

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL**



TESIS

Percepción del clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de

Mi Banco – agencia Chepén

para obtener el grado académico de:

Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial

AUTORA:

Bach. Magui Huancaruna Ruiz

ASESOR:

Dr. Wilson Idrogo Rengifo

<https://orcid.org/0000-0002-1775-8710>

Lambayeque – Perú

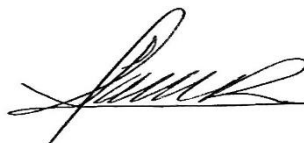
2025

Percepción del clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de
Mi Banco – agencia Chapén

PRESENTADA POR:



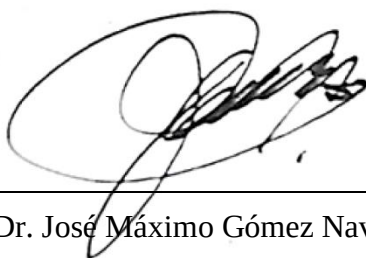
Bach. Magui Huancaruna Ruiz
AUTORA



Dr. Wilson Idrogo Rengifo
ASESOR

Presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de: Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial.

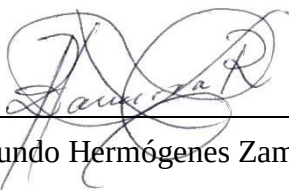
APROBADA POR:



Dr. José Máximo Gómez Navarro
PRESIDENTE



Dr. Noe Alberto Rosillo Alberca
SECRETARIO



M. Sc. Segundo Hermógenes Zamora Rodriguez
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS – UNIDAD DE POSTGRADO

Siendo las 10..... a.m. del día 16 de SEPTIEMBRE del 2025, en la sala de sustentaciones de la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES de la UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, se reunieron los miembros de jurado designados mediante Resolución N°1054-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM del 28 de mayo de 2025 conformado por:

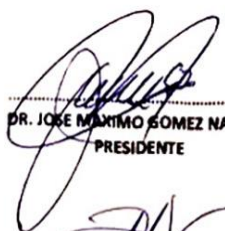
PRESIDENTE: Dr. JOSE MAXIMO GOMEZ NAVARRO
SECRETARIO (A): Dr. NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA
VOCAL M. Sc. SEGUNDO HERMOGENES ZAMORA RODRIGUEZ
ASESOR Dr. WILSON IDROGO RENGIFO

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada “PERCEPCIÓN DEL CLIMA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO – AGENCIA CHEPÉN”, presentado por la tesista MAGUI HUANCARUNA RUIZ, sustentación que es autorizada mediante Resolución N°1559-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 03 de setiembre de 2025.

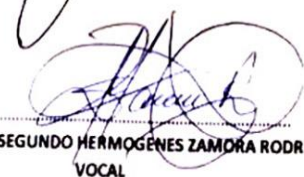
El presidente del jurado autorizó el acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas en forma CONCRETA o por el (la) sustentante quien obtuvo 17 Puntos que equivale al calificativo BUENO.

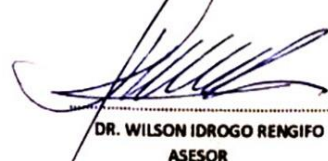
En consecuencia, el (la) sustentante queda apto (a) o no apto (a) para obtener el grado académico de MAESTRO(A) EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Siendo las 10:46 horas del mismo día se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


DR. JOSE MAXIMO GOMEZ NAVARRO
PRESIDENTE


DR. NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA
SECRETARIO


M. Sc. SEGUNDO HERMOGENES ZAMORA RODRIGUEZ
VOCAL


DR. WILSON IDROGO RENGIFO
ASESOR

**CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
INFORME FINAL - TESIS**

Yo, **WILSON IDROGO RENGIFO**, docente asesor del trabajo de investigación
de **MAGUI HUANCARUNA RUIZ**:

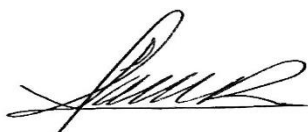
Titulado:

**Percepción del clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de
MiBanco – agencia Chepén**

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud del 18% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque 16 de septiembre de 2025



Dr. Wilson Idrogo Rengifo
DNI 16607342
ASESOR

Informe Final

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

13%TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1**www.scribd.com**

Fuente de Internet

2%**2****repositorio.uandina.edu.pe**

Fuente de Internet

2%**3****Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo**

Trabajo del estudiante

1%**4****pirhua.udep.edu.pe**

Fuente de Internet

1%**5****Submitted to University of Utah**

Trabajo del estudiante

1%**6****ridum.umanizales.edu.co**

Fuente de Internet

1%**7****es.surveymonkey.com**

Fuente de Internet

1%**8****Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica**

Trabajo del estudiante

1%

Dr. Wilson Idrogo Rengifo
DNI 16607342
Docente FACEAC – UNPRG
Asesor

9	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	1 %
10	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	1 %
11	observatorioplanificacion.cepal.org Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1 %
13	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
15	ocw.uni.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1 %
19	www.goconqr.com Fuente de Internet	<1 %



Dr. Wilson Idrogo Rengifo
DNI 16607342
Docente FACEAC – UNPRG
Asesor

30	Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad del Norte, Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
32	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorioinstitucional.buap.mx Fuente de Internet	<1 %
 Dr. Wilson Idrogo Rengifo DNI 16607342 Docente FACEAC – UNPRG Asesor		
Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias < 20 words
Excluir bibliografía	Activo	

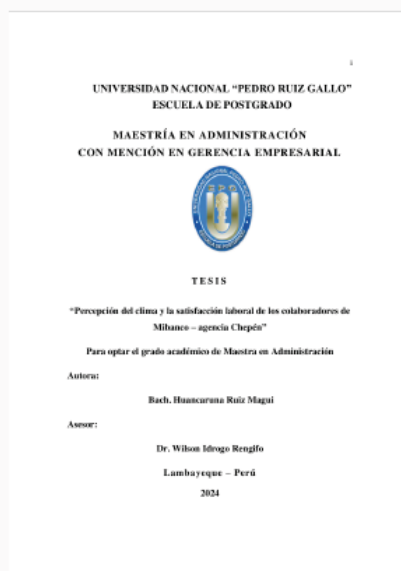


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Magui Huancaruna Ruiz
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Informe Final
Nombre del archivo: 9.0_Tesis_Magui_Huanacaruna.docx
Tamaño del archivo: 5.8M
Total páginas: 56
Total de palabras: 7,223
Total de caracteres: 42,079
Fecha de entrega: 25-oct.-2024 02:54a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2496807077




Dr. Wilson Idrogo Rengifo
DNI 16607342
Docente FACEAC – UNPRG
Asesor

Dedicatoria

A mis padres Mario Huancaruna Samame, que desde el cielo me sigue guiando con su luz y Margarita Ruiz Perez por su amor incondicional, gracias a ambos por sus sacrificios y por ser el pilar fundamental que ha guiado cada uno de mis pasos.

A mi esposo Piero Olortegui Celis, por su paciencia infinita y por acompañarme con fortaleza en cada etapa de este camino.

A mi hija Maia Abigail Olortegui Huancaruna, la luz de mi vida y mi mayor inspiración. Todo esfuerzo y logro es por ti y para ti, para enseñarte que con perseverancia los sueños se cumplen.

Agradecimiento

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios, por otorgarme la salud, la sabiduría y la fortaleza necesarias para culminar una etapa más en mi formación académica.

A mi asesor de tesis Mg. Wilson Idrogo Rengifo, por su generosa guía académica, valiosas correcciones y permanente orientación durante el desarrollo de esta investigación.

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, por brindarme el espacio y las herramientas necesarias para mi formación profesional.

A los docentes y jurados, cuyos conocimientos, comentarios y exigencia contribuyeron a enriquecer y fortalecer la calidad de este trabajo.

Finalmente, a los participantes y a todas las personas que colaboraron directamente en la recolección de datos y en la ejecución de esta investigación, facilitando de manera clave el logro de este objetivo.

Índice General

Hoja de firma de los jurados.....	II
Copia del Acta de sustentación.....	III
“Constancia de verificación de originalidad de tesis”	IV
Dedicatoria.....	IX
Agradecimientos.....	X
Índice General.....	XI
Índice de Tablas.....	XIII
Índice de figuras	XIV
Índice de anexos	XV
Resumen	XVI
Abstract	XVII
Introducción.....	188
Capítulo 1: Diseño Teórico.....	21
1.1 Antecedentes de la investigación	21
1.2 Base Teórica.....	24
Capitulo II: Diseño de la Investigación	36
2.1 Tipo de investigación	36
2.2 Población muestra y muestreo.....	36
2.4 Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos.....	37
2.5 Procesamiento y análisis de datos	38
Capitulo III: Resultados.....	39
3.1 Percepción del clima laboral de MiBanco – Chepén	39
3.2 Percepción de la satisfacción laboral en la cual interactúan los colaboradores de MiBanco-Chepén.....	43

3.3	Relación entre clima y satisfacción laboral de los colaboradores de MiBanco - Chepén.....	45
	Capítulo IV: Discusión	48
	Conclusiones.....	49
	Recomendaciones	51
	Referencias bibliográficas	52
	Anexos	57
	Anexo 1. Datos básicos del problema	57
	Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	59
	Anexo 3. Resultados de actitud sobre clima laboral realizado en la investigación	61

Índice de Tablas

Tabla 1 Orden Jerárquico de los colaboradores de Mi Banco Chepén – Región la Libertad	37
Tabla 2 Promedio de las actitudes sobre clima laboral, motivación extrínseca, de los colaboradores de MiBanco–Chepén	39
Tabla 3 Promedio de las actitudes sobre clima laboral, motivación intrínseca, de los colaboradores de MiBanco–Chepén	41
Tabla 4 Promedio de las actitudes de satisfacción laboral de los colaboradores de Mi Banco–Chepén	43
Tabla 5 Relación entre clima y satisfacción laboral de los colaboradores de MiBanco - Chepén	45
Tabla 6 Prueba Chi – Cuadrado para evaluar la relación entre clima y satisfacción laboral	46
Tabla 7 Prueba Chi – Cuadrado para evaluar la relación entre clima y satisfacción laboral	47

Índice de figuras

Figura 1 Modelo de calidad de vida laboral (CVL)	27
Figura 2 Comparación de los factores motivacionales intrínsecos e higiénicos (extrínsecos).....	32
Figura 3 Motivación y satisfacción en el trabajo.....	33
Figura 4 Agregado de las actitudes sobre clima laboral, motivación extrínseca, de los colaboradores de MiBanco-Chepén	40
Figura 5 Agregado de las actitudes sobre clima laboral, motivación intrínseca, de los colaboradores de MiBanco–Chepén	41
Figura 6 Resultados de la encuesta aplicado a los colaboradores sobre actitudes del clima laboral extrínseca e intrínseca	42
Figura 7 Agregado de las actitudes de satisfacción laboral de los colaboradores de MiBanco-Chepén	44
Figura 8 Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores sobre satisfacción laboral de Mi Banco-Chepén	44

Índice de anexos

Anexo 1. Datos básicos del problema	57
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	59
Anexo 3. Resultados de actitud sobre clima laboral realizado en la investigación	61

Resumen

Nuestra investigación tiene como propósito general determinar la percepción del “clima y la satisfacción laboral” de MiBanco–agencia Chepén. La metodología empleada es cuantitativa de alcance descriptivo, de tipo transeccional – aplicándose el instrumento: cuestionario tipo Likert, validado y refrendado por juicio de expertos – se aplicó a 41 colaboradores que laboran en la institución. Los resultados muestran *que existe una relación directa* entre clima y satisfacción laboral en la mayoría de las dimensiones estudiadas, se obtiene una relación de 0.528 con niveles estadísticos muy significativos. Existen resultados de actitudes favorables para el clima laboral y de muy favorables para la satisfacción laboral, eso implica que la política laboral de la institución es competitiva.

Palabras Clave: Clima laboral, satisfacción laboral, desempeño, actitud, percepción

Abstract

Our research has the general purpose of determining the perception of the climate and job satisfaction of MiBanco–Chepén agency. The methodology used is quantitative with a descriptive scope, of a transectional type - applying the instrument: Likert-type questionnaire, validated and endorsed by expert judgment - it was applied to 41 collaborators who work at the institution. The results show that there is a direct relationship between climate and job satisfaction in most of the dimensions studied, a relationship of 0.528 is obtained with very significant statistical levels. There are results of favorable attitudes for the work environment and very favorable ones for job satisfaction, which implies that the institution's labor policy is competitive.

Keywords: Work environment, job satisfaction, performance, attitude, perception

Introducción

La capacidad humana, concebido como un factor de producción intangible (MEF, 2022) – conocido hoy en día como capital humano – se constituye en el principal factor de una empresa. La tendencia educacional actual del factor humano es tener estudios secundarios completos, superiores y de especialidad (maestrías).

El trabajo, elemento de la capacidad humana, es una actividad consciente, física y mental del hombre con el fin de producir un servicio o bien (Rubio, 1970), caracterizado porque: i) es penoso (exige obligación, responsabilidad, en algunos casos es peligroso, y tiende a fatigarnos o estresarnos), ii) implica un esfuerzo, iii) tiene un fin económico. Por lo tanto, la acción de servicio es la organización de las personas destinados a satisfacer las necesidades de un determinado público (Camacho, 2008).

A nivel nacional, la institución bancaria denominada MiBanco, tiene el 16% (9,684 personas) del personal de total de la banca múltiple peruana, según categoría laboral (gerentes: 42; funcionarios: 928; empleados: 8655; otros: 59) (SBS, junio 2022), constituyéndose en la segunda institución de la banca múltiple con la mayor cantidad de personas laborando, Sin embargo, es el clima laboral un componente importante para el progreso de las empresas. Numerosos son las aportaciones que buscan mejorar las condiciones de los colaboradores; en el caso de Elton Mayo que expone que las relaciones humanas son importantes en el desarrollo de la actividad laboral. La atención y la consideración de la empresa hacia sus colaboradores permite que estos sientan satisfacción emocional, mejorar el “clima laboral”, incrementar la productividad y reducir la fatiga (Patlán, 2016)

A nivel institucional MiBanco, agencia Chepén tiene un (1) gerente, un (1) jefe de banca y servicios, cuatro (4) ejecutivos de banca y servicio, cuatro (4) representantes de banca y servicio, tres (3) jefe de negocios y treinta (30) asesores de negocios; quienes cumplen con sus responsabilidades asignadas sin embargo poco sabemos cómo están percibiendo el «clima» y por ende su nivel de «satisfacción laboral», dado que esto influye directamente en los niveles de desarrollo y productividad de una empresa de servicios.

Ante esta situación problemática, se analizó la percepción del «clima» y la «satisfacción laboral» de los colaboradores de MiBanco, para lo cual se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál es la percepción del clima y la satisfacción laboral de MiBanco – agencia Chepén, 2022?; y como objetivo general: Determinar la percepción del clima y la satisfacción laboral de MiBanco–Chepén ; para ello se formularon los objetivos específicos i) determinar las actitudes del «clima laboral» en sus componentes extrínsecos e intrínsecos, ii) determinar las actitudes de la «satisfacción laboral» y iii) determinar la relación existente entre «clima y satisfacción laboral» por parte de los colaboradores de MiBanco-Chepén.

Los componentes, sobre clima laboral extrínsecos analizados fueron: remuneración y beneficios económicos, seguridad organizacional, posibilidad de ascenso, entorno de trabajo y liderazgo; mientras que los factores intrínsecos fueron: reconocimiento, características de la actividad que realizan, autonomía en el trabajo y tareas de integración. La satisfacción laboral se estudió en sus componentes competencias, productividad y relaciones interpersonales.

La presente investigación presenta en el Capítulo I: el Diseño Teórico, haciendo referencias a los antecedentes y presentando la base teórica sobre clima y satisfacción laboral y las formas como lo perciben los colaboradores. El Capítulo II, presenta el diseño de nuestra investigación. El Capítulo III, presenta los resultados de la investigación subdivido en percepción del clima, satisfacción y «relación entre clima y satisfacción» por parte de los colaboradores de MiBanco-Chepén. Luego se presenta el Capítulo IV sobre discusión de resultados con otros autores. Finalmente se presentan, las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 1: Diseño Teórico

1.1 Antecedentes de nuestra investigación

1.1.1 Referencias internacionales

López y Castiblanco (2021), evalúan el «clima laboral» y consecuencias en la «productividad de la organización» Unión Soluciones SAS; empleando un enfoque cuantitativo – descriptivo y utilizando como instrumento la encuesta, aplicado al total de población de la empresa (56 colaboradores), determinan que el clima laboral es “saludable” para la empresa. Proponen mejorar el enfoque sobre el área profesional, cuya percepción fue la mas baja por parte de los entrevistados (p. v).

Jaramillo et al. (2020) precisan que el clima laboral es una dimensión clave para el desarrollo de una empresa, pues crea condiciones favorables de desarrollo personal, social y laboral de los colaboradores incidiendo en su desarrollo integral y repercute en la productividad.

Pedraza (2018), tienen como propósito evaluar la percepción del “clima organizacional y satisfacción laboral” de colaboradores de instituciones públicas y privadas. Basándose en un “enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo, aplicaron como instrumento un cuestionario a una muestra, por conveniencia, de 133 colaboradores”. Empleando las técnicas factoriales – para determinar los factores del clima y satisfacción laboral – y de regresión – para valorar la relación entre ambos constructos – identifican ocho factores que describen el clima organizacional;

concluyendo que tres dimensiones del clima muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral.

Tamayo (2020), reconoce que la comunicación empresarial o corporativa, es una disciplina que no puede ser analizadas de forma lineal; Plantea que la comunicación interna no define el clima, pero influye notablemente, en un «clima organizacional» favorable a la satisfacción de los colaboradores; para ello aborda criterios teóricos – metodológicos (p. vi).

1.1.2 Referencias nacionales

Palacios (2021), tiene como objetivo “determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de la IE Juan Guerrero Quimper de Villa María del Triunfo”. Emplean el enfoque cuantitativo – no experimental, “correlacional, transversal”. Utilizando una población de 78 docentes, aplica cuestionarios estandarizados; concluyendo que “el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral, con un nivel de alta correlación ($Rho\ 0,620$ y $p\text{-valor}\ 0,000$)”. Estableciendo que “a mejor clima laboral mayor satisfacción laboral”.

Estrada (2020), plantea como propósito “establecer la influencia de la percepción del clima en la satisfacción laboral de la empresa Conver Toy Sac”; utiliza un enfoque cuantitativo de “tipo experimental con un diseño de pre y post test”, aplicando como instrumento la encuesta tipo Likert (con 28 ítems) a todos los colaboradores de la empresa; las dimensiones evaluadas son: “relaciones interpersonales, reconocimiento

laboral, condiciones físicas laborales y promoción laboral”, obteniendo como resultado que la percepción del “clima laboral” influye significativamente en la “satisfacción laboral” recomendando ampliar la investigación a todas las áreas de la empresa.

Cabrera (2016), plantea como objetivo “determinar la relación entre clima laboral y motivación laboral del Hospital Regional de Maynas”. Basado en una «metodología no experimental – correlacional» para una muestra, por conveniencia, de 54 trabajadores administrativos (funcionarios y empleados) y empleando la técnica de la encuesta (tipo Likert), emplea para el “clima laboral” 50 ítems y para la “motivación laboral” 15 ítems. Concluye que “existe relación positiva y significativa entre clima y motivación laboral en la organización; determinando, que la percepción de los trabajadores (según la correlación de Pearson: $r = 0.046$) es a mejor clima laboral mayor motivación laboral”.

1.1.3 Referencias locales

Carrión (2019), basado en un estudio “descriptivo no experimental y cuantitativo aplicado”, sus instrumentos son dos tipos de cuestionarios – para medir en base a la “escala de satisfacción laboral SL-SPC 2005” (27 ítems) y “escala de clima laboral” (50 ítems) – para una muestra de 30 colaboradores; concluyendo que para una óptima satisfacción laborales necesario en el gobierno local de Zaña-Lambayeque, exista un adecuado clima organizacional.

Alva (2019), plantea como propósito general “si el clima laboral incide en la satisfacción laboral de los colaboradores”, La investigación es correlacional – no experimental– transversal, para una muestra de 60 colaboradores, sus resultados muestran

que “el clima laboral tiene relación directa en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo ($r = 0.682$)”.

Orderique (2018), en base a una metodología cuantitativa–descriptiva, correlacional– transversal, utilizando como instrumento el cuestionario determina que el “clima laboral” (con una $p = 93\%$) influye en la “satisfacción laboral” (con una $p = 91\%$) “en los técnicos de enfermería del HR Lambayeque”.

1.2 Base Teórica

1.2.1 Clima Laboral

La calidad del clima laboral se inicia en la década de los años sesenta (Jaramillo et. al, 2020), etapa en la cual los directivos de las empresas empiezan a tomar en cuenta las ideas y necesidades de los colaboradores, involucrándose en el éxito o fracaso de la o empresa.

Jaramillo et al. (2020) precisa que el clima laboral:

es un constructo relacionado a las condiciones laborales de seguridad interna y saludable, autonomía y participación en la toma de decisiones, relaciones interpersonales positivas, bienestar físico y psicológico del colaborador, desarrollo profesional, personal, familiar y social, seguridad en el empleo, trabajo creativo, estabilidad y adecuada remuneración, entre otros aspectos (pp. 1-2)

Argumento que permite determinar que “la dimensión clima laboral” es fundamental en el desarrollo económico de una empresa, pues permite incrementar la producción de bienes y servicios.

Pipoli (2004), precisa que:

para hablar de motivación laboral es necesario entender el origen de la misma. El ser humano tiene diferentes necesidades que tentativamente podemos agrupar en fisiológicas (hambre, frío) y psicológicas (afecto, imagen, prestigio). Estas necesidades, luego de ser estimuladas, se convertirán en motivos. La condición de ser estimuladas radica en que una simple necesidad puede ser latente y no significar una mayor presión para el colaborador, en cuyo caso la urgencia de satisfacerla no existiría y, por lo tanto, tampoco la motivación para consumir. De esto se desprende que deberá existir un impulso o motivo; define al motivo como el estado interno de ansia o excitación emocional que mueve al sujeto para satisfacer una necesidad estimulada. Como consecuencia, varios de estos motivos regirán la conducta del sujeto para que satisfaga estas necesidades estimuladas. Señala que podemos entender la importancia de comprender las motivaciones de la población, pero siempre teniendo en cuenta que por lo complejo que es el hombre, será muy difícil predecir sus actitudes. Precisa la existencia dos aspectos importantes en relación a la motivación: la escala de necesidades y otras consideraciones (a) no necesariamente un motivo conduce o lleva a una conducta específica, b) existen ciertos factores o situaciones especiales que afectan la motivación y que alteran la forma en la que reacciona una persona) (pp. 108 – 110)

La motivación laboral es un pilar esencial tanto para el desarrollo individual como para el crecimiento organizacional. Su influencia directa en el desempeño de los colaboradores la convierte en un factor determinante para alcanzar niveles óptimos de productividad. Una adecuada motivación, con niveles apropiados, no solo mejora el desempeño del trabajador, sino que también permite prever los grados de productividad necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales. Esto se traduce en una mayor especialización del empleado y un incremento en la productividad global de la empresa (Hellriegel y Slocum, 2009).

La calidad de vida laboral (CVL), señala Duro (2013) se desarrolla como propiedad del trabajo, originando características objetivas del ambiente o situación de trabajo y como propiedad del trabajador, originando características subjetivas o estado psicologico del trabajador a consecuencia del trabajo.

La situación del trabajo (perspectiva objetiva) “tiene su esencia en el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y consiste en las condiciones físicas, organización del trabajo, contenido del puesto, horario laboral, salario, seguridad en el trabajo, etc. los que ayudan a incrementar la productividad y efectividad de la empresa” (Segurado y Agullo, 2002) (Jaramillo, et al. 2020, p.61).

1.2.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, como argumentan Jaramillo et al. (2020) es:

la percepción de un conjunto de características específicas del trabajo que genera una vinculación afectiva entre el trabajador y su empleo. Es decir, expresa el

sentimiento de agrado de un empleado al realizar sus labores, y que se ve reflejado en el interés y entusiasmo con el que se desempeña dentro de la empresa. Incluye los aspectos de: flexibilidad, motivación, pasión y clima organizacional (p. 67).

La figura 1, presenta el modelo de calidad de vida laboral (CVL), presentado por Jaramillo et al. (2020), que es igual a las condiciones objetivas más las condiciones subjetivas más la satisfacción laboral.

Figura 1

Modelo de calidad de vida laboral (CVL)



Nota: «Dimensiones de la CVL», tomado de Jaramillo et al. (2020)

Amaru (2009), señala que la motivación laboral se clasifica en interna y externa:

La motivación interna son todos aquellos comportamientos, valores, capacidades, habilidades, intereses, entre otros; elementos que permiten que una persona realice

determinadas acciones o actividades evitando la realización de otras. Nacen en el interior de la persona y son afectados por elementos externos, como la sociedad o grupos en los cuales se encuentra inmersa el individuo. La motivación externa. Son todas aquellas motivaciones originadas en el exterior que permite satisfacer sus necesidades, por medio de intereses u obtención de recompensas. Proviene del entorno más próximo a la persona y lo que puede obtener de este (p. 154).

La Teoría de Motivación-Higiene (ó teoría de los dos factores) de Frederick Herzberg es una de las teorías más controvertidas, y a la vez de mayor impacto en la teoría organizacional y en la práctica gerencial (Chiavenato, 2019, 2013; Floréz, 2010).

Frederick Herzberg (citado por Chiavenato, 2019, 2013) precisa que

existen dos factores que permiten la evaluación del comportamiento de las personas en el entorno laboral. Estableció la siguiente pregunta: ¿Qué es lo que buscan las personas en sus centros de labores?, los resultados obtenidos señalan que existían una diversidad de elementos que afectan directamente los sentimientos de los empleados en relación a sus actividades en la empresa.

Los factores, mencionados se clasifican en:

a) Factores higiénicos o extrínsecos:

Abarca el ambiente o entorno en el que la persona realiza sus actividades, las condiciones físicas del contexto afectan directamente a los trabajadores, los cuales no pueden actuar directamente sobre estos dado a que fueron establecidos por los directivos. De igual manera toma en cuenta los beneficios que tienen como pueden ser los beneficios sociales, las remuneraciones o sueldos, condiciones físicas del

centro laboral, normas, políticas, reglamento interno, clima de la empresa, etc. Todos estos afectan positiva como negativamente a la satisfacción como al desempeño en el desarrollo de las actividades. Este tipo de factores son una repercusión de un apropiado desempeño del colaborador.

Los factores higiénicos o extrínsecos más resaltantes son:

- **Remuneración y los beneficios económicos:** es el “salario acordado por ambas partes; contiene a los incentivos económicos, las vacaciones pagadas, bonos, regalos, entre otros (Chiavenato, 2019, p. 172).
- **Seguridad organizacional:** referido a la “seguridad que tiene el colaborador dentro de la empresa (su estabilidad laboral), elemento que permite darle confianza y le proporciona una motivación adecuada reflejada directamente en su desempeño” (Chiavenato, 2019, p. 183).
- **Posibilidades de ascenso:** comprende la “posibilidad de subir de puesto en la organización, dándole al empleado de que sus esfuerzos son valorados. Para poder establecer este tipo de ascensos es necesario contar con un sistema en el cual se tomen en consideración capacidades, habilidades y comportamientos” (Chiavenato, 2019, p. 191).
- **Las condiciones de trabajo:** es el “horario de labores en la organización, los elementos físicos que posee la empresa y los recursos con los que cuenta para efectuar sus tareas asignadas. Los colaboradores que se encuentran en puestos de riesgo elevado, valoran este elemento mucho más que el resto de empleados que desempeñan sus actividades ordinarias” (Chiavenato, 2019, p. 156).

- **El entorno de trabajo:** referido al “ambiente en el que se desarrollan e interactúan los colaboradores con sus jefes inmediatos y directivos; permite satisfacer necesidades de relación como de afiliación” (Chiavenato, 2019, p. 135).
- **El liderazgo:** es la “capacidad de mejora profesional, por medio de acciones beneficiosas con la finalidad de que se cumplan las metas de la organización” (Chiavenato, 2019, p. 182).

b) Factores motivacionales intrínsecos

Referidos a los elementos que pueden ser modificados por los colaboradores; pues están vinculados directamente con sus actividades, como son: realización de anhelos, reconocimiento laboral, desarrollo personal, entre otros. La carencia de estos factores en la organización ocasiona que el empleado no se encuentre motivado ni satisfecho, por lo que su desempeño no será el apropiado al momento de desarrollar las actividades encomendadas (Chiavenato, 2019, 2013).

Los factores motivacionales intrínsecos más destacados son:

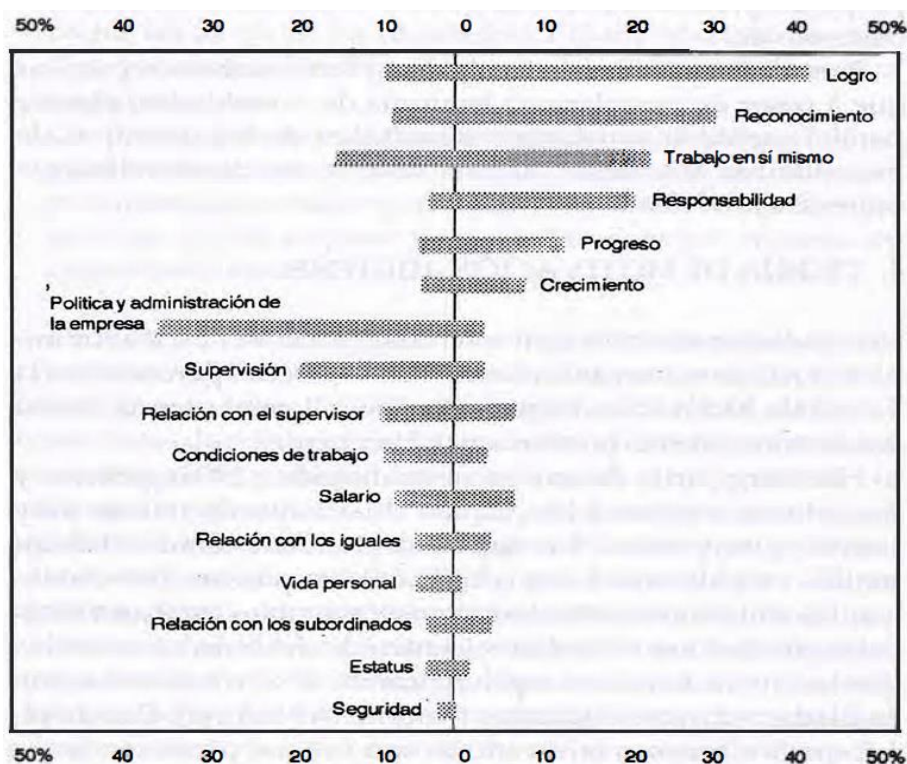
- **Obtención de logros:** “es el cumplimiento de objetivos por tareas asignadas: beneficia a los trabajadores, pues es percibido como motivador” (Chiavenato, 2019, p. 172).
- **Características de la actividad:** “es el interés de los trabajadores por la actividad, si gustan de realizarla o no, de igual manera contiene la variedad de tareas para no establecerse en la rutina, así mismo contiene la fijación de las metas y la asignación de actividades que les ayudan a especializarse” (Chiavenato, 2013, p.172).

- **Autonomía en el trabajo:** es la “libertad de tomar decisiones por cuenta del colaborador; generando sensación de poder en los resultados” (Chiavenato, 2019, p. 173).
- **Relación de conocimientos y habilidades:** “capacidad para poder ejecutar una tarea, utilizando sus conocimientos y habilidades” (Chiavenato, 2019, p. 179).
- **Retroalimentación y reconocimientos:** nivel de “esfuerzo que requiere el desarrollo de una actividad; permite establecer una comunicación clara con el colaborador con el propósito de mejorar su eficiencia y eficacia en la ejecución” (Chiavenato, 2019, p. 175).
- **Tareas de integración:** referido a como la “organización se involucra en la participación de eventos sociales” (Chiavenato, 2019, p. 172).

Floréz, 2010, precisa que “los factores motivadores son los que producen la satisfacción, y que los factores higiénicos son los que producen la insatisfacción” (p. 135).

Figura 2

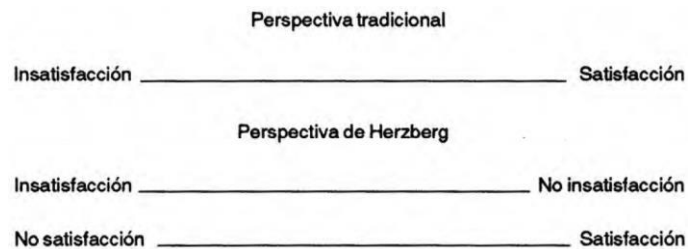
Comparación de los factores motivacionales intrínsecos e higiénicos (extrínsecos)



Nota: tomado de Floréz (2010, p. 150)

Herzberg (citado por Floréz, 2010) postula la existencia de dos conceptos independientes (figura 2):

los factores de motivación intrínsecos (a la derecha) explican el 81% de la satisfacción de los colaboradores; los higiénicos extrínsecos sólo el 19%. Inversamente, los factores higiénicos (a la izquierda) explican el 69% de la insatisfacción, mientras que los motivadores intrínsecos sólo explican el 31% de tal insatisfacción (p. 154).

Figura 3**Motivación y satisfacción en el trabajo**

Nota: tomado de Floréz (2010, p. 151)

Según Herzberg (citado por Floréz, 2010), cuando:

una persona está motivada por algo – por ejemplo, porque ve en el trabajo la posibilidad de realización personal –, entonces su trabajo se convierte en una fuente de satisfacción. De otro modo, si su trabajo no le brinda la oportunidad de logro, entonces esta persona no tendrá motivación para trabajar y estará no-satisfecha, que es diferente de estar insatisfecha. Cuando esta persona encuentre que su trabajo presenta un entorno adverso -por ejemplo, que las condiciones físicas son desagradables-, entonces su trabajo pasará a ser una fuente de insatisfacción, porque los factores higiénicos no están adecuadamente resueltos. Si esas condiciones de trabajo mejoran, entonces la persona se encontrará no-insatisfecha, que no es lo mismo que estar satisfecha. Por lo tanto, los factores intrínsecos producen satisfacción y los factores higiénicos insatisfacción. Esto equivale a sostener que una persona puede estar simultáneamente satisfecha (presencia de factores motivadores) e insatisfecha (ausencia de factores higiénicos). De igual forma, puede estar simultáneamente no-satisfecha (ausencia

de factores motivadores) y no-insatisfecha (presencia de factores higiénicos) (pp. 154 – 160).

La carencia de los factores motivacionales en la organización genera niveles elevados de insatisfacción laboral, afectando la productividad. Su cumplimiento tiene que ser prioridad de los directivos; con el objetivo de asegurar mejores niveles de rendimiento laboral. Entonces, los directivos deben generar que los factores motivacionales se desarrollen adecuadamente en beneficio de la organización y del colaborador.

1.2.3 Definiciones conceptuales

Capacidad humana: “es el conjunto de capacidades físicas y mentales que poseen los servidores públicos y/o la población beneficiaria del proyecto. En el marco de un proyecto de inversión se refiere a la formación de conocimiento y habilidades de los usuarios o de los que operan el servicio y que deben estar vinculados al logro del objetivo central de un proyecto de inversión” (MEF, 2022, p.31).

Salario: “es la remuneración a la contraprestación que se brinda en dinero o en especie al colaborador por poner a disposición del empleador su capacidad de trabajo, por ende, se considera la percepción que tienen los empleados con respecto al salario recibido manifestado como una motivación para su desempeño” (Casas et al. 2022, p.105).

Estabilidad laboral: “es el derecho que tiene el trabajador de conservar su trabajo mientras no incurra en alguna de las causales de despido establecidas por la ley; y es la obligación del empleador de mantener al trabajador en su trabajo mientras no incurra en causales de despido Este factor está directamente relacionado con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Su ausencia genera alteraciones como estrés, ansiedad,

depresión, migraña, entre otras. Asimismo, la inestabilidad laboral genera en los empleados un intento desesperado por mantener su trabajo, que les provoca una sobrecarga laboral” (Casas et al., 2022. P.108).

Plano jerárquico: “relacionado con el liderazgo, relaciones con el jefe inmediato, el estilo de supervisión, el tipo de trato recibido de la dirección, la capacidad de planificación, el establecimiento de objetivos, la comunicación ascendente/descendente, la medición del rendimiento, la organización del trabajo, el control e incentivos” (Jaramillo et. al. 2020, p.53).

Capítulo II: Diseño de la Investigación

2.1 Tipo de investigación

El método de investigación empleado es cuantitativo – descriptivo – correlacional, “con diseño no experimental y tipo transeccional o transversal” (Hernández–Sampieri y Mendoza, 2018, p. 210; Hernández–Sampieri et al., 2014, p. 117)

2.2 Población muestra y muestreo

«La población Objetivo», lo constituyen cuarenta y uno (41) colaboradores de la institución financiera MiBanco agencia Chepén del distrito de Chepén, Provincia de Trujillo – Región La Libertad, considerada como población finita y denominada “población objetivo” (Pérez, 2005, p.35) y es la “población sobre la cual se busca información” (Barrera, 2019, p.224).

Como la «muestra» (Barrera, 2019) reproduce características de interés de la población objetivo, está es “idéntica a la población objetivo” (p. 225). El marco muestral para la selección está representado por la información estadística proveniente de los colaboradores de la agencia MiBanco de Chepén.

Como señala Hernández–Sampieri y Mendoza (2018), «la muestra es no probabilística o dirigida, coincidiendo en la presente investigación la unidad de muestreo y la unidad de análisis –pues suponen un procedimiento de selección orientado por las características y contexto de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización, se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas» (p. 215) – y son los cuarenta y uno (41) colaboradores de la agencia MiBanco de Chepén que

responderán a las preguntas sobre la percepción de las «dimensiones de la calidad de vida laboral» (clima y satisfacción laboral) en la empresa.

Tabla 1

Orden Jerárquico de los colaboradores de Mi Banco Chepén – Región la Libertad

Cargo	N° colaboradores	%
Ejecutivo de banca y servicios	4	10%
Representante de banca y servicios	4	10%
Jefe de negocios	3	7%
Asesor de negocios	30	73%
Total	41	100%

Nota. información de la oficina de estadística de la agencia MiBanco de Chepén a agosto del 2023

2.4 Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos

La información se recopiló a través de la técnica de encuestas, utilizando como instrumento el cuestionario con escala tipo Likert, aplicado directamente al colaborador, lo cual nos permitió el registro de la información. La recolección de los datos se realizó directamente entre los meses de octubre – noviembre 2023.

La recopilación, procesamiento y consistencia de la información, fue verificada y seleccionada. Luego, se ordenó y clasificó para su análisis respectivo. El procesamiento de los datos se realizó en la hoja de cálculo Excel y su redacción en el Word, posteriormente se procesó en el software estadístico SPSS v. 26; dada la naturaleza cuantitativa del presente estudio se generó tablas, resúmenes, gráficos, etc. Para el análisis de la información nos basamos en las técnicas estadísticas: promedios, moda, mediana, varianzas, desviaciones estándar, error estándar y porcentajes respectivos que permitieron contrastar la información recolectada.

2.5 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de la información implicó varios pasos:

- 1°. Establecimiento de codificación de las categorías o alternativas de las respuestas en: 1, 2, 3, 4, 5
- 2°. Elaboración del libro de códigos incluyendo todos los ítems, uno por uno (ver anexo respectivo)
- 3°. En las hojas de cálculo del Excel se procedió a transferir la codificación física de los datos, es decir, llenar la matriz de datos con los valores implicados en las respuestas o las lecturas al instrumento de medición (transferir éstas a la matriz).
- 4°. El tratamiento de los datos se realiza mediante el programa SPSS 16 y Excel.
- 5°. La contrastación de las hipótesis se realizó en base al Chi Cuadrado – prueba de independencia.

Luego se procedió al análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo III: Resultados

3.1 Percepción del clima laboral de MiBanco – Chapén

Los colaboradores muestran, en promedio, actitudes favorables sobre el clima laboral denominado motivación extrínseca: remuneración y beneficios económicos, seguridad organizacional, posibilidad de ascenso, entorno de trabajo y liderazgo. (ver Tabla 2). Se destacan las dimensiones de seguridad organizacional, entorno de trabajo y liderazgo.

Tabla 2

Promedio de las actitudes sobre clima laboral, motivación extrínseca, de los colaboradores de MiBanco–Chapén

MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA												
Nº Encuestado	Remuneración y beneficios económicos		Seguridad organizacional		Posibilidad de Ascenso	Entorno de trabajo		Liderazgo		Promedio	Motivación Extrínseca	Actitud
	¿En mi institución es adecuada la relación que existe entre mi salario y mis responsabilidades?	¿En comparación con otras Ifis y en puestos similares al mío, creo que mi remuneración es adecuada?	¿Todos los colaboradores son tratados con respeto independientemente de su nivel Jerárquico?	¿Mi Institución se preocupa por cumplir con las medidas de seguridad necesarias?	¿Se promueve constantemente línea de carrera para el crecimiento profesional?	¿El entorno de trabajo de agradable?	¿Me siento feliz cuando estoy en la empresa?	¿El líder de Agencia establece claramente metas y objetivos?	¿El líder de mi equipo (Jefe Inmediato, FN, Supervisor, otros) promueven la participación de opiniones o eventos de trabajo en nuestro equipo de negocios?			
Promedio	3.5	3.3	4.1	4.0	3.6	4.0	4.1	4.1	3.9		3.8	favorable
favorable			Muy favorable				Muy favorable	Muy favorable				favorable
favorable												

Nota: Encuesta tipo Likert, aplicada a los colaboradores de MiBanco – Chapén (oct. – nov. 2023)

La Figura 4, muestra el agregado de las actitudes sobre el clima laboral, motivación extrínseca, de los colaboradores de MiBanco–Chapén, siendo el resultado de 3.8 de un máximo de 5 puntos, considerado como actitud media favorable.

Figura 4

Agregado de las actitudes sobre clima laboral, motivación extrínseca, de los colaboradores de MiBanco-Chepén

Actitud Favorable				
1	2	3	4	5
Actitud muy desfavorable			3.8	Actitud muy favorable

Nota: Resultados de encuesta, aplicada a los colaboradores de MiBanco – Chapén (oct. – nov. 2023)

La Tabla 3, muestra las actitudes sobre clima laboral, motivación intrínseca: reconocimiento, características de la actividad que realizan, autonomía en el trabajo y tareas de integración; siendo muy favorable –se obtiene 4.1 de un máximo de 5 puntos–. La dimensión reconocimiento, en el ítem ¿Mi institución reconoce el buen desempeño? obtiene un resultado medio favorable (3.5 de 5 puntos); también la dimensión autonomía en el trabajo en el ítem ¿La empresa me brinda la libertad necesaria para la resolución de problemas en mi puesto de trabajo? Obtiene un resultado medio favorable (3.8 de 5 puntos). El resto de ítems obtienen resultados muy favorables.

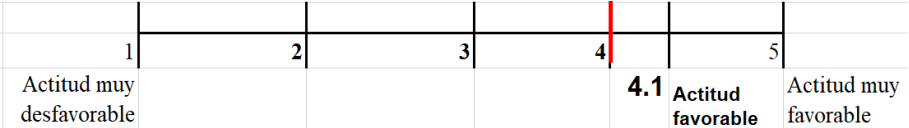
Tabla 3
Promedio de las actitudes sobre clima laboral, motivación intrínseca, de los colaboradores de MiBanco–Chepén

MOTIVACION INTRINSECA									
Reconocimiento		Características de la actividad		Autonomía en el trabajo		Tareas de integración		Promedio Motivación Intrínseca	Actitud
¿Mi Institución reconoce el buen desempeño?	¿Lo que hago y aprendo en esta Institución me permite estar bien posicionado en el mercado laboral?	¿Disfruto realizando las actividades propias a mis funciones de trabajo?	¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?	¿La empresa me brinda la libertad necesaria para la resolución de problemas en mi puesto de trabajo?	¿La toma de decisiones que ejecuto me ha permitido resolver problemas apropiadamente?	¿Me involucro en las actividades de integración que realiza la empresa?	¿Valoro las actividades que se realizan en mi Institución (Celebraciones, eventos, etc.)?		
3.5	4.1	4.3	4.2	3.8	4.2	4.5	4.5	4.1	Muy favorab
favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable	favorable	Muy favorable	Muy favorable	Muy favorable		Muy favorable

Nota: Encuesta tipo Likert, aplicada a los colaboradores de MiBanco – Chapén (oct. – nov. 2023 2023)

La Figura 5, muestra el agregado de las actitudes sobre el clima laboral, motivación intrínseca, de los colaboradores de MiBanco–Chepén, siendo el resultado de 4.1 de un máximo de 5 puntos, considerado como actitud favorable.

Figura 5
Agregado de las actitudes sobre clima laboral, motivación intrínseca, de los colaboradores de MiBanco–Chepén

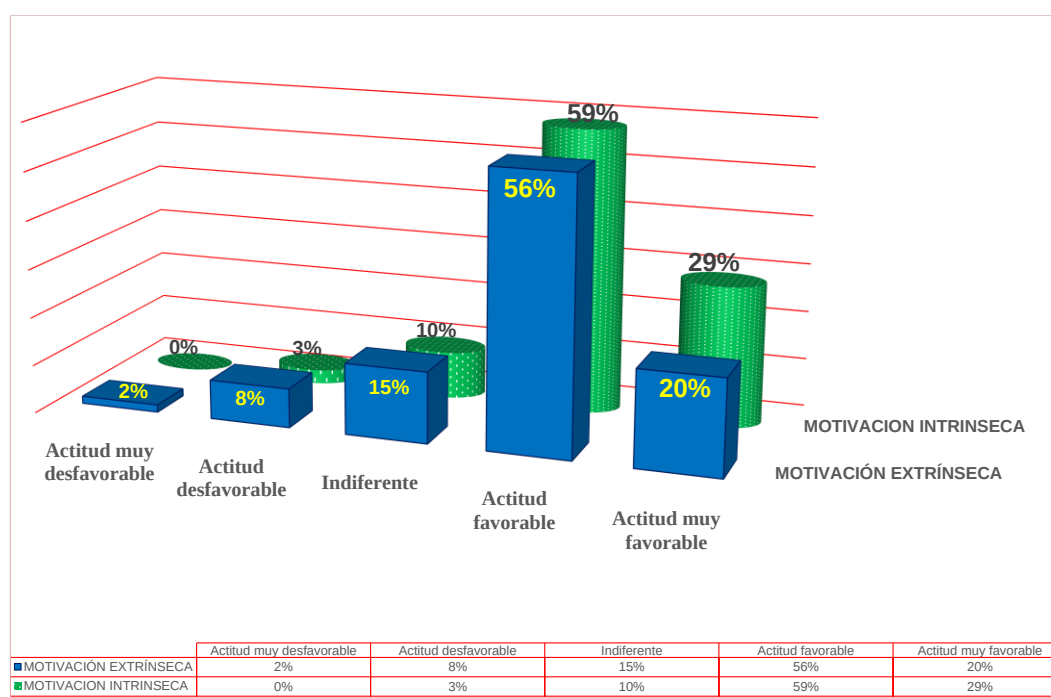


Nota: Resultados de encuesta, aplicada a los colaboradores de MiBanco – Chapén (oct. – nov. 2023)

Los resultados muestran que los colaboradores tienen aptitudes positivas sobre los factores del clima laboral, de naturaleza extrínseca (favorable 56% y muy favorable 20%) y mucho más para los factores intrínsecos (favorable 59% y muy favorable 29%). Por lo tanto, el clima laboral en MiBanco–Chepén tiene propensión a considerarse muy favorable (Figura 6).

Figura 6

Resultados de la encuesta aplicado a los colaboradores sobre actitudes del clima laboral extrínseca e intrínseca



Nota: Resultados de encuesta, aplicada a los colaboradores de MiBanco – Chapén (oct. – nov. 2023)

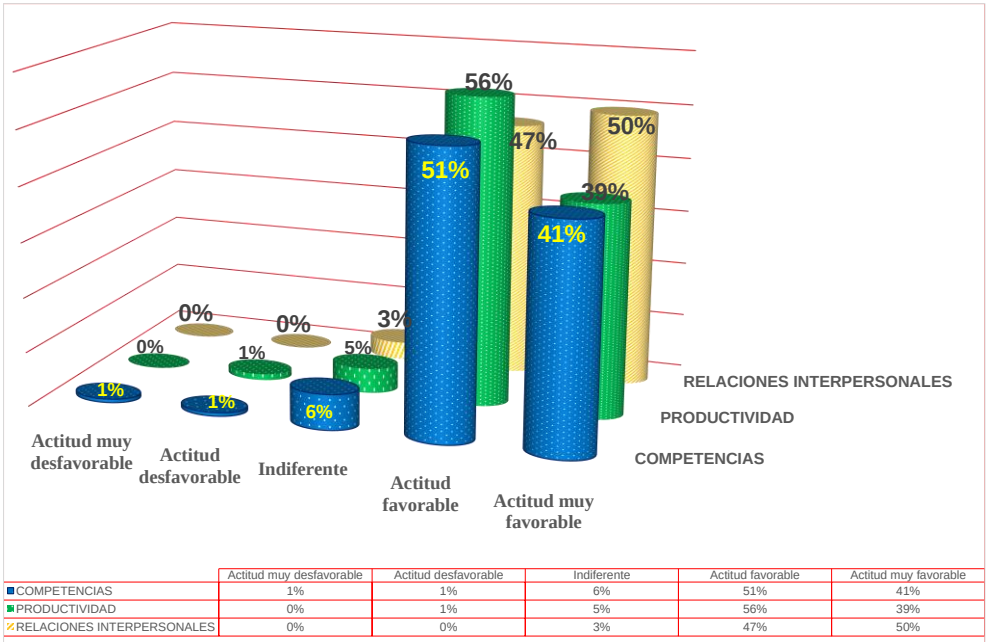
Figura 7
Agregado de actitudes de «satisfacción laboral de los colaboradores» de MiBanco-
Chepén

1	2	3	4		5
	Actitud muy desfavorable			4.4	Actitud muy favorable

Nota: Encuesta tipo Likert, aplicada a los colaboradores de MiBanco – Chepén (oct. – nov. 2023)

La Figura 8, muestra los resultados de satisfacción laboral considerando las dimensiones: competencias, productividad y relaciones interpersonales, los mismos que son muy favorables.

Figura 8
Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores sobre satisfacción laboral de Mi Banco-Chepén



Nota: Encuesta tipo Likert, aplicada a los colaboradores de MiBanco–Chepén (oct. – nov. 2023)

3.3 Relación entre clima y satisfacción laboral de los colaboradores de MiBanco – Chepén

Los resultados evidencian la existencia de una «relación significativa estadísticamente» ($T_c = 2.783 > 2$, y $\text{prob} = 0.011 < 0.05$) entre la motivación intrínseca (remuneración y beneficios económicos, seguridad organizacional, posibilidad de ascenso, entorno de trabajo y liderazgo) y el desempeño laboral (competencia, productividad y relaciones interpersonales); es decir si el «clima laboral» se incrementa 1 punto en cualquiera de sus dimensiones la «satisfacción laboral» se incrementara en 0.528 puntos.

Tabla 5

Relación entre clima y satisfacción laboral de los colaboradores de MiBanco – Chepén

Modelo	Coeficientes ^a		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados				
	B	Desv. Error			
(Constante)	2,530	0,794		3.186	,005
Clima Laboral	0.479	0.172	0.528	2.783	0.011

a. Variable dependiente: Clima Laboral

Nota: resultados calculados en el software SPSS v.26

Evaluación de la relación entre clima y satisfacción laboral

Tabla 6

Prueba Chi – Cuadrado para evaluar la «relación entre clima y satisfacción laboral»

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
«Chi-cuadrado de Pearson»	6,142a	1	0,013
«Corrección de continuidad ^b »	3,966	1	0,046
«Razón de verosimilitud»	6,366	1	0,012
«Prueba exacta de Fisher»			
«Asociación lineal por lineal»	5,863	1	0,015
«N de casos válidos»	41		

El valor de significación asintótica es $0,013 < 0,05$, por lo que concluimos que «existe una relación positiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral» entre los colaboradores de MiBanco - Chepén

Prueba de hipótesis**Hipótesis Nula:**

El «clima laboral» no incide positivamente en la satisfacción laboral de los «colaboradores» de MiBanco – Chepén.

Hipótesis Alternativa:

El «clima laboral» incide positivamente en la «satisfacción laboral» de los colaboradores de MiBanco–Chepén.

Tabla 7

Prueba Chi – Cuadrado para evaluar la relación entre clima y satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
«Chi-cuadrado de Pearson»	2,394a	2	0,302
«Razón de verosimilitud»	2,603	2	0,272
«Asociación lineal»	0,642	1	0,423
«N de casos válidos»	41		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,27.

Como el nivel de significación asintótica (bilateral) –Chi Cuadrado de Pearson: $p > 0.302$, con grados de libertad: $df = 2$ –, es mayor al valor crítico ($p = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula. Hay evidencia estadística fuerte de que existe asociación positiva entre «clima laboral» y «satisfacción laboral» de los trabajadores de MiBanco – Chepén.

Capítulo IV: Discusión

El «clima laboral» en la cual interactúan los «colaboradores» de MiBanco – Chepén es favorable, coincidiendo con López y Castiblanco (2021) el mismo que tiene influencia en la productividad de la organización. Los factores considerados son remuneraciones y beneficios económicos, seguridad organizacional, posibilidad de ascenso, entorno de trabajo y liderazgo.

Igual apreciación tienen Jaramillo et al. (2020) al afirmar que un buen «clima laboral» influye en la «productividad», convirtiéndose en un componente clave para el crecimiento de una empresa y su desarrollo integral.

La «satisfacción laboral» de los colaboradores de MiBanco – Chepén son muy favorables coincidiendo con Palacios (2021) que afirma que un «clima laboral» influye directamente en la «satisfacción laboral»; igual argumento presenta Estrada (2020). Carrión (2019) –para una muestra de 30 colaboradores– concluye que para una óptima satisfacción laboral es necesario que exista un adecuado clima organizacional.

La existencia de una relación estadística significativa ($T_c = 2.783$) entre el «clima laboral» (remuneraciones, beneficios económicos, seguridad organizacional, ascensos, entorno de trabajo y liderazgo) y la «satisfacción laboral» (competencia, productividad y relaciones interpersonales) nos permite afirmar de una relación directa entre ambas variables. Iguaes resultados hallan Palacios (2021), Cabrera (2016) estableciendo que “a mejor clima laboral mayor satisfacción laboral”.

Conclusiones

- 1°. Se determino que en la agencia de MiBanco – Chepén, los colaboradores perciben el clima laboral (dimensiones están por encima de la media) y la satisfacción laboral (próxima al puntaje máximo considerado en la presente investigación) de forma positiva; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa: El «clima laboral» incide positivamente en la «satisfacción laboral» de los colaboradores de MiBanco–Chepén. Precisando la existencia de una relación directa o positiva entre ambas variables en estudio para la organización MiBanco.
- 2°. Los colaboradores de MiBanco–Chepén muestran una actitud favorable sobre el clima laboral extrínseco (remuneración y beneficios económicos, seguridad organizacional, posibilidad de ascenso, entorno de trabajo y liderazgo) en la cual interactúan – se obtuvo 3.8 de un máximo de 5 puntos –; igualmente la actitud sobre el clima laboral intrínseco (reconocimiento, características de la actividad que realizan, autonomía en el trabajo y tareas de integración) es favorable – se obtuvo 4.1 de un máximo de 5 puntos –.
- 3°. La actitud sobre satisfacción laboral –en las dimensiones: competencias, productividad y relaciones interpersonales–, por parte de los colaboradores de MiBanco–Chepén es muy favorable con un resultado de 4.4 muy próximo a la calificación máxima que es 5.
- 4°. Existe una relación directa entre clima laboral y satisfacción laboral, en el caso de MiBanco–Chepén se determina que si mejora el clima laboral en 1 punto porcentual en cualquiera de sus dimensiones la satisfacción laboral se incrementara en 0.528

puntos porcentuales, mejorando la productividad de los colaboradores de la institución.

Recomendaciones

Tener a los colaboradores satisfechos en una organización de servicios financieros, como es el caso de MiBanco–Chepén, es casi una utopía; y dada la política sobre remuneraciones y beneficios económicos que tiene la institución se constituye en uno de las dimensiones débiles; aparte que el entorno en el cual se desenvuelven es muy competitivo; pero algunos ajustes pueden realizarse con fines de mejorar la productividad de los colaboradores. La posibilidad de ascenso de los colaboradores requiere ser considerada quizás con mejores políticas por parte de la institución.

Como existe una relación directa o positiva entre las variables clima y satisfacción laboral, MiBanco–Chepén debe continuar con su actual política hacia sus colaboradores, buscando incrementar la relación positiva que existe. Para ello otros investigadores, a partir de nuestro estudio realizado podrán plantear mejoras en el clima laboral.

Referencias bibliográficas

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México D.F.: Pearson Educación.
- Arias Chávez, D., & Sevillano Cangayala, L. M. (2021). *Investigar y escribir con APA 7*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Barrera Ojeda, D. (2019). *Estadística Informatizada* (2a ed.). La Paz, Bolivia: Stigma.
- Bocanegra Morán, Y. C. (2019). *Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la gerencia regional de trabajo y promoción del empleo Trujillo 2019*. . Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2925487>
- Cabrera Jimenez, D. I. (2016). *El clima laboral y la motivación laboral en el Hospital Regional de Maynas en el año 2017*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2962153>
- Carlos, C. C. (2008). *Marketing de servicios*. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/34494>
- Carrion Colchado, B. J. (2019). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña - región Lambayeque. Año 2018*. . Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2839946>
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración* (8a ed.). México, México: Mc Graw - Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (10a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Duro, M. A. (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral: trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. España: Ediciones Pirámide.
- Estrada Mejía, M. E. (2020). *Percepción del Clima y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Conver Toy S.AC. 2020. Maestría en Administración de Negocios. Universidad Ricardo Palma. Escuela de Posgrado*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4014>
- Floréz, G. R. (2010). *El comportamiento humano en las organizaciones* (1a. corregida ed.). Lima, Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.
- Gallardo, V. P., & Camacho, H. J. (2008). *La Investigación participativa y su aplicación en el campo social y educativo* (1a ed.). Sevilla: Wanceulen Editorial.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Cengage Learning.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixtas* (1a ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México., México D.F., México: McGraw-Hill.

- J., C., Repullo, J. R., Lorenzo, S., & Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria* 6 (23), 143 -160.
- Jaramillo Naranjo, O. L., Martínez Buelvas, L., & Gamarra Amarís, O. (2020). *Calidad de vida laboral en el Caribe colombiano Análisis de factores determinantes. Universidad del Norte*. Obtenido de <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=78d074c5-cd8e-4093-a3c1-48a91c221d36%40redis&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=2711011&db=nlebk>
- López, S. N., & Castiblanco, M. K. (julio de 2021). *Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. Revista Chilena de Economía y Sociedad. jul2021, Vol. 15 Issue 1, p78-91*. Obtenido de <https://n9.cl/xoz1f>
- MEF. (enero de 2022a). *Guía General de Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Metodologias_Generales_PI/GUIA_EX_ANTE_InviertePe.pdf
- Orderique Chamocho, L. C. (2018). *Clima Laboral Y Satisfacción Laboral En El Grupo Ocupacional: Técnicos En Enfermería Del Hospital Regional Lambayeque – Chiclayo, 2016*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2946725>

- Palacios Villanueva, E. F. (2021). *Clima laboral y satisfacción laboral de los docentes en la Institución Educativa Juan Guerrero Quimper, Villa María del Triunfo, 2021*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2935789>
- Patlán Pérez, J. (2016). *Calidad de vida laboral*. México: El Manual Moderno S.A.
- Pedraza Melo, N. A. (enero - julio de 2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano, Revista Lasallista de Investigación. ene-jun2018, Vol. 15 Issue 1, p90-101. 12p*. Obtenido de <https://n9.cl/tnavm>
- Peréz, L. C. (2005). *Muestreo Estadístico. Conceptos y problemas resueltos*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Pipoli, d. B. (2003). *El Marketing y sus aplicaciones a la realidad peruana*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Rubio, F. A. (1970). *Economía Política para educación secundaria y superior*. Lima: Editorial Labrusa.
- SBS. (mayo de 2022). *Información por tipo de institución financiera. Información estadística de la banca múltiple*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#
- SBS. (20 de junio de 2022). *Reportes del Sistema Financiero*. Obtenido de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2022/Abril/SF-0003-ab2022.PDF>

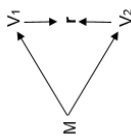
SBS. (enero de 2022a). *Información Estadística de la Banca Múltiple*. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#

Tamayo Mora, S. (julio -septiembre de 2020). *Comunicación interna, clima organizacional y satisfacción laboral: una reflexión necesaria. Jul-Sep2020, Vol. 24 Issue 3, p208-217. 10p. La Habana - Cuba*. Obtenido de <https://acortar.link/iJCUG8>

Anexos

Anexo 1. Datos básicos del problema

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN y MUESTRA	TÉCNICAS
Cuál es la percepción del clima y la satisfacción laboral de MiBanco – agencia Chapén	General. Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de MiBanco-Chapén	Hipótesis Alternativa (H1) El Clima laboral incide positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de MiBanco-Chapén.	Independiente Clima Laboral	Tipo de Investigación correlacional	Población: La población está conformada por todos los empleados de MiBanco-Chapén	Encuesta: Cuestionario tipo Likert
	Específicos:			Diseño El tipo de investigación es de diseño No experimental, Transeccional, descriptivo y correlacional causal.	Muestra Es igual a la población (41 colaboradores)	
	A. Determinar la percepción del clima laboral en los colaboradores de MiBanco-Chapén	Hipótesis nula (H0) El Clima laboral NO incide positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de MiBanco-Chapén.	Dependiente Satisfacción Laboral			
	B. Determinar la satisfacción laboral en los colaboradores de MiBanco-Chapén					
	C. Determinar la relación entre el clima y satisfacción laboral en los colaboradores de MiBanco					

Variable Independiente: Clima Laboral		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
MOTIVACION EXTRINSECA	Remuneracion y beneficios economicos	En mi institución es adecuada la relación que existe entre mi salario y beneficios con mis responsabilidades
		En comparación con otras Ifis y en puestos similares al mío, creo que mi remuneración es adecuada
	Seguridad Organizacional	Todos los colaboradores son tratados con respeto independientemente de su nivel Jerárquico
		Mi Institución se preocupa por cumplir con las medidas de seguridad necesarias
	Posibilidades de ascenso	Se promueve constantemente línea de carrera para el crecimiento profesional
	Entorno de Trabajo	El entorno de trabajo de agradable
		Me siento feliz cuando estoy en la empresa.
	Liderazgo	El líder de Agencia establece claramente metas y objetivos.
		El lider de mi equipo(Jefe Inmediato) promueve la participacion de opiniones en nuestro equipo de trabajo
MOTIVACION INTRINSECA	Reconocimiento	Mi Institucion reconoce el buen desempeño
		Lo que hago y aprendo en esta Institucion me permite estar bien posicionado en el mercado laboral
	Características de la actividad	Disfruto realizando las actividades propias a mis funciones de trabajo
		Considero que los trabajos que desempeño estan de acuerdo con mis capacidades
	Autonomia en e trabajo	La empresa me brinda la libertad necesaria para la resolución de problemas en mi puesto de trabajo
		La toma de decisiones que ejecuto me ha permitido resolver problemas apropiadamente.
	Tareas de integracion	Me involucro en las actividades de integración que realiza la empresa
		Valoro las actividades de integracion que se realizan en mis Institucion (Celebraciones,eventos,etc.)

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral		
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
COMPETENCIA	Planificacion de tareas	Realizo mis actividades planificando de manera responsable de acuerdo a las funciones asignadas al puesto
	Resultados	Me comprometo a llegar siempre a las metas propuestas por Gerente de Tienda
		Entiendo como mi trabajo contribuye a los resultados y obetivos de la empresa
	Solucion de Problemas	Ustes ejecuta acciones apropiadas y propone soluciones utiles para su area de trabajo
	Conocimientos y habilidades	El puesto que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades
		Los Jefes promueven entre sus colaboradores capacitaciones y conocimientos para mejorar su labor
	Iniciativa	Aporta ideas y sugerencias para realizar mejoras en el area de trabajo
PRODUCTIVIDAD	Calidad de trabajo	Considera que se esfuerza lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brinda a nuestros clientes
	Eficacia/Eficiencia	Realiza uso eficiente de los recursos para desempeñar su labor
		Realiza propuestas efectivas para mejorar las actividades de su area de trabajo
	Oportunidad	Realiza su trabajo en los tiempos pre establecidos
RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación	Desarrolla relaciones armonioso, eficaces y constructiva con sus superiores
		Existe una relaciones de cooperacion entre areas de la Institucion
		Se comunica con el publico en general con respeto
	Valores	Respeta las indicaciones de sus Jefes inmediatos
		Respeta e imparte los valores de la Institución
	Responsabilidad	Se responsabiliza de las malas acciones que toma
		Si una decisión fue mal tomada identifica la causa

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Edad: Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Divorciado () Conviviente () Otro ()

Profesión: Contador () Administrador () Economista () Ingeniero () Otro ()

Tiempo en la Institución (años):

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

		1	2	3	4	5
FACTORES EXTRINSECOS	FACTORES CLIMA LABORAL					
	Remuneración y beneficios económicos					
	1. ¿En mi institución es adecuada la relación que existe entre mi salario y mis responsabilidades?					
	2. ¿En comparación con otras Ifis y en puestos similares al mío, creo que mi remuneración es adecuada?					
	Seguridad organizacional					
	3. ¿Todos los colaboradores son tratados con respeto independientemente de su nivel Jerárquico?					
	4. ¿Mi Institución se preocupa por cumplir con las medidas de seguridad necesarias?					
	Posibilidad de Ascenso					
	5. ¿Se promueve constantemente línea de carrera para el crecimiento profesional?					
	Entorno de trabajo					
	6. ¿El entorno de trabajo de agradable?					
	7. ¿Me siento feliz cuando estoy en la empresa?					
FACTORES INTRINSECOS	Liderazgo					
	8. ¿El líder de Agencia establece claramente metas y objetivos?					
	9. ¿El líder de mi equipo (Jefe Inmediato) promueve la participación de opiniones en nuestro equipo de trabajo?					
	MOTIVACION INTRINSECA					
	Reconocimiento					
	10. ¿Mi Institución reconoce el buen desempeño?					
	11. ¿Lo que hago y aprendo en esta Institución me permite estar bien posicionado en el mercado laboral?					
	Características de la actividad					
	12. ¿Disfruto realizando las actividades propias a mis funciones de trabajo?					
	13. ¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?					
	Autonomía en el trabajo					
	14. ¿La empresa me brinda la libertad necesaria para la resolución de problemas en mi puesto de trabajo?					
	15. ¿La toma de decisiones que ejecuto me ha permitido resolver problemas apropiadamente?					
	Tareas de integración					
	16. ¿Me involucro en las actividades de integración que realiza la empresa?					
	17. ¿Valoro las actividades que se realizan en mis Institución (Celebraciones, eventos, etc.)?					

		1	2	3	4	5
COMPETENCIAS	SATISFACCIÓN LABORAL					
	Planificación de tareas					
	1. ¿Realizo mis actividades planificando de manera responsable de acuerdo a las funciones asignadas al puesto?					
	Resultados					
	2. ¿Me comprometo a llegar siempre a las metas propuestas por Gerente de Tienda?					
	3. ¿Entiendo cómo mi trabajo contribuye a los objetivos de la empresa?					
	Solución de problemas					
	4. ¿Usted ejecuta acciones apropiadas y propone soluciones útiles para su área de trabajo?					
	Conocimientos y habilidades					
	5. ¿El puesto que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades?					
PRODUCTIVIDAD	6. ¿Los Jefes promueven entre sus colaboradores capacitaciones para mejorar su labor?					
	Iniciativa					
	7. ¿Aporta ideas y sugerencias para realizar mejoras en el área de trabajo?					
	PRODUCTIVIDAD					
	Calidad de trabajo					
	8. ¿Considera que se esfuerza lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brinda a nuestros clientes?					
	Eficacia/Eficiencia					
	9. ¿Realiza uso eficiente de los recursos para desempeñar su labor?					
	10. ¿Realiza propuestas efectivas para mejorar las actividades de su área de trabajo?					
	Oportunidad					
RELACIONES INTERPERSONALES	11. ¿Realiza su trabajo en los tiempos pre establecido?					
	RELACIONES INTERPERSONALES					
	Comunicación					
	12. ¿Desarrolla relaciones armoniosas, eficaces y constructivas con sus superiores?					
	13. ¿Existe una relaciones de cooperación entre áreas de la Institución					
	14. Se comunica con el público en general con respeto?					
	Valores					
	15. ¿Respeta las indicaciones de sus Jefes inmediatos?					
	16. ¿Respeta e imparte los valores de la Institución?					
	Responsabilidad					
	17. ¿Se responsabiliza de las malas acciones que toma?					
	18. ¿Si una decisión fue mal tomada identifica la causa?					

Nota. Validado por el estudio de Jaramillo et al. 2020.

Anexo 3. Resultados de actitud sobre clima laboral realizado en la investigación

CLIMA											
1	2	3	4	5	6	7	8	9			
FACTORES EXTRÍNECOS SOBRE CLIMA LABORAL											
Remuneración y beneficios económicos		Seguridad organizacional		Possibilidad de Ascenso	Entorno de trabajo		Liderazgo		Promedio clima laboral		Actitud
¿En mi institución es adecuada la relación que existe entre mi salario y mis responsabilidades?	¿En comparación con otras Iis y en puestos similares al mío, creo que mi remuneración es adecuada?	¿Todos los colaboradores son tratados con respeto independientemente de su nivel Jerárquico?	¿Mi Institución se preocupa por cumplir con las medidas de seguridad necesarias?	¿Se promueve constantemente línea de carrera para el crecimiento profesional?	¿El entorno de trabajo de agradable?	¿Me siento feliz cuando estoy en la empresa?	¿El líder de Agencia establece claramente metas y objetivos?	¿El líder de mi equipo (Jefe Inmediato, FN, Supervisor, otros) promueven la participación de opiniones o eventos de trabajo en nuestro equipo de negocios?			
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4.3	5	Muy favorable
4	3	5	4	4	5	5	5	5	4.4	5	Muy favorable
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4.2	5	Muy favorable
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.1	5	Muy favorable
2	4	2	3	3	4	4	4	4	3.3	4	favorable
1	1	5	5	4	5	5	5	5	4.0	4	Muy favorable
4	3	4	2	3	4	4	4	4	3.6	4	favorable
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3.8	4	favorable
4	3	5	5	4	5	4	4	4	4.2	5	Muy favorable
3	3	5	4	4	5	5	5	5	4.3	5	Muy favorable
4	4	5	4	4	5	5	4	5	4.4	5	Muy favorable
4	2	3	4	2	3	4	3	3	3.1	4	favorable
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4.4	5	Muy favorable
3	2	4	4	1	4	4	3	3	3.1	4	favorable
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0	4	Muy favorable
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0	4	Muy favorable
3	3	4	5	3	2	4	5	4	3.7	4	favorable
2	2	2	3	3	3	3	4	3	2.8	3	desfavorable
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4.1	5	Muy favorable
3	4	5	4	4	4	3	4	4	3.9	4	favorable
2	2	4	2	2	4	4	2	2	2.7	3	desfavorable
4	4	4	4	5	3	4	5	3	4.0	4	Muy favorable

SATISFACCION LABORAL										
10	11	12	13	14	15	16	17			
FACTORES INTRINSECOS SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL										
Reconocimiento		Características de la actividad		Autonomía en el trabajo		Tareas de integración		Promedio satisfacción laboral	Actitud	
¿Mi Institución reconoce el buen desempeño?	¿Lo que hago y aprendo en esta Institución me permite estar bien posicionado en el mercado laboral?	¿Disfruto realizando las actividades propias a mis funciones de trabajo?	¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?	¿La empresa me brinda la libertad necesaria para la resolución de problemas en mi puesto de trabajo?	¿La toma de decisiones que ejecuto me ha permitido resolver problemas apropiadamente?	¿Me involucro en las actividades de integración que realiza la empresa?	¿Valoro las actividades que se realizan en mis Institución (Celebraciones, eventos, etc.)?			
3	4	4	4	4	4	4	4	3.9	4	favorable
4	5	5	5	5	5	4	5	4.8	5	Muy favorable
3	4	4	4	3	4	5	5	4.0	4	Muy favorable
4	4	4	4	4	5	4	4	4.1	5	Muy favorable
4	3	4	3	4	4	5	5	4.0	4	Muy favorable
4	5	5	5	5	5	5	5	4.9	5	Muy favorable
3	4	4	5	2	4	5	4	3.9	4	favorable
3	4	4	4	4	4	5	5	4.1	5	Muy favorable
4	5	4	4	4	4	4	4	4.1	5	Muy favorable
4	5	5	4	4	4	5	4	4.4	5	Muy favorable
3	4	5	5	3	4	5	5	4.3	5	Muy favorable
3	4	4	4	3	4	4	4	3.8	4	favorable
5	5	5	5	4	5	5	5	4.9	5	Muy favorable
3	4	4	5	3	5	5	5	4.3	5	Muy favorable
4	4	4	4	4	4	4	4	4.0	4	Muy favorable
4	4	5	5	4	4	5	5	4.5	5	Muy favorable
5	4	4	4	4	4	4	4	4.1	5	Muy favorable
2	2	4	4	4	4	4	4	3.5	4	favorable
4	4	4	4	4	4	4	4	4.0	4	Muy favorable
4	4	4	4	4	4	4	5	4.1	5	Muy favorable
2	4	3	2	3	4	4	3	3.1	4	favorable
3	4	5	5	4	4	5	5	4.4	5	Muy favorable