

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MF, CAJAMARCA, 2024**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Presentado por:

Bachiller. ROSA ANGÉLICA CARRERA LIMAY

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

CAJAMARCA - PERÚ

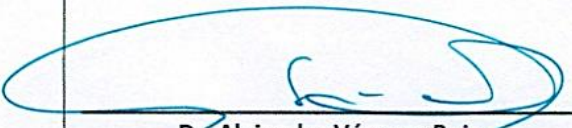
2024

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

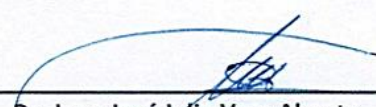
1. Investigador:  
Rosa Angélica Carrera Limay  
DNI: 72870494  
Escuela Profesional - Facultad:  
Escuela Profesional de Administración - Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:  
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz  
Departamento Académico:  
Ciencias Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante  
 Bachiller     Título profesional     Segunda especialidad  
 Maestro     Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis     Trabajo de investigación     Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MF, CAJAMARCA, 2024"
6. Fecha de evaluación: 02/01/2025
7. Software antiplagio:  TURNITIN     URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 16%
9. Código Documento: oid:::3117:419204282
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 APROBADO     PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES     DESAPROBADO

Fecha Emisión: 02/01/2025

Firma y/o Sello  
Emisor Constancia



Dr. Alejandro Vásquez Ruiz  
DNI: 17824300



Dr. Juan José Julio Vera Abanto  
Director de la Unidad de Investigación F-CECA


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**


**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**


El asesor y los miembros del Jurado Evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 440-2024-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por la Bachiller ROSA ANGÉLICA CARRERA LIMAY, denominada:  
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MF, CAJAMARCA, 2024"

FECHA DE SUSTENTACION: 03/12/2024

  
.....  
Dr. Lic. Adm. Marco Antonio Pajares Arana  
Presidente

  
.....  
Dr. Lic. Adm. David Moisés Zavaleta Chimbor  
Secretario

  
.....  
Mtra. Lic. Adm. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho  
Vocal

  
.....  
Dr. Lic. Adm. Alejandro Vásquez Ruiz  
Asesor

## **DEDICATORIA**

A mis padres queridos, Oswaldo y María, ustedes son mi pilar y motivación en la vida, los amo infinitamente.

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los docentes que con paciencia y comprensión me apoyaron compartiendo sus conocimientos.

A la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca por permitir mi desarrollo académico.

A mi asesor Dr. Alejandro Vásquez Ruíz, por su apoyo y orientación permanente en el desarrollo de mi tesis, y a mi mejor amigo, Frank, gracias por todo hermano.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.1.1. Contextualización .....	1
1.1.2. Descripción del problema .....	2
1.2. Delimitación de la investigación .....	4
1.2.1. Delimitación espacial .....	4
1.2.2. Delimitación Temporal .....	4
1.2.3. Delimitación teórica.....	4
1.3. Formulación del problema .....	4
1.3.1. Pregunta general.....	4
1.3.2. Preguntas Auxiliares. ....	4
1.4. Justificación e importancia.....	5
1.4.1. Justificación teórica .....	5
1.4.2. Justificación práctica.....	5
1.4.3. Justificación académica .....	5
1.5. Objetivos .....	6
1.5.1. Objetivo general.....	6
1.5.2. Objetivos específicos .....	6
1.6. Limitaciones.....	6

<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>7</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	7
2.1.1. Internacionales .....	7
2.1.2. Nacionales.....	8
2.1.3. Regionales.....	10
2.2. Bases teóricas .....	12
2.2.1. Teorías sobre el Clima Organizacional.....	12
2.2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral .....	13
2.3. Marco conceptual .....	14
2.3.1. Clima Organizacional .....	14
2.3.2. Satisfacción laboral.....	20
2.4. Definición de términos básicos .....	23
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>27</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	<b>27</b>
3.1. Planteamiento de las Hipótesis.....	27
3.2. Identificación de las variables .....	28
3.2.1 Variable 1 .....	28
3.2.2 Variable 2 .....	28
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	28
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>32</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>32</b>
4.1. Enfoque y métodos de la investigación.....	32
4.1.1. Enfoque de la investigación .....	32
4.1.2. Métodos de la investigación.....	32

4.2.	Diseño de la investigación.....	32
4.2.1.	Investigación según su alcance .....	32
4.2.2.	Investigación según intervención.....	33
4.2.3.	Investigación según su temporalidad .....	33
4.3.	Población y muestra .....	33
4.3.1.	Población.....	33
4.3.2.	Muestra .....	33
4.4.	Unidad de análisis .....	33
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	33
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	34
<b>CAPÍTULO V</b> .....		<b>35</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....		<b>35</b>
5.1.	Presentación de resultados .....	35
5.1.1.	Clima organizacional .....	35
5.1.2.	Satisfacción Laboral.....	49
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	63
5.2.1.	Análisis e interpretación de resultados .....	63
5.2.2.	Discusión de resultados.....	69
5.3.	Contrastación de la hipótesis.....	72
5.3.1.	Hipótesis General.....	72
5.3.2.	Hipótesis específica 1 .....	73
5.3.3.	Hipótesis específica 2 .....	74
5.3.4.	Hipótesis específica 3 .....	75
5.3.5.	Hipótesis específica 4 .....	76
5.3.6.	Hipótesis específica 5 .....	77



<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>78</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>83</b>
<b>APÉNDICES .....</b>	<b>87</b>
Apéndice A Matriz de consistencia metodológica.....	88
Apéndice B Instrumento de recolección de datos del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral .....	91
Apéndice C Validación del instrumento por Alfa de Cronbach.....	96
Apéndice D Escalas de Valoración para las variables (baremos) .....	97
Apéndice E Prueba de normalidad .....	98
Apéndice F Validación del instrumento por juicio de expertos .....	99
<b>ANEXOS.....</b>	<b>101</b>
Anexo A Escala de coeficiente de correlación .....	101
Anexo B Escala de valoración del Alfa de Cronbach .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de los componentes de las hipótesis .....	29
<b>Tabla 2</b> Nivel del clima organizacional en la COOPAC MF, 2024.....	63
<b>Tabla 3</b> Nivel de la satisfacción laboral en la COOPAC MF, 2024 .....	64
<b>Tabla 4</b> Tabla cruzada del clima organizacional y la satisfacción laboral.....	65
<b>Tabla 5</b> Tabla cruzada de la autorrealización y la satisfacción laboral.....	66
<b>Tabla 6</b> Tabla cruzada del involucramiento laboral y la satisfacción laboral.....	66
<b>Tabla 7</b> Tabla cruzada de la supervisión y la satisfacción laboral .....	67
<b>Tabla 8</b> Tabla cruzada de la comunicación y la satisfacción laboral .....	68
<b>Tabla 9</b> Tabla cruzada de las condiciones laborales y la satisfacción laboral .....	68
<b>Tabla 10</b> Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral .....	72
<b>Tabla 11</b> Correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral .....	73
<b>Tabla 12</b> Correlación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral.....	74
<b>Tabla 13</b> Correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral .....	75
<b>Tabla 14</b> Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral .....	76
<b>Tabla 15</b> Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Autorrealización en la COOPAC MF, 2024 .....	35
<b>Figura 2</b> Involucramiento Laboral en la COOPAC MF, 2024 .....	38
<b>Figura 3</b> Supervisión en la COOPAC MF, 2024 .....	40
<b>Figura 4</b> Comunicación en la COOPAC MF, 2024.....	43
<b>Figura 5</b> Condiciones Laborales en la COOPAC MF, 2024.....	46
<b>Figura 6</b> Condiciones físicas y materiales en la COOPAC MF, 2024.....	49
<b>Figura 7</b> Beneficios laborales y remunerativos en la COOPAC MF, 2024.....	51
<b>Figura 8</b> Políticas Administrativas en la COOPAC MF, 2024 .....	53
<b>Figura 9</b> Relaciones Sociales en la COOPAC MF, 2024 .....	55
<b>Figura 10</b> Desarrollo Personal en la COOPAC MF, 2024.....	57
<b>Figura 11</b> Desempeño de Tareas en la COOPAC MF, 2024 .....	59
<b>Figura 12</b> Relación con las autoridades en la COOPAC MF, 2024 .....	61
<b>Figura 13</b> Nivel del clima organizacional en la COOPAC MF, 2024 .....	63
<b>Figura 14</b> Nivel de la satisfacción laboral en la COOPAC MF, 2024.....	64

## RESUMEN

La investigación buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. La investigación fue de enfoque cuantitativo, empleó el método hipotético-deductivo, de alcance descriptivo - correlacional, de diseño no experimental y transversal, además se utilizó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta, la cual se aplicó a la muestra que estuvo conformada por 18 colaboradores; posteriormente la información recopilada se procesó mediante el programa estadístico SPSS 26 y Microsoft Excel con el que se elaboraron las tablas y figuras. Se obtuvo como resultados que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,965 presentado una correlación positiva muy alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Además, se apreció que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ). Concluyendo que, existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

***Palabras clave.*** *Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Cooperativa de Ahorro.*

## ABSTRACT

The research sought to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the employees of the Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. The research had a quantitative approach, used the hypothetical-deductive method, descriptive-correlational scope, non-experimental and cross-sectional design, also used the questionnaire instrument and the survey technique, which was applied to the sample that consisted of 18 employees; then the information collected was processed using the statistical program SPSS 26 and Microsoft Excel with which tables and figures were prepared. The results showed that Spearman's Rho correlation coefficient was 0.965, showing a very high positive correlation between the organizational climate and job satisfaction of the employees of Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. In addition, it was found that the significance (Sig. = 0.000) is lower than the significance level ( $\alpha = 0.01$ ). It was concluded that there is a positive and significant relationship between organizational climate and job satisfaction of the employees of Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

***Keywords.*** *Organizational Climate, Job Satisfaction, Savings Cooperative.*

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

#### ***1.1.1. Contextualización***

En el mundo, el clima organizacional es un elemento muy valioso en la obtención de las metas institucionales, es por ello que, si existe un buen clima organizacional, entonces esto conllevará a una adecuada satisfacción laboral, lo cual se verá plasmado en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa.

En América Latina, el constante cambio en los intereses de los clientes y consumidores, el mercado, la tecnología, la coyuntura política y otros factores, exigen a las instituciones implementar estrategias de mejora constante, que les permitan enfrentar los diversos desafíos de manera competitiva y eficaz. El clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia y eficacia en las instituciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un colaborador percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, y por consiguiente su satisfacción laboral en todo momento.

En el Perú, el sistema financiero está conformado por diversas instituciones como bancos, cajas y cooperativas, estas instituciones ofrecen al público sus servicios de acuerdo a sus diferentes necesidades y sectores. Gran parte de la población pasa demasiado tiempo en su trabajo, es por ello que es indispensable tener en la empresa un buen clima organizacional, por lo que los trabajadores deben tener una buena calidad de vida laboral y profesional, para que se sientan satisfechos y cómodos en su lugar de trabajo.

En la ciudad de Cajamarca, la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, es una empresa joven, que inició sus labores en el año 2019, ofreciendo a la población cajamarquina los

servicios de crédito y ahorro en diversas modalidades, adaptándose a las diferentes necesidades de los socios, con altos y bajos, se ha mantenido en el mercado desde entonces. Las instituciones financieras en Cajamarca son muy competitivas que pueden llegar a deteriorar el clima organizacional trayendo como efecto la insatisfacción laboral, como sucede con las cooperativas de ahorro y crédito que establecen metas que requieren un gran esfuerzo para su cumplimiento.

### ***1.1.2. Descripción del problema***

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, se observó que, la elevada rotación de personal, el agobiante ambiente de trabajo, los constantes problemas entre empleados, la falta de motivación y la presentación de reclamos por parte de los trabajadores, conlleva a originar un bajo nivel de clima organizacional entre los trabajadores, además el bajo nivel de comunicación y la inestabilidad laboral; causa una respuesta negativa o rechazo que se debe especialmente a las condiciones laborales y la personalidad de los trabajadores. Otra de las problemáticas encontradas es que en la institución no existe una manera de medir el grado de satisfacción de sus trabajadores y esto es muy importante ya que un trabajador satisfecho producirá más. Todo esto obstaculiza el crecimiento en la Cooperativa de Ahorro y Créditos MF ya que un clima laboral negativo conlleva a una insatisfacción laboral por parte de los trabajadores, además se genera un impedimento para alcanzar su posicionamiento en el mercado financiero, perjudica sus objetivos estratégicos, y por consecuencia afecta a la rentabilidad de la institución.

Esta problemática sucede porque en la Cooperativa de Ahorro y Créditos MF, no se conoce cuál es el nivel del clima organizacional que posee porque no se le ha tomado la importancia necesaria a este tema, a pesar de que ello ayuda a la capacidad de adaptarse a las constantes y nuevas demandas del mercado financiero, buscando la fidelización de los

trabajadores más competitivos, a través de una serie de acciones como el desarrollo personal y profesional, con la finalidad de conseguir beneficios de ambas partes y que los colaboradores estén satisfechos y cómodos en su lugar de trabajo.

Si esta situación continúa, lo que va pasar es que traerá consigo una serie de consecuencia negativas tanto para los colaboradores como para la institución. En cuanto a los colaboradores se creará malestar, interferencia con el desempeño laboral, mala relación con los compañeros de trabajo, actitudes negativas hacia el trabajo, insatisfacción laboral; además de fatiga, ansiedad, grados altos de estrés, y se afectará negativamente a su salud. En cuanto a las consecuencias para la organización, habrá alta rotación de personal, el ausentismo de los trabajadores, mala atención a los clientes, la disminución de la calidad del servicio, quejas por parte de los clientes, y por consecuencia no se alcanzarán los objetivos institucionales y disminuirá la rentabilidad de la empresa.

En este estudio se dio como aporte el análisis del clima organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa, y de esta manera, se analizó la situación interna de la misma, y se conoció los factores que están afectando a los colaboradores y a la institución para implementar estrategias que impulsen el cumplimiento de los objetivos institucionales. Un buen clima laboral entre los trabajadores origina una mayor satisfacción laboral y eficiencia, por consecuencia, resultó más rentable para la institución, es por este motivo que se llevó a cabo la presente investigación titulada: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.



## **1.2. Delimitación de la investigación**

### ***1.2.1. Delimitación espacial***

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, con oficina principal ubicada en Calle Los Cedros 312, distrito y provincia de Cajamarca.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal***

La investigación estudió el año 2024.

### ***1.2.3. Delimitación teórica***

La investigación estudió el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF.

## **1.3. Formulación del problema**

### ***1.3.1. Pregunta general.***

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?

### ***1.3.2. Preguntas Auxiliares.***

¿De qué manera la autorrealización se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?

¿De qué manera el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?

¿De qué manera la supervisión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?

¿De qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?

¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?

## **1.4. Justificación e importancia**

### ***1.4.1. Justificación teórica***

La investigación permitió contribuir al incremento y precisión del conocimiento científico en cuanto al estudio del clima organizacional y satisfacción laboral de la cooperativa, lo cual servirá para mejorar la discusión de la comunidad científica en esta temática.

Además, servirá como antecedente para similares futuras investigaciones en esta temática.

### ***1.4.2. Justificación práctica***

La presente investigación se realizó porque existe la necesidad de conocer la situación en la que se encuentra el clima organizacional, y estudiar la relación que tiene con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF. El resultado del estudio sirvió para tomar decisiones adecuadas, elegir estrategias para mejorar a la Cooperativa y beneficiar a todos sus colaboradores y socios.

### ***1.4.3. Justificación académica***

La investigación permitió afianzar mis conocimientos adquiridos en las aulas universitarias respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral, y obtener mi Título Profesional de Licenciada en Administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

### ***1.5.2. Objetivos específicos***

Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

## **1.6. Limitaciones**

La principal limitación fue la recopilación de la información debido a que los trabajadores se encontraron desarrollando sus labores y quehaceres cotidianos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Internacionales

Pedraza (2018), en su trabajo de investigación titulado *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Tuvo como objetivo analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo. Se aplicó cuestionario al personal de las organizaciones que accedieron participar. Se conformó muestra a conveniencia de 133 encuestados, aplicando estadística descriptiva para su caracterización. Los resultados obtenidos fueron un coeficiente de correlación de 0.69 con un p valor de 0.00. Concluyendo que, existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción del capital humano.

Soria et al. (2019), en su trabajo de investigación titulado *El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior*. Tuvo como objetivo es conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según la percepción del personal adscrito a una institución de educación superior. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. La muestra fue de 208 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario de clima organizacional y de satisfacción. En el análisis de los datos se utilizó estadística descriptiva, análisis factorial, el coeficiente Alpha de Cronbach y la técnica de correlación Rho de Spearman para evaluar la asociación entre los factores de las variables de estudio. Los resultados obtenidos mediante el Rho de

Spearman fueron de 0.837, además se obtuvo una significancia  $p < 0.01$ . Concluyendo que, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según la percepción del personal adscrito a una institución de educación superior.

García et al. (2017), en su trabajo de investigación titulado *Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios*. Tuvo como objetivo determinar la asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios en Pachuca de Soto Hidalgo-México. La metodología utilizada fue de corte cuantitativo, descriptivo y correlacional. El estudio se llevó a cabo con empleados de tres empresas financieras de Pachuca de Soto Hidalgo, la muestra fue de 255 empleados y el instrumento fueron 2 cuestionarios. Los resultados obtenidos fueron un coeficiente de correlación de Pearson =0.739 y un  $p \leq 0.01$  entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Concluyendo que, existe asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios.

### **2.1.2. Nacionales**

Canez (2021), en su trabajo de investigación titulado *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena sede Huancayo - 2021*. La cual tuvo como objetivo estudiar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional siendo la población y muestra de esta investigación de 18 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena con diferentes grados de instrucción y de diferente género, sin embargo, las edades de los colaboradores varían desde los 18 a 50 años; las variables que se estudiaron fueron el clima organizacional y la satisfacción laboral, la recolección de datos se realizó por medio de

un cuestionario con preguntas todas en función a las variables de investigación: clima organizacional y la satisfacción laboral; el procesamiento de datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS. Los resultados obtenidos fueron que se obtuvo una significancia =  $0,014 \leq 0.05$ ; es decir, si se aplica de una manera correcta el Clima Organizacional en la empresa, mejorará la Satisfacción Laboral en la misma. Concluyendo que, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena.

Córdova y Flores (2021), en su trabajo de investigación titulado *Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Caja Sullana Oficina Especial Máncora*. La cual tuvo como objetivo determinar la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en Caja Sullana oficina especial de Máncora. La metodología utilizada fue de enfoque mixto con características cualitativas y cuantitativas, diseño no experimental, nivel descriptivo y correlacional, de tipo aplicado y transversal, con uso de los métodos analítico y deductivo; la muestra fue de 30 trabajadores quienes respondieron los dos cuestionarios de las variables en estudio; el procesamiento de datos se realizó con el programa SPSS. Los resultados obtenidos fueron que se determinó un coeficiente de Spearman de 0,883 y una significancia de 0,000; y ello se interpreta como que en la medida que se incorporen mejoras en el clima organizacional, se espera un mejoramiento en la satisfacción laboral. Concluyendo que, existe relación positiva y significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en Caja Sullana Oficina Especial Máncora.

Flores y Olortegui (2020), en su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco agencia Huaycán, Lima 2020*. La cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el

clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco, Agencia Huaycán, Lima 2020. La metodología utilizada fue de diseño no experimental, el tipo de investigación descriptivo de corte transversal – correlacional porque se quiere determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, la población está conformada por todos los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco los cuales son 40, el instrumento utilizado fue el cuestionario del clima organizacional y satisfacción laboral estos dos se realizaron en la escala de Likert, estos cuestionarios fueron validados por docentes expertos en la materia, el análisis de confiabilidad del cuestionario arrojó un coeficiente de alfa de Cronbach para el clima organizacional y satisfacción laboral de 0.832. Los resultados en relación a la evaluación entre el clima organizacional y satisfacción laboral indican que existe un coeficiente de 0.519 con un valor sig. < 0.05. Concluyendo que, la relación es positiva considerable, ya que está en el intervalo de +0.51 a +0.75, es decir el clima organizacional sí se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco Agencia Huaycán - Lima.

### **2.1.3. Regionales**

Carmona (2019), en su trabajo de investigación titulado *El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación agencia "1" Cajamarca*. La cual tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional en los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia “1” Cajamarca; para el establecimiento de mejoras. La metodología utilizada fue de nivel correlacional, de diseño descriptivo – transversal, de método de contrastación es no experimental, además fue de método Inductivo-Deductivo, cuya población y muestra fue de 30 trabajadores de las diferentes áreas administrativas, las técnicas de recolección utilizadas fueron

la encuesta y la entrevista no estructurada, para el procesamiento de los datos se usó software del SPSS y el Excel que permitió analizar y procesar los datos obtenidos en el presente estudio. Los resultados obtenidos fueron que la Satisfacción Laboral alcanzó un nivel “Medio” y el Clima Organizacional alcanzó un nivel “Regular”. Concluyendo que, existe relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Agencia “1” Cajamarca del Banco de la Nación.

Cojal y Medina (2022), en su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral en la institución financiera Mibanco agencia Celendín 2022*. Tuvo como objetivo determinar el nivel del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín - 2022. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, de diseño no experimental, de tipo transversal, siendo la población y muestra de 40 trabajadores de la Agencia Mibanco Celendín, que viene a ser la totalidad de la población, ya que se considera una población pequeña. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, procesando los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS en su versión 25. En los resultados obtenidos se puede observar el nivel de significancia teórico ( $p = ,000 < 0,05$ ). Concluyendo que, existe una correlación positiva considerable y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, lo que nos indica que al tener un mejor Clima Organizacional en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022 mejor será la Satisfacción Laboral en dicha entidad financiera.

Constantino y Lozada (2018), en su trabajo de investigación titulado *El clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, su influencia con la satisfacción laboral de sus colaboradores Jaén - 2018*. Tuvo como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de CRAC RAÍZ. La



metodología utilizada due de el diseño no experimental, de tipo cuantitativo y correlacional, se obtuvo la muestra de 22 colaboradores de CRAC RAÍZ. Los trabajadores participaron desarrollando el cuestionario como instrumento. Obteniendo como resultados que el clima organizacional es medio o moderado y la satisfacción laboral es moderada, el análisis realizado mediante la estadística, señala mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.420 mostrando que existe relación positiva baja entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Concluyendo que, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de CRAC RAÍZ.

## **2.2. Bases teóricas**

### ***2.2.1. Teorías sobre el Clima Organizacional***

#### **2.2.1.1. Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert.**

La teoría de Likert (1961), manifiesta que el comportamiento con el que actúa el personal subordinado tiene dependencia directa del comportamiento desarrollado por el personal administrativo y de gerencia, es decir, que sus acciones están determinadas por la percepción. También menciona que existen tres tipos de variables que muestran los atributos de una organización y que tienen influencia en la percepción que cada individuo tiene sobre el clima organizacional:

***Variables causales.*** Como la estructura administrativa y organizativa, la competencia, las decisiones y las actitudes; son variables independientes que indican el sentido en el que está trabajando la organización, su evolución y los resultados obtenidos.

***Variables intermedias.*** Son variables que analizan la situación interna de la empresa, que incluyen el rendimiento y desempeño laboral, la comunicación interna, la motivación y la toma de decisiones.

***Variables finales.*** Son el resultado de las variables causales e intermedias, y están orientadas hacia los resultados de la empresa, como la productividad y el estado de ganancia o de pérdida.

De esta manera, podemos concluir que tanto factores externos como internos de una organización, tienen influencia sobre el comportamiento y desempeño de los colaboradores, pero, esta influencia no se muestra directamente sobre la empresa, si no, en la percepción que tiene cada colaborador con respecto a dichos factores.

### ***2.2.2. Teorías sobre la satisfacción laboral***

#### **Teoría de los dos factores.**

Herzberg et al. (1959) identificaron dos categorías de factores que influyen en la satisfacción y la insatisfacción laboral de los empleados, y argumentó que estos son independientes entre sí: los factores higiénicos (o de mantenimiento) y los factores motivadores (o de satisfacción).

***Factores Higiénicos (o de Mantenimiento).*** Estos factores están relacionados con el entorno de trabajo y las condiciones en las que se realiza el trabajo. Sin embargo, no motivan positivamente a los empleados, sino que pueden prevenir la insatisfacción si se abordan adecuadamente. Si están ausentes o son deficientes, pueden causar insatisfacción.

***Factores Motivadores (o de Satisfacción).*** Estos factores están relacionados con el contenido real del trabajo y la forma en que se realiza. Tienen el potencial de motivar y aumentar la satisfacción laboral, pero su ausencia no necesariamente provoca insatisfacción.

Según Herzberg et al. (1959), para lograr la satisfacción en el trabajo, se deben abordar tanto los factores higiénicos como los motivadores. Mientras que la mejora de los factores

higiénicos puede evitar la insatisfacción, la incorporación de factores motivadores es esencial para fomentar la satisfacción y la motivación intrínseca.

Podemos concluir que, los factores de higiene no generan satisfacción laboral, sino que simplemente previenen la insatisfacción, mientras que los factores de motivación son los que generan satisfacción laboral. Para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, las empresas deben centrarse en mejorar los factores de higiene, como el salario, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. También pueden centrarse en proporcionar oportunidades para que los empleados experimenten los factores motivadores, como el logro, el reconocimiento y el crecimiento profesional.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. *Clima Organizacional***

#### **2.3.1.1. Definición de clima organizacional.**

Palma (1999) precisa que clima organizacional es el producto de la interacción entre las características de los empleados y las particularidades de la organización.

Para Litwin y Stringer (1968), el clima organizacional es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. El clima organizacional es un factor importante que puede influir en el comportamiento de los empleados, la satisfacción laboral, la productividad y el desempeño organizacional. Las organizaciones que tienen un clima organizacional positivo suelen tener empleados más satisfechos, productivos y comprometidos.

Además, Gonçalves (2000) sustenta que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales

que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)

Para García (2009) el clima organizacional es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta.

Brunet (2011), afirma que el clima organizacional es un conjunto de cualidades o características de una organización que se aprecia en todas las áreas de la empresa, y que pueden deducirse observando la manera en que la institución actúa con sus colaboradores. Entonces, para que los colaboradores desarrollan su percepción sobre el clima organizacional, obtienen información de las distintas circunstancias y acontecimientos que pasan a su alrededor, de los atributos propios de la empresa y también del comportamiento de cada trabajador.

### **2.3.1.2. Importancia del clima organizacional.**

Casachagua (2013), afirma que el clima organizacional es importante porque tiene influencia sobre el comportamiento de los miembros de una organización empresarial, mediante percepciones sobre la realidad que repercuten en el nivel de motivación y en el rendimiento de los profesionales. De esta manera, el conocimiento del clima de una empresa, provee una retroinformación sobre los procesos que fijan el comportamiento de una organización, para poder realizar cambios tanto en las conductas como en las actitudes de los miembros que conforman la empresa, pero también, se pueden implementar estrategias de mejora en la estructura organizacional o en las diversas áreas.

Por lo tanto, un buen o mal clima organizacional, reflejará diversas consecuencias sobre la organización, tanto positivas como negativas. Entre las consecuencias positivas, se pueden

mencionar la productividad, baja rotación de personal, adaptación, innovación, satisfacción en el trabajo, logro, entre otros; mientras que las consecuencias negativas son la alta rotación de personal, poca innovación, ausentismo, baja productividad, inadaptación, etc.

### **2.3.1.3. Características del clima organizacional.**

Brunet (2011) menciona las siguientes características del clima organizacional:

- El clima organizacional tiene un impacto fuerte sobre el comportamiento de los miembros de una empresa.
- Los elementos que conforman el clima organizacional son variables, pero el clima se conserva estable.
- El clima organizacional puede cambiar mediante un proceso de mejora.
- Las aptitudes, conductas y expectativas, la realidad social y cultural del entorno en donde opera la empresa, permiten el desarrollo del clima organizacional.
- El clima es afectado por variables estructurales, como las políticas, estilo de dirección, planes de gestión sistemas de contratación y despido, entre otros; y estas variables, pueden ser afectadas por el clima.
- El clima organizacional es diferente a las funciones y tareas, es por esto que se pueden encontrar diferentes climas en las diferentes áreas de la empresa.
- El clima organizacional tiene un cierto nivel de permanencia, a pesar de los cambios presentados en diversas situaciones, es decir, que se cuenta con un clima estable, pero con cambios graduales ocasionados por las consecuencias de las decisiones que afectan a la empresa.

#### **2.3.1.4. Tipos de clima organizacional.**

De acuerdo a lo mencionado por Chiavenato (2011), existe los siguientes tipos de clima organizacional:

***Clima tipo autoritario - explotador.*** Chiavenato (2011), menciona que en este tipo de clima presenta a una dirección que no confía en sus trabajadores, de esta manera, la toma de decisiones y la planeación es realizada solo por la cabeza de la organización, y solo se comunica a los demás colaboradores. Asimismo, se trabaja en un ambiente de amenazas, miedo y castigos, existen pocas o no existen las recompensas, y solo se satisfacen las necesidades básicas y de seguridad de los trabajadores. La comunicación entre jefes y subordinados se da mediante órdenes.

***Clima tipo autoritario - paternalista.*** Chiavenato (2011) precisa que, en este tipo de clima la dirección muestra un nivel de confianza condescendiente con sus trabajadores, como la de un amo con su siervo. La mayoría de decisiones son tomadas en el nivel superior, y un porcentaje mínimo de estas son tomadas en los niveles inferiores. La dirección de la empresa quiere mostrar un ambiente de trabajo estructurado y estable.

***Clima tipo participativo - consultivo.*** Chiavenato (2011) define que, en este tipo de clima, las decisiones son tomadas por la cabeza de la organización, pero también, se le permite al personal subordinado de niveles inferiores, la toma de decisiones específicas. Se busca satisfacer las necesidades de estima y prestigio de la empresa, se mantiene una comunicación descendente entre la dirección y los empleados.

***Clima tipo participativo - en grupo.*** Chiavenato (2011) menciona que, en este tipo de clima organizacional, la toma de decisiones se da de manera integrada en cada nivel de la empresa, es así que, la dirección confía plenamente en sus trabajadores, existe una buena

relación entre la dirección y el personal, existe comunicación lateral, y los colaboradores trabajan motivados por la participación.

### **2.3.1.5. Dimensiones del clima organizacional.**

Según Palma (1999), el clima organizacional se divide en 5 dimensiones que son las siguientes:

#### **2.3.1.5.1. Autorrealización.**

Desde el punto de vista de Palma (1999), la autorrealización se refiere al grado en que los empleados sienten que su trabajo les permite alcanzar su máximo potencial en el trabajo. Es una dimensión importante del clima organizacional, ya que se ha relacionado con una serie de beneficios para los empleados, como la satisfacción laboral, la productividad y el compromiso. Un clima organizacional que promueve la autorrealización suele ofrecer a los empleados oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, desafíos estimulantes y una cultura que valora la creatividad y la innovación. En la autorrealización, los empleados se sienten valorados y apoyados en su búsqueda de crecimiento personal y profesional. Las organizaciones que promueven la autorrealización en el clima organizacional suelen tener empleados más satisfechos, productivos y comprometidos, por tanto, estos empleados son más propensos a quedarse en la organización, a dar lo mejor de sí mismos en su trabajo y a contribuir positivamente al éxito de la organización. Cuando los empleados sienten que su trabajo les permite alcanzar su pleno potencial, están más motivados y comprometidos con su trabajo, esto conducirá a una serie de beneficios para las organizaciones, como la productividad, la innovación y la satisfacción laboral.

#### **2.3.1.5.2. *Involucramiento laboral.***

Como sostiene Palma (1999), el involucramiento laboral se refiere al grado en que los empleados se sienten comprometidos con su trabajo y con la organización. Un clima organizacional que promueve el involucramiento laboral suele ofrecer a los empleados un sentido de pertenencia, un propósito y una oportunidad de influir en el éxito de la organización. Cuando los empleados se sienten comprometidos con su trabajo y con la organización, están más motivados y productivos.

#### **2.3.1.5.3. *Supervisión.***

De acuerdo a Palma (1999), la supervisión se refiere al estilo de dirección de los supervisores y gerentes. El estilo de supervisión que se utilice puede tener un impacto significativo en el clima organizacional. Las organizaciones pueden promover un clima organizacional positivo mediante la implementación de un estilo de supervisión que sea apropiado para la cultura y las necesidades de la organización.

#### **2.3.1.5.4. *Comunicación.***

En la opinión de Palma (1999), la comunicación se refiere a la calidad de la comunicación entre los empleados y la organización. Una comunicación efectiva puede ayudar a crear un clima de confianza, cooperación y colaboración, mientras que comunicación deficiente, puede crear un clima de estrés, ansiedad y desconfianza. La calidad de la comunicación en cada uno de estos tipos puede tener un impacto significativo en el clima organizacional.

#### **2.3.1.5.5. *Condiciones laborales.***

Como afirma Palma (1999), las condiciones laborales se refieren a los aspectos físicos y ambientales del trabajo, como las instalaciones, el equipo y la seguridad. Las condiciones



laborales adecuadas pueden ayudar a crear un entorno de trabajo seguro y saludable, lo que puede conducir a una mayor satisfacción laboral y productividad, mientras que las condiciones laborales deficientes, pueden crear un entorno de trabajo estresante y peligroso, lo que puede conducir a una menor satisfacción laboral y productividad.

### **2.3.2. Satisfacción laboral**

#### **2.3.2.1. Definición de satisfacción laboral.**

Herzberg et al. (1959) mencionan que es el estado emocional positivo derivado del reconocimiento de los logros relacionados con el trabajo, el desarrollo personal y las oportunidades para alcanzar metas profesionales.

Para Palma (1999), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Para Hoppock (1935), la satisfacción laboral se refiere al grado en que una persona logra sus metas y necesidades en el trabajo. Está relacionada con la satisfacción de necesidades como la seguridad, el reconocimiento, el logro y el sentido de pertenencia.

Según Hackman y Oldham (1975), la satisfacción laboral es la respuesta emocional y cognitiva que experimenta un individuo en relación con su trabajo. Está determinada por la percepción de la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas, como la autonomía, la competencia y la conexión con los demás.

Locke (1976) menciona que la satisfacción laboral se refiere al grado en que las personas se sienten felices y satisfechas con su trabajo. Está determinada por la percepción que los individuos tienen de las recompensas que reciben del trabajo en relación con sus expectativas y necesidades.

De acuerdo a Robbins y Coulter (2010), la satisfacción laboral se refiere a la actitud general de una persona hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción laboral tiene una actitud positiva hacia su empleo. Una persona insatisfecha tiene una actitud negativa. Cuando las personas hablan de las actitudes de los empleados, usualmente se refieren a la satisfacción laboral.

Según Chiavenato (2000), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o negativo con respecto a un trabajo, que resulta de la comparación de las expectativas del empleado con la percepción de su experiencia laboral. La satisfacción laboral es un estado emocional, es decir, una reacción afectiva del empleado ante su trabajo. Esta reacción puede ser positiva o negativa, dependiendo de la comparación que el empleado haga entre sus expectativas y su experiencia laboral.

Newstrom (2011) menciona que, la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos. Cuando una persona tiene sentimientos positivos, pensamientos o emociones respecto a determinadas situaciones, personas u objetos, mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos.

#### **2.3.2.2. Importancia de satisfacción laboral.**

Para Villavicencio (2019) la satisfacción laboral es de vital importante para toda organización por los siguientes motivos:

- Los empleados insatisfechos pierden sus trabajos y renuncian con más frecuencia.

- Los empleados satisfactorios han mostrado una mejor salud física y mental.
- Mejora la calidad de vida asumiendo la responsabilidad de la salud física y mental del responsable.
- Con menos cambios debido a ausencias o renuncias de buenos empleados, una fuerza laboral satisfecha puede aumentar la productividad.
- Una buena satisfacción laboral no solo puede mejorar la vida en el lugar de trabajo, sino también afectar de manera positiva el entorno familiar y social.

### **2.3.2.3. Dimensiones de la satisfacción laboral.**

De acuerdo a Palma (1999), la satisfacción laboral se divide en 7 dimensiones:

#### **2.3.2.3.1. Condiciones físicas y/o materiales.**

De acuerdo a Palma, (1999), afirma que las condiciones físicas y/o materiales es el elemento material o de infraestructura detrás del cual se llevan a cabo las operaciones del día a día y actúa como motor impulsor.

#### **2.3.2.3.2. Beneficios laborales y/o remunerativas.**

Según Palma (1999) menciona que los beneficios laborales y/o remunerativas constituyen el nivel de satisfacción con incentivos económicos regulares o adicionales, pagado por el trabajo realizado.

#### **2.3.2.3.3. Políticas administrativas.**

Para Palma (1999), las políticas administrativas son el nivel de concordancia con los lineamientos o normativas institucionales que regulan las relaciones laborales y los vínculos directos con los trabajadores.

#### **2.3.2.3.4. Relaciones sociales.**

Palma (1999), menciona que las relaciones sociales contribuyen a la autosatisfacción en relación con los colaboradores de la organización donde se distribuyen diariamente los quehaceres laborales.

#### **2.3.2.3.5. Desarrollo personal.**

Según Palma (1999), el desarrollo personal es la posibilidad de que los trabajadores realicen actividades importantes para su realización personal.

#### **2.3.2.3.6. Desempeño de tareas.**

Para Palma (1999), el desempeño de tareas es una evaluación en la que un empleado relaciona sus actividades diarias con la organización en la que trabaja.

#### **2.3.2.3.7. Relación con la autoridad.**

En opinión de Palma (1999), afirma que la relación con la autoridad es la evaluación del valor que muestra un trabajador hacia su superior directo y por sus actividades diarias.

### **2.4. Definición de términos básicos**

- **Administración del talento humano:** gestión estratégica de los recursos humanos para maximizar el rendimiento y desarrollo de los empleados.
- **Bienestar Laboral:** Estado de equilibrio emocional y físico derivado del trabajo que influye en la satisfacción.
- **Canales de comunicación:** medios o vías a través de los cuales fluye la información dentro de la empresa.
- **Capacitación y desarrollo:** opciones que la empresa ofrece a sus empleados para aprender nuevas habilidades y mejorar las que ya tienen.

- **Compromiso:** nivel de identificación y lealtad que los empleados sienten hacia la organización y sus metas.
- **Condiciones Laborales:** aspectos físicos y ambientales del lugar de trabajo que impactan la satisfacción del trabajador.
- **Desarrollo profesional:** oportunidades de crecimiento y aprendizaje que motivan a los empleados, pues cuando tienen acceso a formación y posibilidades de avanzar en sus carreras, se sienten más valorados y comprometidos, lo que crea un ambiente laboral más positivo y productivo.
- **Desempeño:** nivel de productividad y eficiencia en el trabajo, que afecta la satisfacción individual.
- **Equidad:** percepción de los empleados de que son tratados de manera justa en cuanto a oportunidades y recompensas.
- **Estabilidad Laboral:** sensación de seguridad en el empleo que influye en el ambiente de la organización.
- **Grupo de trabajo integrado:** equipo que colabora de manera cohesiva y eficiente para lograr un objetivo.
- **Incentivos:** beneficios adicionales al salario, como bonificaciones, que influyen en la motivación y satisfacción.
- **Infraestructura y mobiliario:** condiciones físicas del lugar de trabajo, incluyendo el equipamiento y los espacios que facilitan el trabajo de los empleados.

- **Innovación:** ambiente en el que se valoran las nuevas ideas y se alienta la creatividad, se genera una atmósfera dinámica y motivadora, los empleados se sienten más involucrados y estimulados que contribuye al éxito de la organización al mejorar continuamente sus productos y servicios.
- **Liderazgo:** capacidad de influir en los demás, impactando de manera directa el ambiente en la organización.
- **Misión, visión y valores:** principios que definen el propósito de la empresa, sus metas a largo plazo y los fundamentos éticos que guían su trabajo.
- **Motivación:** nivel de energía y compromiso que los empleados sienten al realizar su trabajo.
- **Normas y lineamientos:** reglas establecidas por la empresa para guiar el comportamiento y las actividades de los empleados.
- **Obstáculos afrontados y superados:** capacidad de los empleados para enfrentar y resolver los retos que se presentan en el trabajo.
- **Participación:** grado en que los empleados se involucran en las decisiones y procesos dentro de la empresa.
- **Reconocimiento:** manera en que una empresa muestra aprecio y valoración por el buen desempeño de sus empleados.
- **Relaciones interpersonales:** calidad de las interacciones y la comunicación entre compañeros de trabajo y superiores.
- **Rotación de Personal:** tasa de cambio de empleados en una organización, que puede reflejar la satisfacción general del personal.

- **Seguimiento y control de actividades:** supervisión de las tareas realizadas para garantizar que se cumplan adecuadamente.
- **Seguridad laboral:** sensación de confianza de los empleados de que sus puestos de trabajo están asegurados.
- **Trato justo:** percepción de igualdad y respeto en la forma en que los empleados son tratados en el entorno laboral.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Planteamiento de las Hipótesis**

##### **3.1.1. *Hipótesis general***

Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

##### **3.1.2. *Hipótesis específicas***

Existe relación positiva y significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

Existe relación positiva y significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

Existe relación positiva y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

Existe relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.



## **3.2. Identificación de las variables**

### **3.2.1 *Variable 1***

**Clima organizacional.** El clima organizacional es el producto de la interacción entre las características de los empleados y las particularidades de la organización. Palma (1999).

### **3.2.2 *Variable 2***

**Satisfacción laboral.** La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (Palma, 1999).

## **3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis**

**Tabla 1***Operacionalización de los componentes de las hipótesis*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Clima organizacional</b>	El clima organizacional es el producto de la interacción entre las características de los empleados y las particularidades de la organización. Palma (1999).	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de progreso</li> <li>• Interés del jefe</li> <li>• Participación</li> <li>• Nivel de desempeño</li> <li>• Reconocimiento de logros</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Generación de ideas</li> </ul>	Instrumento: Cuestionario
		Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el éxito</li> <li>• Logro individual</li> <li>• Colaborador como factor clave de éxito</li> <li>• Mejoramiento diario</li> <li>• Cumplimiento de las labores</li> <li>• Orgullo por la institución</li> <li>• Misión, visión y valores</li> <li>• Calidad de vida laboral</li> </ul>	Técnica: Encuesta
		Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo del supervisor</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Preparación para realizar el trabajo</li> <li>• Seguimiento y control de actividades</li> <li>• Normas y procedimientos como guías de trabajo</li> <li>• Objetivos de trabajo definidos</li> <li>• Métodos y planes</li> <li>• Trato justo</li> </ul>	
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la información</li> <li>• Relación armoniosa</li> <li>• Canales de comunicación</li> <li>• Interacción con personas de mayor jerarquía</li> </ul>	

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<b>Satisfacción laboral</b>	La satisfacción laboral es el estado emocional positivo derivado del reconocimiento de los logros relacionados con el trabajo, el desarrollo personal y las oportunidades para alcanzar metas profesionales. Herzberg et al. (1959)	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obstáculos afrontados y superados</li> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Escucha los planteamientos</li> <li>• Colaboración entre las áreas</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Poder de decisión</li> <li>• Grupo de trabajo integrado</li> <li>• Administración de los recursos</li> <li>• Remuneración en comparación con otras organizaciones</li> <li>• Objetivos de trabajo orientados a la visión</li> <li>• Disponibilidad de tecnología</li> <li>• Remuneración de acuerdo a desempeño y logros</li> </ul>	
		Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura adecuada</li> <li>• Comodidad en ambiente</li> <li>• Limpieza del espacio</li> <li>• Seguridad en el trabajo</li> <li>• Disponibilidad de recursos</li> </ul>	
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario acorde con labores</li> <li>• Bonificaciones por desempeño</li> <li>• Incentivos por cumplimiento</li> <li>• Equidad en la distribución de beneficios</li> <li>• Reconocimiento por horas extras</li> </ul>	
		Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato por parte de la empresa</li> <li>• Funcionamiento de la empresa</li> <li>• Horario de trabajo</li> <li>• Normas internas de la empresa</li> <li>• Gestión organizacional</li> </ul>	

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>
		Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral</li> <li>• Trabajar con compañeros</li> <li>• Apoyo entre compañeros</li> <li>• Solidaridad en el trabajo</li> <li>• Comunicación entre compañeros</li> </ul>	
		Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo justo</li> <li>• Disfruta de su labor</li> <li>• Resultados logrados</li> <li>• Sentirse realizado</li> <li>• Sentirse bien consigo mismo</li> </ul>	
		Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tareas valiosas</li> <li>• Sentirse útil con las labores</li> <li>• Tareas para alcanzar objetivos</li> <li>• Gusto por el trabajo</li> <li>• Actividades complacientes</li> </ul>	
		Relación con la Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefes comprensivos</li> <li>• Disponibilidad del jefe</li> <li>• Trato con los jefes</li> <li>• Relación con sus superiores</li> <li>• Valoración del esfuerzo</li> </ul>	

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### **4.1. Enfoque y métodos de la investigación**

##### ***4.1.1. Enfoque de la investigación***

El trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo ya que utilizó métodos estructurados y sistemáticos para la recolección y análisis de datos numéricos. Este enfoque se centró en el uso de medidas numéricas y conteos, así como técnicas estadísticas, para identificar patrones y relaciones entre variables para validar los resultados. Bernal (2016).

##### ***4.1.2. Métodos de la investigación***

Para la investigación se utilizó el método hipotético - deductivo.

Método hipotético - deductivo porque permitió llevar a cabo un análisis sistemático y riguroso, ya que ofrece una estructura clara para poner a prueba las hipótesis. Asimismo, porque el proceso comienza con la formulación de hipótesis basadas en observaciones previas o en la teoría existente, luego a través de la deducción, se generan consecuencias o predicciones lógicas que pueden ser verificadas mediante la recolección de datos. Bernal (2016).

#### **4.2. Diseño de la investigación**

##### ***4.2.1. Investigación según su alcance***

El alcance de la investigación fue descriptiva-correlacional.

Descriptiva porque se hizo un análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, 2024. Bernal (2016).

Correlacional porque se buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, 2024. Bernal (2016).

#### ***4.2.2. Investigación según intervención***

La investigación fue de diseño no experimental, porque no se manipuló los datos recopilados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, solo se analizaron e interpretaron en función de los objetivos en su contexto natural.

#### ***4.2.3. Investigación según su temporalidad***

La investigación fue transversal porque se realizó en un momento determinado del tiempo, en este caso en el año 2024.

### **4.3. Población y muestra**

#### ***4.3.1. Población***

La población de estudio estuvo conformada 18 personas.

Para recopilar información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral fueron los 18 colaboradores que pertenecen a la institución.

#### ***4.3.2. Muestra***

La muestra debido a que la población es pequeña, para recopilar información el clima organizacional y la satisfacción laboral, fue tipo censo y estuvo conformada por los 18 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF.

### **4.4. Unidad de análisis**

La investigación tuvo como unidad de análisis a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF.

### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

Para recopilar información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

La investigación procesó la información recopilada mediante el programa estadístico SPSS 26 y a través del Microsoft Excel con el que se elaboraron las tablas y figuras relacionadas con los indicadores explorados mediante las encuestas aplicadas a la muestra de estudio.

El análisis e interpretación se realizó por cada ítem representado en las tablas y figuras, en función de las variables de la investigación.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

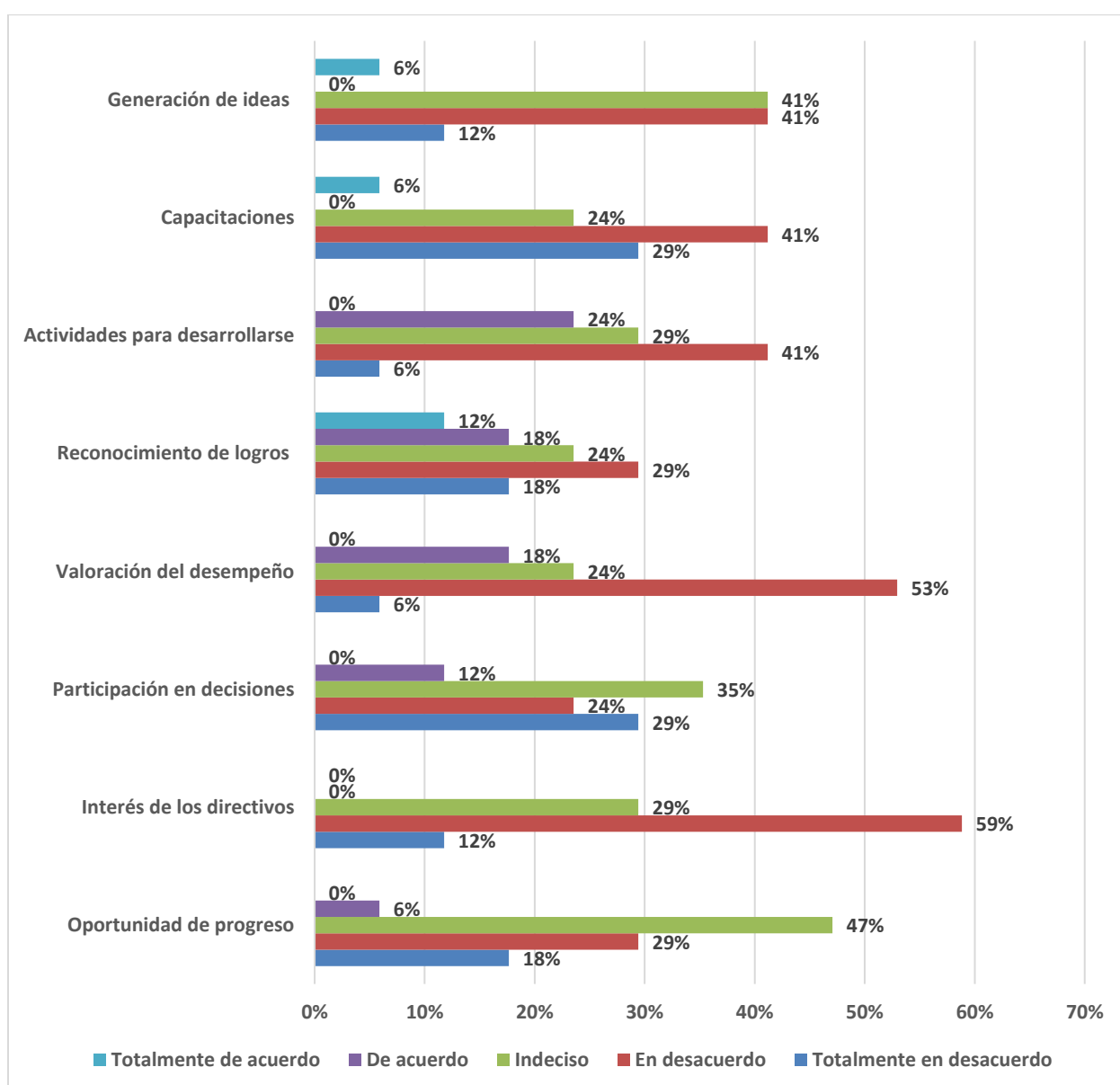
#### 5.1. Presentación de resultados

##### 5.1.1. *Clima organizacional*

##### Dimensión 1: Autorrealización

#### Figura 1

*Autorrealización en la COOPAC MF, 2024*





El 47% de los encuestados mencionan que están indecisos en que la COOPAC MF fomenta la oportunidad de progresar, el 29% menciona que están en desacuerdo, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF fomenta la oportunidad de progresar.

El 59% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que los directivos de la COOPAC MF se interesan por el éxito de sus trabajadores, el 29% mencionan que están indecisos, y solo el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que los directivos de la COOPAC MF se interesan por el éxito de sus trabajadores.

El 35% de los encuestados mencionan que están indecisos en que la COOPAC MF fomenta su participación en la toma de decisiones, el 29% menciona que están totalmente en desacuerdo, el 24% mencionan que están en desacuerdo y solo el 12% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF fomenta su participación en la toma de decisiones.

El 53% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF valora los altos niveles de desempeño, el 24% menciona que están indecisos, el 18% mencionan que están de acuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que la COOPAC MF valora los altos niveles de desempeño.

El 29% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF reconoce los logros, el 24% menciona que están indecisos, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo, el 18% mencionan que están de acuerdo y solo el 12% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la COOPAC MF reconoce los logros.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que las actividades en la COOPAC MF permiten aprender y desarrollarse, el 29% menciona que están indecisos, el 24% mencionan que están desacuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que las actividades en la COOPAC MF permiten aprender y desarrollarse.

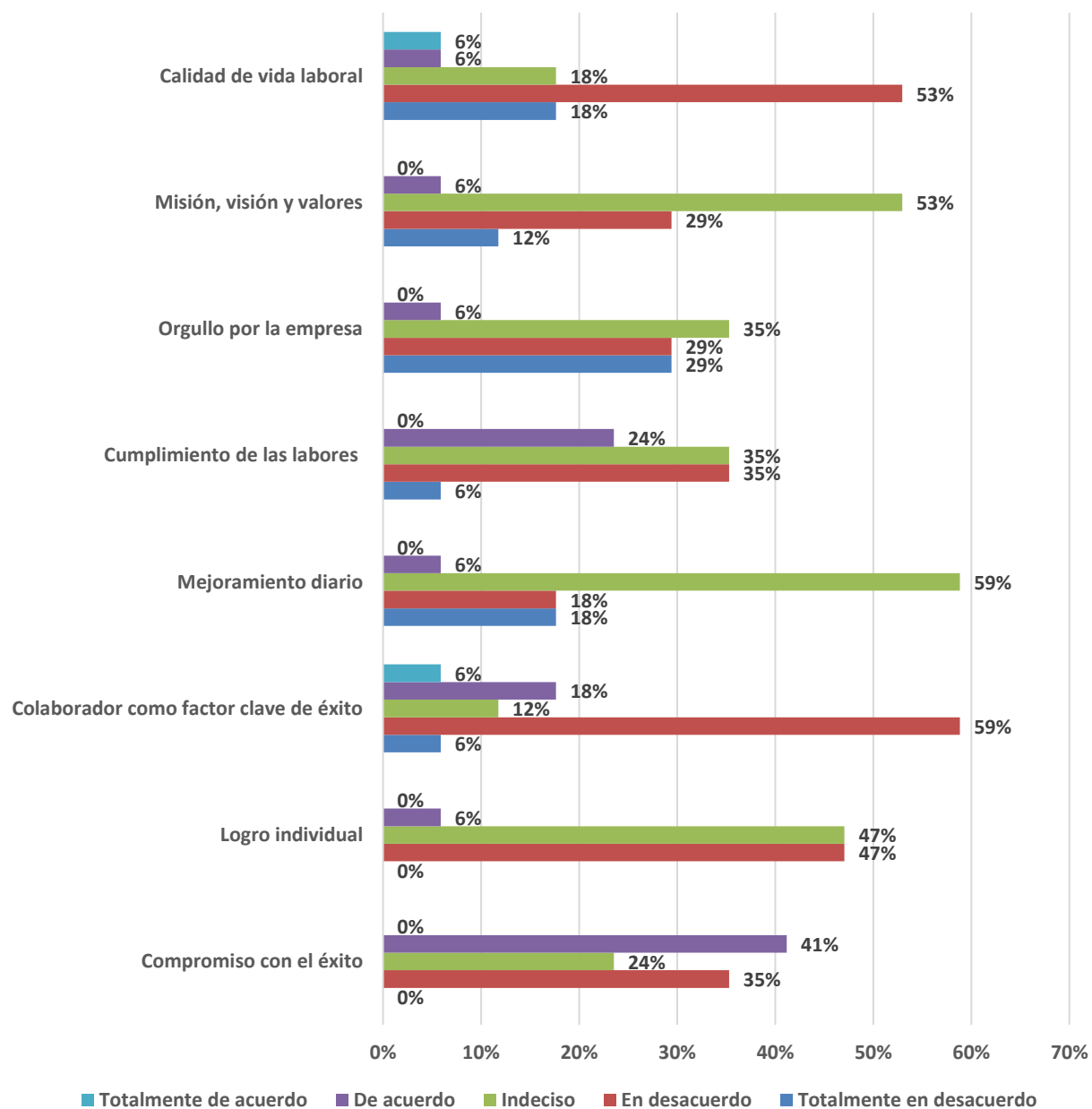
El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF promueve las capacitaciones necesarias, el 29% menciona que están totalmente en desacuerdo, el 24% mencionan que están indecisos y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la COOPAC MF promueve las capacitaciones necesarias.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF promueve la generación de ideas creativas e innovadoras, otro 41% mencionan que están indecisos, el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la COOPAC MF promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.

## Dimensión 2: Involucramiento Laboral

**Figura 2**

*Involucramiento Laboral en la COOPAC MF, 2024*



El 41% de los encuestados mencionan que están de acuerdo en que se siente comprometido con el éxito de la COOPAC MF, el 35% mencionan que están en desacuerdo y solo el 24% mencionan que están indecisos en que se siente comprometido con el éxito de la COOPAC MF.

El 47% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que se esmeran por los niveles de logro en el trabajo, otro 47% mencionan están indecisos y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que se esmeran por los niveles de logro en el trabajo.

El 59% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que se consideran un factor clave para el éxito de la empresa, el 18% mencionan están de acuerdo, el 12% mencionan que están indecisos, el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que se consideran un factor clave para el éxito de la empresa.

El 59% de los encuestados mencionan que están indecisos en que se preocupan por mejorar en forma continua, el 18% mencionan están en desacuerdo, otro 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que se preocupan por mejorar en forma continua.

El 35% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que se preocupan por lograr cumplir plenamente con sus actividades laborales, otro 35% mencionan están indecisos, el 24% mencionan que están de acuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que se preocupan por lograr cumplir plenamente con sus actividades laborales.

El 35% de los encuestados mencionan que están indecisos en que se siente orgulloso de trabajar en la COOPAC MF, el 29% mencionan están en desacuerdo, otro 29% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que se siente orgulloso de trabajar en la COOPAC MF.

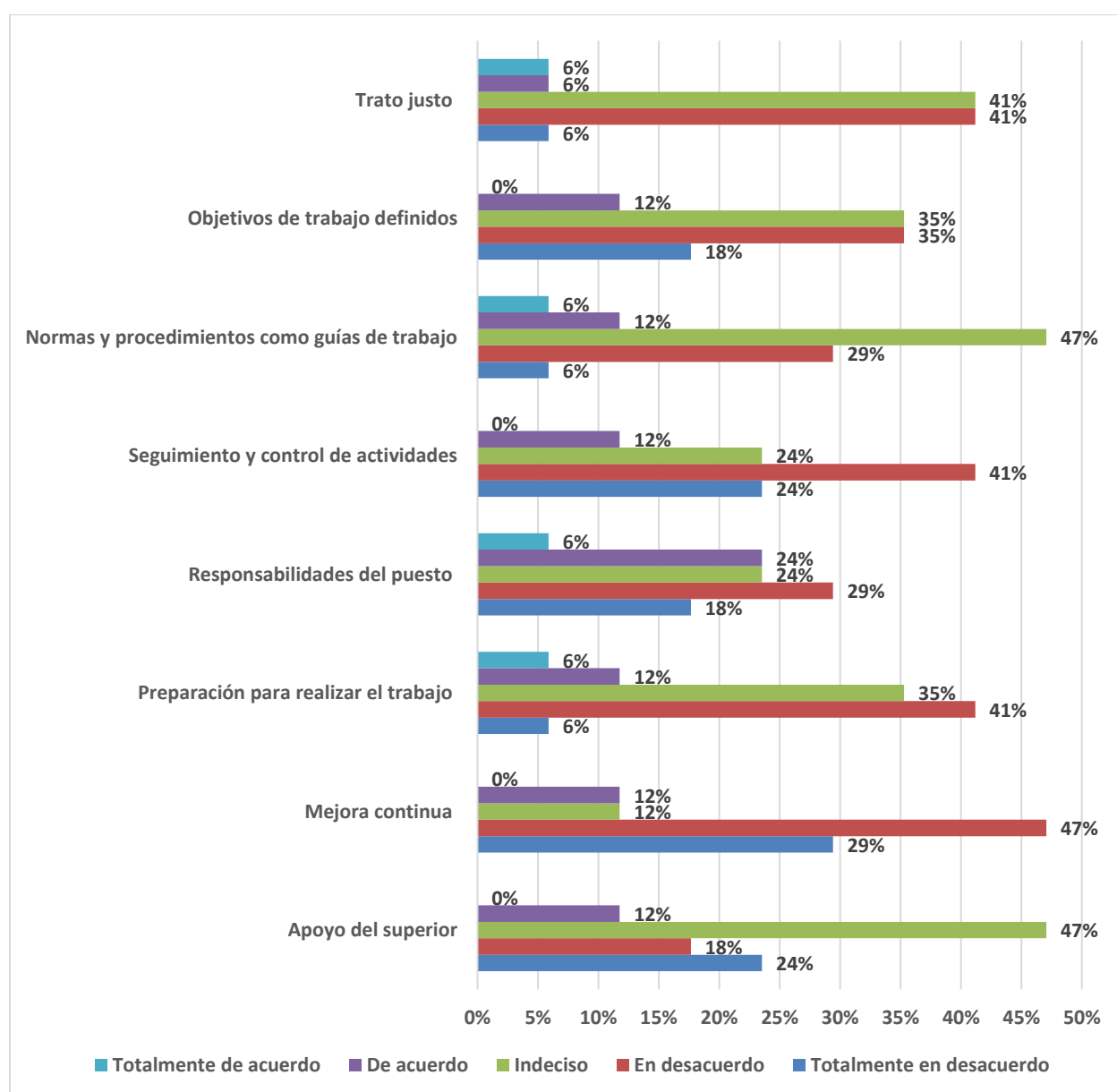
El 53% de los encuestados mencionan que están indecisos en que la visión, misión y valores están definidos en forma clara y realista, el 29% mencionan están en desacuerdo, el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que la visión, misión y valores están definidos en forma clara y realista.

El 53% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF promueve la calidad de vida laboral, el 18% mencionan están totalmente en desacuerdo, otro 18% mencionan que están indecisos, el 6% mencionan que están de acuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la COOPAC MF promueve la calidad de vida laboral.

### Dimensión 3: Supervisión

**Figura 3**

*Supervisión en la COOPAC MF, 2024*



El 47% de los encuestados mencionan que están indecisos en que en la COOPAC MF el superior apoya en la resolución de conflictos, el 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo, el 18% mencionan que están en desacuerdo y solo el 12% mencionan que están de acuerdo en la COOPAC MF el superior apoya en la resolución de conflictos.

El 47% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que se mejoran continuamente los métodos de trabajo, el 29% mencionan que están totalmente en desacuerdo, el 12% mencionan que están indecisos y otro 12% mencionan que están de acuerdo en que se mejoran continuamente los métodos de trabajo.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF prepara al personal para la realización del trabajo, el 35% mencionan que están indecisos, el 12% mencionan que están de acuerdo, el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que la COOPAC MF prepara al personal para la realización del trabajo.

El 29% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que las responsabilidades del puesto están claramente definidas, el 24% mencionan que están indecisos, otro 24% mencionan que están de acuerdo, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que las responsabilidades del puesto están claramente definidas.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF cuenta con un sistema de seguimiento y control de actividades, el 24% mencionan que están indecisos, otro 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 12% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF cuenta con un sistema de seguimiento y control de actividad.

El 47% de los encuestados mencionan que están indecisos en que la COOPAC MF cuenta con normas y procedimientos como guías de trabajo, el 29% mencionan que están en desacuerdo, el 12% mencionan que están de acuerdo, el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo que la COOPAC MF cuenta con normas y procedimientos como guías de trabajo.

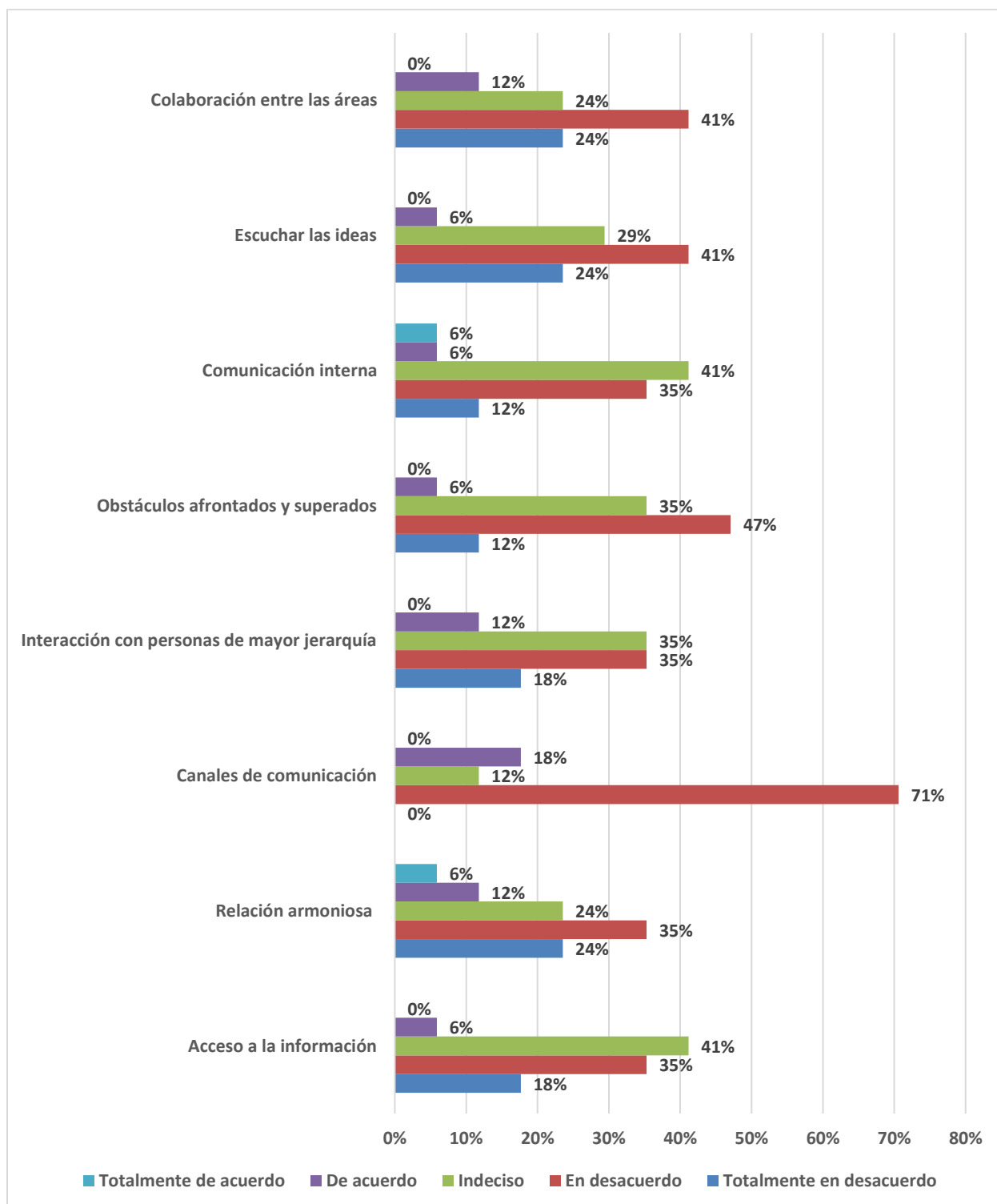
El 35% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que en la COOPAC MF los objetivos de trabajo están claramente definidos, otro 35% mencionan que están indecisos, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo y el 12% mencionan que están de acuerdo en que en la COOPAC MF los objetivos de trabajo están claramente definidos.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF promueve y aplica un trato justo, otro 41% mencionan que están indecisos, el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo, otro 6% mencionan que están de acuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la COOPAC MF promueve y aplica un trato justo.

## Dimensión 4: Comunicación

**Figura 4**

*Comunicación en la COOPAC MF, 2024*





El 41% de los encuestados mencionan que están indecisos en que la COOPAC MF ofrece acceso adecuado a la información necesaria para el trabajo, el 35% mencionan que están en desacuerdo, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF ofrece acceso adecuado a la información necesaria para el trabajo.

El 35% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF promueve la relación armoniosa entre los grupos de trabajo, el 24% mencionan que están indecisos, otro 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo, el 12% mencionan que están de acuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la COOPAC MF promueve la relación armoniosa entre los grupos de trabajo.

El 71% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF cuenta con canales de comunicación adecuados, el 18% mencionan que están de acuerdo y solo el 12% mencionan que están indecisos en que la COOPAC MF cuenta con canales de comunicación adecuados.

El 35% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF facilita la interacción con personas de mayor jerarquía, otro 35% mencionan que están indecisos, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 12% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF facilita la interacción con personas de mayor jerarquía.

El 47% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF se afrontan y superan los obstáculos, el 35% mencionan que están indecisos, el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF se afrontan y superan los obstáculos.

El 41% de los encuestados mencionan que están indecisos en que la COOPAC MF fomenta y promueve una comunicación interna adecuada, el 35% mencionan que están en desacuerdo, el 12% mencionan que están totalmente de acuerdo, el 6% mencionan que están de acuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la COOPAC MF fomenta y promueve una comunicación interna adecuada.

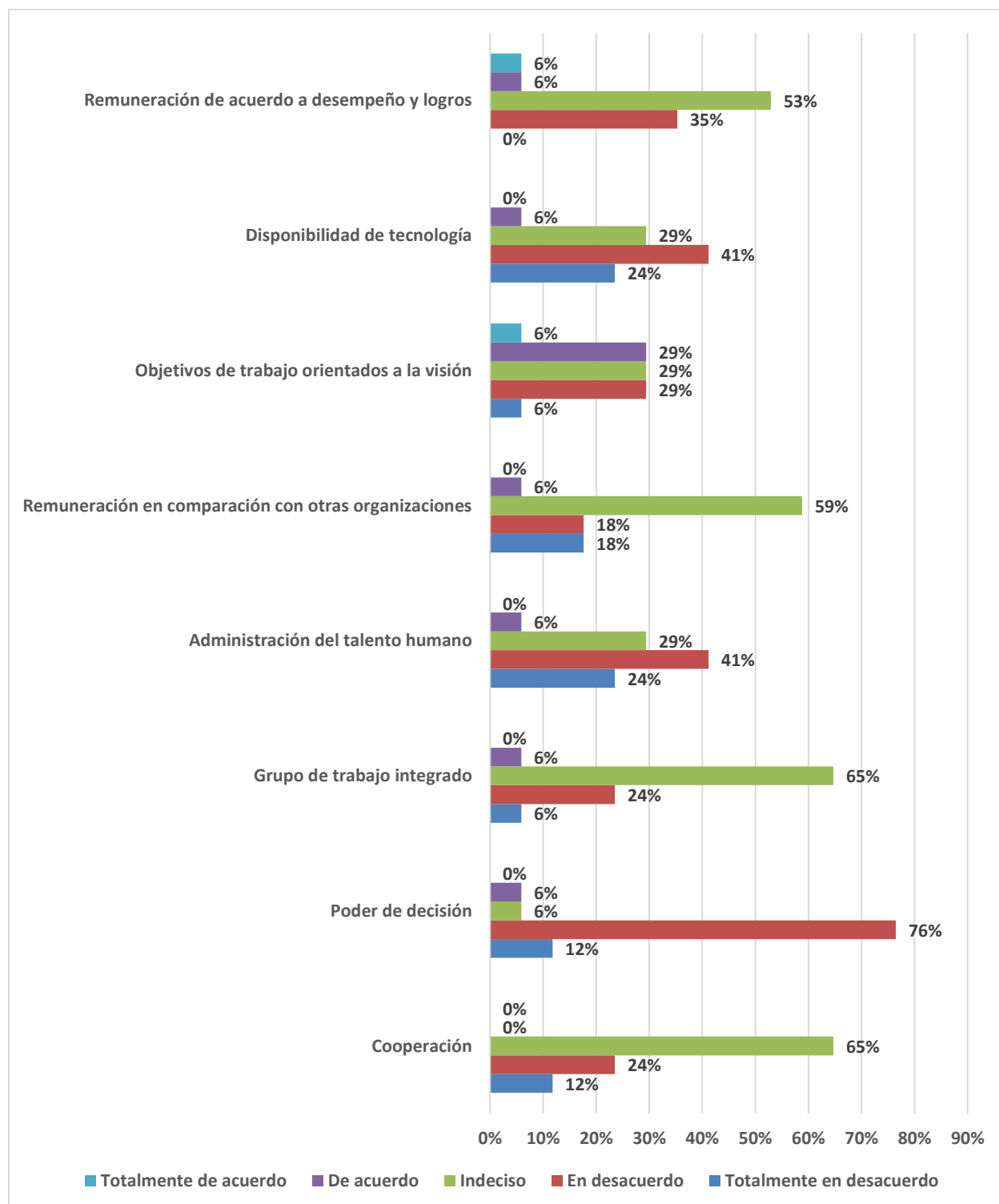
El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que en la COOPAC MF se escucha las ideas del personal, el 29% mencionan que están indecisos, el 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que en la COOPAC MF se escucha las ideas del personal.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF promueve la colaboración entre el personal de las áreas, el 24% mencionan que están indecisos, otro 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 12% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF promueve la colaboración entre el personal de las áreas.

## Dimensión 5: Condiciones Laborales

**Figura 5**

*Condiciones Laborales en la COOPAC MF, 2024*



El 65% de los encuestados mencionan que están indecisos en que en la COOPAC MF los compañeros de trabajo cooperan entre sí, el 24% mencionan que están en desacuerdo y solo el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que en la COOPAC MF los compañeros de trabajo cooperan entre sí.

El 76% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF promueve el poder de decidir del personal, el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo, el 6% mencionan que están indecisos y otro 6% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF promueve el poder de decidir del personal.

El 65% de los encuestados mencionan que están indecisos en que en la COOPAC MF los grupos de trabajo son bien integrado, el 24% mencionan que están en desacuerdo, el 6% mencionan que están de acuerdo y otro 6% mencionan que están de acuerdo en que en la COOPAC MF los grupos de trabajo son bien integrado.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF cuenta con una adecuada administración del talento humano, el 29% mencionan que están indecisos, el 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF cuenta con una adecuada administración del talento humano.

El 59% de los encuestados mencionan que están indecisos en que la COOPAC MF ofrece una remuneración atractiva en comparación de otras empresas, el 18% mencionan que están en desacuerdo, otro 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF ofrece una remuneración atractiva en comparación de otras empresas.

El 29% de los encuestados mencionan que están indecisos en que la COOPAC MF cuenta con objetivos de trabajo relacionados con la visión de la empresa, otro 29% mencionan que están en desacuerdo, otro 29% mencionan que están de acuerdo, el 6% menciona que está totalmente en desacuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la COOPAC MF cuenta con objetivos de trabajo relacionados con la visión de la empresa.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la COOPAC MF dispone de tecnología adecuada, el 29% mencionan que están indecisos, el 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que la COOPAC MF dispone de tecnología adecuada.

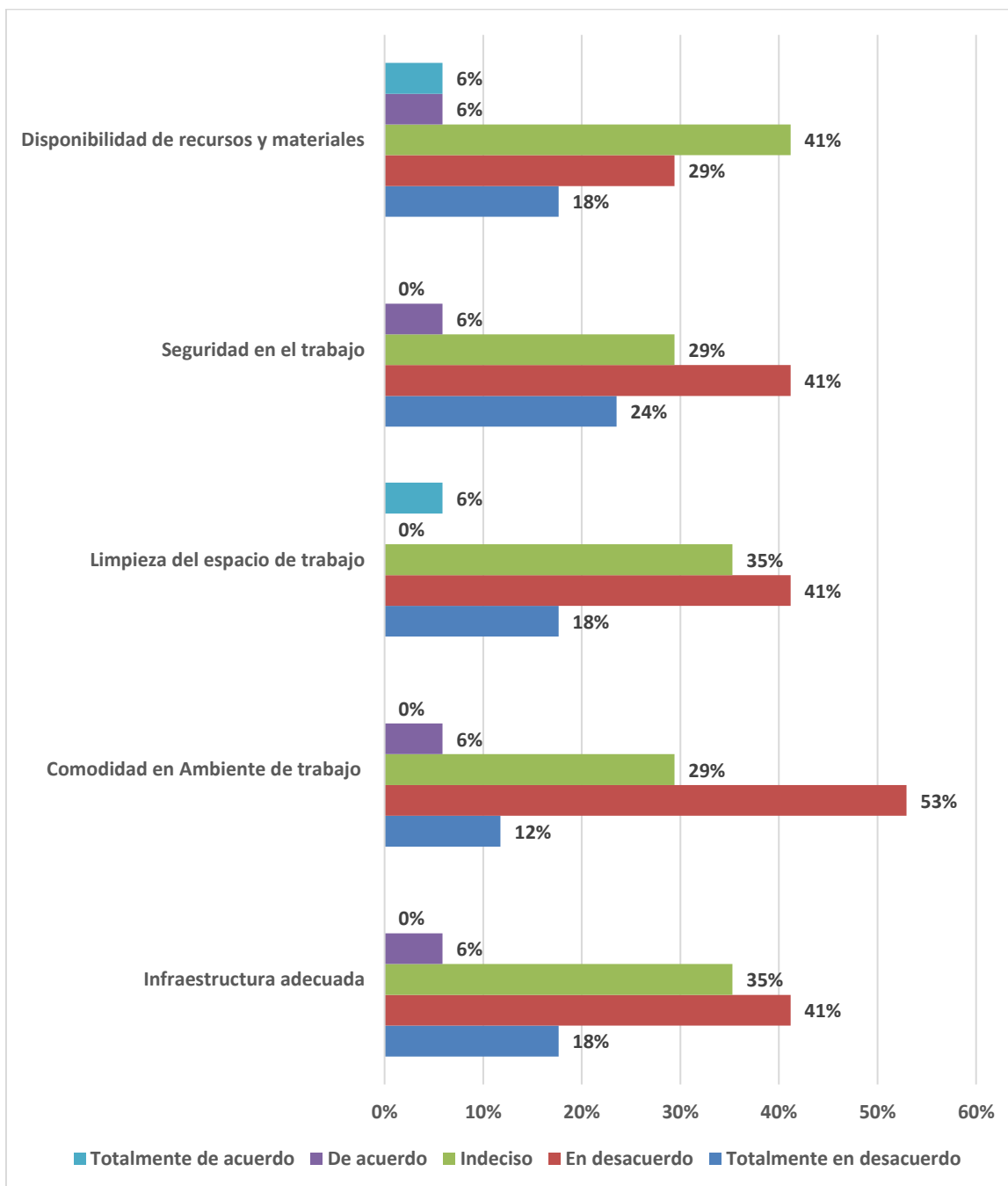
El 53% de los encuestados mencionan que están indecisos en que la COOPAC MF otorga una remuneración acorde con el desempeño y los logros, el 35% mencionan que están en desacuerdo, el 6% mencionan que están de acuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la COOPAC MF otorga una remuneración acorde con el desempeño y los logros.

### 5.1.2. Satisfacción Laboral

#### Dimensión 1: Condiciones físicas y materiales

**Figura 6**

*Condiciones físicas y materiales en la COOPAC MF, 2024*



El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la infraestructura es la adecuada para realizar sus labores, el 35% mencionan que están indecisos, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que la infraestructura es la adecuada para realizar sus labores.

El 53% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que el ambiente donde trabaja es cómodo, el 29% mencionan que están indecisos, el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que el ambiente donde trabaja es cómodo.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la limpieza y mantenimiento del espacio de trabajo es el adecuado, el 35% mencionan que están indecisos, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que la limpieza y mantenimiento del espacio de trabajo es el adecuado.

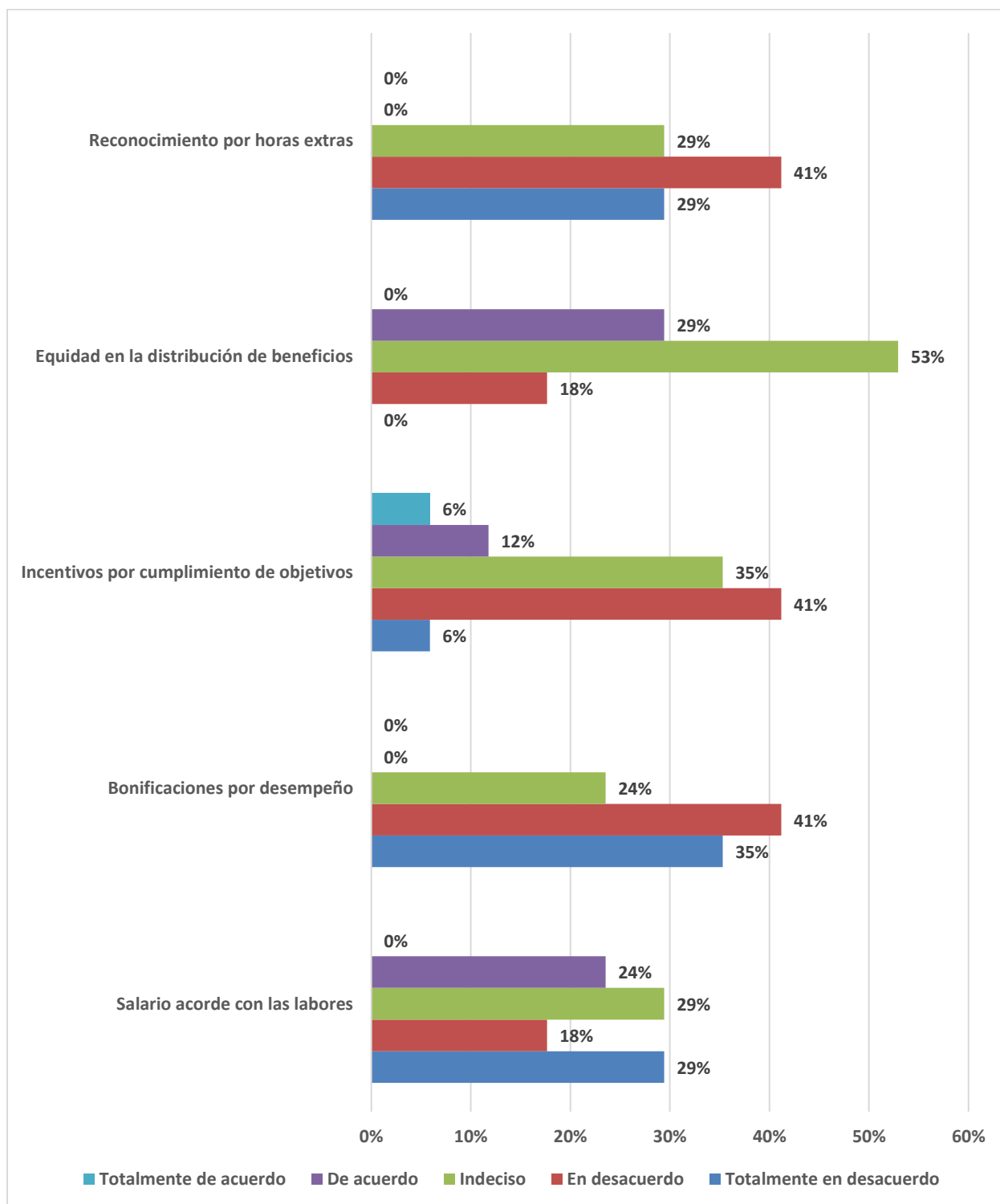
El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que su lugar de trabajo le brinda seguridad, el 29% mencionan que están indecisos, el 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que su lugar de trabajo le brinda seguridad.

El 41% de los encuestados mencionan que están indecisos en que dispone de recursos y materiales necesarios para realizar sus labores, el 29% mencionan que están en desacuerdo, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo, el 6% mencionan que están de acuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que dispone de recursos y materiales necesarios para realizar sus labores.

## Dimensión 2: Beneficios laborales y remunerativos

**Figura 7**

*Beneficios laborales y remunerativos en la COOPAC MF, 2024*





El 29% de los encuestados mencionan que están totalmente en desacuerdo en que su salario está acorde con las labores que realiza, el 29% mencionan que están indecisos, el 24% mencionan que están de acuerdo y el 18% mencionan que están en desacuerdo en que su salario está acorde con las labores que realiza.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que reciben bonificaciones por su buen desempeño, el 35% mencionan que están totalmente en desacuerdo y el 24% mencionan que están indecisos en que recibe bonificaciones por su buen desempeño.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que recibe incentivos por cumplimiento de objetivos, el 35% mencionan que están indecisos, el 12% mencionan que están de acuerdo, el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que recibe incentivos por cumplimiento de objetivos.

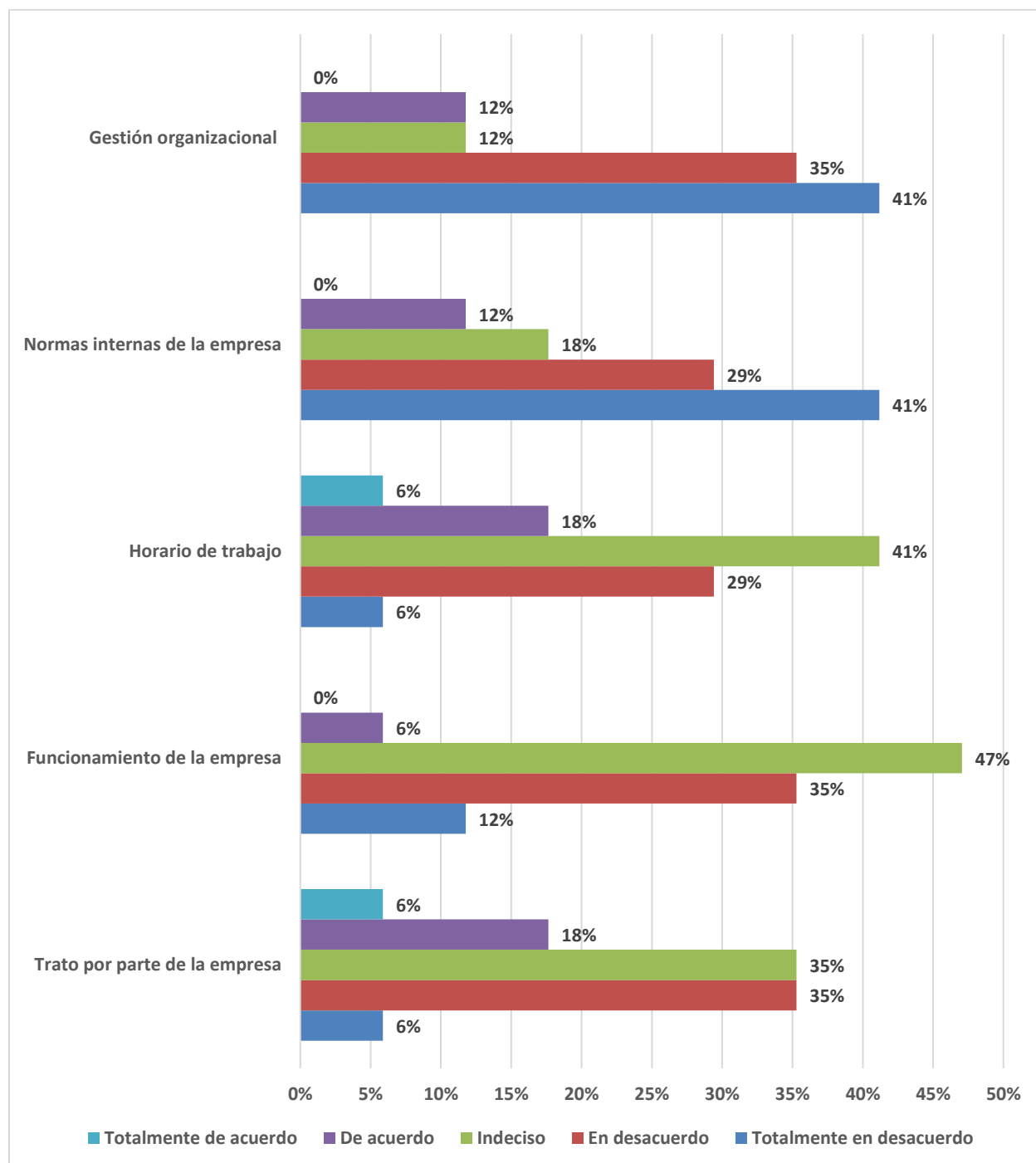
El 53% de los encuestados mencionan que están indecisos en que existe equidad en la distribución de beneficios, el 29% mencionan que están de acuerdo y el 18% mencionan que están en desacuerdo en que existe equidad en la distribución de beneficios.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que les reconocen las horas extras trabajadas, el 29% mencionan que están totalmente en desacuerdo y otro 29% mencionan que están indecisos en que les reconocen las horas extras trabajadas.

### Dimensión 3: Políticas Administrativas

**Figura 8**

*Políticas Administrativas en la COOPAC MF, 2024*



El 35% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que el trato es amable y cortés, otro 35% mencionan que están indecisos, el 18% mencionan que están de acuerdo, el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que el trato es amable y cortés.

El 47% de los encuestados mencionan que están indecisos en que el funcionamiento de la COOPAC MF es el correcto, el 35% mencionan que están en desacuerdo, el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que el funcionamiento de la COOPAC MF es el correcto.

El 41% de los encuestados mencionan que están indecisos en que el horario de trabajo es adecuado, el 29% mencionan que están en desacuerdo, el 18% mencionan que están de acuerdo, el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que el horario de trabajo es adecuado.

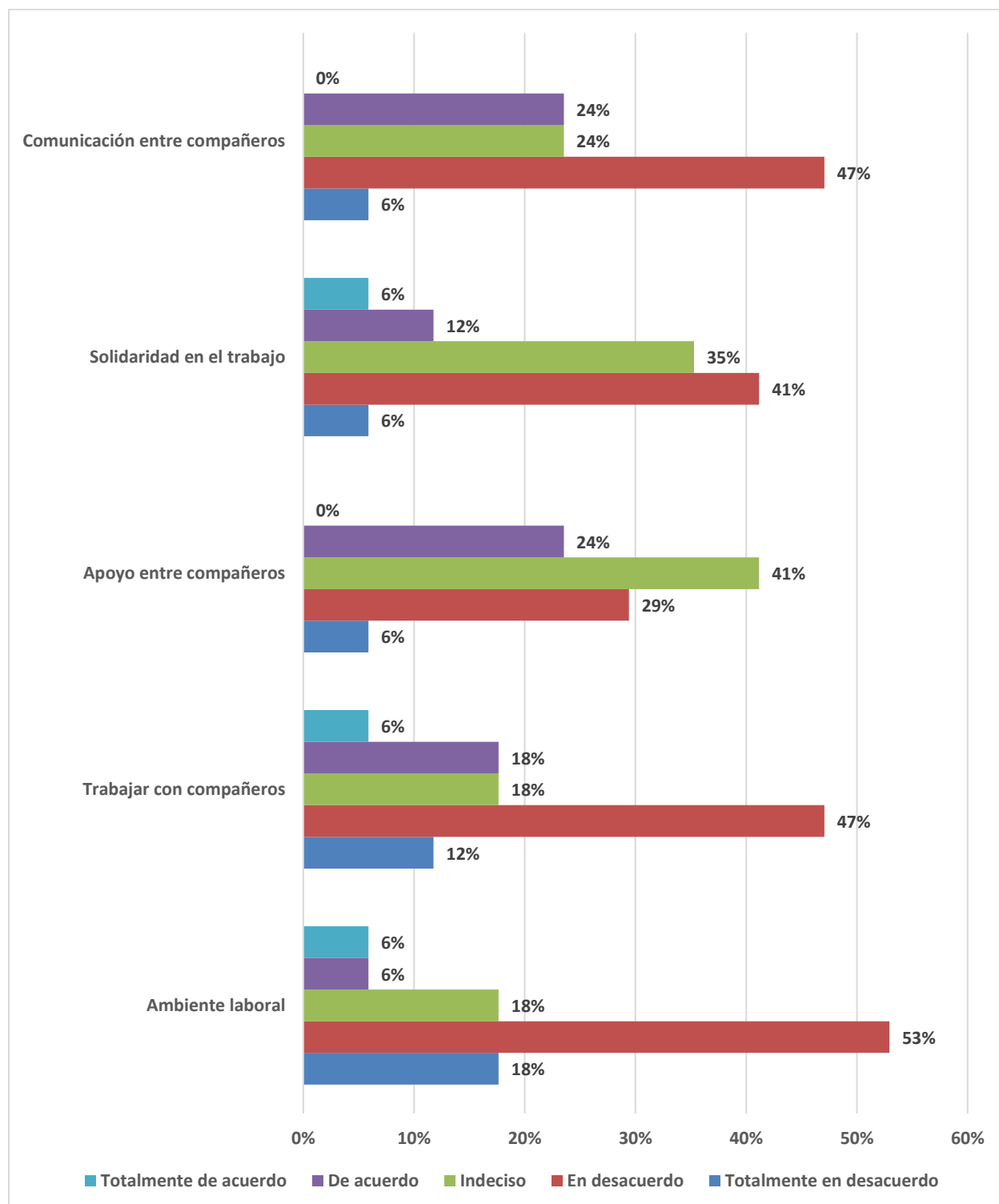
El 41% de los encuestados mencionan que están en totalmente en desacuerdo en que las normas internas de la COOPAC MF son adecuadas, el 29% mencionan que están en desacuerdo, el 18% mencionan que están indecisos y solo el 12% mencionan que están de acuerdo en que las normas internas de la COOPAC MF son adecuadas.

El 41% de los encuestados mencionan que están en totalmente en desacuerdo en que la gestión en la COOPAC MF es la correcta, el 35% mencionan que están en desacuerdo, el 12% mencionan que están indecisos y otro 12% mencionan que están de acuerdo en que la gestión en la COOPAC MF es la correcta.

## Dimensión 4: Relaciones Sociales

**Figura 9**

*Relaciones Sociales en la COOPAC MF, 2024*



El 53% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que el ambiente laboral es el ideal, el 18% mencionan que están en totalmente en desacuerdo, otro 18% mencionan que están indecisos, el 6% mencionan que están de acuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que el ambiente laboral es el ideal.

El 47% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que les agrada trabajar con sus compañeros, el 18% mencionan que están de acuerdo, otro 18% mencionan que están indecisos, el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que les agrada trabajar con sus compañeros.

El 41% de los encuestados mencionan que están en indecisos en que existe apoyo laboral entre compañeros de trabajo, el 29% mencionan que están en desacuerdo, el 24% mencionan que están de acuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que existe apoyo laboral entre compañeros de trabajo.

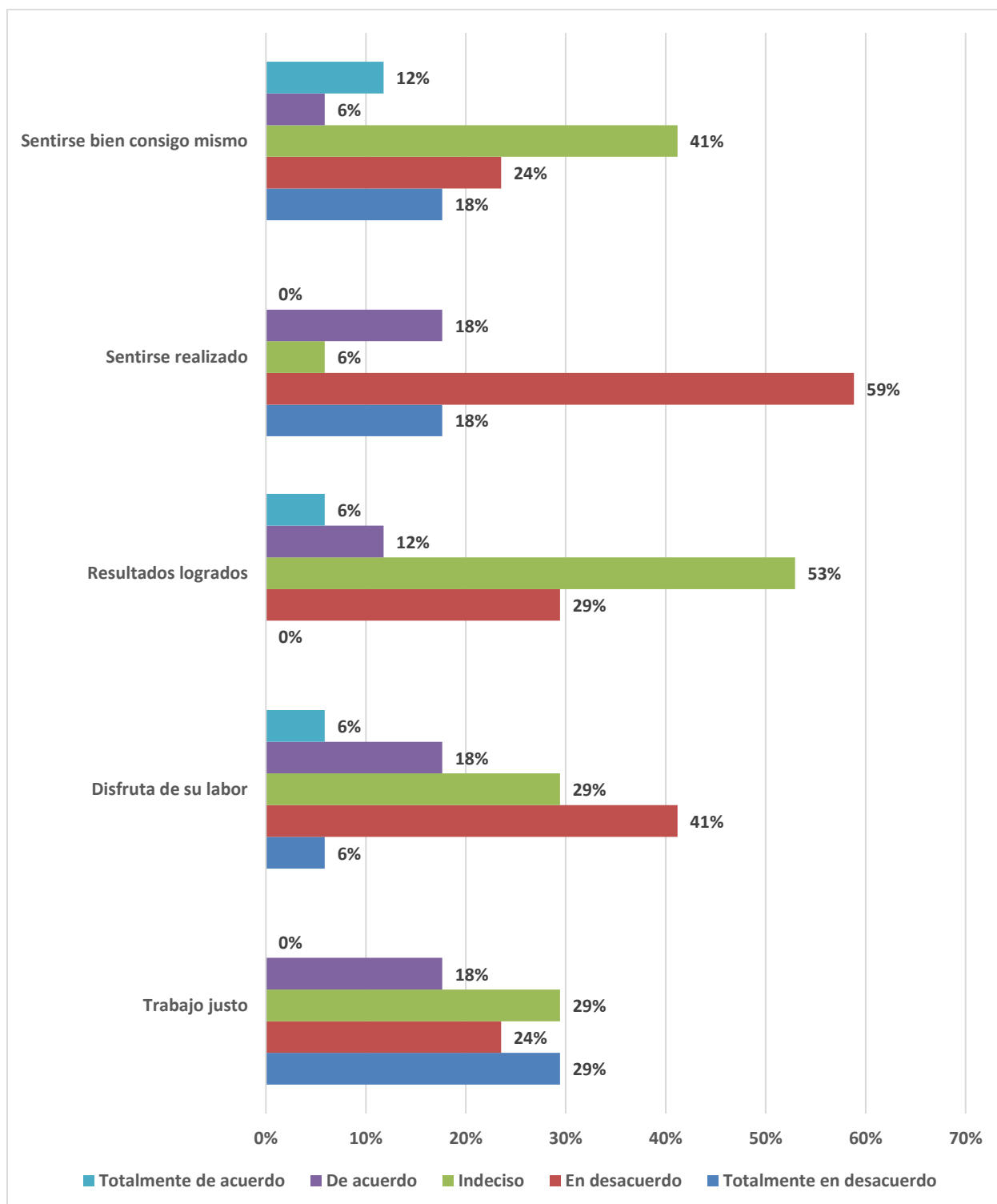
El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que existe solidaridad en el grupo de trabajo, el 35% mencionan que están en indecisos, el 12% mencionan que están de acuerdo, el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo y otro el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que existe solidaridad en el grupo de trabajo.

El 47% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que existe buena comunicación entre compañeros, el 24% mencionan que están de acuerdo, otro 24% mencionan que están indecisos y solo el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que existe buena comunicación entre compañeros.

## Dimensión 5: Desarrollo Personal

**Figura 10**

*Desarrollo Personal en la COOPAC MF, 2024*



El 29% de los encuestados mencionan que están en totalmente en desacuerdo en que el trabajo es justo y equitativo, otro 29% mencionan que están en indecisos, el 24% mencionan que están en desacuerdo y solo el 18% mencionan que están de acuerdo en que el trabajo es justo y equitativo.

El 41% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que disfruta de cada labor que realiza en su trabajo, el 29% mencionan que están en indecisos, el 18% mencionan que están de acuerdo, el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que el trabajo es justo y equitativo.

El 53% de los encuestados mencionan que están en indecisos en que se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo, el 29% mencionan que están en desacuerdo, el 12% mencionan que están de acuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo.

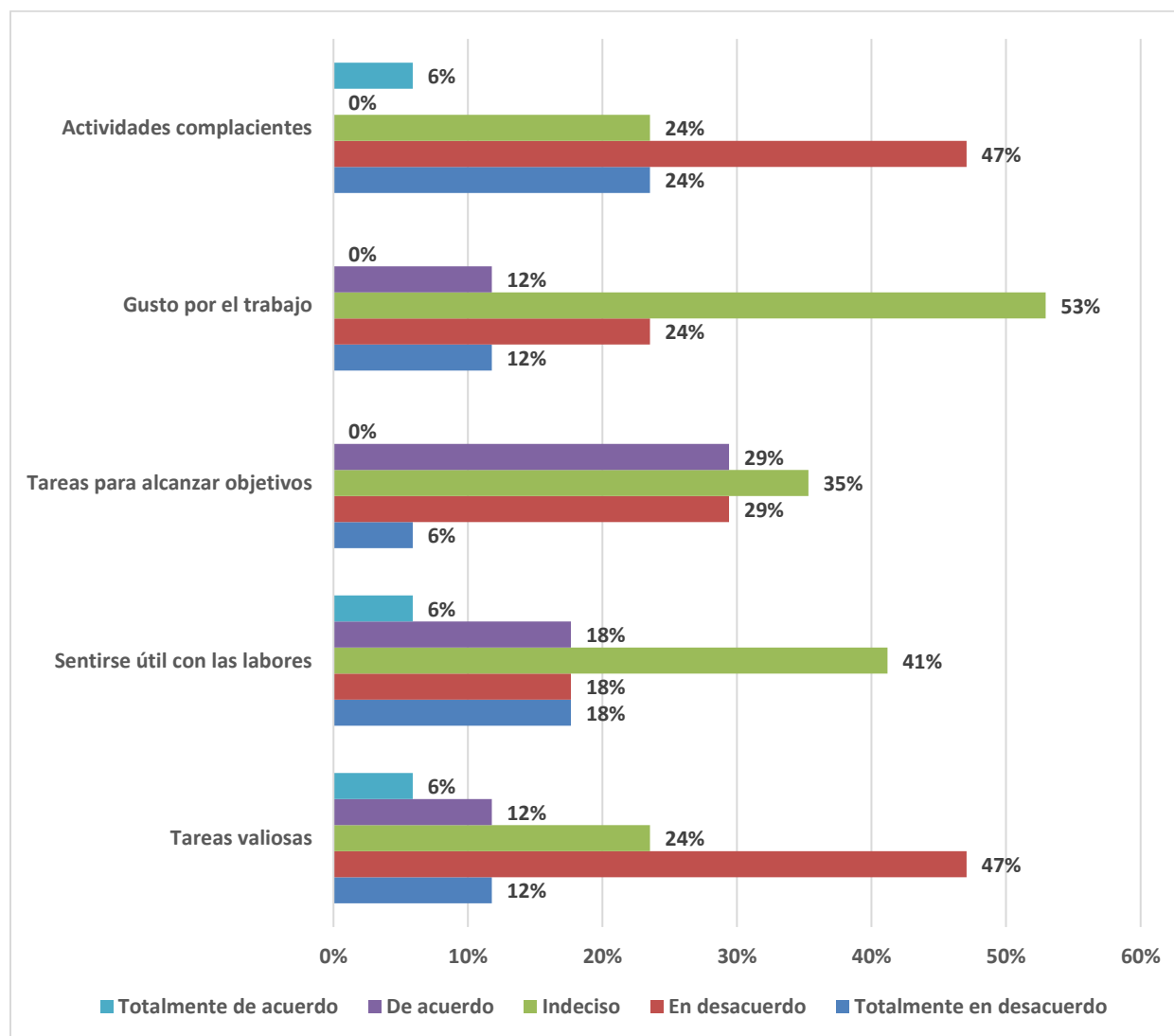
El 59% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en su trabajo le hace sentir realizado, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo, otro 18% mencionan que están de acuerdo y solo el 6% mencionan que están indecisos en su trabajo le hace sentir realizado.

El 41% de los encuestados mencionan que están indecisos en que se siente bien consigo mismo haciendo su trabajo, el 24% mencionan que están en desacuerdo, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo, el 12% mencionan que están totalmente de acuerdo y solo el 6% mencionan que están de acuerdo en que se siente bien consigo mismo haciendo su trabajo.

## Dimensión 6: Desempeño de Tareas

**Figura 11**

*Desempeño de Tareas en la COOPAC MF, 2024*



El 47% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que las tareas que realizan son valiosas, el 24% mencionan que están indecisos, el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo, otro 12% mencionan que de acuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que las tareas que realizan son valiosas.



El 41% de los encuestados mencionan que están indecisos en que se siente útil con la labor que realiza, el 18% mencionan que están en desacuerdo, otro 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo, otro 18% mencionan que de acuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que se siente útil con la labor que realiza.

El 35% de los encuestados mencionan que están indecisos en que las tareas que realizan ayudan a alcanzar los objetivos de la COOPAC MF, el 29% mencionan que están en desacuerdo, otro 29% mencionan que están de acuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que las tareas que realizan ayudan a alcanzar los objetivos de la COOPAC MF.

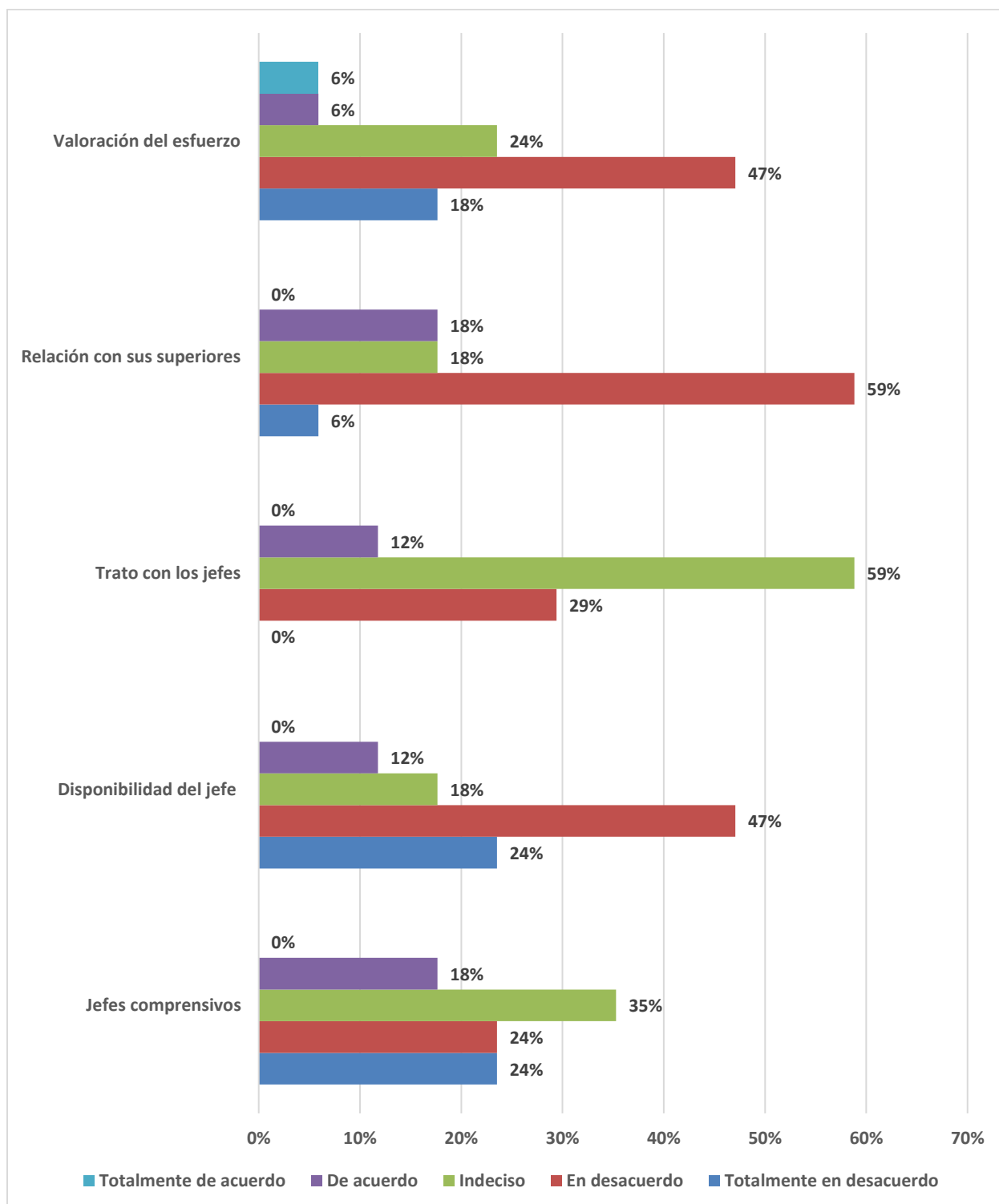
El 53% de los encuestados mencionan que están indecisos en que les gusta el trabajo que realiza en la COOPAC MF, el 24% mencionan que están en desacuerdo, el 12% mencionan que están totalmente en desacuerdo y otro 12% mencionan que están de acuerdo en que les gusta el trabajo que realiza en la COOPAC MF.

El 47% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que se siente complacido con la actividad que realiza, el 24% mencionan que están indecisos, otro 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que se siente complacido con la actividad que realiza.

## Dimensión 7: Relación con las autoridades

**Figura 12**

*Relación con las autoridades en la COOPAC MF, 2024*



El 35% de los encuestados mencionan que están indecisos en que sus jefes son comprensivos, el 24% mencionan que están en desacuerdo, otro 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo y solo el 18% mencionan que están de acuerdo en que sus jefes son comprensivos.

El 47% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que el jefe muestra disponibilidad cuando se le pide alguna consulta, el 24% mencionan que están totalmente en desacuerdo, el 18% mencionan que están indecisos y solo el 12% mencionan que están de acuerdo en que el jefe muestra disponibilidad cuando se le pide alguna consulta.

El 59% de los encuestados mencionan que están indecisos en que el trato con su jefe es adecuado, el 29% mencionan que están en desacuerdo y solo el 12% mencionan que están de acuerdo en que el trato con su jefe es adecuado.

El 59% de los encuestados mencionan que están en desacuerdo en que la relación con sus superiores es cordial, el 18% mencionan que están en desacuerdo, otro 18% mencionan que están indecisos y solo el 6% mencionan que están totalmente en desacuerdo en que la relación con sus superiores es cordial.

El 47% de los encuestados mencionan que están indecisos en que sus jefes valoran el esfuerzo que se realiza en el trabajo, el 24% mencionan que están indecisos, el 18% mencionan que están totalmente en desacuerdo, el 6% mencionan que están de acuerdo y otro 6% mencionan que están totalmente de acuerdo en que sus jefes valoran el esfuerzo que se realiza en el trabajo.

## 5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

### 5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

#### 5.2.1.1. Valoración de las variables.

##### *Clima organizacional.*

**Tabla 2**

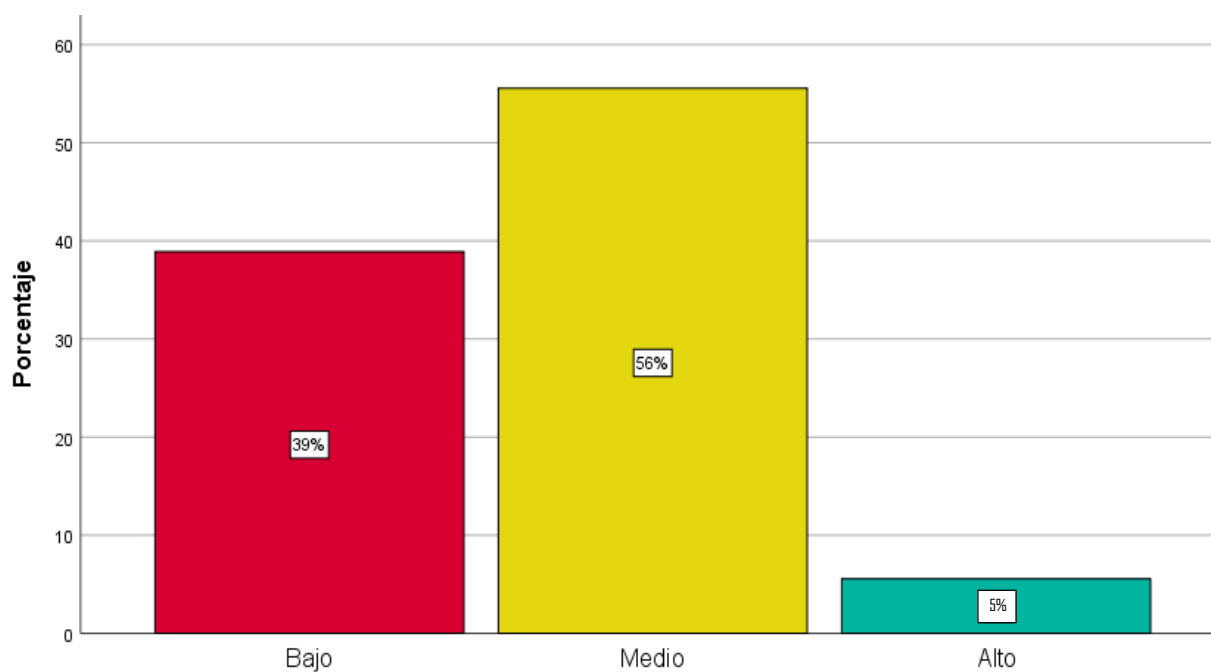
*Nivel del clima organizacional en la COOPAC MF, 2024*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	39%
	Medio	10	56%
	Alto	1	5%
	Total	18	100,0

*Nota.* Calculado de acuerdo a los valores de la escala de valoración

**Figura 13**

*Nivel del clima organizacional en la COOPAC MF, 2024*



*Nota.* Calculado de acuerdo a los valores de la escala de valoración

El 56% de los encuestados calificaron al clima organizacional como “medio”, el 39% lo calificaron como “bajo” y solo el 5% lo calificaron como “alto”. Para mejorar el clima organizacional se debe analizar la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales; para que los colaboradores se sientan cómodos en la COOPAC MF.

### *Satisfacción Laboral*

**Tabla 3**

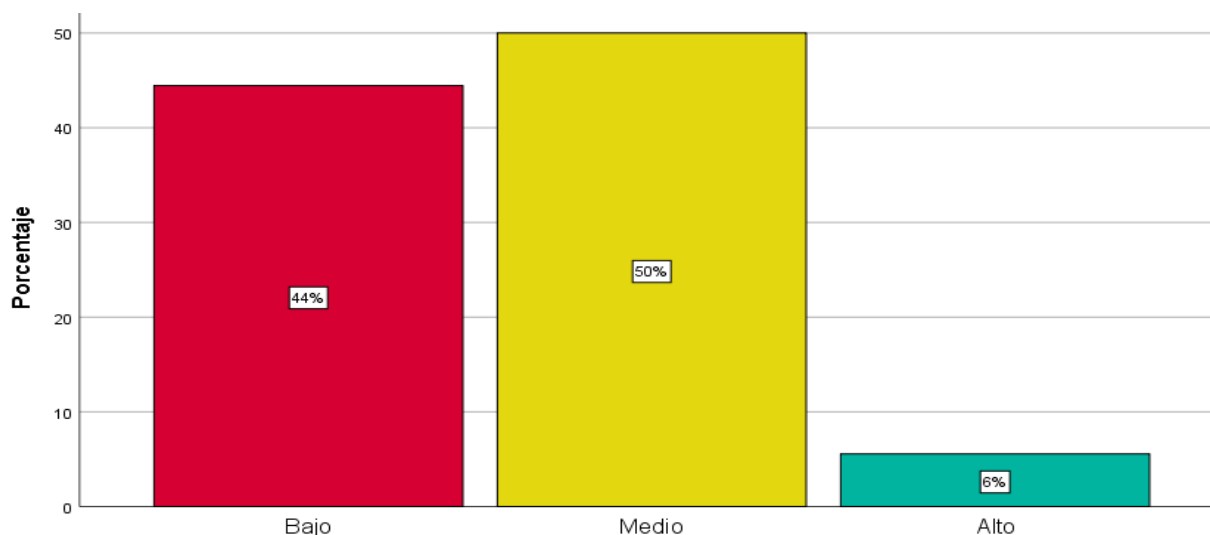
*Nivel de la satisfacción laboral en la COOPAC MF, 2024*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	44%
	Medio	9	50%
	Alto	1	6%
	Total	18	100,0

*Nota.* Calculado de acuerdo a los valores de la escala de valoración

**Figura 14**

*Nivel de la satisfacción laboral en la COOPAC MF, 2024*



*Nota.* Calculado de acuerdo a los valores de la escala de valoración

El 50% de los encuestados calificaron a la satisfacción laboral como “medio”, el 44% lo calificaron como “bajo” y solo el 6% lo calificaron como “alto”. Para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores se debe analizar las condiciones físicas y materiales, los beneficios laborales y remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con las autoridades; para que de esta manera los colaboradores se sientan satisfechos con su labor en la COOPAC MF.

### Tablas Cruzadas de las Variables y Dimensiones

**Tabla 4**

*Tabla cruzada del clima organizacional y la satisfacción laboral*

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	7	39%	0	0%	0	0%	7	39%
Medio	1	5%	9	50%	0	0%	10	55%
Alto	0	0%	0	0%	1	6%	1	6%
Total	8	44%	9	50%	1	6%	18	100%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COOPAC MF

Del 55% de los colaboradores de la COOPAC MF que calificaron al clima organizacional como “medio”, el 50% calificaron a la satisfacción laboral como “medio” y solo el 5% lo calificaron como “bajo”. Además, del 39% de colaboradores que calificaron al clima organizacional como “bajo”, todos calificaron a la satisfacción laboral como “bajo”. Finalmente, del 6% que calificaron al clima organizacional como “alto”, todos calificaron a la satisfacción laboral como “alto”.

**Tabla 5***Tabla cruzada de la autorrealización y la satisfacción laboral*

Autorrealización	Satisfacción Laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	5	28%	2	11%	0	0%	7	39%
Medio	3	17%	7	39%	0	0%	10	56%
Alto	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
Total	8	44%	9	50%	1	5%	18	100%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COOPAC MF

Del 56% de los colaboradores de la COOPAC MF que calificaron a la autorrealización como “medio”, el 39% calificaron a la satisfacción laboral como “medio” y el 17% lo calificaron como “bajo”. Además, del 39% de colaboradores que calificaron a la autorrealización como “bajo”, el 28% calificaron a la satisfacción laboral como “bajo” y el 11% lo calificaron como “medio”. Finalmente, del 5% que calificaron a la autorrealización como “alto”, todos calificaron a la satisfacción laboral como “alto”.

**Tabla 6***Tabla cruzada del involucramiento laboral y la satisfacción laboral*

Involucramiento Laboral	Satisfacción Laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	6	33%	1	6%	0	0%	7	39%
Medio	2	11%	8	44%	0	0%	10	56%
Alto	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%
Total	8	44%	9	50%	1	5%	18	100%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COOPAC MF

Del 56% de los colaboradores de la COOPAC MF que calificaron al involucramiento laboral como “medio”, el 44% calificaron a la satisfacción laboral como “medio” y el 11% lo calificaron como “bajo”. Además, del 39% de colaboradores que calificaron al involucramiento laboral como “bajo”, el 33% calificaron a la satisfacción laboral como “bajo” y el 6% lo calificaron como “medio”. Finalmente, del 5% que calificaron al involucramiento laboral como “alto”, todos calificaron a la satisfacción laboral como “alto”.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada de la supervisión y la satisfacción laboral*

Supervisión	Satisfacción Laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	7	39%	2	11%	0	0%	9	50%
Medio	1	6%	7	39%	0	0%	8	44%
Alto	0	0%	0	0%	1	6%	1	6%
Total	8	44%	9	50%	1	6%	18	100%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COOPAC MF

Del 50% de los colaboradores de la COOPAC MF que calificaron a la supervisión como “bajo”, el 39% calificaron a la satisfacción laboral como “bajo” y el 11% lo calificaron como “medio”. Además, del 44% de colaboradores que calificaron a la supervisión como “medio”, el 39% calificaron a la satisfacción laboral como “medio” y el 6% lo calificaron como “bajo”. Finalmente, del 6% que calificaron a la supervisión como “alto”, todos calificaron a la satisfacción laboral como “alto”.



**Tabla 8***Tabla cruzada de la comunicación y la satisfacción laboral*

Comunicación	Satisfacción Laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	6	33%	2	11%	0	0%	8	44%
Medio	2	11%	7	39%	0	0%	9	50%
Alto	0	0%	0	0%	1	6%	1	6%
Total	8	44%	9	50%	1	6%	18	100%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COOPAC MF

Del 50% de los colaboradores de la COOPAC MF que calificaron a la comunicación como “medio”, el 39% calificaron a la satisfacción laboral como “medio” y el 11% lo calificaron como “bajo”. Además, del 44% de colaboradores que calificaron a la comunicación como “bajo”, el 33% calificaron a la satisfacción laboral como “bajo” y el 11% lo calificaron como “medio”. Finalmente, del 6% que calificaron a la comunicación como “alto”, todos calificaron a la satisfacción laboral como “alto”.

**Tabla 9***Tabla cruzada de las condiciones laborales y la satisfacción laboral*

Condiciones Laborales	Satisfacción Laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Bajo	6	33%	0	0%	0	0%	6	33%
Medio	2	11%	9	50%	0	0%	11	61%
Alto	0	0%	0	0%	1	6%	1	6%
Total	8	44%	9	50%	1	6%	18	100%

*Nota.* Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COOPAC MF

Del 61% de los colaboradores de la COOPAC MF que calificaron a las condiciones laborales como “medio”, el 50% calificaron a la satisfacción laboral como “medio” y el 11% lo calificaron como “bajo”. Además, del 33% de colaboradores que calificaron a las condiciones laborales como “bajo”, todos calificaron a la satisfacción laboral como “bajo”. Finalmente, del 6% que calificaron a las condiciones laborales como “alto”, todos calificaron a la satisfacción laboral como “alto”.

### **5.2.2. *Discusión de resultados***

De acuerdo al objetivo general de la presente investigación se determinó que existe relación positiva muy alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024, esto ha sido demostrado mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, donde se obtuvo un valor relacional de 0.965, evidenciando una correlación positiva muy alta entre las variables estudiadas. Además, se calificó al clima organizacional como “medio” y a la satisfacción laboral como “medio”.

Los resultados se asemejan con la investigación de Pedraza (2018), en su trabajo de investigación titulado *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*, en el sentido que se obtuvo coeficiente de correlación de 0.69 con un p valor de 0.00; demostrándose que existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción del capital humano.

De igual manera coincide con los resultados Soria et al. (2019), en su trabajo de investigación titulado *El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior*, en el sentido que el Rho de Spearman fue de 0.837, además se obtuvo una significancia  $p < 0.01$ ; demostrando que existe relación entre el clima organizacional

y la satisfacción laboral según la percepción del personal adscrito a una institución de educación superior.

Así mismo, coincide con los resultados de García et al. (2017), en su trabajo de investigación titulado *Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios*, en el sentido que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson =0.739 y un  $p \leq 0.01$ ; demostrando que existe asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios.

Igualmente, con los resultados de Canez (2021), en su trabajo de investigación titulado *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena sede Huancayo - 2021*, en el sentido se obtuvo una significancia = 0,014  $\leq 0.05$ ; es decir, si se aplica de una manera correcta el Clima Organizacional en la empresa, mejorará la Satisfacción Laboral en la misma.

De igual modo, coinciden con los resultados de Córdova y Flores (2021), en su trabajo de investigación titulado *Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Caja Sullana Oficina Especial Máncora*, en el sentido que se determinó un coeficiente de Spearman de 0,883 y una significancia de 0,000; y ello se interpreta como que en la medida que se incorporen mejoras en el clima organizacional, se espera un mejoramiento en la satisfacción laboral.

También coincide con el trabajo de investigación de Flores y Olortegui (2020), en su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco agencia Huaycán, Lima 2020*, en el sentido que los resultados en relación a la evaluación entre el clima organizacional y satisfacción laboral indican que existe un coeficiente de 0.519 con un valor sig.  $< 0.05$ .

De igual forma, con el trabajo de investigación de Carmona (2019), en su trabajo de investigación titulado *El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación agencia "I" Cajamarca*, en el sentido que la variable Satisfacción Laboral se obtuvo un nivel “Medio”, además el Clima Organizacional alcanzó el nivel “Regular”.

Asimismo, coincide con el trabajo de investigación de Cojal y Medina (2022), en su trabajo de investigación titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral en la institución financiera Mibanco agencia Celendín 2022*, en el sentido que el nivel de significancia teórico ( $p=0,000<0,05$ ),; demostrando que existe una correlación positiva considerable y significativa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, lo que nos indica que al tener un mejor Clima Organizacional en la Institución Financiera Mibanco Agencia Celendín 2022 mejor será la Satisfacción Laboral en dicha entidad financiera.

Finalmente coincide con los resultados del trabajo de investigación Constantino y Lozada (2018), en su trabajo de investigación titulado *El clima organizacional en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, su influencia con la satisfacción laboral de sus colaboradores Jaén - 2018*, en el sentido que el clima organizacional es medio o moderado y la satisfacción laboral es moderada, además el análisis realizado mediante la estadística, señala mediante el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0.420 mostrando que existe relación positiva baja entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

### 5.3. Contrastación de la hipótesis

#### 5.3.1. Hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

H<sub>1</sub>: Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

**Tabla 10**

*Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,965**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	18	18
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,965**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	18	18

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

Se apreció que la Rho de Spearman de 0,965 presentó una correlación positiva muy alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Además, se apreció que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>). Hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

### 5.3.2. Hipótesis específica 1

**Tabla 11**

*Correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral*

		Satisfacción		
		Autorrealización		Laboral
Rho de	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000	0,798**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	18	18
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	18	18

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

Se apreció que la Rho de Spearman de 0,798 presentó una correlación positiva alta entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Además, se apreció que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

### 5.3.3. Hipótesis específica 2

**Tabla 12**

*Correlación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral*

			Involucramiento Laboral	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Involucramiento Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,841**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	18	18
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	18	18

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

Se apreció que la Rho de Spearman de 0,841 presentó una correlación positiva alta entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Además, se apreció que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación positiva y significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

### 5.3.4. Hipótesis específica 3

**Tabla 13**

*Correlación entre la supervisión y la satisfacción laboral*

			Supervisión	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	0,774**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	18	18
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	18	18

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

Se apreció que la Rho de Spearman de 0,774 presentó una correlación positiva alta entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Además, se apreció que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.



### 5.3.5. Hipótesis específica 4

**Tabla 14**

*Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral*

			Comunicación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	0,811**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	18	18
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	18	18

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

Se apreció que la Rho de Spearman de 0,811 presentó una correlación positiva alta entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Además, se apreció que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación positiva y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

### 5.3.6. Hipótesis específica 5

**Tabla 15**

*Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral*

			Condiciones Laborales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones Laborales	Coeficiente de correlación	1,000	0,869**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	18	18
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	0,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	18	18

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

Se apreció que la Rho de Spearman de 0,869 presentó una correlación positiva alta entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Además, se apreció que la significancia (Sig. = 0,000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ) entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.

## CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Esta relación se sustentó mediante el empleo del coeficiente de Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de 0,965 y una significancia (Sig. = 0,000) menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ), confirmando una correlación muy alta y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; esto implica que un mayor nivel de clima organizacional en la COOPAC MF conduce a una mejora en la satisfacción laboral. Así mismo, 56% de los encuestados calificaron al clima organizacional como “medio”, y el 50% de los encuestados calificaron a la satisfacción laboral como “medio”, demostrando así que existen indicadores que se deben mejorar para lograr un mejor clima laboral y esto conlleve a aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores. Además, en cuanto al clima organizacional desde la perspectiva administrativa estos resultados se deben a que: los directivos no se interesan por el éxito de sus trabajadores, la visión y misión no están definidos en forma clara y realista, no se mejoran continuamente los métodos de trabajo, no se cuenta con canales de comunicación adecuados, no se promueve el poder de decidir del personal. Finalmente, en cuanto a la satisfacción laboral estos resultados se deben a que: el ambiente donde trabajan no es cómodo, no reciben bonificaciones por su buen desempeño, las normas internas no son las adecuadas, el ambiente laboral no es el ideal, su trabajo no les hace sentirse realizados, no se siente complacido con la actividad que realizan y la relación con sus superiores no es cordial.

2. Existe relación positiva y significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Esta relación se sustentó mediante el empleo del coeficiente de Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de 0,798 y una significancia (Sig. = 0,000) menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ), confirmando una correlación positiva alta y significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral; esto implica que un mayor nivel de autorrealización en la COOPAC MF conlleva a una mejora en la satisfacción laboral.
3. Existe relación positiva y significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Esta relación se sustentó mediante el empleo del coeficiente de Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de 0,841 y una significancia (Sig. = 0,000) menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.01$ ), confirmando una correlación positiva alta y significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral; esto implica que un mayor nivel de involucramiento laboral en la COOPAC MF conduce a una mejora en la satisfacción laboral.
4. Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Esta relación se sustentó mediante el empleo del coeficiente de Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de 0,774, confirmando una correlación alta y significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral; esto implica que un mayor nivel supervisión ayudará a mejorar la satisfacción laboral en la COOPAC MF.

5. Existe relación positiva y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Esta relación se sustentó mediante el empleo del coeficiente de Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de 0,811, confirmando una correlación alta y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral; esto implica que un mayor nivel comunicación ayudará a mejorar la satisfacción laboral en la COOPAC MF.
6. Existe relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024. Esta relación se sustentó mediante el empleo del coeficiente de Rho de Spearman, el cual arrojó un valor de 0,869, confirmando una correlación alta y significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral; esto implica que un mayor nivel las condiciones laborales ayudará a mejorar la satisfacción laboral en la COOPAC MF.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda, al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF:

1. Evaluar constantemente el clima organizacional implementando encuestas constantes, estableciendo planes de capacitación reconociendo el esfuerzo y logros de los colaboradores y la comunicación abierta, ya que de esta manera se mejorará el ambiente laboral, incrementando la satisfacción de los colaboradores, lo que conllevará a una mayor productividad y compromiso.
2. Crear oportunidades para que los empleados establezcan y alcancen sus propios objetivos profesionales, otorgar mayor libertad y responsabilidad en la toma de decisiones laborales y reconocimiento de logros personales y colectivos. ya que de esta manera se tendrá un ambiente de trabajo más motivador y productivo.
3. Involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones y asegurarse que los trabajadores tengan claro sus tareas y objetivos, y escuchar las ideas de los colaboradores ya que de esta manera se mejorará su conexión y compromiso con los objetivos organizacionales de la cooperativa.
4. Capacitar a los supervisores en temas de liderazgo, comunicación y manejo de equipos, brindar retroalimentación constantemente a los colaboradores y fomentar una cultura en la que los supervisores sean accesibles y estén dispuestos a apoyar a los colaboradores en la resolución de problemas y en el logro de sus objetivos, con la finalidad de mejorar la capacidad para guiar y motivar a los colaboradores y de esta manera promover un ambiente más positivo y productivo dentro de la cooperativa.

5. Establecer canales de comunicación claros y accesibles, crear espacios para el diálogo abierto entre gerentes y colaboradores e implementar reuniones constantemente para compartir información clave sobre la cooperativa, ya que de esta manera se mantendrá a todos informados, se alinearán los esfuerzos con los objetivos organizacionales, y por ende se fortalecerá la identificación de los colaboradores con la cooperativa.
6. Evaluar y mejorar las instalaciones y equipos de trabajo, tener flexibilidad en los horarios y revisar las políticas de compensación y beneficios, asegurándose de que estén alineadas con las expectativas del personal, ya que de esta manera se tendrá un ambiente cómodo, seguro y funcional para todos los colaboradores y aumentará su rendimiento en la cooperativa.

## REFERENCIAS

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación (4ta ed.)*. Editorial Pearson.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas S.A.
- Canez, I. D. (2021). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena sede Huancayo - 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11079>
- Carmona, M. E. (2019). *El clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de la nación agencia "I" Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3256>
- Casachagua, T. M. (2013). *Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la cooperativa industrial Manufacturas del Centro Ltda.* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/3818>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (5ta ed.)*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones (9na ed.)*. Editorial Mc Graw Hill.
- Cojal Muñoz, J. J., y Medina Diaz, G. E. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la institución financiera Mibanco agencia Celendín 2022* [Tesis de licenciatura,



- Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96335>
- Constantino Figueroa, I. N., y Lozada Vásquez, L. A. (2018). *El clima organizacional en la crac raíz, su influencia con la satisfacción laboral de sus colaboradores Jaén - 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5545>
- Córdova, K., y Flores, I. (2021). *Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Caja Sullana Oficina Especial Máncora* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/558a5c4c-1c3c-4d1b-96c2-5d127137d13e/content>
- Flores, F., y Olortegui, H. S. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco agencia Huaycán, Lima 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31799>
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cuadernos de Administración.
- García Velázquez, M. D., Hernández Gracia, T. J., González Villegas, E., y Polo Jiménez, S. D. (2017). Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48. doi:[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2916923](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923)
- Gonçalves, A. (2000). *El Clima como término Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).

- Hackman, J., y Oldham, G. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159–170. doi:<https://doi.org/10.1037/h0076546>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Synderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Harper Editorial.
- Likert, R. (1961). *New Patterns of Management*. McGraw-Hill.
- Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Harvard University Press.
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral*. Rand McNally.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo (13ra ed.)*. McGraw Hill Educación.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista teoría e investigación en psicología*, 9(1), 27-34. <https://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/html/>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración (10ma ed.)*. Pearson Educación.
- Soria Reséndez, A. C., Pedraza Melo, N. A., y Bernal González, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta universitaria*, 29(1), 1-14. doi:<https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>

Villavicencio, J. A. (2019). *Relación entre Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral en Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata Arequipa, 2018.*

[Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional de la

Universidad Católica de Santa María.

<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/9308>

## APÉNDICES

## Apéndice A

### Matriz de consistencia metodológica

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>	<p><b>General</b></p> <p>Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de progreso</li> <li>• Interés del jefe</li> <li>• Participación</li> <li>• Nivel de desempeño</li> <li>• Reconocimiento de logros</li> <li>• Desarrollo personal</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Generación de ideas</li> </ul>	
<p><b>Específicos</b></p> <p>1. ¿De qué manera la autorrealización se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>1. Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>1. Existe relación positiva y significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>	V1: Clima Laboral	<p>Autorrealización</p> <p>Involucramiento laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el éxito</li> <li>• Logro individual</li> <li>• Colaborador como factor clave de éxito</li> <li>• Mejoramiento diario</li> <li>• Cumplimiento de las labores</li> <li>• Orgullo por la institución</li> <li>• Misión, visión y valores</li> <li>• Calidad de vida laboral</li> </ul>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p>
<p>2. ¿De qué manera el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?</p>	<p>2. Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>	<p>2. Existe relación positiva y significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>		<p>Supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo del supervisor</li> <li>• Mejora continua</li> <li>• Preparación para realizar el trabajo</li> <li>• Responsabilidades del puesto</li> <li>• Seguimiento y control de actividades</li> <li>• Normas y procedimientos como guías de trabajo</li> <li>• Objetivos de trabajo definidos</li> <li>• Métodos y planes</li> <li>• Trato justo</li> </ul>	

<p>3. ¿De qué manera la supervisión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?</p>	<p>3. Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>	<p>3. Existe relación positiva y significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>	<p>Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la información</li> <li>• Relación armoniosa</li> <li>• Canales de comunicación</li> <li>• Interacción con personas de mayor jerarquía</li> <li>• Obstáculos afrontados y superados</li> <li>• Comunicación interna</li> <li>• Escucha los planteamientos</li> <li>• Colaboración entre las áreas</li> </ul>
<p>4. ¿De qué manera la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?</p>	<p>4. Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>	<p>4. Existe relación positiva y significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>	<p>Condiciones Laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación</li> <li>• Poder de decisión</li> <li>• Grupo de trabajo integrado</li> <li>• Administración del talento humano</li> <li>• Remuneración en comparación con otras organizaciones</li> <li>• Objetivos de trabajo orientados a la visión</li> <li>• Disponibilidad de tecnología</li> <li>• Remuneración de acuerdo a desempeño y logros</li> </ul>
<p>5. ¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024?</p>	<p>5. Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>	<p>5. Existe relación positiva y significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito MF, Cajamarca, 2024.</p>	<p>Condiciones físicas y/o materiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura adecuada</li> <li>• Comodidad en ambiente</li> <li>• Limpieza del espacio</li> <li>• Seguridad en el trabajo</li> <li>• Disponibilidad de recursos</li> </ul>
<p>V2: Satisfacción Laboral</p>	<p>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario acorde con labores</li> <li>• Bonificaciones por desempeño</li> <li>• Incentivos por cumplimiento</li> <li>• Equidad en la distribución de beneficios</li> <li>• Reconocimiento por horas extras</li> </ul>		

---

Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trato por parte de la empresa</li><li>• Funcionamiento de la empresa</li><li>• Horario de trabajo</li><li>• Normas internas de la empresa</li><li>• Gestión organizacional</li></ul>
Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambiente laboral</li><li>• Trabajar con compañeros</li><li>• Apoyo entre compañeros</li><li>• Solidaridad en el trabajo</li><li>• Comunicación entre compañeros</li></ul>
Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo justo</li><li>• Disfruta de su labor</li><li>• Resultados logrados</li><li>• Sentirse realizado</li><li>• Sentirse bien consigo mismo</li></ul>
Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tareas valiosas</li><li>• Sentirse útil con las labores</li><li>• Tareas para alcanzar objetivos</li><li>• Gusto por el trabajo</li><li>• Actividades complacientes</li></ul>
Relación con las Autoridades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jefes comprensivos</li><li>• Disponibilidad del jefe</li><li>• Trato con los jefes</li><li>• Relación con sus superiores</li><li>• Valoración del esfuerzo</li></ul>

---

## Apéndice B

### Instrumento de recolección de datos del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES PARA CONOCER EL  
CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MF

Estimado colaborador:

Califique según su opinión a cada una de los siguientes ítems relacionados con el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral que usted percibe en la COOPAC MF.

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Variable 1: Clima Organizacional</b>					
<b>Dimensión 1: Autorrealización</b>					
<b>Indicador: Oportunidad de progreso</b>					
La empresa fomenta la oportunidad de progresar					
<b>Indicador: Interés de los directivos</b>					
En la empresa los directivos se interesan por el éxito de sus trabajadores					
<b>Indicador: Participación en decisiones</b>					
La empresa fomenta su participación en la toma de decisiones					
<b>Indicador: Valoración del desempeño</b>					
La empresa valora los altos niveles de desempeño.					
<b>Indicador: Reconocimiento de logros</b>					
la empresa reconoce los logros.					
<b>Indicador: Actividades para desarrollarse</b>					
Las actividades en la empresa permiten aprender y desarrollarse					
<b>Indicador: Capacitaciones</b>					
La empresa promueve las capacitaciones necesarias					



<b>Indicador: Generación de ideas</b>					
La empresa promueve la generación de ideas creativas e innovadoras					
<b>Dimensión 2: Involucramiento Laboral</b>					
<b>Indicador: Compromiso con el éxito</b>					
Se siente comprometido con el éxito de la empresa					
<b>Indicador: Logro individual</b>					
Se esmera por los niveles de logro en el trabajo					
<b>Indicador: Colaborador como factor clave de éxito</b>					
Se considera un factor clave para el éxito de la empresa					
<b>Indicador: Mejoramiento diario</b>					
Se preocupa por mejorar en forma continua					
<b>Indicador: Cumplimiento de las labores</b>					
Se preocupa por lograr cumplir plenamente con sus actividades laborales					
<b>Indicador: Orgullo por la empresa</b>					
Se siente orgulloso de trabajar en la empresa					
<b>Indicador: Misión, visión y valores</b>					
La visión, misión y valores están definidos en forma clara y realista					
<b>Indicador: Calidad de vida laboral</b>					
La empresa promueve la calidad de vida laboral					
<b>Dimensión 3: Supervisión</b>					
<b>Indicador: Apoyo del superior</b>					
En la empresa el Superior apoya en la resolución de conflictos					
<b>Indicador: Mejora continua</b>					
Se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
<b>Indicador: Preparación para realizar el trabajo</b>					
La empresa prepara al personal para la realización del trabajo					
<b>Indicador: Responsabilidades del puesto</b>					
Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
<b>Indicador: Seguimiento y control de actividades</b>					
La empresa cuenta con un sistema de seguimiento y control de actividades					
<b>Indicador: Normas y procedimientos como guías de trabajo</b>					
La empresa cuenta con normas y procedimientos como guías de trabajo					
<b>Indicador: Objetivos de trabajo definidos</b>					
En la empresa los objetivos de trabajo están claramente definidos					
<b>Indicador: Trato justo</b>					
La empresa promueve y aplica un trato justo					
<b>Dimensión 4: Comunicación</b>					
<b>Indicador: Acceso a la información</b>					
La empresa ofrece acceso adecuado a la información necesaria para el trabajo					

<b>Indicador: Relación armoniosa</b>					
La empresa promueve la relación armoniosa entre los grupo de trabajo					
<b>Indicador: Canales de comunicación</b>					
La empresa cuenta con canales de comunicación adecuados					
<b>Indicador: Interacción con personas de mayor jerarquía</b>					
La empresa facilita la interacción con personas de mayor jerarquía					
<b>Indicador: Obstáculos afrontados y superados</b>					
En la empresa se afrontan y superan los obstáculos					
<b>Indicador: Comunicación interna</b>					
La empresa fomenta y promueve una comunicación interna adecuada					
<b>Indicador: Escuchar las ideas</b>					
En la empresa se escucha las ideas del personal					
<b>Indicador: Colaboración entre las áreas</b>					
La empresa promueve la colaboración entre el personal de las áreas					
<b>Dimensión 5: Condiciones Laborales</b>					
<b>Indicador: Cooperación</b>					
En la empresa los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
<b>Indicador: Poder de decisión</b>					
La empresa promueve el poder de decidir del personal					
<b>Indicador: Grupo de trabajo integrado</b>					
En la empresa los grupos de trabajo, son bien integrado					
<b>Indicador: Administración del talento humano</b>					
La empresa cuenta con un adecuada administración del talento humano					
<b>Indicador: Remuneración en comparación con otras organizaciones</b>					
La empresa ofrece una remuneración atractiva en comparación de otras empresas					
<b>Indicador: Objetivos de trabajo orientados a la visión</b>					
Se cuenta con objetivos de trabajo relacionados con la visión de la empresa					
<b>Indicador: Disponibilidad de tecnología</b>					
La empresa dispone de tecnología adecuada					
<b>Indicador: Remuneración de acuerdo a desempeño y logros</b>					
La empresa otorga una remuneración acorde con el desempeño y los logros					
<b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<b>Dimensión 1: Condiciones físicas y materiales</b>					
<b>Indicador: Infraestructura adecuada</b>					
La infraestructura es la adecuada para realizar sus labores					
<b>Indicador: Comodidad en Ambiente de trabajo</b>					
El ambiente donde trabaja es cómodo					
<b>Indicador: Limpieza del espacio de trabajo</b>					
La limpieza y mantenimiento del espacio de trabajo es el adecuado					

<b>Indicador: Seguridad en el trabajo</b>					
Su lugar de trabajo le brinda seguridad					
<b>Indicador: Disponibilidad de recursos y materiales</b>					
Dispone de recursos y materiales necesarios para realizar sus labores					
<b>Dimensión 2: Beneficios laborales y remunerativos</b>					
<b>Indicador: Salario acorde con las labores</b>					
Su salario está acorde con las labores que realiza					
<b>Indicador: Bonificaciones por desempeño</b>					
Recibe bonificaciones por su buen desempeño					
<b>Indicador: Incentivos por cumplimiento de objetivos</b>					
Recibe incentivos por cumplimiento de objetivos					
<b>Indicador: Equidad en la distribución de beneficios</b>					
Existe equidad en la distribución de beneficios					
<b>Indicador: Reconocimiento por horas extras</b>					
Le reconocen las horas extras trabajadas					
<b>Dimensión 3: Políticas Administrativas</b>					
<b>Indicador: Trato por parte de la empresa</b>					
El trato es amable y cortés					
<b>Indicador: Funcionamiento de la empresa</b>					
El funcionamiento de la empresa es el correcto					
<b>Indicador: Horario de trabajo</b>					
El horario de trabajo es adecuado					
<b>Indicador: Normas internas de la empresa</b>					
Las normas internas de la empresa son adecuadas					
<b>Indicador: Gestión organizacional</b>					
La gestión en la empresa es la correcta					
<b>Dimensión 4: Relaciones Sociales</b>					
<b>Indicador: Ambiente laboral</b>					
El ambiente laboral es el ideal					
<b>Indicador: Trabajar con compañeros</b>					
Le agrada trabajar con sus compañeros					
<b>Indicador: Apoyo entre compañeros</b>					
Existe apoyo laboral entre compañeros de trabajo					
<b>Indicador: Solidaridad en el trabajo</b>					
Existe solidaridad en el grupo de trabajo					
<b>Indicador: Comunicación entre compañeros</b>					
Existe buena comunicación entre compañeros					
<b>Dimensión 5: Desarrollo Personal</b>					
<b>Indicador: Trabajo justo</b>					

El trabajo es justo y equitativo					
<b>Indicador: Disfruta de su labor</b>					
Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo					
<b>Indicador: Resultados logrados</b>					
Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo					
<b>Indicador: Sentirse realizado</b>					
Su trabajo le hace sentir realizado					
<b>Indicador: Sentirse bien consigo mismo</b>					
Se siente bien consigo mismo haciendo su trabajo					
<b>Dimensión 6: Desempeño de Tareas</b>					
<b>Indicador: Tareas valiosas</b>					
Las tareas que realiza son valiosas					
<b>Indicador: Sentirse útil con las labores</b>					
Se siente útil con la labor que realiza					
<b>Indicador: Tareas para alcanzar objetivos</b>					
Las tareas que realiza ayudan a alcanzar los objetivos de la empresa					
<b>Indicador: Gusto por el trabajo</b>					
Le gusta el trabajo que realiza en la empresa					
<b>Indicador: Actividades complacientes</b>					
Se siente complacido con la actividad que realiza					
<b>Dimensión 7: Relación con las autoridades</b>					
<b>Indicador: Jefes comprensivos</b>					
Sus jefes son comprensivos					
<b>Indicador: Disponibilidad del jefe</b>					
El jefe muestra disponibilidad cuando se le realiza alguna consulta					
<b>Indicador: Trato con los jefes</b>					
El trato con su jefe es adecuado					
<b>Indicador: Relación con sus superiores</b>					
La relación con sus superiores es cordial					
<b>Indicador: Valoración del esfuerzo</b>					
Sus jefes valoran el esfuerzo que se realiza en el trabajo					

## Apéndice C

### Validación del instrumento por Alfa de Cronbach

**Tabla C.1.**

*Estadísticas de fiabilidad - Total*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,956	75

*Nota.* El valor del alfa de Cronbach de 0,956 indica que es “excelente” para su aplicación. El número de elementos (75) es la cantidad de ítems de las variables clima organizacional y satisfacción laboral de las encuestas aplicadas.

**Tabla C.2.**

*Estadísticas de fiabilidad – Clima Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,923	40

*Nota.* El valor del alfa de Cronbach de 0,923 indica que es “elevada” para su aplicación. El número de elementos (40) es la cantidad de ítems de la variable Clima Organizacional de las encuestas aplicadas.

**Tabla C.3.**

*Estadísticas de fiabilidad - Gestión Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	35

*Nota.* El valor del alfa de Cronbach de 0,899 indica que el instrumento es “elevada” para su aplicación. El número de elementos (35) es la cantidad de ítems de la variable Satisfacción Laboral de las encuestas aplicadas.

## Apéndice D

### Escalas de Valoración para las variables (baremos)

El análisis e interpretación se realizó tomando en cuenta la siguiente escala de valoración para las variables:

**Tabla D.1.**

*Escala de valoración para el Clima Organizacional*

<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Totalmente en desacuerdo – En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo – Totalmente de acuerdo
De 40 a 93	De 94 a 147	De 148 a 200

**Tabla D.2.**

*Escala de valoración para el Satisfacción Laboral*

<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Totalmente en desacuerdo – En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo – Totalmente de acuerdo
De 35 a 81	De 82 a 128	De 129 a 175

## Apéndice E

### Prueba de normalidad

#### 1. Formulación de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** Los datos siguen una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$

**H<sub>1</sub>:** Los datos no siguen una distribución normal  $\sim N(\mu, \sigma)$

#### 2. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

#### 3. Estadístico de prueba

Como el tamaño de la muestra es menor que 50 ( $n < 50$ ), se utilizó Shapiro-Wilk.

#### Tabla

*Prueba de normalidad del clima organizacional y la satisfacción laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,242	18	0,006
Satisfacción Laboral	,201	18	0,000

Con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se observa que los valores sigs. (0,006 y 0,000) son menores a 0.05; lo que indica que rechazamos la H<sub>0</sub> y aceptamos la H<sub>1</sub>, es decir los datos no siguen una distribución normal entonces se utilizará una prueba no paramétrica. Por ende, la prueba no paramétrica a utilizar para las contrastaciones de hipótesis es el coeficiente de correlación de Spearman.

## Apéndice F

### Validación del instrumento por juicio de expertos

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Waldyr Eniso Cordora Galvez
Grado Académico profesional	MSc
Profesión o especialidad	Economista.
Cargo actual	Docente Universitario
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Rosa Angélica Carrera Limay
Lugar y fecha	Cajamarca, 05 de setiembre del 2024
Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito MF, Cajamarca, 2024.	

#### FICHA DE EVALUACIÓN

Nº	Indicadores	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores de la investigación	X				
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación	X				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación		X			
5	Objetividad	Las preguntas se han expresadas de manera objetiva para medir lo que se desea evaluar		X			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje y nivel de información	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores e indicadores del problema		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				
* SUB TOTALES			20	24			

Coefficiente de valoración porcentual C=	Valoración global
0.83	Bueno

#### Observaciones:

.....

.....

.....

OPINIÓN: Apto para su aplicación (X) No apto para su aplicación ( )

Firma .....

DNI: 27745186.



## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Alex Miguel Hernández Torres
Grado Académico profesional	Doctor
Profesión o especialidad	Lic. en Administración
Cargo actual	Docente Universitario
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Rosa Angélica Carrera Limay
Lugar y fecha	Cajamarca, 02 de setiembre del 2024
Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito MF, Cajamarca, 2024.	

## FICHA DE EVALUACIÓN

Nº	Indicadores	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores de la investigación		X			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación	X				
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación		X			
5	Objetividad	Las preguntas se han expresado de manera objetiva para medir lo que se desea evaluar		X			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje y nivel de información		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores e indicadores del problema		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		X			
* SUB TOTALES			10	32			

Coefficiente de valoración porcentual	Valoración global
$C =$ 0.84	Bueno

Observaciones:

.....

.....

.....

OPINIÓN: Apto para su aplicación ( X ) No apto para su aplicación ( )

Firma ..... 

DNI: 26697172

## ANEXOS

### Anexo A

#### Escala de coeficiente de correlación

#### Tabla

*Escala del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman*

VALOR	SIGNIFICADO
- 1	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy alta
- 0.75	Correlación negativa alta
-0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva alta
+ 0.90	Correlación positiva muy alta
+ 1	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Adaptado de Hernández et al. (2014)

**Anexo B****Escala de valoración del Alfa de Cronbach****Tabla***Escala de Valoración del Alfa de Cronbach*

<b>VALOR</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
0	Nula
0.1 a 0.15	Muy Baja
0.16 a 0.29	Baja
0.30 a 0.69	Regular
0.70 a 0.84	Aceptable
0.85 a 0.95	Elevada
0.96 a 1	Perfecta

*Nota.* Adaptado de Hernández et al. (2014)