



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

**"RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LAS AGENCIAS DEL BANCO INTERBANK DEL
CERCADO DE ICA - 2023"**

Presentado por:

ARROYO SALGADO JHONATTAN JOEL

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 3%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 30 de enero de 2024

Atentamente


UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACION

MENCION: GESTION EMPRESARIAL



TESIS

“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las agencias del Banco Interbank del Cercado de Ica - 2023”

Línea de Investigación: Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

PRESENTADO POR:

JHONATTAN JOEL ARROYO SALGADO

GRADO A OBTENER: MAESTRO

Ica – Perú

2023

DEDICATORIA

A Dios Creador que me dio la vida y me permitió disfrutar cada día.

Todo lo que tengo se lo debo a mis padres, quienes me brindaron vida, consejos y apoyo inquebrantable.

Jhonattan Joel

AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer a la Universidad Nacional San Luis Gonzaga por aceptarme como integrante de la universidad y por hacer de mí un buen profesional y una buena persona.

Mi asesor Dr. Roberto Cuba Acasiete por ayudarme a completar esta tesis.

Dedico este éxito al apoyo y comprensión de mi familia.

INDICE DE CONTENIDOS

Portada.	i
Dedicatoria.	ii
Agradecimientos	iii
Índice.	
- Índice de contenidos.	iv
- Índice de tablas.	vi
- Índice de figuras.	vii
Resumen	viii
Abstract.	ix
CUERPO DEL INFORME FINAL	
I. Introducción.	10
1.1 Planteamiento del Problema	11
1.1.1 Antecedentes de la Investigación	11
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 Problema General	13
1.2.2 Problemas Específicos	13
1.3 Justificación e Importancia	14
1.3.1 Justificación	14
1.3.2 Importancia	14
1.4 Bases teóricas	15
1.4.1 Clima organizacional	15
1.4.2 Múltiples climas en las organizaciones	15
1.4.3 Dimensiones del clima de servicio	15

1.4.4 La clasificación del clima organizacional	16
1.4.5 Satisfacción laboral	17
1.5. Objetivos	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.2 Objetivos específicos	18
1.6. Hipótesis y variables de la Investigación	19
1.6.1 Hipótesis	19
a) Hipótesis general	19
b) Hipótesis específicas	19
1.6.2 Variables	20
1.6.3 Operacionalización de las variables	20
II. Estrategia Metodológica.	21
2.1 Tipo, Nivel y Diseño de Investigación	21
2.2 Población y Muestra	22
2.3 Técnicas de Recolección de datos	22
2.4 Instrumentos de recolección de información	23
2.5 Técnicas de análisis e interpretación de resultados	25
III. Resultados	26
3.1 Análisis e Interpretación de resultados	26
3.2 Contrastación de las hipótesis	39
IV. Discusión	43
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones	46
VII. Referencias bibliográficas	47
VIII. Anexos	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I.	La dimensión de la frecuencia clima organizacional	26
Tabla II.	La dimensión de la frecuencia remunerativa	27
Tabla III.	La dimensión de frecuencia afecto	28
Tabla IV.	La dimensión de la frecuencia apoyo	29
Tabla V.	La dimensión de la frecuencia normativa	30
Tabla VI.	La dimensión de la frecuencia identidad	31
Tabla VII.	Remuneraciones vs satisfacción laboral	32
Tabla VIII.	Afecto vs satisfacción laboral	34
Tabla IX.	Apoyo vs satisfacción laboral	35
Tabla X.	Normativas vs satisfacción laboral	36
Tabla XI	Identidad vs satisfacción laboral	38

ÍNDICE DE FIGURAS.

Fig.1.	Frecuencia de la variable clima organizacional	26
Fig.2.	Frecuencia de la dimensión remuneraciones	27
Fig.3.	Frecuencia de la dimensión afecto	28
Fig.4.	Frecuencia de la dimensión apoyo	29
Fig.5.	Frecuencia de la dimensión normativa	30
Fig.6.	Frecuencia de la dimensión identidad	31
Fig.7.	Remuneraciones vs satisfacción laboral	33
Fig.8.	Afecto vs satisfacción laboral	34
Fig.9.	Apoyo vs satisfacción laboral	35
Fig.9.	Normativa vs satisfacción laboral	37
Fig.10.	Identidad vs satisfacción laboral	38

RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank en las en las agencias de Ica en el año 2023. El presente estudio es un estudio descriptivo correlacional. La población y muestra estuvo compuesta por 64 empleados de organizaciones bancarias interbancarias (gerentes de agencias, supervisores, bancos PYME, corporaciones PYME, personal de ventas, bancos cautivos, promotores clave, jefes de departamentos, promotores de plataformas y servicios). Para cada uno se utilizó una encuesta de satisfacción laboral. Para ello se realizó una prueba piloto y una prueba de consistencia utilizando la estadística de Rho Spearman. Los niveles de confiabilidad arrojados fueron 0,788 para medidas de identidad, 0,769 para regulaciones y 0,652 para remuneraciones. Esto demuestra que es un dispositivo confiable. Ambos resultados confirman la alta confiabilidad del equipo. Al analizar los resultados, pudimos encontrar una relación directa significativa entre las dos variables del estudio y descubrimos que los datos estaban altamente correlacionados. Esto indica que la atracción entre las dos variables es suficiente y positiva. También encontramos que los empleados tienen un alto grado de identificación con el banco y tienen autonomía para realizar su trabajo. También es importante conocer la estructura organizativa del banco que se audita. Por otro lado, casi todos los empleados parecen sentirse cómodos, hacer bien su trabajo y recibir apoyo continuo de sus colegas y supervisores directos. Sin embargo, creemos que no se permiten incentivos financieros por trabajar horas extras. Finalmente, con base en los resultados presentados, se realizan recomendaciones para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de las empresas estudiadas.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, dimensiones.

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of Banco Interbank employees in the Ica agencies in the year 2023. The present study is a descriptive correlational study. The population and sample consisted of 64 employees of interbank banking organizations (agency managers, supervisors, SME banks, SME corporations, sales staff, captive banks, key promoters, heads of customer service departments, platform and service promoters). For each one, a job satisfaction survey was used. For this purpose, a pilot test and a consistency test were carried out using the Rho Sperman statistic. The reliability levels obtained were 0.788 for identity measures, 0.769 for regulations and 0.652 for remuneration, this shows that it is a reliable device. Both results confirm the high reliability of the equipment. By analyzing the results, we were able to find a significant direct relationship between the two study variables and found that the data were highly correlated. This indicates that the attraction between the two variables is sufficient and positive. We also found that employees have a high degree of identification with the bank and have autonomy to do their work. It is also important to know the organizational structure of the bank being audited. On the other hand, almost all employees seem to feel comfortable, do their jobs well, and receive continuous support from their colleagues and direct supervisors. However, we believe that financial incentives for working overtime are not allowed. Finally, based on the results presented, recommendations are made to improve the organizational climate and job satisfaction of the employees of the companies studied.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, dimensions.

I.- INTRODUCCIÓN

Aunque existen muchas definiciones de clima organizacional, se han utilizado tres enfoques para conceptualizarlo: los enfoques objetivos se centran en las características de la organización, mientras que los enfoques subjetivos se centran en los empleados. Sin embargo, un enfoque integrado considera ambos factores. Definimos el clima organizacional como un conjunto de percepciones que las personas tienen sobre su lugar de trabajo.

En este sentido, el clima organizacional es una buena descripción de la estructura organizacional. (Gómez 2001). Por tanto, Renis Likert propone un modelo teórico según el cual el comportamiento de los empleados está causado no sólo por características administrativas y organizativas, sino también por la información, percepciones y habilidades que los empleados tienen sobre la empresa. Esto significa que el clima organizacional debe distinguirse como causa y efecto porque, aunque se puede influir en el comportamiento de los empleados, también puede afectar el clima organizacional (Likert 2002).

La teoría de Lenis Likert, que es de naturaleza integradora, tiene evidencia de factores tanto objetivos como subjetivos, ya que las investigaciones han demostrado que la estructura organizacional (Chiavenato 2009) y la jerarquía de puestos tienen un gran impacto. Por otro lado, varios estudios han reportado que el clima organizacional no sólo afecta la participación de los empleados sino también la comunicación y las relaciones interpersonales., la motivación y la seguridad y salud ocupacional (León 2000). Así, la satisfacción laboral puede definirse como una respuesta emocional positiva al trabajo que resulta de una evaluación de si el trabajo coincide o permite los valores laborales de un individuo (Salgado 1996). También hay investigaciones que demuestran que la satisfacción laboral es parte de la felicidad (Gamero 2013), pero lo que nos hace satisfechos no necesariamente nos hace felices (Robbins 2010). Algunos de nuestros estudios encontraron asociaciones negativas y muy significativas entre la espiritualidad en el lugar de trabajo (Arias 2013) y el estrés crónico y la felicidad. El examen de Sanin y Salanova encontró que educaciones similares han demostrado que la conveniencia lectiva está relacionada con la observancia de los estándares y la productividad de los empleados. Asimismo, la elasticidad y la inicio al cambio, dimensiones de la ampliación psicológica, se relacionaron con la conveniencia lectivo (Sanin 2014).

En oriente sentido, amén de la ampliación psicológica, otro rotativo que puede delimitar por qué los empleados satisfechos se desempeñan mejor es que las personas que están satisfechas con su quehacer están correctamente adaptadas a su comestible y a la empresa (Latif 2013). Otra educación ha demostrado que el liderazgo tolerante tiene una zona de influencia auténtico sobre la conveniencia lectivo y la cohesión de los empleados (Pérez 2013).

Cuando se trata de clima organizacional, se hace una distinción entre factores objetivos y subjetivos, mientras que cuando se trata de satisfacción laboral, se suele hacer una distinción entre factores internos y externos. El primero se refiere a los individuos, sus ambiciones, intereses, motivaciones, etc. Los factores externos, por otra parte, se refieren a cuestiones no humanas como el reconocimiento, la remuneración, las prestaciones y las condiciones laborales. Este estudio tiene como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Banco Interbank de Ica, suponiendo una relación positiva y significativa entre ambas variables. Además, analizamos aspectos de la satisfacción laboral y el clima organizacional por género de los empleados, tipo de formación profesional y lugar de trabajo. No existen estudios sobre este tema en nuestra región. Por lo tanto, este estudio, que se centra en la empresa privada, hace un pequeño aporte a la investigación sobre cultura organizacional desarrollada en Ica, Perú.

1.1 Planteamiento del problema.

1.1.1 Antecedentes de la investigación.

En Clima organizacional y motivación laboral en empresas de telecomunicaciones: diferentes factores entre empresas públicas y privadas (Espiritia 2016), en el sector de telecomunicaciones de Bogotá, se comparan y contrastan los factores motivacionales y su relación con el clima. Empleados de empresas estatales y otras empresas privadas. Se tomó una muestra aleatoria del 10% de los empleados del departamento administrativo. BellSouth recibió una calificación muy alta por los estándares percibidos de eminencia. Las variables afiliación y salario están inversamente correlacionadas (-0,487). Esta relación muestra por qué los empleadores que valoran los ingresos están menos interesados en desarrollar un ambiente de trabajo positivo y viceversa. Por lo tanto, a pesar de la percepción generalizada de que la participación de las empresas públicas es relativamente baja, no parece haber ninguna diferencia significativa en el ambiente de trabajo o la motivación entre los trabajadores de las empresas públicas y los trabajadores de las empresas privadas en el sector manufacturero. Hay diferencias culturales, legales y judiciales.

Según Rodríguez (2017), el propósito de su trabajo es mejorar el clima laboral de Scotiabank y el Banco de Crédito del Per y aumentar la satisfacción de los clientes del banco. Esto afecta la satisfacción del cliente, lo que a su vez afecta la lealtad a la marca. Para determinar la contribución de los componentes clave y realizar un análisis factorial, primero consideramos los estudios más relevantes sobre calidad del servicio en la literatura. Se han identificado varios factores que afectan la calidad y el servicio. Ergonomía de los empleados, incluyendo: estructura física, buena distribución, equipamiento moderno, mantenimiento, apariencia cuidada, etc.; factores

organizacionales como la cultura; Factores psicológicos como la satisfacción de los empleados. El principal objetivo del estudio de Bernal (2017) es determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral entre los empleados del Banco de Crédito del Perú en las oficinas de la ciudad de Cajamarca en el año 2016. El presente estudio no fue experimental. ; Se trata de un estudio descriptivo mediante correlación. La población y muestra estuvo compuesta por 62 empleados de las instituciones del Banco de Crédito del Perú de la ciudad (gerentes institucionales, supervisores, Banco Pyme, Sup Pyme, Ventas, Banco Propietario, Plataforma, Promotores y Promotores de Servicio). Cajamarca, muestra de 10 empleados. Para ello se realizó una prueba piloto y los resultados demostraron que es una herramienta confiable. El nivel de confianza para el clima organizacional fue de 0,90 y el nivel de satisfacción laboral fue de 0,83. Ambos resultados aseguran una alta confiabilidad del instrumento. El coeficiente de correlación de Pearson es 0 puntos 696, es decir 69 puntos el 6% de los datos tienen una correlación alta. Es decir, muestra que la atracción entre las dos variables es suficiente y positiva, y el estudio de los resultados admitió tomar decisiones importantes. Contacto directo. La relación entre dos variables de investigación. Además, los empleados pueden ver que es más probable que funcionen y tengan una alta independencia. Además, la estructura organizativa de la empresa es un problema educativo importante. Sin embargo, descubrimos que casi todos los empleados se sentían seguros de que su trabajo iba bien y de que recibían un estímulo constante de sus compañeros y gerentes inmediatos. Sin embargo, se argumenta que el pago de horas extras no se reconoce económicamente. A partir de las conclusiones se realizan recomendaciones sobre cómo mejorar el clima organizacional y aumentar la satisfacción de los empleados de la empresa.

El objetivo del estudio de Rejas (Rejas, 2020) fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Este estudio tuvo un diseño no experimental, fue transversal y utilizó metodología cuantitativa. Seleccionamos 100 empleados de empresas que se comunican con los clientes y seleccionamos una muestra de 80 personas que representan los distintos servicios que ofrece la empresa. El instrumento registró alfa de Cronbach, CO y SC (0,874 y 0,946, respectivamente). Los resultados mostraron una relación positiva muy moderada, la prueba Rho de Spearman ($r_s=0,735$) fue significativa con un valor de $p=0,000$ inferior al encontrado en el estudio. Finalmente se apoyó la hipótesis general indicando que existe una relación significativa entre las variables y que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Según Dueñas (2021), los dos principales temas de investigación fueron el caso INFUNSA y el método del clima organizacional como estrategia de satisfacción del cliente interno. El estudio cuantitativo transversal es una metodología de investigación.

El Instituto de Informática de la Intendencia Nacional de la Universidad de San Agustín de Arequipa fue el sitio de investigación para este estudio, el cual incluyó como población de investigación a un total de 65 empleados. En la recolección de datos se utilizó el método de encuesta. Se aplicó y desarrolló un cuestionario como herramienta que permite una investigación integral de los marcadores y dimensiones de cada variable y recopila datos tanto cualitativos como cuantitativos sobre los procesos examinados. Los hallazgos del estudio muestran que existe una relación positiva entre el método y la satisfacción del cliente organizacional e interno de la Universidad Nacional Mayor de San Agustín de Arequipa, medida por el coeficiente Rho de Spearman, $r = 0$ punto 790; Por tanto, se apoya la hipótesis de la investigación.

1.2 Formulación del problema.

La investigación de la cultura organizacional analiza variables internas como: Ejemplos: comunicación, supervisión, carga de trabajo, beneficios, condiciones físicas, identificación con la organización, percepción de la gestión, efectividad organizacional, ética, relaciones organización-personal. Las percepciones de los empleados de las agencias bancarias son utilizadas para darle una idea aproximada de cómo operan. la idea de que el comportamiento de los empleados depende más de cómo perciben los factores organizacionales que de los factores organizacionales reales. La relación, las actividades y otras experiencias de cada miembro con la agencia bancaria

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las agencias del Banco Interbank - Ica, 2023?

1.2,2 Problemas Específicos

PE1.- ¿Cuál es la relación entre remuneración y satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank – agencia Cercado de Ica?

PE2.- ¿Cuál es la relación entre las emociones de los empleados y la satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank – agencia Cercado de Ica?

PE3. - ¿Cuál es la relación entre el apoyo de los empleados y la satisfacción laboral en una agencia- Banco Interbank – Cercado de Ica?

PE4.- ¿Cuál es la relación entre la regulación y la satisfacción laboral de los empleados en la agencia Banco Interbank – Cercado de Ica?

PE5.-¿Cuál es la relación entre la identidad de los empleados de las tiendas y la satisfacción laboral- Banco Interbank – Agencia Cercado de Ica?

1.3 Justificación e importancia de la investigación.

1.3.1 Justificación:

Esto está justificado porque la cultura del trabajo afecta la productividad de las instituciones bancarias. Es importante la planificación y el bienestar de los empleados (Coquira K 2019). A pesar de investigaciones previas, el problema persiste, por lo que la investigación sigue siendo relevante para determinar la verdadera relación y brindar la mejor solución. Por otro lado, todavía hay instituciones bancarias que subestiman la importancia de las cuestiones climáticas en sus organizaciones, a pesar de que las cuestiones climáticas son un componente importante de su desarrollo estratégico. Por tanto, un problema relacionado puede obstaculizar o limitar el éxito de una organización y afectar el comportamiento de sus empleados. (Bustamante 2013).

1.3.2 Importancia:

Este estudio es importante porque el análisis se realiza entre las variables propuestas. Se ha observado que muchas agencias bancarias tienen baja productividad porque no promueven un ambiente de trabajo positivo o simplemente porque los gerentes, directores y empleados no están igualmente involucrados en el proceso. Es habitual que los nuevos empleados lleguen a una sucursal bancaria llenos de energía y esperanza. Si no encuentra el entorno organizacional ideal para el desarrollo profesional, tanto dentro de su puesto como entre sus colegas, todo se desmoronará. En este caso, encontrar y promover los factores que influyen en el desarrollo de un clima organizacional positivo son cruciales para la productividad. de la sociedad (Reátegui S. 2017).

1.4 Bases teóricas

1.4.1 Clima organizacional

La percepción de la propia organización, la participación, el sentido de pertenencia y el nivel de productividad están influenciados por las características del entorno laboral. La atmósfera de toda organización tiene características que la distinguen de otras organizaciones. En pocas palabras, la cultura de una organización es como la

personalidad de un individuo. (Grupo BI 2021). Litwin y Stringer (1968) definen el clima organizacional como un conjunto de características mensurables de un ambiente de trabajo basadas en las percepciones colectivas de las personas que viven, trabajan e influyen en su comportamiento en ese ambiente.

Según Reichers y Schneider (1990), el clima organizacional representa las opiniones compartidas de los empleados sobre la organización. Las teorías recientes enfatizan el clima como una descripción del ambiente organizacional que perciben y experimentan los miembros de la organización e influye directamente en su comportamiento. Un clima organizacional positivo tendrá un impacto positivo en los resultados. Gonçalves (1997) define el clima organizacional como la forma en que los empleados y gerentes influyen directamente en el desempeño organizacional (por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación).

Chiavenato (2011) afirma que el clima organizacional es la calidad del ambiente organizacional tal como lo perciben los miembros de una organización e influye directamente en su comportamiento. Por lo tanto, el clima es favorable cuando se satisfacen las necesidades individuales de los miembros y desfavorable cuando los miembros están insatisfechos.

1.4.2 Múltiples climas en las organizaciones

Clima de servicio

El clima de servicio es cómo los empleados perciben el comportamiento sostenido en relación con los servicios ofrecidos a los clientes o beneficiarios de la organización. El grado en que los empleados sienten que las políticas, prácticas y procedimientos están orientados al servicio. Este tipo de entorno también tiene como objetivo determinar cuánto peso se les da a los esfuerzos de los empleados en relación con el nivel de servicio brindado para determinar los medios por los cuales pueden ser recompensados por sus esfuerzos en el trabajo. Qué hacen y cómo se sienten apoyados y reconocidos (Carrasco, 2012).

1.4.3 Dimensiones del clima de servicio.

Esto cuenta con el apoyo de Martínez y su personal. El clima de servicio consta de cuatro elementos: (a) El clima de servicio general, que representa la actitud general de la organización hacia este tipo de clima; (b) Utilizamos sus comentarios para tener en cuenta sus opiniones sobre los servicios que ha recibido. (c) Orientación al cliente: La

estrategia utilizada por una organización para satisfacer los requisitos del cliente en materia de calidad del servicio. (d) Las habilidades de supervisión se refieren a las habilidades de un gerente necesarias para gestionar personas bajo presión. Los hallazgos de los autores muestran que otro aspecto del clima de servicio que está directamente relacionado con la productividad de los empleados es la capacidad de comunicarse directamente con los clientes (Matías B 2017).

1.4.4 La clasificación del clima organizacional El clima organizacional se puede clasificar según tres criterios: nivel, tipo y tipo.

Según el nivel descriptivo, se refiere al nivel climático entendido como características de un individuo que sirven como fuente de información personal. La explicación es el contexto social de los diferentes niveles, grupos de trabajo, departamentos y organizaciones. Por esta razón, se hace una distinción entre clima departamental y organizacional. Cuando el número de personas que componen una organización e interactúan entre sí excede el número de personas, pueden ocurrir una variedad de climas organizacionales. La segunda clasificación del clima organizacional son los diferentes tipos de clima creado como el clima psicológico, el clima general y el clima colectivo. El clima psicológico consiste en la percepción que tiene un individuo del entorno y las experiencias con el entorno. Debido a que el ambiente puede ser único para cada individuo y debido a que ocurren diferencias individuales en la percepción, las percepciones de las personas sobre el ambiente pueden diferir incluso si comparten el mismo ambiente (James y Sells, 1981).

Los eventos situacionales proximales reflejan el significado psicológico y las cogniciones del individuo que crean el clima psicológico (James y Sells, 1981). Por otro lado, el clima colectivo es la percepción que tienen los individuos dentro de una misma organización y en un mismo nivel jerárquico. Esta atmósfera general es creada por personas que pertenecen a departamentos dentro de la organización. La combinación del clima psicológico proporciona una puntuación para las características de un individuo u organización. Estas puntuaciones se ponderan para obtener una descripción del clima. Estos indicadores utilizados en el clima organizacional se definen como clima holístico. Un clima colectivo está formado por personas que tienen un sentido común sobre una situación (Joyce y Slocum, 1984). El clima colectivo consta de factores individuales y situacionales y es independiente de cualquier grupo formal específico. Payne (1990) se refirió a los "clusters" (según Michelle Porter, un cluster es "un grupo de empresas pertenecientes al mismo campo o segmento de mercado, geográficamente cercanas entre sí y que trabajan juntas para ser competitivas"). Deben crearse

departamentos, organizaciones laborales y sindicatos. Por otro lado, Schneider y Reichers (1983) respondieron que la interacción social ocurre entre individuos y que los sujetos que trabajan en una misma organización tienen percepciones similares. Finalmente, Rousseau (1988) describe el clima organizacional como un entorno social que da forma a la personalidad.

James y Slocum (1988) sostienen que las percepciones compartidas de los individuos pueden crear valores que reflejen el clima organizacional. Es necesario explicar a la gente que para tener una percepción correcta de la organización debe haber un marco claro, coherencia y referencia. Finalmente, nos referimos a las clasificaciones y tipologías más recientes del clima organizacional. Los tipos se definen como constructos generales (Poole, 1985). Por tanto, es posible un ambiente abierto, democrático y comunitario.

1.4.5 Satisfacción laboral

Este concepto está relacionado con los estados emocionales. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, normalmente se sienten felices, contentos y felices. La percepción y evaluación que cada persona tiene de lo que hace depende de sus necesidades, valores, expectativas y otros factores.

Este concepto está relacionado con los estados emocionales. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, normalmente se sienten felices, contentos y felices. La percepción y evaluación que cada persona tiene de lo que hace depende de sus necesidades, valores, expectativas y otros factores. Locke (1969) definía a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero, resultante de la valoración que uno tiene de su trabajo o experiencias laborales.

Davis y Newstrom (1999) consideran que la satisfacción laboral es una combinación de sentimientos y emociones positivas o negativas que los empleados tienen acerca de su trabajo.

No sólo los empleados tienen diferentes percepciones de lo que "deberían obtener", sino que incluso el mismo empleado puede pasar un momento diferente dependiendo de su vida o situación laboral. Robbins (1999) afirma que la satisfacción laboral es la diferencia entre la cantidad de compensación que reciben los empleados y la cantidad que creen que deberían recibir. Por tanto, sostiene que la satisfacción laboral es importante por tres razones. (i) los empleados insatisfechos tienen más probabilidades de dejar sus trabajos, (ii) los empleados satisfechos son más saludables y viven más tiempo, y (iii) la satisfacción laboral es importante. Esto se refleja en la vida personal

del empleado. Locke (1969) definió la satisfacción laboral como un estado emocional agradable o positivo resultante de la evaluación que hace un individuo de su trabajo o de sus experiencias laborales.

Davis y Newstrom (1999) consideran que la satisfacción laboral es una combinación de sentimientos y emociones positivas o negativas que los empleados tienen acerca de su trabajo. No sólo los empleados tienen diferentes percepciones de lo que "deberían obtener", sino que incluso el mismo empleado puede pasar un momento diferente dependiendo de su vida o situación laboral.

Robbins (1999) afirma que la satisfacción laboral es la diferencia entre la cantidad de compensación que reciben los empleados y la cantidad que creen que deberían recibir. Por tanto, sostiene que la satisfacción laboral es importante por tres razones. (i) los empleados insatisfechos tienen más probabilidades de dejar sus trabajos, (ii) los empleados satisfechos son más saludables y viven más tiempo, y (iii) la satisfacción laboral es importante. Esto se refleja en la vida personal del empleado.

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo General

Determinar la relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en las agencias del Banco Interbank - Ica, 2023.

1.5.2 Objetivo Específico

OE1.- Determinar la relación entre remuneración y satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank – Cercado de Ica.

OE2.- Determinar la relación entre las emociones de los empleados y la satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank – Cercado de Ica.

OE3. - Determinar la relación entre el apoyo de los empleados y la satisfacción laboral en una agencia- Banco Interbank – Cercado de Ica.

OE4.- Determinar la relación entre la regulación y la satisfacción laboral de los empleados en la agencia Banco Interbank – Cercado de Ica.

OE5.- Determinar la relación entre la identidad de los empleados de las tiendas y la satisfacción laboral- Banco Interbank – Cercado de Ica.

1.6 Hipótesis y variables de la investigación

1.6.1 Hipotesis

1.6.1.1. Hipotesis General

Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las agencias del Banco Interbank de Ica, 2023.

1.6.1.2. Hipótesis Específica

HE1.-La remuneración se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica

HE2.-El afecto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica

HE3.-El apoyo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica

HE4.-La normativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica

HE5.-La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica

1.6.2 Variables

Variable Independiente

Clima organizacional

Variable Dependiente

Satisfacción laboral

1.6.3 Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTO OPERACIONAL	DIMENSIONES
Clima organizacional	El ambiente creado a través de las experiencias diarias de los miembros de la organización se llama clima organizacional. Estas percepciones se basan en las actitudes, creencias, valores y motivaciones que los individuos tienen y muestran en las relaciones interpersonales y profesionales.	<ul style="list-style-type: none">- Remuneraciones- Afecto- Apoyo- Normativa- Identidad
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se refiere a las respuestas emocionales y mentales al trabajo e indica hasta qué punto los empleados se sienten cómodos en su entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none">- Actitudes- Entorno laboral- Entorno social

II.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

2.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de la investigación:

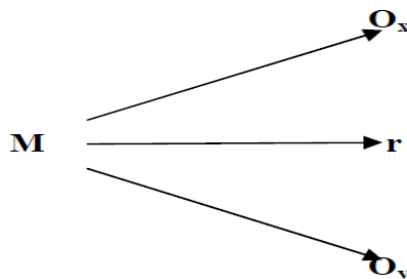
Este estudio de investigación muestra la naturaleza actual de un determinado fenómeno, en este caso el estado actual del clima laboral y el nivel de satisfacción de los empleados bancarios.

2.1.2 Nivel de la investigación:

Este estudio es descriptivo, explica la relación entre las variables "clima organizacional" y "satisfacción laboral", y cómo cuando el valor de una variable aumenta o disminuye, el valor de la otra variable cambia. Si bien las características indicadas por las variables seleccionadas (clima organizacional, "satisfacción laboral") son evidentes en la muestra seleccionada, a nivel de investigación este estudio cae en la categoría de "investigación de prueba de hipótesis causales".

2.1.3 Diseño de la investigación

El presente estudio adoptó un diseño descriptivo correlacional de acuerdo con la metodología utilizada en el estudio (Hernández, 2014). Luego de considerar dos variables (ambas descritas), se realiza una correlación de casos para determinar la fuerza de la relación entre las dos variables (clima organizacional y satisfacción laboral) (Mantilla, Gavilanes & Benítez, 2021; Pinto, Castro & Paz, 2020). El siguiente diagrama muestra el diseño del estudio prospectivo utilizado.



Las medidas de clima organizacional y satisfacción del cliente se expresan como O_x y O_y , siendo M la muestra de estudio y O_x representa la primera.

El símbolo O_y representa la satisfacción del cliente.

La correlación potencial entre las dos variables se indica con la letra "r".

2.2. Población - Muestra

2.2.1 Población

La población está compuesta por 80 empleados del Banco Interbank de Ica, entre la gerencia y empleados.

2.2.2 Muestra

64 empleados de las agencias Banco Interbank, que tienen oficinas en la Av Grau y Av. San Martín del Cercado de Ica. Se calculo mediante la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Para $N > 10$ -----Se asume $\alpha = 0.05$ (un error del 5 %).

$$n = 64.16$$

$$n = 64 \text{ trabajadores}$$

Ello indica que del total de los empleados fue suficiente seleccionar 64 forma aleatoria simple, considerando que se ha trabajado con un 95 % del nivel de confianza, de cometer un 5 % de error por lo que se puede considerar a la misma como representativa en estos parámetros seleccionados.

2.3. Técnicas de recolección de información

Se utilizó para recopilar, analizar y extraer información de los datos.

Mediar las variables del clima organizacional y Satisfacción laboral.

a) Escala para medir el clima organizacional;

b) Encuesta de satisfacción laboral. El análisis de correlación es el tipo de análisis utilizado.

En cuanto a la “recolección de datos”, se utilizaron dos instrumentos seleccionados de la muestra (clima organizacional y satisfacción laboral) para generar la siguiente matriz de datos (Feria, Matilla & Mantecón, 2020).

Variabes	Técnica	Instrumento
Clima Organizacional	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario

Donde los 64 sujetos que fueron considerados “unidades de análisis”, o al aplicar las escalas de clima organizacional y satisfacción laboral, respectivamente.

2.4. Instrumentos de recolección de información

a) Escala de Clima Organizacional

Escala de Clima Organizacional

Ficha técnica del instrumento

Propósito: Se utilizó para recopilar, analizar y extraer información de los datos. Cómo mediar las variables del clima organizacional y Satisfacción laboral.

- a) Escala de medición del clima organizacional
- b) Encuesta de satisfacción laboral.

El análisis de correlación es el tipo de análisis utilizado. En cuanto a la “recolección de datos”, utilizamos dos instrumentos seleccionados de nuestra muestra (clima organizacional y satisfacción laboral) para generar la siguiente matriz de datos (Feria, Matilla & Mantecón, 2020).

Extensión: Hubo 25 ítems en la encuesta.

Material a usar: El equipo útil incluyó una computadora con el programa SPSS instalado y un disquete que contiene el instrumento.

Escalas: Para establecer si el clima organizacional es alta, regular o bajo se utilizó el siguiente método: a partir de la puntuación mínima se suma el resultado de la siguiente manera.

Baja: 1

Regular: 2

Alta: 3

Muy alta: 4

Sub-escalas: Existen subescalas que evalúan algunos aspectos del clima organizacional, como, por ejemplo:

- o Comunicación con los demás.
- o El enfoque de gestión.
- o Una sensación de conexión.

- o Una remuneración
- o Disponibilidad de bienes
- o Gestión transparente y estable.
- o Estándares que todos apoyan. .

Características de los Ítems:

Los ítems son declaraciones o calificaciones de cultura laboral y escalas de valores que piden a los sujetos que respondan seleccionando uno de cinco puntos.

Instrucciones de uso

Examinador. Debe estar familiarizado con las características del grupo objetivo que está probando. Debe considerar los datos demográficos de su audiencia de prueba. Antes de comenzar, el investigador necesita saber en qué sucursal bancaria se utilizará la prueba. Asegurarse de tener las herramientas que necesita, incluida una computadora y SPSS, y de que funcionen correctamente.

Para el sujeto. Se solicita leer y seguir estrictamente las instrucciones.

b) Cuestionario de Satisfacción del Cliente

Es una encuesta tipo Likert con los ítems siguientes:

1. Remuneraciones
2. Apoyo
3. Afectos
4. Normativas
5. Identidad.

Se utilizarán "criterios de juicio" para determinar su validez, y se utilizara el Test Rho Spearman para confirmar su fiabilidad.

2.5. Técnicas de análisis e interpretación de datos

La hipótesis general propuesta indica que existe una relación significativa y beneficiosa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en empleados de la banca ubicadas en la región Ica. La conclusión de la hipótesis se compara con los resultados del método de correlación aplicado. Si se encuentra que existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, se puede establecer un marco teórico de que la satisfacción laboral es una función de la cultura organizacional. La correlación Rho espermática se utiliza a un nivel de significancia de 0,05. El primer paso es recopilar datos sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados se ingresan en un programa estadístico electrónico. El "procesamiento de datos" se completó mediante análisis de correlación de Rho Spearman y un nivel de significancia de 1 puntos 05. Se utilizo "parámetros característicos" (medidas de tendencia central y dispersión) para describir y caracterizar los grupos de estudio. Se utilizo para calcular el grado de asociación entre las variables consideradas. Se generaron gráficos apropiados y análisis asociados.

III.- RESULTADOS

3.1 Análisis e Interpretación de resultados

Tabla I.- La dimensión de la frecuencia clima organizacional

Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Malo	0	0%
Regular	8	13%	13%
Bueno	26	41%	54%
Excelente	30	46%	100%
Total	0	100%	

Fuente: Elaboración propia

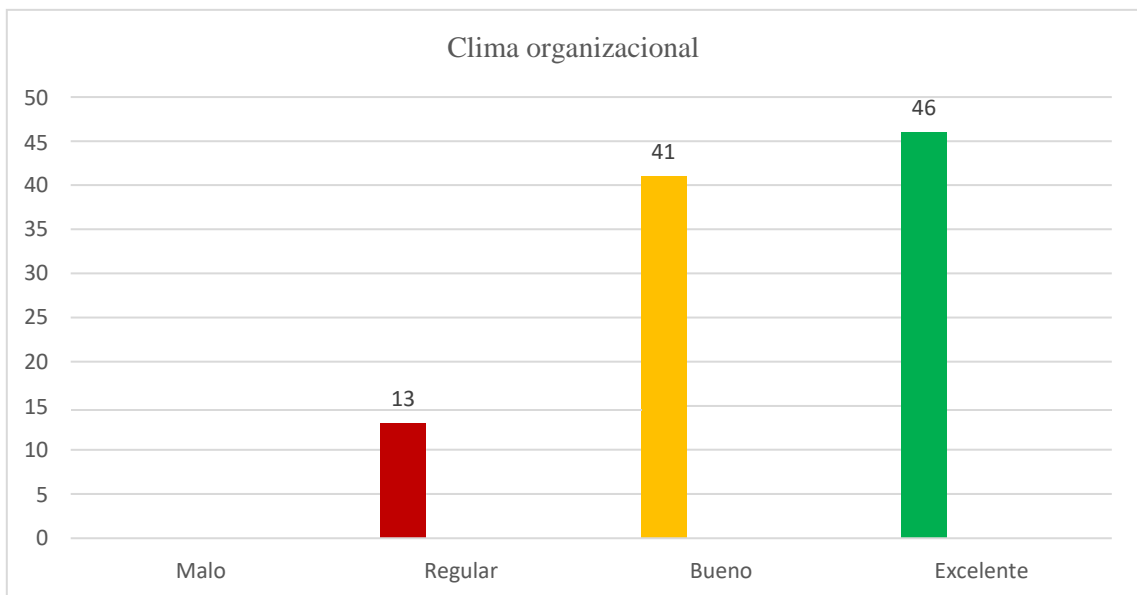


Fig.1. La dimensión de la frecuencia clima organizacional

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El 46% de los empleados dijo que el clima organizacional era excelente, el 41% dijo que era bueno, el 13% dijo que era regular y el 0% dijo que era malo. Tarifa más alta se encuentran en un nivel excelente.

Tabla II.- Frecuencia de la dimensión remuneraciones

Remuneraciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	2	3%	3%
Regular	10	16%	19%
Bueno	24	37%	56%
Excelente	28	44%	100%
Total	0	100%	

Fuente: elaboración propia

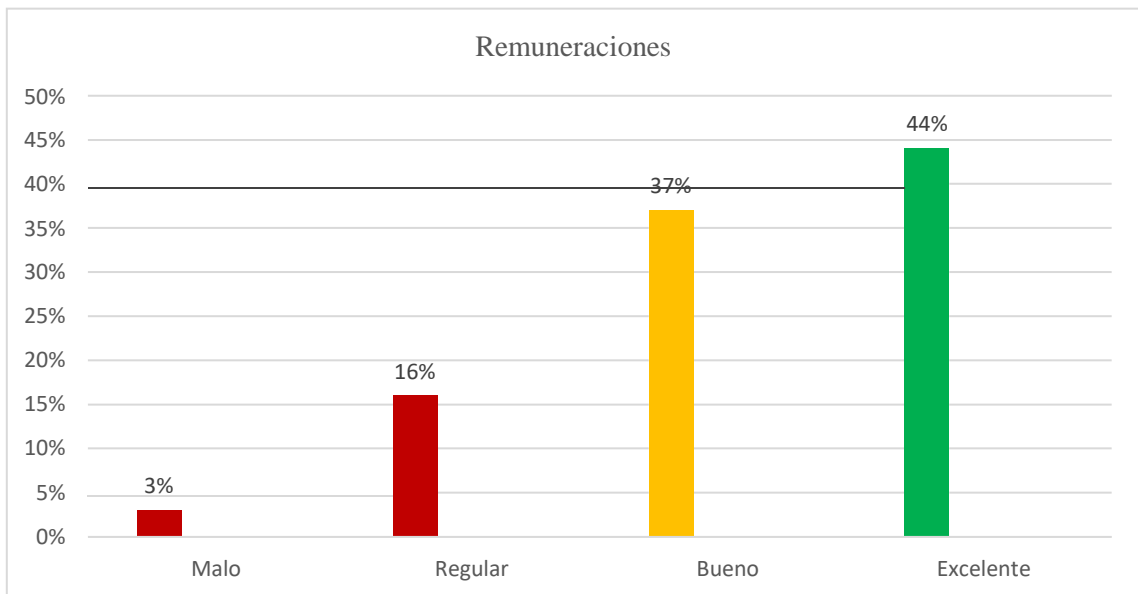


Fig.2. Frecuencia de la dimensión remuneraciones

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Esto quiere decir que el 44% de los empleados respondió que su salario es muy bueno, el 37% respondió que es bueno, el 16% respondió que es regular y el 2% respondió que es malo. La tarifa más alta se encuentra en un nivel excelente.

Tabla III.- Frecuencia de la dimensión afecto

Remuneraciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	2	3%	3%
Regular	8	13%	16%
Bueno	14	22%	38%
Excelente	40	62%	100%
Total	64	100%	

Fuente: elaboración propia

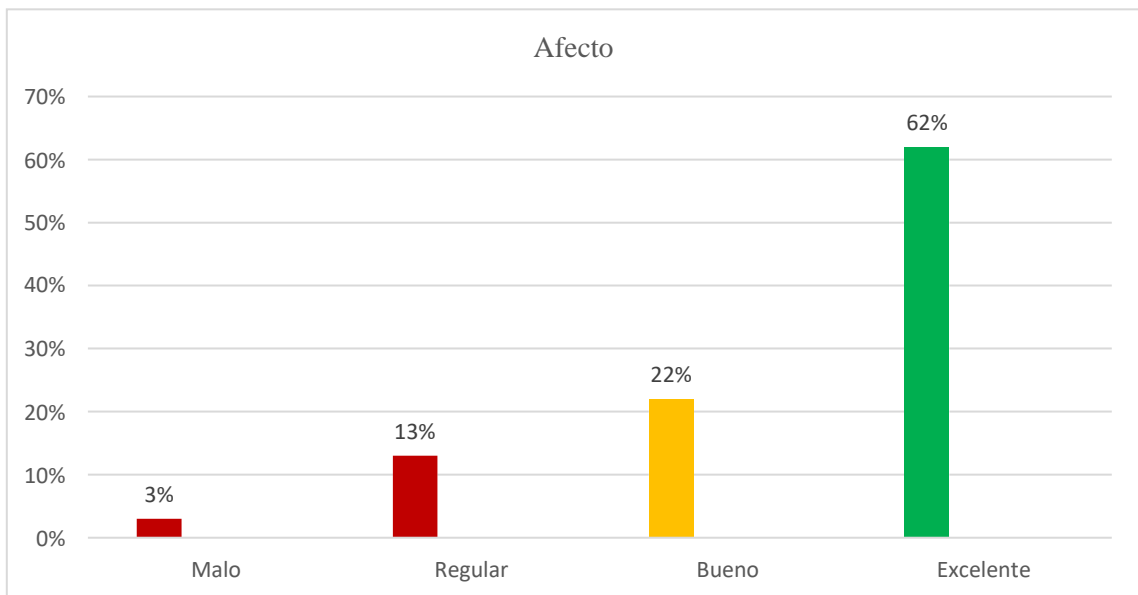


Fig. 3. Frecuencia de la dimensión afecto

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El 62% de los empleados dice que el afecto es excelente, el 22% dice que es bueno, el 13% dice que es regular y el 3% dice que es malo. Las tasas más altas se encuentran en un nivel excelente.

Tabla IV.- La frecuencia de la dimensión apoyo

Apoyo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	2	3%	3%
Regular	8	13%	16%
Bueno	16	25%	41%
Excelente	38	59%	100%
Total	64	100%	

Fuente: Elaboración propia

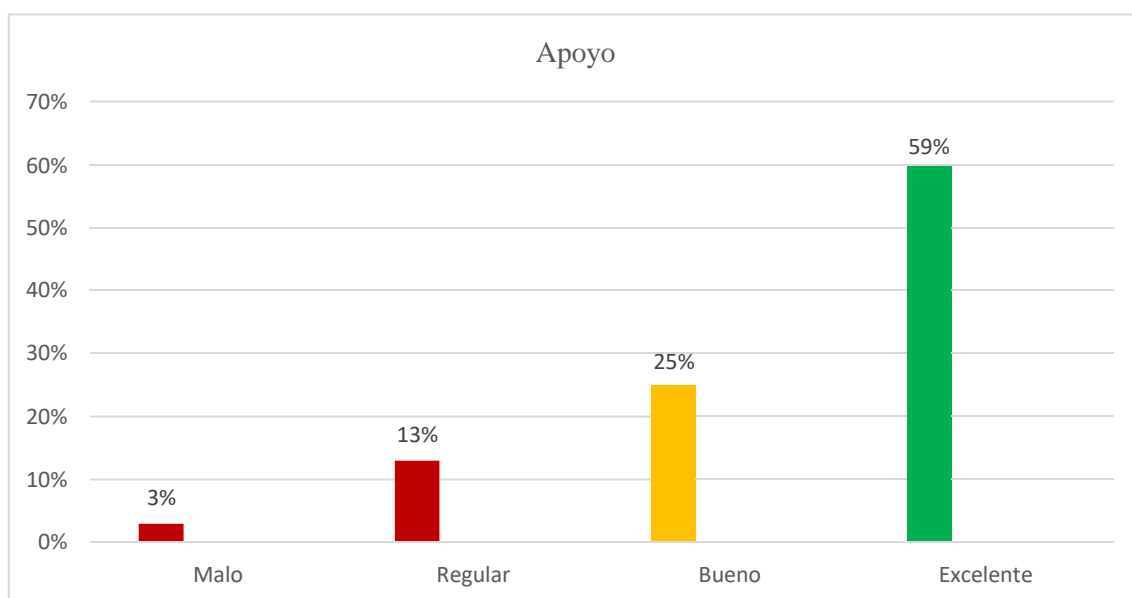


Fig.4. Frecuencia de la dimensión apoyo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El 59% de los empleados dijo que el apoyo fue excelente, el 25% dijo que fue bueno, el 13% dijo que fue regular y el 3% dijo que fue malo. Las tasas más altas se encuentran en un nivel. excelente.

Tabla V.- Frecuencia de la dimensión normativa

Normativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	2	3%	3%
Regular	7	11%	14%
Bueno	18	28%	42%
Excelente	37	58%	100%
Total	64	100%	

Fuente: Elaboración propia

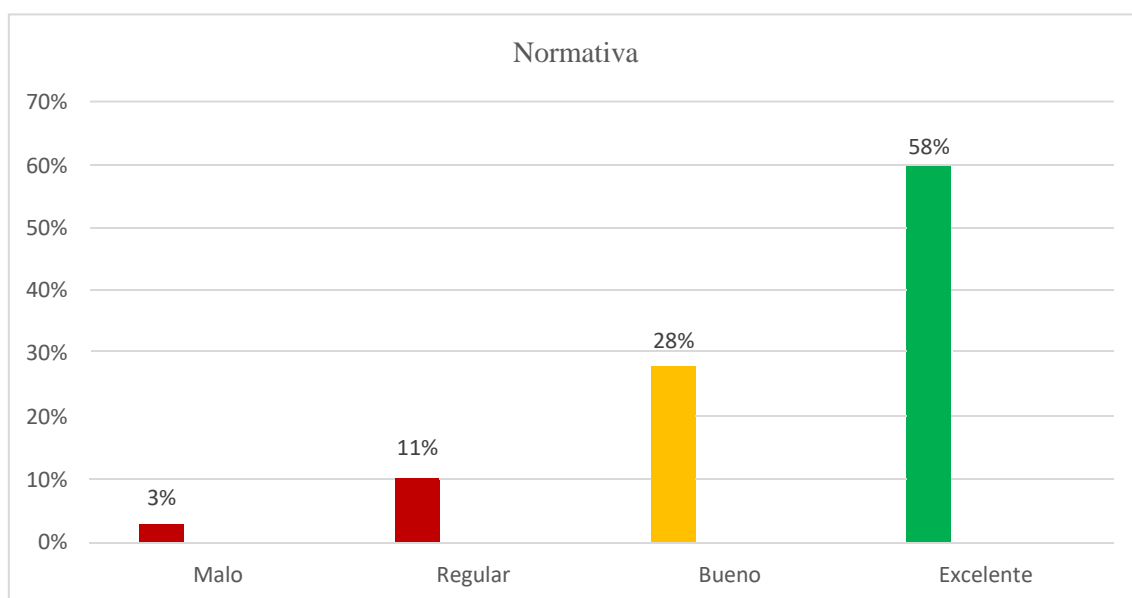


Fig.5. Frecuencia de la dimensión normativa

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se encontró que el 58% de los empleados respondió que el nivel de regulación es excelente, el 28% respondió que era bueno, el 11% respondió que era regular y el 3% respondió que era malo. Las tasas más altas se encuentran en un nivel excelente.

Tabla VI. - Frecuencia de la dimensión identidad

Normativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Malo	2	3%	3%
Regular	7	11%	14%
Bueno	20	31%	45%
Excelente	35	55%	100%
Total	64	100%	

Fuente: Elaboración propia

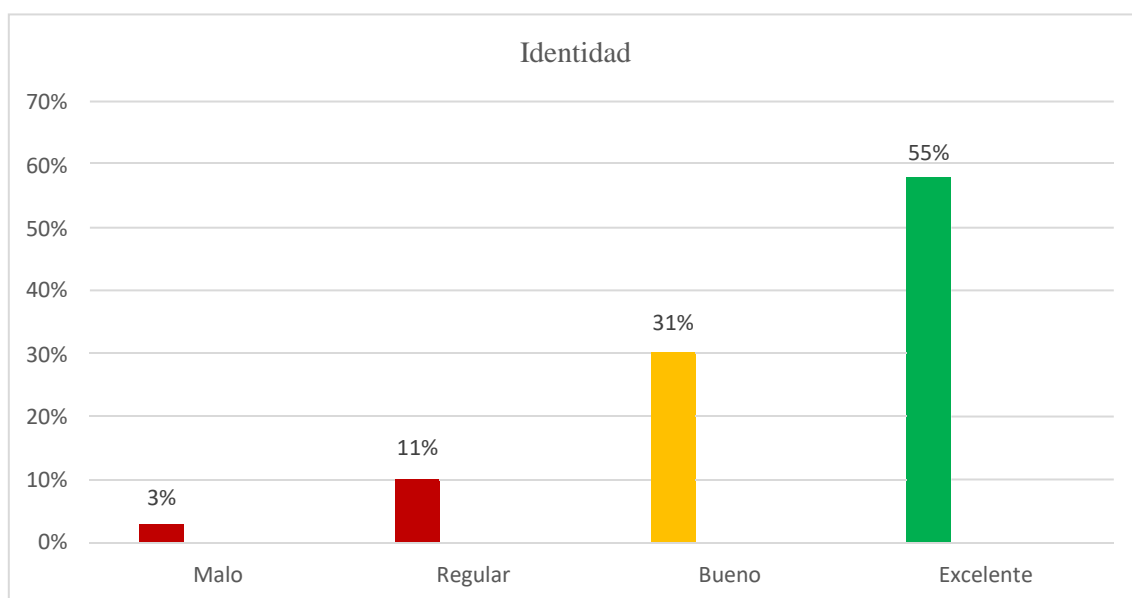


Fig.6. Frecuencia de la dimensión identidad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El 58% de los empleados dijo que su identidad era excelente, el 31% dijo que era buena, el 11% dijo que era regular y el 3% dijo que era mala. Las tasas más altas se encuentran en un nivel excelente.

Tabla VII.- Remuneraciones vs Satisfacción laboral

Remuneraciones		Satisfacción laboral				
		Baja	Regular	Alta	Muy alta	Total
Malo	Frecuencia	0	1	2	0	3
	% del total	0%	2%	3%	0%	5%
Regular	Frecuencia	0	3	8	1	12
	% del total	0%	5%	13%	2%	20%
Bueno	Frecuencia	0	2	14	10	26
	% del total	0%	3%	22%	16%	41%
Excelente	Frecuencia	1	6	9	14	23
	% del total	2%	9%	14%	22%	47%
Total	% del total	0 0%	7 11%	23 36%	34 53%	64 100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 5% (3) de los empleados informa que su remuneración ha alcanzado un nivel bajo. El 2% (1 persona) dijo que su satisfacción laboral era suficiente y el 3% (2 personas) dijo que su satisfacción laboral era suficiente.

Del 20% (12) de los empleados informaron que su remuneración estaba en el nivel normal. El 5% (3) dijo que su satisfacción laboral se mantuvo constante. El 13% (8 personas) reportó una alta satisfacción laboral. El 2% (1 persona) informó que su satisfacción laboral era muy alta y ningún empleado tenía una satisfacción laboral baja. El 41% (23) de

Porcioneros dijeron que su remuneración estaba en un buen nivel. El 3% (2) indicó satisfacción regular. 22% (14) escala alta. El 16% (10 personas) fueron muy altos y ningún empleado tuvo baja satisfacción laboral.

Del 47% (23) voluntarios informaron que la compensación estaba en un nivel excelente. El 9% (6 personas) dijo estar muy satisfecho con su trabajo, y el 2% (1 persona) dijo estar bajo (6) dijo que su satisfacción laboral se mantuvo constante. 14% (9) Nivel alto. El 22% (14).

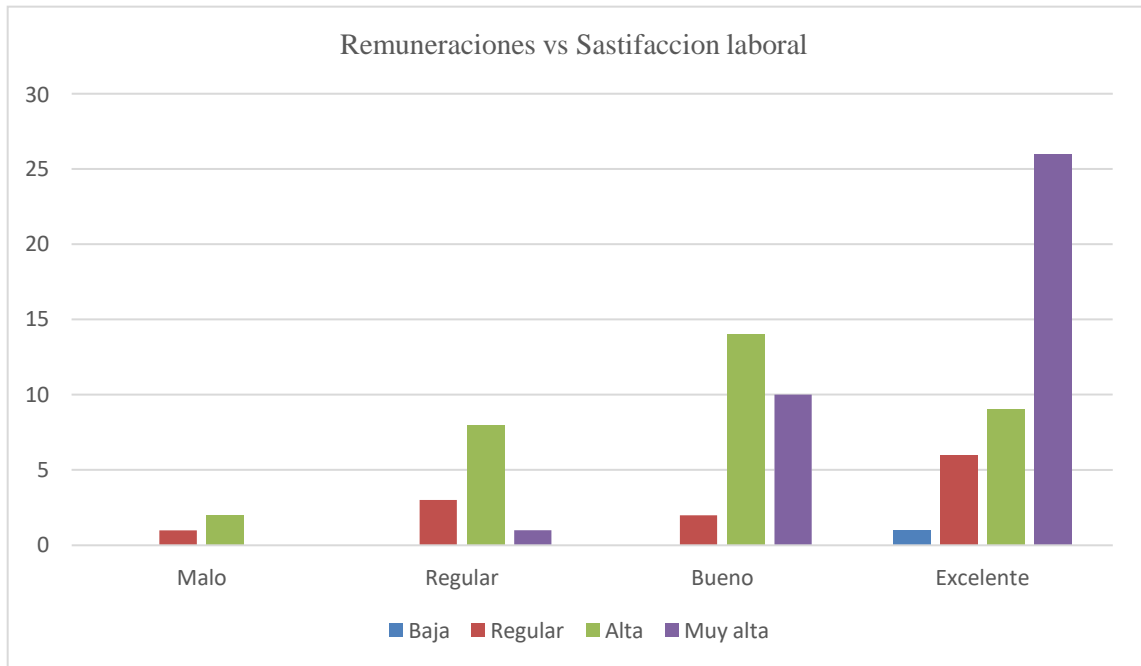


Fig.7. Remuneraciones vs Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

El 5% (3) de los empleados reporta estar mal pagado. El 2% (1 persona) dijo que su satisfacción laboral era suficiente y el 3% (2 personas) dijo que su satisfacción laboral era suficiente.

Del 20% (12) de los empleados informaron que su remuneración estaba en el nivel normal. El 5% (3) dijo que su satisfacción laboral se mantuvo constante. El 13% (8 personas) reportó una alta satisfacción laboral. El 2% (1 persona) informó que su satisfacción laboral era muy alta y ningún empleado tenía una satisfacción laboral baja. El 41% (23) de

Porcioneros dijeron que su remuneración estaba en un buen nivel. El 3% (2) indicó satisfacción regular. 22% (14) escala alta. El 16% (10 personas) fueron muy altos y ningún empleado tuvo baja satisfacción laboral.

Del 47% (23) voluntarios informaron que la compensación estaba en un nivel excelente. El 9% (6) dijo que su satisfacción laboral se mantuvo constante. 14% (9) Nivel alto. El 22% (14 personas) dijo estar muy satisfecho con su trabajo, y el 2% (1 persona) dijo estar bajo.

Tabla VIII.- Afecto vs Satisfacción laboral

Remuneraciones		Satisfacción laboral					
		Baja	Regular	Alta	Muy alta	Total	
Malo	Frecuencia	1	0	0	0	1	
	% del total	2%	0%	0%	0%	2%	
Regular	Frecuencia	0	2	2	1	5	
	% del total	0%	3%	3%	2%	8%	
Bueno	Frecuencia	0	4	14	9	27	
	% del total	0%	6%	22%	14%	42%	
Excelente	Frecuencia	0	0	16	15	31	
	% del total	0%	0%	25%	23%	48%	
Total		% del total	0	7	23	34	64
			0%	9%	50%	39%	100%

Fuente: elaboración propia

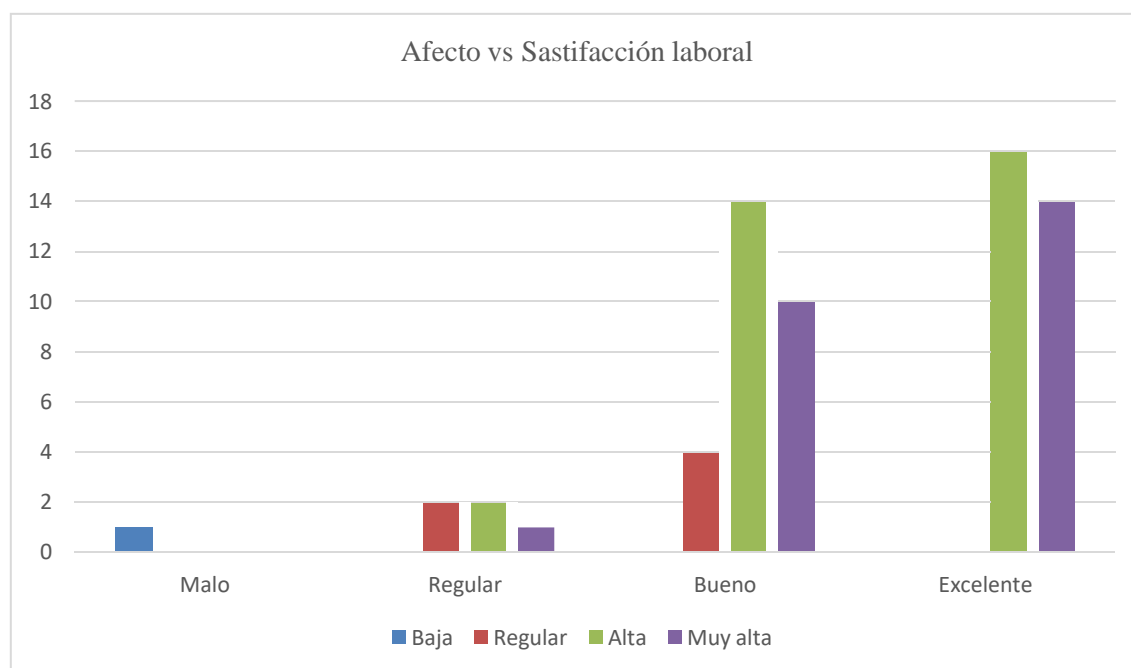


Fig.8. Afecto vs Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del 2% (1) de los encuestados que revelaron este sentimiento, alcanzó un nivel malo. El 2% (1) afirmó que su satisfacción laboral era baja y ningún empleado tenía una satisfacción laboral regular, alta o muy alta.

Del 8% (5) de empleados que expresaron este amor, lo hicieron de forma regular. El 3% (2) dijo que su satisfacción laboral se mantuvo constante. El 3% (2) dijo que tenía una alta satisfacción laboral y ningún empleado tenía una baja satisfacción laboral. El 42% (27) de los

Porcioneros dijeron encontrarse en un buen nivel de amor. El 0,0% (0) reportó baja satisfacción laboral. El 6% (4) indicó que su satisfacción laboral se encontraba en un nivel normal. El 22% (14) son altos y el 14% (9) muy altos. El 48% (31) de

voluntarios dijeron que el amor fue grandioso. El 25% (16 personas) reportó una alta satisfacción laboral. El 23% (15 personas) tenía un nivel muy alto de satisfacción laboral, sin que ningún empleado mostrara una satisfacción regular.

Tabla IX.- Apoyo vs satisfacción laboral

Apoyo		Satisfacción laboral				Total
		Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Malo	Frecuencia	1	1	0	0	2
	% del total	2%	2%	0%	0%	4%
Regular	Frecuencia	0	3	4	0	7
	% del total	0%	5%	6%	0%	11%
Bueno	Frecuencia	0	4	16	11	31
	% del total	0%	6%	25%	17%	48%
Excelente	Frecuencia	0	0	14	10	24
	% del total	0%	0%	22%	16%	35%
Total	% del total	0 2%	7 13%	53 53%	34 23%	64 100%

Fuente: Elaboración propia

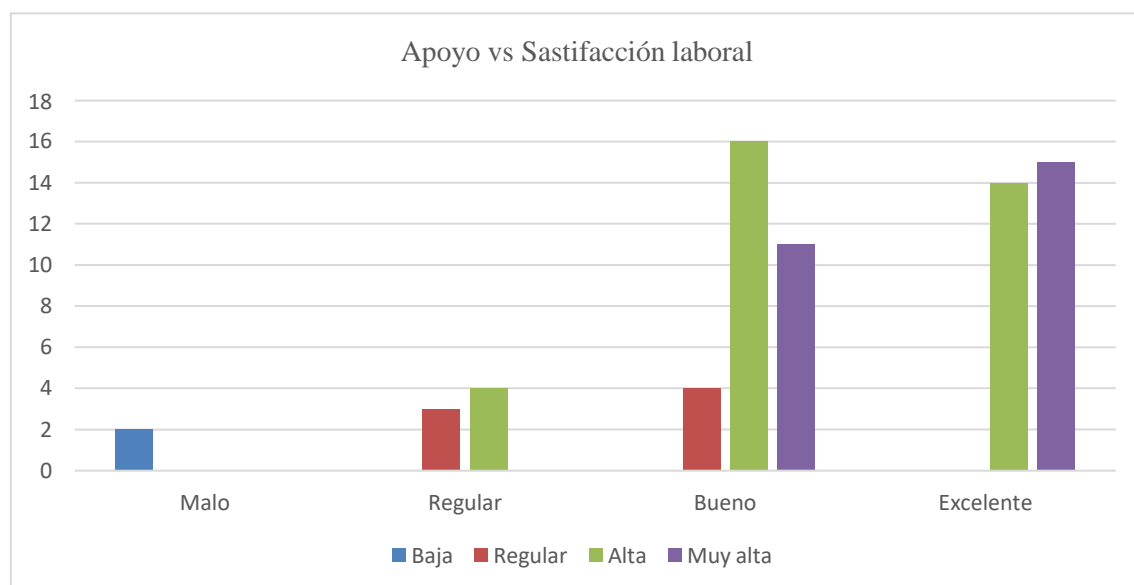


Fig.9. Apoyo vs Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 2% (1) de los encuestados estuvo de acuerdo en que el nivel de apoyo era inadecuado. El 2% (1) dijo tener baja satisfacción laboral. El 2% (1) afirmó que su satisfacción era media, no existiendo ningún empleado que expresara una satisfacción alta o muy alta.

El 9% (7) de los empleados informaron que el apoyo era regular. El 5% (3) dijo que su satisfacción laboral se mantuvo constante. El 6% (4) reportó una alta satisfacción laboral, pero ningún empleado tuvo una satisfacción laboral baja o muy alta. El 48% (31) de

miembros dijeron que su apoyo era bueno. El 6% (4) dijo que su satisfacción laboral se encontraba en un nivel normal. 25% (16) Alto. El 17% (11 personas) eran muy altos y ningún empleado tenía baja satisfacción laboral. El 35% (24) de

voluntarios dijeron que el apoyo estaba en un nivel excelente. El 22% (14 personas) reportó una alta satisfacción laboral. El 16% (10 personas) dijo que su satisfacción laboral era muy alta, su satisfacción laboral era baja y ninguno de sus empleados estaba consistentemente satisfecho.

Tabla X.- Normativas vs satisfacción laboral

Normativas		Satisfacción laboral				Total
		Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Malo	Frecuencia	1	0	0	0	1
	% del total	2%	0%	0%	0%	2%
Regular	Frecuencia	0	3	4	1	8
	% del total	0%	5%	6%	2%	13%
Bueno	Frecuencia	0	4	15	12	31
	% del total	0%	6%	23%	19%	48%
Excelente	Frecuencia	0	0	14	14	28
	% del total	0%	0%	22%	22%	49%
Total	% del total	0	7	23	34	64
		2%	9%	53%	33%	100%

Fuente: Elaboración propia

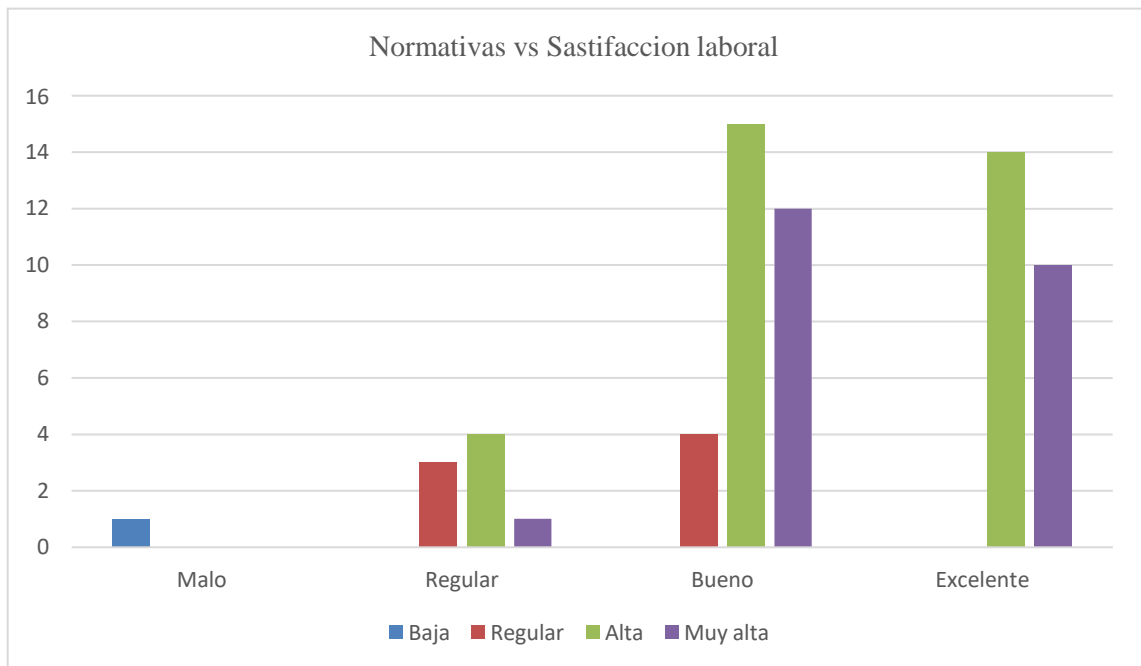


Fig.10. Normativas vs Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 2% (1) de los encuestados informó que los estándares alcanzaron un nivel insatisfactorio. El 2% (1) afirmó que su satisfacción laboral era baja y que ninguno de sus empleados tenía una satisfacción laboral regular, alta o muy alta.

Del 13% (8) de empleados que revelaron que sus estándares estaban en un nivel normal. El 5,0% (3) dijo que su satisfacción laboral era media. El 6% (4) reportó alta satisfacción laboral. El 2% (1) tenía una satisfacción laboral muy alta y ningún empleado tenía una satisfacción laboral baja. El 48% (31) de los participantes informaron que sus estándares estaban en un buen nivel. El 0,0% (0) reportó baja satisfacción laboral. El 6% (4) tuvo valores normales. El 23% (15 personas) dijo que su satisfacción laboral era alta y el 19% (12 personas) dijo que su satisfacción laboral era muy alta. De los voluntarios, el 49% (28) informó que los estándares estaban en un nivel excelente. El 22% (14 personas) reportó una alta satisfacción laboral. El 22% (14 personas) reportó un grado muy alto, pero ningún empleado mostró satisfacción laboral baja y media.

Tabla XI.- Identidad vs Satisfacción laboral

Identidad		Satisfacción laboral				Total
		Baja	Regular	Alta	Muy alta	
Malo	Frecuencia	1	0	0	0	1
	% del total	2%	0%	0%	0%	2%
Regular	Frecuencia	0	3	4	0	7
	% del total	0%	5%	6%	0%	11%
Bueno	Frecuencia	0	4	14	8	26
	% del total	0%	6%	22%	13%	41%
Excelente	Frecuencia	0	0	20	10	30
	% del total	0%	0%	31%	16%	47%
Total	% del total	1 2%	7 11%	38 59%	18 28%	64 100%

Fuente: elaboración propia

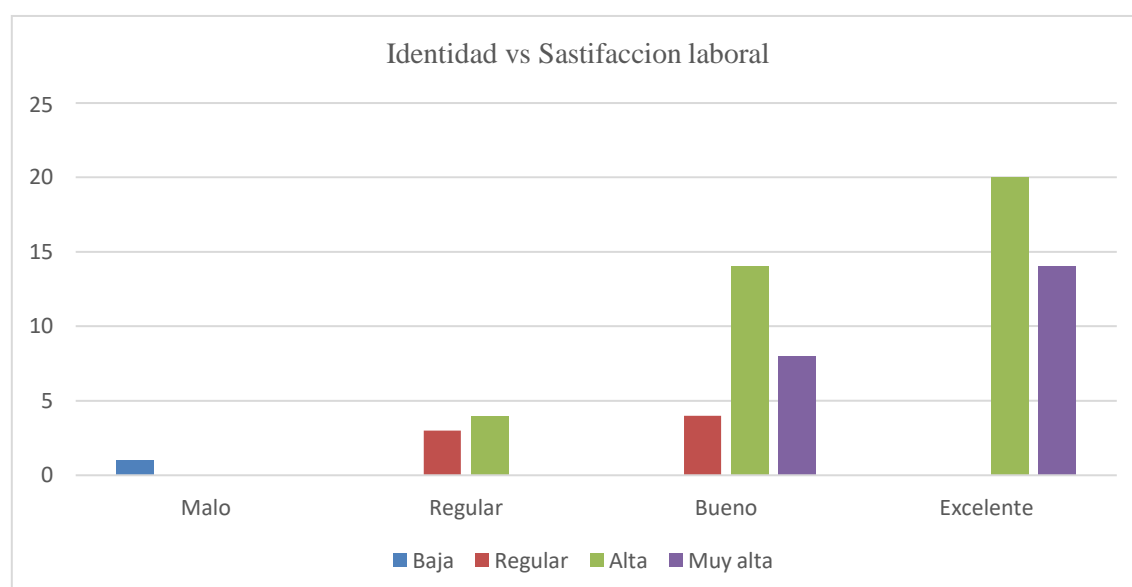


Fig. 11. Identidad vs Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 2% (1) de quienes reportaron tener un nivel de identidad bajo. El 2% (1) expresó baja satisfacción y ningún empleado tuvo satisfacción laboral regular, alta o muy alta.

El 11% (7) de los empleados reportaron un nivel normal de identidad. El 5% (3) dijo que su satisfacción laboral se mantuvo constante. El 6% (4) reportó una alta satisfacción laboral, pero ningún empleado tuvo una satisfacción laboral baja o muy alta.

El 41% (26) de los participantes reportaron un buen nivel de identidad. El 0,0% (0) reportó baja satisfacción laboral. El 6% (4) tuvo valores normales. El 22% (14 personas) reportó una satisfacción alta y el 13% (8 personas) reportó una satisfacción muy alta. De los

voluntarios, el 47% (30) reportaron excelentes niveles de identidad. El 31% (20) reportó alta satisfacción laboral. El 16% (10 personas) reportaron niveles muy altos de satisfacción laboral, sin empleados regularmente satisfechos.

3.2 Contrastación de las hipótesis

Hipótesis específica 1

H0. La remuneración no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank del Cercado de Ica.

H1. La remuneración se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank del Cercado de Ica.

Criterios de decisión

Nivel de confianza del 95% / nivel de significancia 0,05

Si el valor p es menor que 0,05, rechace H0 y acepte H1.

Si el valor p es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula H0.

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VI VD1
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			satisfacion laboral	remuneracion es
Rho de Spearman	satisfacion laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,057
		Sig. (bilateral)	.	,656
		N	64	64
remuneraciones		Coefficiente de correlación	-,057	1,000
		Sig. (bilateral)	,656	.
		N	64	64

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Interpretación

Se observó que el valor de p era 0,001, que es inferior a 0,05. Esto demuestra que existe una relación significativa entre el salario y la satisfacción laboral. También se encontró que la correlación era de 0,656, lo que indica que era directa y moderada.

Hipótesis específica 2

H0. El afecto no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank del Cercado de Ica.

H1. El afecto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank del Cercado de Ica.

Criterios de decisión

Nivel de confianza del 95% / nivel de significancia 0,05

Si el valor p es menor que 0,05, rechace H0 y acepte H1.

Si el valor p es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula H0.

NONPAR CORR
/VARIABLES=VI VDI
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			satisfacion laboral	afecto
Rho de Spearman	satisfacion laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,057
		Sig. (bilateral)	.	,656
		N	64	64
	remuneraciones	Coefficiente de correlación	-,057	1,000
		Sig. (bilateral)	,675	.
		N	64	64

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Interpretación

Se observó que el valor de p era 0,001, que es inferior a 0,05. Esto indica que existe una relación significativa entre el apoyo y la satisfacción laboral. Además, se encontró que la correlación era 0,675; que es una correlación directa.

Hipótesis específica 3

H0. El apoyo no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank del Cercado de Ica.

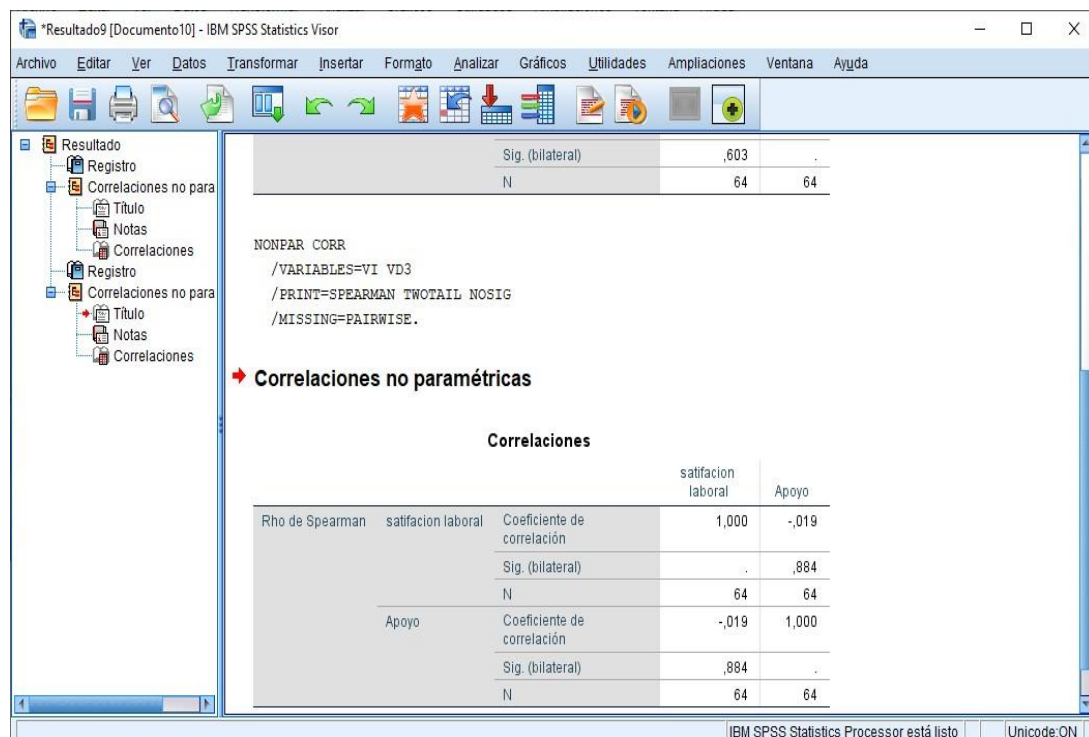
H1. El apoyo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank del Cercado de Ica.

Criterio de decisión

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

Si el valor p es menor que 0,05, rechace H0 y acepte H1.

Si el valor p es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula H0.



The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Processor interface. The main window displays the results of a non-parametric correlation analysis. The output includes a summary table at the top, command syntax, and a detailed correlation matrix.

	Sig. (bilateral)		
	,603		
N	64	64	

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VI VD3
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			satisfacion laboral	Apoyo
Rho de Spearman	satisfacion laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,019
		Sig. (bilateral)	.	,884
		N	64	64
Apoyo	Apoyo	Coefficiente de correlación	-,019	1,000
		Sig. (bilateral)	,884	.
		N	64	64

Interpretación

Se observó que el valor de p era 0,001, que es inferior a 0,05. Esto indica que existe una relación significativa entre el apoyo y la satisfacción laboral. Además, se encontró que la correlación era 0,884, que es una correlación directa.

Hipótesis específica 4

H0. La normativa no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank del Cercado de Ica.

H1. La normativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank del Cercado de Ica.

Criterio de decisión

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

Si el valor p es menor que 0,05, rechace H0 y acepte H1.

Si el valor p es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula H0

NONPAR CORR
/VARIABLES=VI VD5
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

		satisfacion laboral		Normativa
Rho de Spearman	satisfacion laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,037
		Sig. (bilateral)	.	,769
		N	64	64
	Normativa	Coefficiente de correlación	-,037	1,000
		Sig. (bilateral)	,769	.
		N	64	64

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Se observó que el valor de p era 0,001, que es inferior a 0,05. Esto demuestra que existe una relación significativa entre la normativa y la satisfacción laboral. También se encontró una correlación de 0,769, demostrando que es directa.

Hipótesis específica 5

H0. La identidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank del Cercado de Ica.

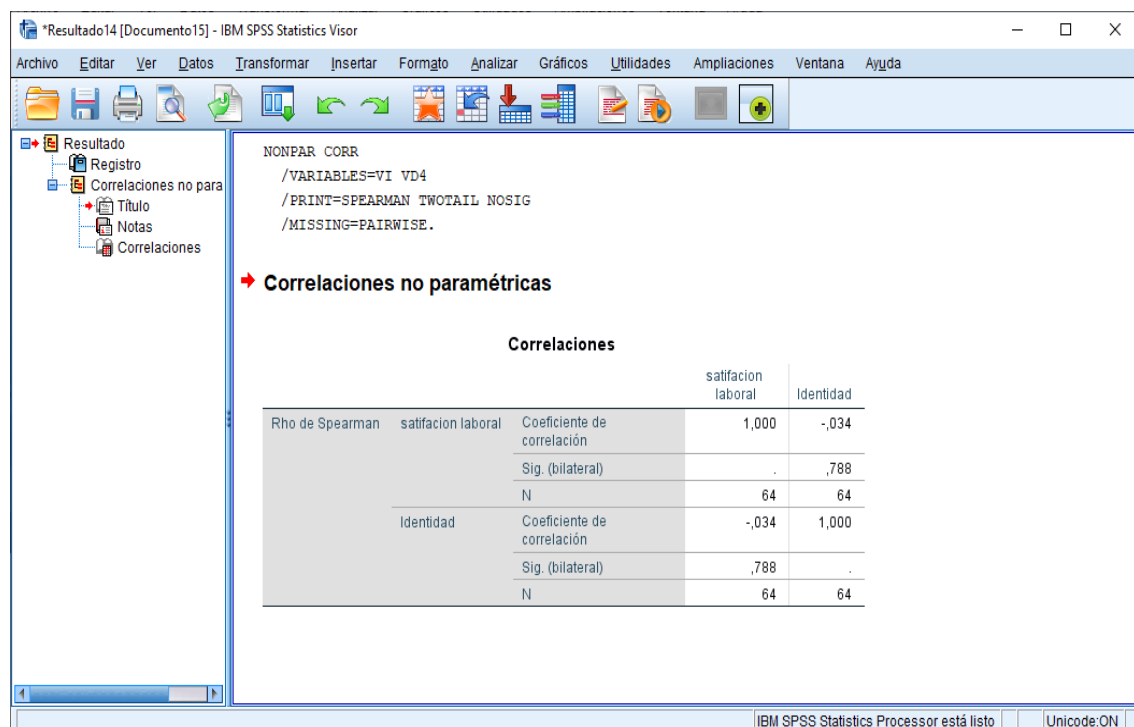
H1. La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank del Cercado de Ica.

Criterio de decisión

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

Si el valor p es menor que 0,05, rechace H0 y acepte H1.

Si el valor p es mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula H0



The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window displays the output of a non-parametric correlation analysis. The command window shows the following commands: `NONPAR CORR`, `/VARIABLES=VI VD4`, `/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG`, and `/MISSING=PAIRWISE.`. The output window is titled "Correlaciones no paramétricas" and contains a table of Spearman Rho correlations between "satisfacion laboral" and "Identidad".

Correlaciones			satisfacion laboral	Identidad
Rho de Spearman	satisfacion laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,034
		Sig. (bilateral)	.	,788
		N	64	64
	Identidad	Coefficiente de correlación	-,034	1,000
		Sig. (bilateral)	,788	.
		N	64	64

Interpretación:

Se observa que el valor p es 0,001, que es inferior a 0,05. Esto sugiere que existe una relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral. También se encontró que la correlación era de 0,788, lo que indica que era directa y normal.

DISCUSION

La satisfacción laboral se define generalmente como un estado emocional agradable y positivo de la percepción subjetiva de un individuo de su experiencia laboral, mientras que el clima organizacional se conceptualiza como la percepción que tiene un individuo del ambiente interno del lugar de trabajo.

Aunque no son idénticos, el clima organizacional y la satisfacción laboral están relacionados con las características organizacionales y las condiciones laborales y, como resultado, ambos contribuyen a diferentes formas de comportamiento organizacional. Sin embargo, algunos resultados de la investigación son contradictorios. Algunos estudios han demostrado que el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral (Rejas 2021), mientras que los factores de riesgo psicosocial se relacionan negativamente con la satisfacción laboral²⁴, mientras que el salario, las relaciones interpersonales, la organización del trabajo y las oportunidades profesionales son fuentes importantes de satisfacción en el trabajo²⁵ (según la teoría). . centrado en este concepto); Otros estudios no respaldan estos hallazgos. A pesar del pequeño tamaño de la muestra de 64 empleados, este estudio apoyó la hipótesis de que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, la remuneración, una medida del clima organizacional que refleja apertura a la innovación y rigor de reglas y políticas, alcanzó un coeficiente de correlación altamente significativo ($r = 0,656$; $p < 0,01$). Esto es consistente con otros estudios que informan que la compensación es un fuerte moderador de la satisfacción laboral. (Latif 2013). Otro aspecto del clima organizacional que se relaciona con la satisfacción laboral es el apoyo, específicamente la satisfacción laboral extrínseca ($r = 0,804$). Una fuente de satisfacción personal. Existe una clara relación entre las reglas y la satisfacción laboral. Aquí se describe el Rho 0.769 de Spearman. Existe una relación positiva y una correlación directa moderada. El número de objetivos específicos se relaciona con 5, 0.6788 Rho de Spearman, existe una clara relación positiva, promedio, valor $p = 0.001 < \alpha = 0.05$ existe una correlación directa, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se confirma H_1 y La Se llega a la misma conclusión. Existe una clara relación positiva entre la personalidad y la satisfacción laboral.

En este sentido, el reconocimiento es una de las dimensiones del clima organizacional que falta en la ciudad de Ica. (Bernal 2017). Por lo tanto, no sorprende que el reconocimiento se relacione significativamente con la satisfacción laboral. En este sentido, en los últimos años las instituciones bancarias de Ica han implementado medidas de reconocimiento a los empleados, como elogiar al empleado del mes o premiar al equipo de trabajo. Los empleados también se benefician de reconocimiento social y bonificaciones económicas. Sin embargo, estas medidas aún no están muy extendidas y son utilizadas principalmente por grandes y medianas empresas.

Con base en estos hallazgos, se puede concluir que algunos aspectos del clima organizacional están más relacionados con la satisfacción laboral que el clima organizacional en sí.

En nuestro caso, la satisfacción laboral también está relacionada con el nivel educativo, lo que se ve reforzado por un análisis comparativo con Ro Sperman, quien demostró que las personas con mayor nivel educativo se sienten más satisfechas en el trabajo. En otras palabras, se encontró que los empleados que recibieron educación universitaria estaban más satisfechos que los empleados que recibieron educación técnica. En otras palabras, un alto nivel educativo sirve como fuente de satisfacción personal y motivación interna.

Finalmente, según el análisis de varianza, se encontró que los gerentes estaban más satisfechos que los vendedores y operadores. Porque los trabajos del personal de ventas y operaciones son más exigentes que los del personal administrativo; Como resultado, la carga de trabajo de los trabajadores por turnos es mayor que la de los operadores.

Una de las formas propuestas para mejorar la satisfacción laboral en estas condiciones es enriquecer el lugar de trabajo a través de la circulación interna, fomentando un enfoque holístico del trabajo y el empoderamiento. Es importante señalar que estas diferencias son mayores en las áreas de reconocimiento, estándares y satisfacción laboral. Sin embargo, este no es el caso en términos de flexibilidad, rendición de cuentas y transparencia. Esto significa que los empleados se sienten igualmente abiertos a la innovación y tienen una comprensión clara de sus funciones. Pero no a todo el mundo le va igual de bien y no todo el mundo se siente reconocido en la misma medida. Están igualmente descontentos. Como se mencionó anteriormente, el nivel de educación, el género y el empleo son factores que explican estas diferencias.

El presente trabajo tiene valor teórico porque, al analizar diversas teorías, aumenta el conocimiento sobre lo importante que es para las organizaciones mantener un clima óptimo en el que las necesidades de los empleados puedan satisfacerse adecuadamente y los problemas que surjan puedan resolverse. También se descubrieron relaciones entre variables que podrían servir de base para futuras investigaciones. Así que también podemos mencionar consecuencias prácticas. Los resultados proporcionan aplicaciones prácticas para la resolución de los problemas identificados y contribuyen a la investigación con aportes prácticos. Los resultados también mostraron que el clima organizacional mejoró y la satisfacción laboral también mejoró, lo que significa que mejoró el clima organizacional en términos de satisfacción laboral.

CONCLUSIONES

- 1.- Los resultados obtenidos de este estudio indican que el clima organizacional tiene alguna relación con el desempeño de los empleados de las sucursales del Banco Interbank. De todos modos, se obtuvo una correlación moderada para las variables satisfacción laboral y eficiencia, efectividad y eficiencia, lo que concuerda parcialmente con los resultados de este estudio porque la satisfacción laboral de los empleados es positiva y alta en términos de desempeño laboral. Asimismo, se dice que el desempeño en el trabajo depende de la capacidad y motivación de los empleados.
- 2.- Existe una relación significativa entre las variables remunerativas y la satisfacción laboral entre los empleados de la institución Banco Interbank – Cercado de Ica ($p = 0.000$ y menor a 0.01). La correlación es ligeramente positiva con un Rho de Spearman de $0,656$.
- 3.- Existe una relación significativa entre las variables de apoyo y la satisfacción laboral entre los empleados de la institución Banco Interbank – Cercado de Ica ($p = 0.000$ y menos de 0.01). La correlación es ligeramente positiva con un Spearman Rho de $0,884$.
- 4.-Existe una correlación significativa entre las variables que inciden en la satisfacción laboral de los empleados de la institución Banco Interbank - Cercado de Ica entre $p = 0.000$ y menos de 0.01 , así como con el índice Rho Spearman una correlación positiva moderada ($0,675$).
- 5.- Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y las variables normativas entre los empleados de la institución Banco Interbank - Cercado de Ica. Dado que $p = 0,000$ y menos de $0,01$, la correlación Rho de Spearman de $0,769$ también es moderadamente positiva.
- 6.-Existe una relación significativa entre las variables identificadoras y la satisfacción laboral entre los empleados de la institución Banco Interbank - Cercado de Ica con $p = 0.000$ y menor a 0.01 y la correlación Rho Spearman 0.788 es moderadamente positiva.

RECOMENDACIONES

- 1.- Dado que el desarrollo de las empresas financieras está estrechamente relacionado con el bienestar de los empleados, se recomienda a los directivos de las empresas financieras crear un buen clima organizacional que pueda garantizar una alta satisfacción laboral. Es necesario prestar más atención al clima organizacional.
- 2.- Se recomienda que el banco mejore sus condiciones de pago de salarios para aumentar la productividad laboral.
- 3.- Es necesario crear un espacio donde sea posible el intercambio de información, la comunicación entre compañeros y la comunicación abierta con los superiores. Esto nos permite sugerir acciones para mejorar la percepción de los empleados sobre el clima establecido en la institución y su satisfacción laboral.
- 4.- Se estimula a los empleados a contribuir a la implementación de las pautas y estándares establecidos por la empresa para mantener un buen ambiente y lograr una satisfacción óptima.
- 5.- Ofrecer oportunidades de desarrollo: Ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional para ayudar a los empleados a adquirir nuevas habilidades y avanzar en sus carreras. 6.- Identificar aspectos que potencien la personalidad de los empleados, como celebrar en determinadas épocas o crear un sentimiento de pertenencia entre los empleados de este banco.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arias WL, Masías MA, Muñoz E, Arpasi M. (2013). Espiritualidad en el ambiente laboral y su relación con la felicidad del trabajador. *Rev Investig (Arequipa)*.
2. Bernal F (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca en el año 2016. Tesis de Pregrado. Repositorio Institucional UPN. Cajamarca- Perú.
3. BL Goup (2021). Clima Organizacional: elemento clave del éxito 2022. Capacitador, Consultor y Coach Empresarial. Disponible: <https://es.linkedin.com/pulse/clima-organizacional-elemento-clave-del-%C3%A9xito-2022-blgroup->
4. Bustamante, N. S. (2013). Clima Organizacional. México: Veracruz Medellín
5. Chiavenato I. (2009). Gestión del talento humano. México: Mcgraw-Hill.
6. Davis, K., & Newstron, J. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo (10 ed.). Mc Graw-Hill
7. Dueñas M. (2021). Método de clima organizacional como estrategia para la satisfacción del cliente interno: caso Infounsa. tesis de pregrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa- Perú.
8. Gamero H. (2013). La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad. *Cienc Trab.* 15(47):94-102.
9. Espiritia. (2016). clima organizacional y motivación laboral en empresas de telecomunicaciones: Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada), en el sector de las telecomunicaciones en Bogotá. Bogotá
10. García, E., & Cardozo, M. (2017). Evaluación de impacto: más allá de la experimentación. *Politica y Cultura.* <https://www.proquest.bibliotecaupn.elogim.com/docview/1929726195/fulltextPDF/BD1112D71DA D4E38PQ/1?accountid=36937>
11. Goncalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
12. Gómez CA. Diseño, (2001). Construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colom Psicol;* 11(4):97-113.
13. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). McGraw-Hill
14. Latif A, Bashir U. Person (2013). organization fit, job satisfaction and turnover intention: an empirical study in the context of Pakistan. *Adv Res J Manag Bus Stud.*

15. León A. (2000). Clima organizacional. Antesala del aseguramiento de la calidad. Ingeniería y Desarrollo.
16. Likert R. (2002). El factor humano en la empresa, su dirección y valoración. Bilbao: Deusto.
17. Locke, E. (s.f.). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0030507369900130?via%3Dihub>
18. Mantilla, Gavilanes, & Benítez. (2021). La investigación como eje transversal en la carrera de contabilidad. Un estudio de caso en Ecuador. *Revista Activos*, 19(1). <https://doi.org/10.15332/25005278.6689>
19. Matías, B. J. (2017). Clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de los Olivos - 2016. Perú
20. Pérez PS, Azzolin S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo - su relación con la satisfacción laboral. *Rev Psicol (Lima)*.
21. Reátegui, S. S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. 79.
22. Reichers, A., & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. En *Organizational Climate and Culture*. B. Schneider. Jossey-Bass.
23. Rejas D (2021). Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa ozonomedica. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. I. Vol VI. N°1. Edición Especial: Administración. 2021. Lima, Perú.
24. Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
25. Rodríguez D (2017). Clima organizacional y la satisfacción del cliente bancario de las entidades del Scotiabank y banco de crédito del Perú del cercado de lima. Tesis de Pregrado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima Perú.
26. Robbins SP, Judge TA. (2010). *Introducción al comportamiento organizativo*. Madrid: Pearson.
27. Sanín JA, Salanova M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Univ Psychol*.
28. Salgado JF, Remeseiro C, Iglesias M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*. 329-335.

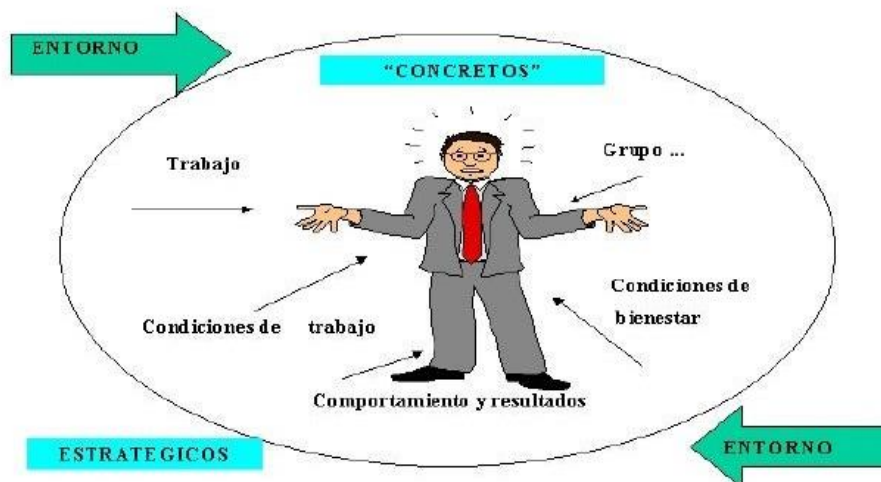
2.8 ANEXOS:



Dimensiones del clima organizacional

SATISFACCION LABORAL

Anexo 5 ELEMENTOS DEL SISTEMA ESTIMULADOR



CLIMA ORGANIZACIONAL

Remuneraciones		0	1	2	3	4
1	Una remuneración justa y competitiva aumenta tu motivación y compromiso hacia la empresa					
2	Cuando te sientes valorado y recompensado te promueve la satisfacción y la productividad					
3	Cuando el banco ofrece remuneraciones atractivas, crea un equipo sólido y altamente capacitado					
4	Las remuneraciones competitivas hacen que te esmeres para alcanzar metas más altas					
5	El banco cuenta con un sistema de promoción y ascensos internos.					

Afectos		0	1	2	3	4
1	Un ambiente cómodo					
2	Incremento del interés por emprender nuevos proyectos					
3	Satisfacción laboral					
4	Absentismo laboral					
5	Mejora de la productividad laboral					

Apoyo		0	1	2	3	4
1	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
2	Existe confianza entre los trabajadores del banco					
3	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
4	Se reconoce las necesidades del personal					
5	Existen oportunidades de progresar en el banco.					

Normativas						
		0	1	2	3	4
1	En el banco, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
2	La información fluye adecuadamente					
3	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
4	Existen suficientes canales de comunicación					
5	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

Identidad						
		0	1	2	3	4
1	Mejoro continuamente los métodos de trabajo					
2	Participo en definir los objetivos y las acciones para lograrlos					
3	Se valora los altos niveles de desempeño					
4	Se reconoce las necesidades del personal					
5	Se toma decisiones en tarea de su responsabilidad.					

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Como es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las agencias del Banco Interbank - Ica, de forma tal que a medida que crece el clima organizacional acrecienta los niveles de satisfacción de los empleados?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <p>PE1 ¿Cuál es la relación entre remuneración y satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank – agencia Cercado de Ica?</p> <p>PE2.- ¿Cuál es la relación entre las emociones de los empleados y la satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank – agencia Cercado de Ica?</p> <p>PE3.- ¿Cuál es la relación entre el apoyo de los empleados y la satisfacción laboral en una agencia- Banco Interbank – Cercado de Ica?</p> <p>PE4.- ¿Cuál es la relación entre la regulación y la satisfacción laboral de los empleados en la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Explicar la relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las agencias del Banco Interbank - Ica, de forma tal que a medida que crece el clima organizacional acrecienta los niveles de satisfacción de los empleados</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>OE1.- Determinar la relación entre remuneración y satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank – agencia Cercado de Ica.</p> <p>OE2.- Determinar la relación entre las emociones de los empleados y la satisfacción laboral de los empleados del Banco Interbank – agencia Cercado de Ica.</p> <p>OE3.- Determinar la relación entre el apoyo de los empleados y la satisfacción laboral en una agencia- Banco Interbank – Cercado de Ica.</p> <p>OE4.- Determinar la relación entre la regulación y la satisfacción laboral de los</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de las agencias del Banco Interbank de tal manera que aumente los niveles más altos de clima organizacional y se traducen en mayores niveles de satisfacción de los clientes.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>HE1.- La remuneración se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica.</p> <p>HE2.- El afecto se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica.</p> <p>HE3.- El apoyo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional</p> <p>Variable Dependiente Satisfacción laboral</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumento de ausentismo - Aumento de quejas de clientes - Aumento en los accidentes laborales - Productividad baja - Falta de participación - Conflictividad - Trabajo - Remuneraciones - Beneficio - Reconocimiento - Ambiente - Supervisión - Condiciones - Liderazgo - Relaciones - Familia - Amistad 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN. Investigación Básica.</p> <p>Nivel. Investigación descriptiva</p> <p>Diseño. No experimental. Correlacional</p> <p>Población Y Muestra. Población: Constituida por 80 Trabajadores de las Agencias del Banco Interbank.</p> <p>Muestra. 64 trabajadores de las Agencias del Banco Interbank.</p>

<p>agencia Banco Interbank – Cercado de Ica? PE5.-¿Cuál es la relación entre la identidad de los empleados de las tiendas y la satisfacción laboral- Banco Interbank – Agencia Cercado de Ica?</p>	<p>empleados en la agencia Banco Interbank – Cercado de Ica. OE5.- Determinar la relación entre la identidad de los empleados de las tiendas y la satisfacción laboral- Banco Interbank – Agencia Cercado de Ica.</p>	<p>HE4.-La normativa se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica. HE5.-La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los empleados de las agencias del Banco Interbank – Cercado de Ica</p>		
--	---	--	--	--