4), 52. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Díaz, Z. P. (2023). *Prevención de riesgos laborales: Seguridad y salud laboral* (3ª ed.). Paraninfo.
- García, S. A., Ortega, A. P. y Reyes, L. I. (2014). Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta De Investigación Psicológica*, 4(1), 1370–1384.
[https://doi.org/10.1016/S2007-4719\(14\)70381-3](https://doi.org/10.1016/S2007-4719(14)70381-3)
- Hernandez, M. S. y Duana, A. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista Lucio Maria del Pilar. (2014). *Metodología de la investigación* (6. ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, S. R. y Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Herrera, M. M. L. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de obstetricia de un hospital de Huaraz, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo; PE]. repositorio.ucv.edu.pe.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108897>
- Hualcas, A. M. (2022). *Clima y satisfacción laboral de los colaboradores administrativos y operativos en la empresa Peruana de Combustibles SA-Chimbote, 2020* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Trujillo; PE]. renati.sunedu.gob.pe. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3346236>
- Hussainy, S. S. (2022). Organizational climate: from literature review to agenda ahead. *Int J Eng Technol Manage Res*, 9(1), 44–62.
https://www.granthaalayahpublication.org/ijetmr-ojms/index.php/ijetmr/article/view/IJETMR22_A01_3008

- Jaime, S. P. y Araujo, C. Y. (2007). Clima y cultura organizacional: ¿dos constructos para explicar un mismo fenómeno? *Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM*, 19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486886>
- Jiménez, B. I. C. (2020). *El triángulo lógico. Una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación*. <https://doi.org/10.5294/978-958-12-0555-4>
- Leon, E. V. R. (2021). *Comunicación interna y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, distrito de Huacho – Lima provincias, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo; PE]. repositorio.ucv.edu.pe.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78039>
- Li, Y., Huang, H. y Chen, Y.-Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119, 105640. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640>
- Lobe, B., Morgan, D. y Hoffman, K. A. (2020). Qualitative data collection in an era of social distancing. *International Journal of Qualitative Methods*, 19, 1609406920937875. <https://doi.org/10.1177/1609406920937875>
- Madhura, B. (2020). The Impact of Organizational Climate on Organizational Commitment. *Asian Journal of Management*, 11(1), 11. <https://doi.org/10.5958/2321-5763.2020.00003.7>
- Mejia, C. K. R. y Polo, C. H. M. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de salud del centro de salud mental comunitario, Chimbote 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Santa; PE]. repositorio.uns.edu.pe.
<https://repositorio.uns.edu.pe/handle/20.500.14278/4304>
- Mendoza, A. C. M., Jiménez, S. M. N., Poveda, R. A. y Lara, A. L. (2024). Postpandemia: clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa pública. *Revista Científica Y Tecnológica VICTEC*, 5(8), 81–94. <https://doi.org/10.61395/victec.v5i8.142>
- Montalico, N. J. M. (2021). *La satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Tacna, Región de Tacna, año 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, PE]. repositorio.concytec.gob.pe

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_7e923d5f77021f8eae3893557832aaaa

- Muhammadm, H. A., Nasina, M. D. y Loganathan, S. (2019). Influence of Salary, Promotion, and Recognition toward Work Motivation among Government Trade Agency Employees. *International Journal of Business and Management*, 14(4), 48. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v14n4p48>
- Nabella, S. D., Rivaldo, Y., Kurniawan, R., Nurmayunita, N., Sari, D. P., Luran, M. F., Amirullah, A., Saputra, E. K., Rizki, M. y Sova, M. (2022). The Influence of Leadership and Organizational Culture Mediated by Organizational Climate on Governance at Senior High School in Batam City. *Journal of Educational and Social Research*, 12(5), 119–130. <https://doi.org/10.36941/jesr-2022-0127>
- Nanjundeswaraswamy, T. S., Kavya, M. A. y Sanjana, C. M. (2020). Job satisfaction of employees working in manufacturing SMEs. *Proceedings on Engineering Sciences*, 2(1), 13–20. <https://doi.org/10.24874/PES02.01.002>
- Nicomedes, T. E. N. (2018). Tipos de Investigación. *repositorio.usdg.edu.pe*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Ochoa, H. A. R. y Vicuña, R. C. S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa de transportes Shon's* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; PE]. cybertesis.unmsm.edu.pe. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16858>
- Orderique, Chamocho Luz Cecilia Del Rosario. (2018). *Clima Laboral Y Satisfacción Laboral En El Grupo Ocupacional: Técnicos En Enfermería Del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo; PE]. repositorio.ucv.edu.pe. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34547>
- Osmani, F., Sejdiu, S. y Jusufi, G. (2022). Organizational climate and job satisfaction. *MANAGEMENT-JOURNAL of CONTEMPORARY MANAGEMENT ISSUES*, 27(1), 361–377. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.20>
- Ozsoy, T. (2022). The Effect of Innovative Organizational Climate on Employee Job Satisfaction. *MARKETING and MANAGEMENT of INNOVATIONS*, 2(1), 9–16. <https://doi.org/10.21272/mmi.2022.2-01>
- Peláez, C. A. E. *La supervisión del personal y su incidencia en la productividad del área de fiscalización de la subgerencia de licencias y comercialización; Municipalidad Provincial de Trujillo, años 2016-2017* [Tesis de pregrado,

- Universidad Nacional de Trujillo; PE]. [dspace.unitru.edu.pe. https://dspace.unitru.edu.pe/items/5def99b5-b4a1-4287-9974-2fe799e9b095](https://dspace.unitru.edu.pe/items/5def99b5-b4a1-4287-9974-2fe799e9b095)
- Rengifo, S. H. M. (2021). *La satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional: estudio contextualizado a Italika motos 2020* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, PE]. [tesis.usat.edu.pe. https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3943](https://tesis.usat.edu.pe)
- Robbins, S. P. y DeCenzo, D. A. (2017). *Supervisión* (12va. Ed.). Pearson Educación.
- Rojas, S. M., Rosas, G. E., Xequé, M. Á. S., García, R. I. y Padrón, M. N. Z. (2022). Leadership style and organizational climate in nursing professionals of a public hospital, Mexico. *Sanus*, 7. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.296>
- Saldaña, Q. S. F. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública de Lima Metropolitana 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo; PE]. [repositorio.ucv.edu.pe. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58939](https://repositorio.ucv.edu.pe)
- Sironi, E. (2019). Job satisfaction as a determinant of employees' optimal well-being in an instrumental variable approach. *Quality & Quantity*, 53(4), 1721–1742. <https://doi.org/10.1007/s11135-019-00835-3>
- Tan, S. Y. y Chou, C. C. (2018). Supervision Effects on Self-Efficacy, Competency, and Job Involvement of School Counsellors. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 28(1), 18–32. <https://doi.org/10.1017/jgc.2017.19>
- To, W. M. y Huang, G. (2022). Effects of equity, perceived organizational support and job satisfaction on organizational commitment in Macao's gaming industry. *Management Decision*, 60(9), 2433–2454. <https://doi.org/10.1108/MD-11-2021-1447>
- Tomczak, M. T. (2022). How can the work environment be redesigned to enhance the well-being of individuals with autism? *Employee Relations: The International Journal*, 44(6), 1467–1484. <https://doi.org/10.1108/ER-12-2021-0535>
- Tsai, C. (2022). The Organizational Climate and Employees' Job Satisfaction in the Terminal Operation Context of Kaohsiung Port1. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 30(3), 373–392. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2014.12.007>
- Ventura, L. J. L., Arancibia, M. y Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al [The importance of reporting validity and reliability in measuring

instruments: Comments to Arancibia et al]. *Revista medica de Chile*, 145(7), 955–956. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>

West, M. A. y Sacramento, C. A. (2023). Creativity and innovation: The role of team and organizational climate. *Sciencedirect*, 317–337. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91840-4.00024-4>

Zuñiga, C. A. J. (2019). *Comunicación Interna Y Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Asistenciales Del Hospital Regional De Ayacucho - 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo; PE]. repositorio.ucv.edu.pe. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37847>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

| Operacionalización de variable 1 | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|---------------------------|---|----------|---|
| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas de medición |
| Clima organizacional | De acuerdo con Jaime y Araujo (2007) se define como: "La apreciación que los colaboradores de una empresa tienen con respecto a sus políticas, prácticas y procedimientos que se aplican en el ambiente laboral, las cuales a su vez constituyen un conjunto de elementos a considerar en la complacencia laboral" | La variable uno se medirá a través de sus dimensiones: compromiso organizacional, la supervisión y la comunicación. | Compromiso Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> Motivación laboral Lealtad Percepción de permanecía | 1 al 6 | Escala ordinal <ul style="list-style-type: none"> Nunca (1 puntos) |
| | | | Supervisión | <ul style="list-style-type: none"> Integración en el proceso Registro y seguimiento de actividades Evaluación de metas | 7 al 11 | <ul style="list-style-type: none"> Rara vez (2 punto) A veces (3 puntos) |
| | | | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> Detección de problemas Recursos de comunicación Trabajo en equipo | 12 al 16 | <ul style="list-style-type: none"> Casi siempre (4 puntos) Siempre (5 puntos) |

Operacionalización de variable 2

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas de medición |
|----------------------|---|---|-----------------------|---|--------------|---|
| Satisfacción laboral | De acuerdo con Sironi et al. (2019) se define como: “el nivel de satisfacción que siente una persona con respecto a su trabajo y la sensación de logro que obtiene al hacerlo “ | La variable dos se medirá a través de sus dimensiones: condiciones laborales, seguridad y remuneración. | Condiciones laborales | <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad emocional • Flexibilidad de horarios • Carga de actividades | 1 al 6 | Escala ordinal <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nunca (1 puntos) |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios • Infraestructura • Planes de contingencia | 7 al 11 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rara vez (2 punto) ▪ A veces (3 puntos) |
| | | | Remuneración | <ul style="list-style-type: none"> • Sueldo mensual • Políticas de bonos e incentivos • Beneficios sociales | 12 al 16 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Casi siempre (4 puntos) ▪ Siempre (5 puntos) |

Anexo 2: Matriz de consistencia

| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variable y dimensiones | Métodos y técnicas |
|---|---|--|---|---|
| <p>Problema general: ¿Como se relaciona el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023? ¿Qué relación existe entre la supervisión con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023? ¿Qué relación existe entre la comunicación con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023? | <p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la relación que existe entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023. Establecer la relación que existe entre la supervisión con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023. Identificar la relación que existe entre la comunicación con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023. | <p>Hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe una relación directa y significativa entre el compromiso organizacional con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023. Existe una relación directa y significativa entre la supervisión con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023. Existe una relación directa y significativa entre la comunicación con la satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023. | <p>Variable independiente: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Compromiso organizacional Supervisión Comunicación <p>Variable dependiente: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Condiciones laborales Seguridad Remuneración | <p>Población: 71 colaboradores</p> <p>Método: SPSS</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – transversal</p> <p>Técnica: encuesta en escala Likert</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> |

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Clima organizacional

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu participación respondiendo con honestidad el presente cuestionario.

Por favor, lea cuidadosamente cada uno de ellos y responda con sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente marque una "X" en el espacio que corresponda a sus sentimientos, pensamientos o acciones.

Para los siguientes enunciados se considera la escala de valoración de "1 a 5".

| Valor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|------|----------|---------|--------------|---------|
| Escala | Nuca | Rara vez | A veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIONES | | Opciones | | | | |
|---------------------------------|---|----------|---|---|---|---|
| N° | Dimensión 1: Compromiso laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Motivación laboral | | | | | | |
| 1 | ¿Considera Ud. que la organización promueve la motivación a sus colaboradores? | | | | | |
| 2 | ¿Considera Ud. que Influye el grado de motivación en el desempeño laboral? | | | | | |
| Lealtad | | | | | | |
| 3 | ¿Considera que en la organización existe lealtad entre los colaboradores? | | | | | |
| 4 | ¿Sentirías lealtad hacia la empresa en caso de un cambio de liderazgo o una fusión? | | | | | |
| Percepción de permanecía | | | | | | |
| 5 | ¿Existen oportunidades de crecer profesionalmente en la organización? | | | | | |
| 6 | ¿Se siente satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento profesional en la empresa? | | | | | |

| Dimensión 2: Supervisión | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Integración en el proceso | | | | | | |
| 7 | ¿Considera Ud. que su trabajo es supervisado constantemente? | | | | | |
| 8 | ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con plan de integración para los nuevos colaboradores? | | | | | |
| Registro y seguimiento de actividades | | | | | | |
| 9 | ¿La entidad cuenta con un sistema de registro y seguimiento de actividades? | | | | | |
| Evaluación de metas | | | | | | |
| 10 | ¿Las actividades se ejecutan en función a metas y objetivos establecidos? | | | | | |
| 11 | ¿Las evaluaciones realizadas, ayudan a mejorar las actividades y tareas? | | | | | |
| Dimensión 3: Comunicación | | | | | | |
| Detección de problemas | | | | | | |
| 12 | ¿Considera Ud. que la institución fomenta y promueve la comunicación formal? | | | | | |
| 13 | ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con un plan de respuesta ante la detección de problemas? | | | | | |
| Recursos de comunicación | | | | | | |
| 14 | ¿Considera Ud. que la organización cuenta con los recursos de comunicación necesarios para realizar mejor su trabajo? | | | | | |
| 15 | ¿La empresa utiliza alguna plataforma de gestión de proyectos para mantener a los miembros del equipo informados sobre el progreso de los proyectos? | | | | | |
| Trabajo en equipo | | | | | | |
| 16 | ¿Existe comunicación, participación y colaboración entre el personal de las diversas oficinas? | | | | | |

Satisfacción laboral

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu participación respondiendo con honestidad el presente cuestionario.

Por favor, lea cuidadosamente cada uno de ellos y responda con sinceridad. No hay respuestas correctas o incorrectas, simplemente marque una "X" en el espacio que corresponda a sus sentimientos, pensamientos o acciones.

Para los siguientes enunciados se considera la escala de valoración de "1 a 5".

| Valor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|------|----------|---------|--------------|---------|
| Escala | Nuca | Rara vez | A veces | Casi siempre | Siempre |

| DIMENSIONES | | Opciones | | | | |
|--------------------------------|---|----------|---|---|---|---|
| Nº | Dimensión 1: Condiciones laborales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Estabilidad emocional | | | | | | |
| 1 | ¿Se considera Ud. una persona emocionalmente estable? | | | | | |
| 2 | ¿Frente a situaciones complejas, mantiene Ud. la calma? | | | | | |
| Flexibilidad de horario | | | | | | |
| 3 | ¿Le permiten a Ud. adecuar su horario laboral acorde a sus necesidades? | | | | | |
| 4 | ¿A Ud. le permiten realizar trabajos remotos si le surge una emergencia y no puede acudir a su centro de labores? | | | | | |
| Carga de actividades | | | | | | |
| 5 | ¿La planificación y organización de carga de actividades es la más adecuada en su centro laboral? | | | | | |
| 6 | ¿Se le exige a Ud. horas extras por no alcanzar la meta diaria? | | | | | |

| Dimensión 2: Seguridad | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|--|
| Primeros auxilios | | | | | | | |
| 7 | ¿Ha presenciado Ud. una situación que requiera de primeros auxilios en su centro de trabajo? | | | | | | |
| 8 | ¿La empresa brinda capacitación de seguridad y primeros auxilios? | | | | | | |
| Infraestructura | | | | | | | |
| 9 | ¿Cree Ud. que la infraestructura donde trabaja es la adecuada para el cumplimiento de su labor? | | | | | | |
| 10 | ¿Considera Ud. que el equipamiento en su centro de trabajo es la adecuada? | | | | | | |
| Planes de contingencia | | | | | | | |
| 11 | ¿La empresa cuenta con planes de contingencia? | | | | | | |
| Dimensión 3: Remuneración | | | | | | | |
| Sueldo mensual | | | | | | | |
| 12 | ¿El sueldo que Ud. percibe justifica la labor que realiza? | | | | | | |
| 13 | ¿Considera Ud. que el sueldo mensual que percibe permite cubrir sus necesidades básicas? | | | | | | |
| Políticas de bonos e incentivos | | | | | | | |
| 14 | ¿Recibe Ud. bonos de reconocimiento por cumplimiento de metas? | | | | | | |
| 15 | ¿Considera Ud. que los incentivos de la empresa le motivan a cumplir las metas planteadas al mes? | | | | | | |
| Beneficios sociales | | | | | | | |
| 16 | ¿La empresa brinda programas de desarrollo profesional que permitan crecer a sus colaboradores? | | | | | | |

Anexo 4: Validación del instrumento por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UUCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Medición de la satisfacción laboral”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | LAZARO DIAZ JUAN RENEE |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Gestión de organizaciones |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | No corresponde |

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala:

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Medición del clima organizacional |
| Autor: | Cruz Reyes Gabina Yeny Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery |
| Procedencia: | Del autor |
| Administración: | Virtual |

| | |
|-----------------------|--|
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Analistas o asesores de crédito de las microfinanzas de Huaraz. |
| Significación: | La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. |

9. Soporte teórico

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------|-------------------------|---|
| Satisfacción laboral | Condiciones laborales | Para llegar a sentir una satisfacción dentro del trabajo se debe cumplir con las condiciones adecuadas como la remuneración, promoción, condiciones de trabajo adecuada y la colaboración entre los trabajadores; cuando los colaboradores comprenden que la organización se preocupa por su bienestar, la satisfacción será mayor y la productividad aumentará de manera relativa (West y Sacramento, 2023). |
| | Seguridad | La seguridad tiene la facultad de dar una respuesta a los riesgos o las amenazas de una manera más efectiva para estar preparados y estar prevenidos; Díaz (2023) indica que, es la ausencia de peligro y de circunstancias que puedan incitar daño psicológico, físico o material de los individuos y en la sociedad en general, asimismo la seguridad organizacional está compuesta por dos elementos, el sistema de gestión y seguridad; el cual tiene como integración los procesos, acciones y políticas. |
| | Remuneración | La remuneración dentro del tema de compensación por horas trabajadas o servicios prestados se evidencia que los colaboradores siempre esperan una buena compensación por su trabajo por el principio de equidad, esta definición es la comparación de lo que los trabajadores creen que deben recibir y otra de lo que merecen; según Muhammadm et al. (2019) refieren que, el pago salarial por los méritos alcanzados dentro del trabajo son incentivos económicos designados a los empleados, los cuales son aquellos que han obtenido en base a su desempeño individual dentro de la empresa. |

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “Medición del clima organizacional” elaborado por (Cruz Reyes Gabina Yeny y Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Medición de la satisfacción laboral

- Primera dimensión: **Condiciones laborales**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra las condiciones laborales**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Estabilidad emocional | 1. ¿Se considera Ud. una persona emocionalmente estable? | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. ¿Frente a situaciones complejas, mantiene Ud. la calma? | 4 | 4 | 4 | |
| Flexibilidad de horarios | 3. ¿Le permiten a Ud. adecuar su horario laboral acorde a sus necesidades? | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. ¿A Ud. le permiten realizar trabajos remotos si le surge una emergencia y no puede acudir a su centro de labores? | 3 | 4 | 3 | |
| Carga de actividades | 5. ¿La planificación y organización de carga de actividades es la más adecuada en su centro laboral? | 4 | 3 | 3 | |
| | 6. ¿Se le exige a Ud. horas extras por no alcanzar la meta diaria? | 3 | 4 | 3 | |

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la seguridad.**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Primeros auxilios | 7. ¿Ha presenciado Ud. una situación que requiera de primeros auxilios en su centro de trabajo? | 4 | 4 | 4 | |
| | 8. ¿La empresa brinda capacitación de seguridad y primeros auxilios? | 4 | 3 | 3 | |
| Infraestructura | 9. ¿Cree Ud. que la infraestructura donde trabaja es la adecuada para el cumplimiento de su labor? | 4 | 3 | 4 | |
| | 10. ¿Considera Ud. que el equipamiento en su | 3 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-------------------------------|--|---|---|---|--|
| | centro de trabajo es la adecuada? | | | | |
| Planes de contingencia | 11. ¿La empresa cuenta con planes de contingencia? | 4 | 4 | 3 | |

● Tercera dimensión: **Remuneración**

● Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la remuneración.**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Sueldo mensual | 12. ¿El sueldo que Ud. percibe justifica la labor que realiza? | 4 | 3 | 4 | |
| | 13. ¿Considera Ud que el sueldo mensual que percibe permite cubrir sus necesidades básicas? | 3 | 4 | 4 | |
| Políticas de bonos e incentivos | 14. ¿Recibe Ud bonos de reconocimiento por cumplimiento de metas? | 4 | 4 | 3 | |
| | 15. ¿Considera Ud. que los incentivos de la empresa le motivan a cumplir las metas planteadas al mes? | 3 | 3 | 4 | |
| Beneficios sociales | 16. ¿La empresa brinda programas de desarrollo profesional que permitan crecer a sus colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |



Firma del Evaluador

DNI.

*Se efectúa la validación del instrumento.
Cruz Rojas Tabares Jenny, Psicóloga
Mag. Lic. Adm. Juan Antonio Lizaso Díaz, Defensora
Firma del día 24/11/2022.*

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Medición del clima organizacional”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|---|--|
| Nombre del juez: | LAZARO DIAZ JUAN RENEE |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Gestión de organizaciones |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | No corresponde |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor: | Cruz Reyes Gabina Yeny Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery |
| Procedencia: | Del autor |
| Administración: | Virtual |

| | |
|-----------------------|---|
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Analistas o asesores de crédito de las microfinanzas de Huaraz. |
| Significación: | Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. |

4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------|---------------------------|--|
| Clima Organizacional | Compromiso organizacional | El compromiso organizacional surge a partir de la satisfacción que siente el colaborador dentro de la organización, involucrándose a tener un compromiso con los objetivos organizacionales, para ello es necesario que el empleador demuestre interés por sus colaboradores, lo que genera que el colaborador se sienta valorado, generando responsabilidad y el sentimiento de pertenencia (To y Huang, 2022). |
| | Supervisión | Según Tan y Chou (2018) consideran que, esta referido a la intervención por el integrante más antiguo o con conocimientos de la profesión, al integrante más joven o grupo de personas de la misma profesión. Este método mejora el funcionamiento profesional del equipo más inexperto, para monitorear la calidad de cada servicio que ofertan los profesionales hacia los usuarios y/o consumidores. Por ello es importante que los encargados de cada área estén en la capacidad de realizar la inducción al nuevo personal para la integración a la organización. También deben hacer seguimiento de las actividades que desempeña cada colaborador dentro de la empresa. |
| | Comunicación | Según Chiavenato (2019) menciona que, consiste en llevar información y significado de una persona a otra, además es el acto de compartir datos, comprensión, conectar ideas y valores entre individuos; como, por ejemplo, al momento de realizar actividades en equipo, ya que debería ser mutua y constante para garantizar el cumplimiento de las metas. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición del clima organizacional**” elaborado por (Cruz Reyes Gabina Yeny y Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Medición del clima organizacional

- Primera dimensión: **Compromiso organizacional**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso organizacional**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Motivación laboral | 1. ¿Considera Ud. que la organización promueve la motivación a sus colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. ¿Considera Ud. que influye el grado de motivación en el desempeño laboral? | 3 | 4 | 3 | |
| Lealtad | 3. ¿Considera que en la organización existe lealtad entre los colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. ¿Sentirías lealtad hacia la empresa en caso de un cambio de liderazgo o una fusión? | 4 | 4 | 4 | |
| Percepción de permanecia | 5. ¿Existen oportunidades de crecer profesionalmente en la organización? | 3 | 4 | 3 | |
| | 6. ¿Se siente satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento profesional en la empresa? | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: **Supervisión**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la supervisión**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Integración en el proceso | 7. ¿Considera Ud. que su trabajo es supervisado constantemente? | 4 | 4 | 4 | |
| | 8. ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con plan de integración para los nuevos colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |
| Registro y seguimiento de actividades | 9. ¿La entidad cuenta con un sistema de registro y seguimiento de actividades? | 4 | 4 | 4 | |
| | 10. ¿Las actividades se ejecutan en función a | 3 | 4 | 3 | |

| | | | | | |
|---------------------|--|---|---|---|--|
| Evaluación de metas | metas y objetivos establecidos? | | | | |
| | 11. ¿Las evaluaciones realizadas, ayudan a mejorar las actividades y tareas? | 4 | 4 | 4 | |

● Tercera dimensión: **Comunicación**

● Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación.**

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Detección de problemas | 12. ¿Considera Ud. que la institución fomenta y promueve la comunicación formal? | 4 | 4 | 4 | |
| | 13. ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con un plan de respuesta ante la detección de problemas? | 4 | 4 | 4 | |
| Recursos de comunicación | 14. ¿Considera Ud. que la organización cuenta con los recursos de comunicación necesarios para realizar mejor su trabajo? | 4 | 4 | 4 | |
| | 15. ¿La empresa utiliza alguna plataforma de gestión de proyectos para mantener a los miembros del equipo informados sobre el progreso de los proyectos? | 3 | 4 | 3 | |
| Trabajo en equipo | 16. ¿Existe comunicación, participación y colaboración entre el personal de las diversas oficinas? | 4 | 3 | 3 | |



Min. de Adm. Juan René Lázaro Díaz
Reg. CLADIP 04133

Firma del evaluador

DNI:

Se hizo constancia de validación del Estudiante: CORN Reyes cubano yery, Lázaro Rodríguez Diego Pasamont. a la fecha del día 24/11/2023.

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Medición del clima organizacional". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | Angeles Rosas Kisser Antonio |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Educación - Gestión institucional |
| Institución donde labora: | Institución Educativa N°86487 Simón Bolívar Palacios |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años (x) |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | No corresponde |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

| | |
|----------------------|--|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor: | Cruz Reyes Gabina Yeny Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery |
| Procedencia: | Del autor |
| Administración: | Virtual |

| | |
|-----------------------|---|
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Analistas o asesores de crédito de las microfinanzas de Huaraz. |
| Significación: | Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. |

4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------|---------------------------|--|
| Clima Organizacional | Compromiso organizacional | El compromiso organizacional surge a partir de la satisfacción que siente el colaborador dentro de la organización, involucrándose a tener un compromiso con los objetivos organizacionales, para ello es necesario que el empleador demuestre interés por sus colaboradores, lo que genera que el colaborador se sienta valorado, generando responsabilidad y el sentimiento de pertenencia (To y Huang, 2022). |
| | Supervisión | Según Tan y Chou (2018) consideran que, esta referido a la intervención por el integrante más antiguo o con conocimientos de la profesión, al integrante más joven o grupo de personas de la misma profesión. Este método mejora el funcionamiento profesional del equipo más inexperto, para monitorear la calidad de cada servicio que ofertan los profesionales hacia los usuarios y/o consumidores. Por ello es importante que los encargados de cada área estén en la capacidad de realizar la inducción al nuevo personal para la integración a la organización. También deben hacer seguimiento de las actividades que desempeña cada colaborador dentro de la empresa. |
| | Comunicación | Según Chiavenato (2019) menciona que, consiste en llevar información y significado de una persona a otra, además es el acto de compartir datos, comprensión, conectar ideas y valores entre individuos; como, por ejemplo, al momento de realizar actividades en equipo, ya que debería ser mutua y constante para garantizar el cumplimiento de las metas. |

[Handwritten signature]

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "Medición del clima organizacional" elaborado por (Cruz Reyes Gabina Yeny y Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Medición del clima organizacional

- Primera dimensión: **Compromiso organizacional**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso organizacional**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Motivación laboral | 1. ¿Considera Ud. que la organización promueve la motivación a sus colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. ¿Considera Ud. que Influye el grado de motivación en el desempeño laboral? | 4 | 4 | 4 | |
| Lealtad | 3. ¿Considera que en la organización existe lealtad entre los colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. ¿Sentirías lealtad hacia la empresa en caso de un cambio de liderazgo o una fusión? | 4 | 4 | 4 | |
| Percepción de permanecia | 5. ¿Existen oportunidades de crecer profesionalmente en la organización? | 4 | 4 | 4 | |
| | 6. ¿Se siente satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento profesional en la empresa? | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: **Supervisión**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la supervisión**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Integración en el proceso | 7. ¿Considera Ud. que su trabajo es supervisado constantemente? | 4 | 4 | 4 | |
| | 8. ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | plan de integración para los nuevos colaboradores? | | | | |
| Registro y seguimiento de actividades | 9. ¿La entidad cuenta con un sistema de registro y seguimiento de actividades? | 4 | 4 | 4 | |
| Evaluación de metas | 10. ¿Las actividades se ejecutan en función a metas y objetivos establecidos? | 4 | 4 | 4 | |
| | 11. ¿Las evaluaciones realizadas, ayudan a mejorar las actividades y tareas? | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: **Comunicación**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación.**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Detección de problemas | 12. ¿Considera Ud. que la institución fomenta y promueve la comunicación formal? | 4 | 4 | 4 | |
| | 13. ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con un plan de respuesta ante la detección de problemas? | 4 | 4 | 4 | |
| Recursos de comunicación | 14. ¿Considera Ud. que la organización cuenta con los recursos de comunicación necesarios para realizar mejor su trabajo? | 4 | 4 | 4 | |
| | 15. ¿La empresa utiliza alguna plataforma de gestión de proyectos para mantener a los miembros del equipo informados sobre el progreso de los proyectos? | 4 | 4 | 4 | |
| Trabajo en equipo | 16. ¿Existe comunicación, participación y colaboración entre el | 4 | 4 | 4 | |

Handwritten signature in blue ink.

| | | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|
| | personal de las diversas oficinas? | | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|--|--|



SER ANGELES ROSAS

Firma del evaluador

DNI: 44395816

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

| | |
|-----------------------|---|
| Ámbito de aplicación: | Analistas o asesores de crédito de las microfinanzas de Huaraz. |
| Significación: | Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. |

4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------|----------------------------------|--|
| Clima Organizacional | Compromiso organizacional | El compromiso organizacional surge a partir de la satisfacción que siente el colaborador dentro de la organización, involucrándose a tener un compromiso con los objetivos organizacionales, para ello es necesario que el empleador demuestre interés por sus colaboradores, lo que genera que el colaborador se sienta valorado, generando responsabilidad y el sentimiento de pertenencia (To y Huang, 2022). |
| | Supervisión | Según Tan y Chou (2018) consideran que, esta referido a la intervención por el integrante más antiguo o con conocimientos de la profesión, al integrante más joven o grupo de personas de la misma profesión. Este método mejora el funcionamiento profesional del equipo más inexperto, para monitorear la calidad de cada servicio que ofertan los profesionales hacia los usuarios y/o consumidores. Por ello es importante que los encargados de cada área estén en la capacidad de realizar la inducción al nuevo personal para la integración a la organización. También deben hacer seguimiento de las actividades que desempeña cada colaborador dentro de la empresa. |
| | Comunicación | Según Chiavenato (2019) menciona que, consiste en llevar información y significado de una persona a otra, además es el acto de compartir datos, comprensión, conectar ideas y valores entre individuos; como, por ejemplo, al momento de realizar actividades en equipo, ya que debería ser mutua y constante para garantizar el cumplimiento de las metas. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición del clima organizacional**” elaborado por (Cruz Reyes Gabina Yeny y Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|-----------|--------------|-----------|
|-----------|--------------|-----------|

| | | |
|---|---|---|
| <p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p> | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p> | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| <p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p> | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Medición del clima organizacional

- Primera dimensión: **Compromiso organizacional**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra el compromiso organizacional**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Motivación laboral | 1. ¿Considera Ud. que la organización promueve la motivación a sus colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. ¿Considera Ud. que Influye el grado de motivación en el desempeño laboral? | 4 | 4 | 4 | |
| Lealtad | 3. ¿Considera que en la organización existe lealtad entre los colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. ¿Sentirías lealtad hacia la empresa en caso de un cambio de liderazgo o una fusión? | 4 | 4 | 4 | |
| Percepción de permanecia | 5. ¿Existen oportunidades de crecer profesionalmente en la organización? | 4 | 4 | 4 | |
| | 6. ¿Se siente satisfecho/a con las oportunidades de crecimiento profesional en la empresa? | 4 | 4 | 4 | |

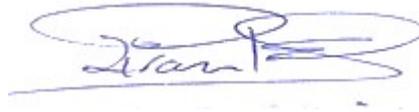
- Segunda dimensión: **Supervisión**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la supervisión**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Integración en el proceso | 7. ¿Considera Ud. que su trabajo es supervisado constantemente? | 4 | 4 | 4 | |
| | 8. ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con plan de integración | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | para los nuevos colaboradores? | | | | |
| Registro y seguimiento de actividades | 9. ¿La entidad cuenta con un sistema de registro y seguimiento de actividades? | 4 | 4 | 4 | |
| Evaluación de metas | 10. ¿Las actividades se ejecutan en función a metas y objetivos establecidos? | 4 | 4 | 4 | |
| | 11. ¿Las evaluaciones realizadas, ayudan a mejorar las actividades y tareas? | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: **Comunicación**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la comunicación.**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|--|-----------------|-------------------|-------------------|---------------------------------------|
| Detección de problemas | 12. ¿Considera Ud. que la institución fomenta y promueve la comunicación formal? | 4 | 4 | 4 | |
| | 13. ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con un plan de respuesta ante la detección de problemas? | 4 | 4 | 4 | |
| Recursos de comunicación | 14. ¿Considera Ud. que la organización cuenta con los recursos de comunicación necesarios para realizar mejor su trabajo? | 4 | 4 | 4 | |
| | 15. ¿La empresa utiliza alguna plataforma de gestión de proyectos para mantener a los miembros del equipo informados sobre el progreso de los proyectos? | 4 | 4 | 4 | |
| Trabajo en equipo | 16. ¿Existe comunicación, participación y colaboración entre el personal de las diversas oficinas? | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador

DNI: 17977591

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

| | |
|-----------------------|--|
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Analistas o asesores de crédito de las microfinanzas de Huaraz. |
| Significación: | La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. |

9. Soporte teórico

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-----------------------------|------------------------------|---|
| Satisfacción laboral | Condiciones laborales | Para llegar a sentir una satisfacción dentro del trabajo se debe cumplir con las condiciones adecuadas como la remuneración, promoción, condiciones de trabajo adecuada y la colaboración entre los trabajadores; cuando los colaboradores comprenden que la organización se preocupa por su bienestar, la satisfacción será mayor y la productividad aumentará de manera relativa (West y Sacramento, 2023). |
| | Seguridad | La seguridad tiene la facultad de dar una respuesta a los riesgos o las amenazas de una manera más efectiva para estar preparados y estar prevenidos; Díaz (2023) indica que, es la ausencia de peligro y de circunstancias que puedan incitar daño psicológico, físico o material de los individuos y en la sociedad en general, asimismo la seguridad organizacional está compuesta por dos elementos, el sistema de gestión y seguridad; el cual tiene como integración los procesos, acciones y políticas. |
| | Remuneración | La remuneración dentro del tema de compensación por horas trabajadas o servicios prestados se evidencia que los colaboradores siempre esperan una buena compensación por su trabajo por el principio de equidad, esta definición es la comparación de lo que los trabajadores creen que deben recibir y otra de lo que merecen; según Muhammadm et al. (2019) refieren que, el pago salarial por los méritos alcanzados dentro del trabajo son incentivos económicos designados a los empleados, los cuales son aquellos que han obtenido en base a su desempeño individual dentro de la empresa. |

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición del clima organizacional**” elaborado por (Cruz Reyes Gabina Yeny y Lázaro Rodríguez Deisy Rosmary) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|---|---|---|
| <p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p> | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p> | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| <p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p> | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Medición de la satisfacción laboral

- Primera dimensión: **Condiciones laborales**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra las condiciones laborales**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estabilidad emocional | 1. ¿Se considera Ud. una persona emocionalmente estable? | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. ¿Frente a situaciones complejas, mantiene Ud. la calma? | 4 | 4 | 4 | |
| Flexibilidad de horarios | 3. ¿Le permiten a Ud. adecuar su horario laboral acorde a sus necesidades? | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. ¿A Ud. le permiten realizar trabajos remotos si le surge una emergencia y no puede acudir a su centro de labores? | 4 | 4 | 4 | |
| Carga de actividades | 5. ¿La planificación y organización de carga de actividades es la más adecuada en su centro laboral? | 4 | 4 | 4 | |
| | 6. ¿Se le exige a Ud. horas extras por no alcanzar la meta diaria? | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la seguridad.**

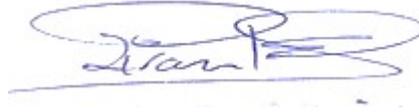
| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Primeros auxilios | 7. ¿Ha presenciado Ud. una situación que requiera de primeros auxilios en su centro de trabajo? | 4 | 4 | 4 | |
| | 8. ¿La empresa brinda capacitación de seguridad y primeros auxilios? | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-------------------------------|--|---|---|---|--|
| Infraestructura | 9. ¿Cree Ud. que la infraestructura donde trabaja es la adecuada para el cumplimiento de su labor? | 4 | 4 | 4 | |
| | 10. ¿Considera Ud. que el equipamiento en su centro de trabajo es la adecuada? | 4 | 4 | 4 | |
| Planes de contingencia | 11. ¿La empresa cuenta con planes de contingencia? | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: **Remuneración**

- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la remuneración.**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--|---|-----------------|-------------------|-------------------|---|
| Sueldo mensual | 12. ¿El sueldo que Ud. percibe justifica la labor que realiza? | 4 | 4 | 4 | |
| | 13. ¿Considera Ud. que el sueldo mensual que percibe permite cubrir sus necesidades básicas? | 4 | 4 | 4 | |
| Políticas de bonos e incentivos | 14. ¿Recibe Ud. bonos de reconocimiento por cumplimiento de metas? | 4 | 4 | 4 | |
| | 15. ¿Considera Ud. que los incentivos de la empresa le motivan a cumplir las metas planteadas al mes? | 4 | 4 | 4 | |
| Beneficios sociales | 16. ¿La empresa brinda programas de desarrollo profesional que permitan crecer a sus colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador

DNI: 17977591

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

| | |
|-----------------------|--|
| Tiempo de aplicación: | 10 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Analistas o asesores de crédito de las microfinanzas de Huaraz. |
| Significación: | La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relevancia de variables. |

9. Soporte teórico

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|----------------------|-------------------------|---|
| Satisfacción laboral | Condiciones laborales | Para llegar a sentir una satisfacción dentro del trabajo se debe cumplir con las condiciones adecuadas como la remuneración, promoción, condiciones de trabajo adecuada y la colaboración entre los trabajadores; cuando los colaboradores comprenden que la organización se preocupa por su bienestar, la satisfacción será mayor y la productividad aumentará de manera relativa (West y Sacramento, 2023). |
| | Seguridad | La seguridad tiene la facultad de dar una respuesta a los riesgos o las amenazas de una manera más efectiva para estar preparados y estar prevenidos; Díaz (2023) indica que, es la ausencia de peligro y de circunstancias que puedan incitar daño psicológico, físico o material de los individuos y en la sociedad en general, asimismo la seguridad organizacional está compuesta por dos elementos, el sistema de gestión y seguridad; el cual tiene como integración los procesos, acciones y políticas. |
| | Remuneración | La remuneración dentro del tema de compensación por horas trabajadas o servicios prestados se evidencia que los colaboradores siempre esperan una buena compensación por su trabajo por el principio de equidad, esta definición es la comparación de lo que los trabajadores creen que deben recibir y otra de lo que merecen; según Muhammadm et al. (2019) refieren que, el pago salarial por los méritos alcanzados dentro del trabajo son incentivos económicos designados a los empleados, los cuales son aquellos que han obtenido en base a su desempeño individual dentro de la empresa. |

[Handwritten signature]

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "Medición del clima organizacional" elaborado por (Cruz Reyes Gabina Yeny y Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Handwritten signature

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |

Dimensiones del instrumento: Medición de la satisfacción laboral

- Primera dimensión: **Condiciones laborales**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra las condiciones laborales**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Estabilidad emocional | 1. ¿Se considera Ud. una persona emocionalmente estable? | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. ¿Frente a situaciones complejas, mantiene Ud. la calma? | 4 | 4 | 4 | |
| Flexibilidad de horarios | 3. ¿Le permiten a Ud. adecuar su horario laboral acorde a sus necesidades? | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. ¿A Ud. le permiten realizar trabajos remotos si le surge una emergencia y no puede acudir a su centro de labores? | 4 | 4 | 4 | |
| Carga de actividades | 5. ¿La planificación y organización de carga de actividades es la más adecuada en su centro laboral? | 4 | 4 | 4 | |
| | 6. ¿Se le exige a Ud. horas extras por no alcanzar la meta diaria? | 4 | 4 | 4 | |

Handwritten signature

- Segunda dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la seguridad.**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Primeros auxilios | 7. ¿Ha presenciado Ud. una situación que requiera de primeros auxilios en su centro de trabajo? | 4 | 4 | 4 | |
| | 8. ¿La empresa brinda capacitación de seguridad y primeros auxilios? | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|------------------------|--|---|---|---|--|
| Infraestructura | 9. ¿Cree Ud. que la infraestructura donde trabaja es la adecuada para el cumplimiento de su labor? | 4 | 4 | 4 | |
| | 10. ¿Considera Ud. que el equipamiento en su centro de trabajo es la adecuada? | 4 | 4 | 4 | |
| Planes de contingencia | 11. ¿La empresa cuenta con planes de contingencia? | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: **Remuneración**

- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la remuneración.**

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|---------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Sueldo mensual | 12. ¿El sueldo que Ud. percibe justifica la labor que realiza? | 4 | 4 | 4 | |
| | 13. ¿Considera Ud. que el sueldo mensual que percibe permite cubrir sus necesidades básicas? | 4 | 4 | 4 | |
| Políticas de bonos e incentivos | 14. ¿Recibe Ud. bonos de reconocimiento por cumplimiento de metas? | 4 | 4 | 4 | |
| | 15. ¿Considera Ud. que los incentivos de la empresa le motivan a cumplir las metas planteadas al mes? | 4 | 4 | 4 | |
| Beneficios sociales | 16. ¿La empresa brinda programas de desarrollo profesional que permitan crecer a sus colaboradores? | 4 | 4 | 4 | |

Handwritten signature


DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN EDUCATIVA
Firma del evaluador

DNI: 44395516

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento de clima organizacional

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,934 | 16 |

Nota: Reporte SPSS V.26

Tabla 2: Estadística total del elemento del instrumento de clima organizacional

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| P1 | 32,00 | 82,889 | ,736 | ,928 |
| P2 | 31,50 | 85,389 | ,610 | ,931 |
| P3 | 31,50 | 90,722 | ,360 | ,937 |
| P4 | 32,10 | 82,544 | ,804 | ,926 |
| P5 | 32,30 | 82,900 | ,805 | ,926 |
| P6 | 31,80 | 85,511 | ,724 | ,928 |
| P7 | 31,90 | 87,433 | ,520 | ,934 |
| P8 | 31,50 | 90,722 | ,360 | ,937 |
| P9 | 32,10 | 82,544 | ,804 | ,926 |
| P10 | 32,30 | 82,900 | ,805 | ,926 |
| P11 | 31,80 | 85,511 | ,724 | ,928 |
| P12 | 31,90 | 88,989 | ,511 | ,933 |
| P13 | 32,40 | 88,489 | ,651 | ,930 |
| P14 | 31,80 | 83,733 | ,850 | ,925 |
| P15 | 31,90 | 87,433 | ,520 | ,934 |
| P16 | 32,70 | 85,344 | ,881 | ,926 |

Nota: Reporte SPSS V.26

Análisis de la confiabilidad: El coeficiente de fiabilidad del cuestionario fue =0,934 cuando se aplicó una prueba piloto de 10 encuestados con características similares, como se muestra en las tablas 1 y 2. El cuestionario es internamente coherente y de nivel EXCELENTE, por lo que es adecuado para aplicarlo a los participantes de la muestra.

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,970 | 16 |

Nota: Reporte SPSS V.26

Tabla 4: Estadística total del elemento del instrumento de satisfacción laboral

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| P17 | 33,20 | 139,956 | ,907 | ,966 |
| P18 | 33,50 | 152,722 | ,676 | ,970 |
| P19 | 33,30 | 141,122 | ,890 | ,966 |
| P20 | 33,20 | 142,178 | ,818 | ,968 |
| P21 | 33,50 | 148,722 | ,908 | ,967 |
| P22 | 32,60 | 148,267 | ,870 | ,967 |
| P23 | 32,90 | 143,433 | ,736 | ,969 |
| P24 | 33,40 | 151,600 | ,663 | ,970 |
| P25 | 33,40 | 145,378 | ,850 | ,967 |
| P26 | 33,20 | 142,178 | ,818 | ,968 |
| P27 | 33,00 | 140,889 | ,923 | ,966 |
| P28 | 33,40 | 151,600 | ,663 | ,970 |
| P29 | 33,40 | 145,378 | ,850 | ,967 |
| P30 | 33,30 | 146,456 | ,754 | ,969 |
| P31 | 33,00 | 140,889 | ,923 | ,966 |
| P32 | 32,70 | 152,678 | ,747 | ,969 |

Nota: Reporte SPSS V.26

Análisis de la confiabilidad: Como se indica en las tablas 3 y 4, una muestra piloto de 10 encuestados comparables arrojó un valor de fiabilidad del cuestionario de 0,970. El cuestionario tiene buena consistencia interna y de nivel EXCELENTE, por lo que debe utilizarse con los participantes de la muestra.

Tabla 5: Rango Coeficiente Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | Consistencia interna |
|--------------------|----------------------|
| $\geq 0,9$ | Excelente |
| $0,8 \leq y < 0,9$ | Buena |
| $0,7 \leq y < 0,8$ | Aceptable |
| $0,6 \leq y < 0,7$ | Cuestionable |
| $0,5 \leq y < 0,6$ | Pobre |
| $< 0,5$ | Inaceptable |

Nota: *Hernández Sampieri, 2018*

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Investigadores: Cruz Reyes, Gabina Yeny

Lázaro Rodríguez, Deisy Rosmery

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración de empresas, de la Universidad César Vallejo del campus Huaraz, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre Como se relaciona el Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de Huaraz, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es):

Cruz Reyes, Gabina Yeny - email: gcruzre19@ucvvirtual.edu.pe

Lázaro Rodríguez, Deisy Rosmery – email: dlazaroro@ucvvirtual.edu.pe

Docente asesor: Suárez Sánchez Juan de Dios.

Email: jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Kelvin Alexander Javier Rimac
Fecha y hora: 09/11/2023 Hora: 16:00 P.M

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

INVERSIONES INVEF S.A.C.
RUC Nº: 20602119721


Kelvin A. Javier Rimac
GERENTE GENERAL

Anexo 7: Reporte de similitud del Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en administración de empresas

AUTORAS:
Cruz Reyes, Gabina Yeny (orcid.org/0000-0003-2941-4867)
Lázaro Rodríguez, Deisy Rosmery (orcid.org/0000-0002-8013-605X)

ASESOR:
Dr. Suárez Sánchez, Juan de Dios (orcid.org/0000-0002-5204-7412)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

HUARAZ – PERÚ

At the bottom of the document area, it says: "Página: 1 de 28 Número de palabras: 9500 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado"

On the right side, the "Resumen de coincidencias" (Summary of Similarities) panel shows a total similarity score of **17%**. Below this, it lists 11 sources with their respective similarity percentages:

| Rank | Source | Similarity |
|------|--|------------|
| 1 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 6 % |
| 2 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 5 % |
| 3 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 3 % |
| 4 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 5 | repositorio.utelesup.ed... Fuente de Internet | <1 % |
| 6 | repositorio.untumbes.e... Fuente de Internet | <1 % |
| 7 | www.researchgate.net Fuente de Internet | <1 % |
| 8 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 % |
| 9 | repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 10 | upc.aws.openrepositori... Fuente de Internet | <1 % |
| 11 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | <1 % |

Anexo 8: Solicitud de autorización para investigar en la entidad (Anexo 5 RVI 081)

Anexo 5

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Huaraz, 15 de abril de 2024

Señor:

KELVIN ALEXANDER JAVIER RÍMAC
GERENTE GENERAL
CREDI INVEF

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada:

“Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023”. En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Cruz Reyes Gabina Yenry
DNI: 76330015



Lazaro Rodriguez Deisy Rosmery
DNI: 47452463

Anexo 9: Autorización de la entidad para desarrollar la investigación (Anexo 6 RVI 081)

Anexo 6

Autorización de uso de información de empresa

Yo, Kelvin Alexander Javier Rimac, identificado con DNI N° 45455310 en mi calidad de Gerente general del área de Gerencia **de la empresa Credi INVEF**, con R.U.C N° 20146921427, ubicada en la ciudad de Huaraz.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, Gabina Yeny Cruz Reyes, Identificado con DNI N° 76330015, y Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery, Identificado con DNI N° 47452463, de la Carrera profesional de administración de empresas, para que utilice la siguiente información de la empresa: aplicación de encuesta a los analistas de crédito de la entidad financiera, con la finalidad de que pueda desarrollar su (X)Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, () Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

() Mencionar el nombre de la empresa.

INVERSIONES INVEF S.A.C.
RUC N° 20692142721

Kelvin A. Javier Rimac
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 45455310

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



Firma del Estudiante

DNI: 76330015



Firma del Estudiante

DNI: 47452463

Anexo 10: Análisis complementario (tamaño de la muestra u otros)

Para determinar el tamaño de la muestra se realizó con la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Donde:

n= Muestra

N = Tamaño de la población = 71

Z= 95% confianza fijada por la investigación => 1.96

p= 50% Proporción de la población con característica deseada (éxito) => 0.50

q= 50% Proporción de la población sin las características deseadas (fracaso)=> 0.50

e = Margen de error dispuesto a cometer 5% => 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 71 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (71 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)} = 60$$

Anexo 11: Figuras estadísticas

Figura 1. Nivel de clima organizacional

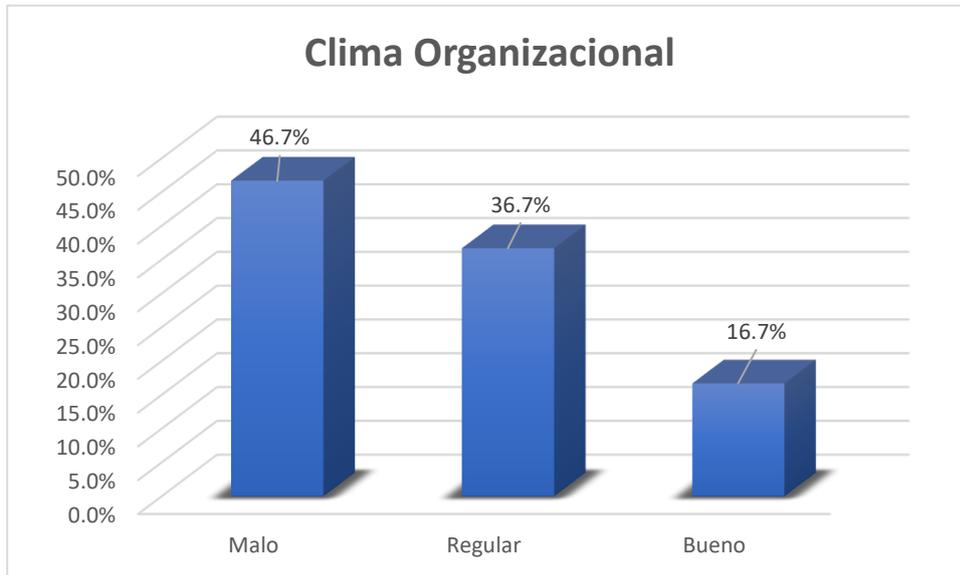


Figura 2. Nivel de las dimensiones clima organizacional

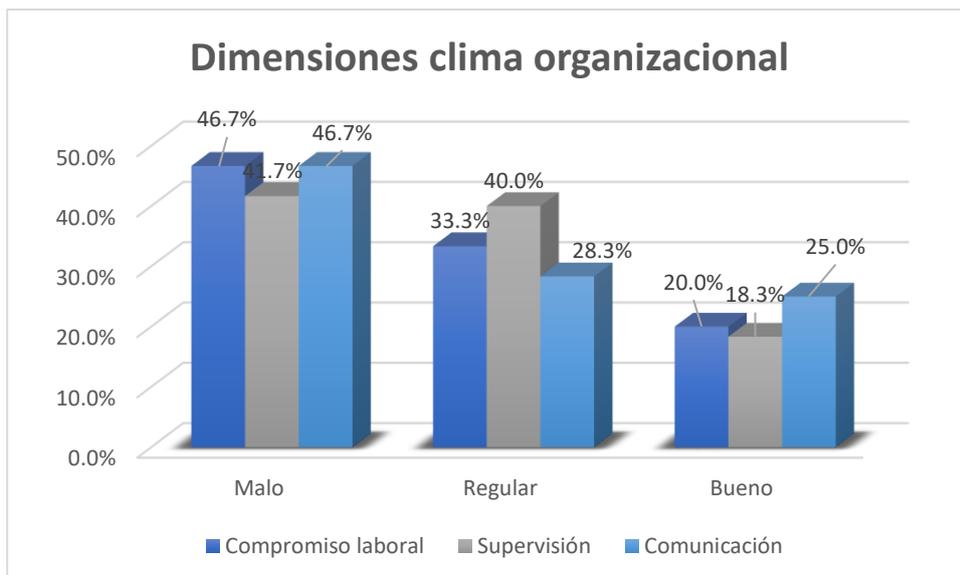


Figura 3. Nivel de satisfacción laboral

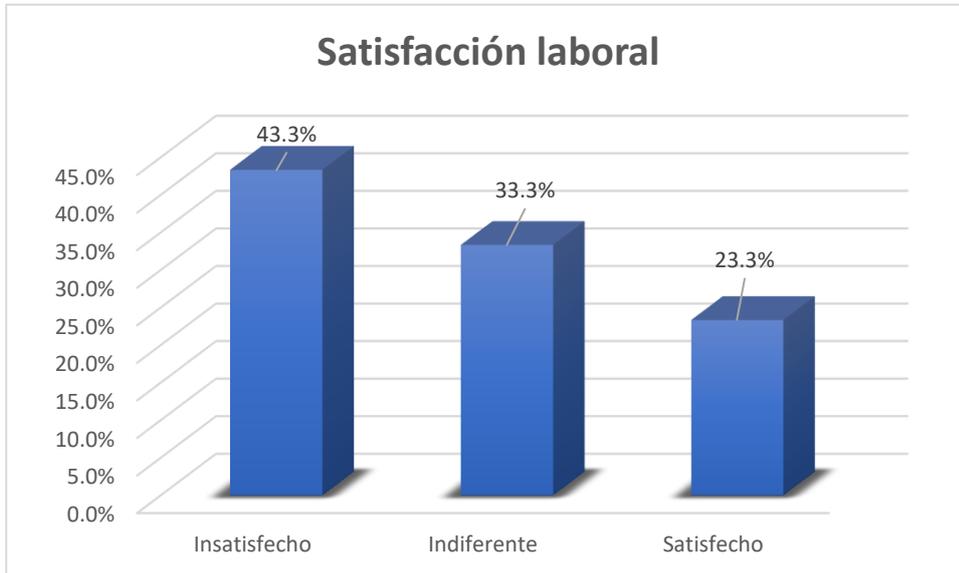
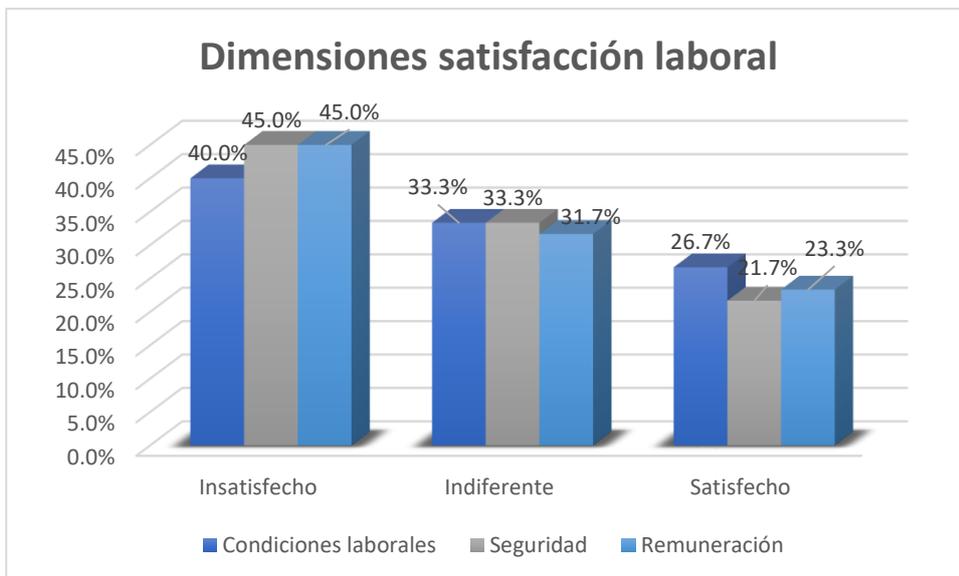


Figura 4. Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral



Anexo: Ficha de revisión de proyectos de investigación del comité de ética en Investigación de la EP Administración

Anexo 3.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023.

Autor(es): Cruz Reyes Gabina Yeny

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Huaraz, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2_ PREGRADO_PI_HUA_C1_04

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

- gcruzre19@ucvvirtual.edu.pe
- dlazaroro@ucvvirtual.edu.pe
- jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe

| N.º | Criterios de evaluación | Cumple | No cumple | No corresponde |
|-----------------------------------|---|--------|-----------|----------------|
| I. Criterios metodológicos | | | | |
| 1 | El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios. | X | | |
| 2 | Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde. | X | | |
| 3 | Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde. | X | | |
| 4 | Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde. | X | | |
| 5 | Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde. | X | | |
| II. Criterios éticos | | | | |
| 6 | Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde. | | | X |
| 7 | Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde. | X | | |
| 8 | Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica. | X | | |
| 9 | La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación. | X | | |

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 |  |

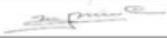
Anexo 4.

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de la ciudad de Huaraz, 2023", presentado por los autores Cruz Reyes Gabina Yeny, Lázaro Rodríguez Deisy Rosmery, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|---|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 |  |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 |  |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 |  |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 |  |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 |  |