

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Clima laboral y felicidad organizacional en una entidad financiera
de San Martín - Perú**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Luis Roland Torres Fasabi

Teresita Aguilar Calderón

Asesor:

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, octubre de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Mtro. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Clima laboral y felicidad organizacional en una entidad financiera de San Martín - Perú”** constituye la memoria que presentan los Bachilleres: Luis Roland Torres Fasabi y Teresita Aguilar Calderón, para obtener el título de Profesionales de Licenciados en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 03 días del mes de noviembre del año 2022.



David Troya Palomino

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 21 día(s) del mes de octubre del año 2022 siendo las 10:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): **Dr. Mario Manuel Siles Nates**, el (la) secretario(a): **Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra** y los demás miembros, **Mtro. Elmer Cruzado Vásquez**, **Mtra. Kelita Guillen Lopez**, y el asesor(a): **Mtro. David Troya Palomino**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Clima laboral y Felicidad Organizacional en una entidad financiera de San Martín - Perú"

de los (las) bachiller (es): a) **Luis Roland Torres Fasabi** b) **Teresita Aguilar Calderon**

c) Conducente a la obtención del título profesional de:

Lic. Administración y Negocios Internacionales

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): **Luis Roland Torres Fasabi**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (b): **Teresita Aguilar Calderon**

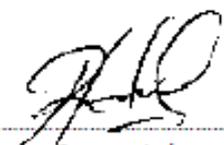
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	16	B	BUENO	MUY BUENO

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a


.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

Resumen

Este estudio se planteó como objetivo estudiar el clima laboral y su relación con la felicidad organizacional en los colaboradores de una entidad financiera en sus agencias ubicadas en San Martín, Perú, para concretar este objetivo se hizo uso de la metodología para una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional, con diseño de investigación no experimental de corte transversal, se contó con la participación de 120 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos y se hizo uso de las encuestas CL-SPC para medir el clima laboral y la Escala de la Felicidad en el Trabajo; Luego de procesados los datos se determinó una relación significativa con un p-valor = 0.00 y un coeficiente Rho de Spearman=0.734 que indica que la relación alta significativa entre clima laboral y felicidad organizacional y se llegó a la conclusión que cada esfuerzo que se realice por mejorar el clima laboral impactará en la felicidad organizacional.

Palabras clave: Clima laboral; Felicidad organizacional, Involucramiento, Condiciones laborales.

Abstract

The objective of this study was to study the work environment and its relationship with organizational happiness in the collaborators of a financial institution in its agencies located in San Martín, Peru, to achieve this objective, the methodology was used for a basic type of research. , with a quantitative approach, descriptive - correlational level, with a non-experimental cross-sectional research design, 120 collaborators participated, to whom a survey was applied as a data collection technique and surveys were used. CL-SPC to measure the work environment and the Happiness at Work Scale; After processing the data, a significant relationship was determined with a p-value = 0.00 and a Spearman's Rho coefficient = 0.734, which indicates that the significant high relationship between work environment and organizational happiness and it was concluded that each effort that is made by improving the work environment will impact organizational happiness.

Keywords: Work environment; Organizational happiness, Involvement, Working conditions.

1. Introducción

No es exagerado afirmar que la gestión de las personas es el área determinante en el camino al éxito empresarial, esta gerencia es responsable de la dirección de las personas sin importar el nivel jerárquico que estas ocupan, sus funciones básicas son: la selección y contratación del personal, además se preocupa por el bienestar de los colaboradores. Cuando los colaboradores se sienten bien en el trabajo y están conformes con el ambiente laboral que se vive, este estado favorable se ve reflejado en el desarrollo óptimo de las actividades encomendadas (Brito et al, 2020), acompañado al sentimiento positivo por el trabajo se suma los bajos niveles de rotación y ausentismo y mejoras en sentimiento de pertenecía a la organización (Huerta, 2018).

Dos aspectos a considerar en toda organización son el clima laboral (CL) y la felicidad organizacional (FO), ambas buscan brindar a los colaboradores calidad de vida, también un sentimiento de autonomía en el trabajo, motivación constante y responsabilidad. Ambos constructos no solo buscan emociones positivas sino el correcto uso de las fortalezas del colaborador (Díaz y Carrasco, 2018).

En estudios contemporáneos se ha destacado la FO como un componente que determina el desarrollo que alcanzan las personas en las organizaciones en su búsqueda por hacer carrera y verse realizados en un ámbito personal y profesional (Jiménez et al.,2022; Díaz y Carrasco, 2018; Ramírez et al.,2019; Ramírez et al.,2020). Este aspecto se ve afectado por el ambiente que se vive dentro de las organizaciones, este ambiente es creado por los colaboradores y se ve reflejando en la vida laboral que se desarrolla al interior de la organización; este ambiente denominado comúnmente como CL puede presentar aspectos positivos como ambiente de confianza, que demuestra satisfacción, que refleja alegría también puede reflejar la motivación de los colaboradores; por el contrario también puede presentar aspectos negativos como ambiente con motivaciones negativas, de desesperación, de desconfianza o de temor (Urbano, 2018).

En las organizaciones es fundamental lograr la FO, pero esta se ve afectado por factores entre los cuales está el CL; las organizaciones con el deseo de crecer y cumplir sus planes buscan por medio del área de talento humano propiciar los medios necesarios para brindar calidad de vida en el trabajo y conseguir que los colaboradores desarrollen sus

potencialidades en un ambiente propicio (Ramírez et al., 2020); las entidades financieras no son la excepción de esta corriente, buscan el crecimiento empresarial alcanzando a más clientes con nuevos productos y servicios, y para conseguirlo cuentan con colaboradores a los que se debe brindar un buen CL y que se refleje en FO; en este medio realiza sus actividades la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C, que se encuentra en la costa, sierra y selva con 100 agencias distribuidas en todo el Perú y que buscan propiciar el progreso de los clientes ofreciendo productos financieros a los diversos sectores; en ese escenario realiza sus actividades las agencias de la provincia de San Martín, que para cumplir con el propósito institucional es necesario conocer la relación que existe entre el CL y FO.

2. Revisión de literatura

2.1. Clima laboral (CL)

El CL es el ambiente o la atmosfera psicológica que se vive dentro de una organización, en ese sentido Coronel et al. (2020), menciona que es un conjunto de particularidades que define el ambiente laboral y repercute en el comportamiento de los colaboradores en el trabajo, en esa línea Puitiza et al. (2020), indica que el CL es fundamental porque permite entender la conducta humana dentro de las organizaciones, Govea y Zuñiga (2020), el CL es un factor psicosocial determinante en la labor cotidiana que realizan los colaboradores en la organización.

Las consecuencias que acarrea cuando el CL es negativo se manifiesta en el total de la organización y dificulta conseguir los objetivos, así lo afirman Alvarado (2021), la presencia de un CL negativo influye generando malestar total y dificulta concretar los planes organizacionales, en algunos casos es difícil cambiar la percepción desfavorable del CL Brito et al. (2020), la dificultad más grande para conseguir un CL favorable es la falta de jefes que demuestren liderazgo y que orienten a los colaboradores propiciando un ambiente participativo; según Cunín y Acosta (2021), precisan que las organizaciones tienen características particulares que las hacen únicas y que el ambiente que se vive en la organización influye en el factores determinantes para el éxito empresarial.

La importancia del CL se presenta en que, si el colaborador lo percibe de manera positiva, esto influye positivamente en la participación de las actividades que corresponde al puesto

de trabajo, desarrollando las labores correspondientes con muestras diligencia y compromiso (Calizaya y Bellido, 2020).

Las dimensiones o componentes del CL son en este estudio se consideraron las propuestas por Palma (2014), quien indica que son:

Autorrealización. Es la percepción del colaborador con respecto a las posibilidades del medio ambiente laboral, favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a las actividades del colaborador y con respectiva de futuro. (Palma, 2004).

Involucramiento laboral. Es la identificación de los valores organizacionales y el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la institución. (Palma, 2014).

Supervisión. Son apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores dentro de la actividad en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño cotidiano. (Palma, 2004).

Comunicación. Según Palma (2004), es la fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información pertinente al funcionamiento interno de la institución pública como la atención del usuario y clientes de la misma.

Condiciones laborales. Reconocimiento de que la institución pública provee de elementos materiales, económicos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Palma, 2004).

2.2. **Felicidad organizacional (FO)**

La felicidad es definida como el calificativo que cada individuo hace respecto a la vida que lleva, sea en plano cognitivo o afectivo, y al hacer referencia a la FO es un aspecto fundamental para la calidad de vida laboral en dimensión personal y también en el desarrollo profesional; Ramírez et al. (2020), indican que la FO es la relación en un plano afectivo que muestra el colaborador hacia el trabajo; Díaz y Carrasco (2018), La FO es una medida que realiza el colaborador entre lo conseguido en la actualidad frente a lo que espera conseguir y esto le produce sentimientos de permanencia; Cruz y Díaz (2019), la FO se fundamenta en las emociones y el comportamiento que asume una organización y esto resulta en felicidad que es apreciada por los colaboradores quienes definen su trabajo como una ocupación feliz;

el fomento de la FO recae complejamente en los responsables de la gestión humana, son ellos quienes deben propiciar los medios para que esta se desarrolle y se logre los beneficios que esta trae consigo así lo indican Rodríguez y Sanz (2013), la FO es desarrollada de manera deliberada por los responsables de la gestión en las organizaciones con el firme propósito de desarrollar bienestar subjetivo en el colaborador la cual viene acompañado de ventaja competitiva.

La importancia de la FO radica en que los colaboradores felices con el trabajo sienten compromiso y se identifican los con los objetivos organizacionales; Carrasco (2018), un colaborador feliz con su trabajo pone su esfuerzo y sus capacidades con el fin de realizar un buen trabajo; Ramírez et al. (2020), los colaboradores felices con su trabajo muestran identidad y generan ventaja competitiva; Cruz y Díaz (2019), al tener un sentimiento positivo en relación al trabajo el colaborador de esfuerzo por realizar la actividad encomendada de una mejor manera.

En este estudio se consideró una la variable dimensión tal como lo indica Ramírez et al. (2019), la FO es una variable unidimensional.

3. Metodología

3.1. Tipo de investigación

En el presente estudio se utilizó una la metodología para una investigación de tipo básica porque solo se aborda el tema de CL y su relación con la FO sin perder la orientación de este tema en otros de importancia pero que no forman parte del objetivo de esta investigación (Delgado, 2021); se ha recolectado la información la cual se ha procesado haciendo uso de una técnica estadística y tienen una base numérica por lo cual su enfoque es cuantitativo (Coello et al., 2012), en el procesamiento de los datos de este estudio se destacan las características del CL y FO y se ha buscado determinar la relación o el grado en que se asocian las variables y por ello este estudio es de nivel descriptivo – correlacional (Ortiz, 2012) y por último se ha procesado la información tal cual como se ha encontrado y solo en una oportunidad se encuestó a los participantes utilizando un diseño de investigación no experimental y de corte transversal (Rodas y Cubero, 2022).

3.2. Población y muestra

En el desarrollo de esta investigación se consideró la participación de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C, de las agencias ubicadas en la provincia de San Martín - Perú, en esta zona son 3 (agencia Tarapoto, agencia San Martín y agencia Mercadillo) los que hacen un total de 122 personas entre administrativos y personal que realiza atención directa con el cliente. Estos participantes son personas con características similares y que son de interés para este estudio (Rendón y Villasís, 2017).

Se ha tenido en cuenta criterios para incluir o rechazar la participación de los colaboradores:

Para ser considerado como participante debe ser colaborador de las agencias que forman parte de la muestra; en cuanto a la exclusión no se ha considerado a los colaboradores que al momento de realizada la investigación estén gozando de vacaciones o licencia y colaboradores que están laborando en las oficinas mencionadas pero que son destacados de otras. Luego de considerar estos criterios el total de la población quedó en 120 personas, al estar de vacaciones 2 trabajadores.

En la determinación de la muestra se tomó la decisión de utilizar un muestreo no probabilístico por conveniencia, por esta razón y por libre determinación de los investigadores se ha considerado al 100% de la población estos son 120 personas que contaban con características de interés para este estudio (Otzen y Manterola, 2017).

3.3. Técnica e instrumentos de recolección

En este estudio se usó una encuesta como técnica de recolección por ser un medio eficaz y rápido para la obtención de los datos (Sánchez et al. 2021), dicha encuesta se aplicó de manera virtual tomando como herramienta de aplicación el formulario electrónico de Google dominado Google Forms.

Para recolectar los datos referentes al CL se hizo uso de la escala CL-SPC propuesta por Palma (2004) este instrumento consta 50 ítems distribuidos en 5 dimensiones (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales), está estructurado en la escala de Likert con valores del 1 – 5 donde 1 (Nunca) y

el 5 (siempre); para determinar la fiabilidad de este instrumento se sometió al análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach y el coeficiente fue de 0.980 determinando una alta fiabilidad.

En cuanto a la recolección de los datos de la variable FO se hizo uso de la escala de la Felicidad en el trabajo de Ramírez et al. (2019), este instrumento consta en 15 ítems y con una dimensión única; está estructurado en la escala de Likert con valores del 1 – 5 donde 1 (Nunca) y el 5 (siempre); para determinar la fiabilidad de este instrumento se sometió al análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach y el coeficiente fue de 0.917 determinando una alta fiabilidad; Caycho (2017) indican que la fiabilidad Alfa de Cronbach se manifiesta cuando supera el 0,7.

Para determinar la validez de los instrumentos, estos fueron sometidos al juicio de 3 expertos en el tema quienes valoraron los cuestionarios en cuanto a consistencia, pertinencia y objetividad y el dictamen fue que los instrumentos pueden ser usados tal y como se estructuraron.

3.4. Análisis de datos

Antes de recolectar la información se solicitó la autorización al área administrativa de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C, en cuanto se obtuvo la autorización se procedió a utilizar los medios virtuales para el recojo de los datos, en este proceso tomó 2 meses debido a las ocupaciones de los colaboradores.

Las herramientas que ayudaron a procesar los datos fueron el Excel X para Windows y el SPSS 26; con estas herramientas se realizaron las técnicas estadísticas que dieron respuesta a los objetivos de este estudio.

En cuanto a las técnicas estadísticas utilizadas en este estudio: para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, en la determinación de los niveles de percepción de las variables estudiadas se utilizó la estadística descriptiva, utilizamos la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov para determinar el coeficiente más adecuado de la cual se determinó el nivel de significancia que fue menor a 0.05 y se tomó la decisión de utilizar el coeficiente Rho Spearman (Fau et al. 2020).

En cuanto a la determinación de los niveles de relación se ha tomado en cuenta el rango de correlación que proponen Mondragón (2014), quien indica: (0 = no hay correlación, de 0,01 – 0,10 = correlación positiva débil; de 0,11 – 0,50 = correlación positiva media; de 0,51 - 0,75 = correlación positiva considerable; de 0,76 – 0,90 = correlación positiva muy fuerte y de 0,91 – 1 correlación positiva perfecta)

4. Resultados

4.1. Características de los participantes

En la tabla 1, se muestra que de los 120 participantes 79 son de género masculino que hacen un total de 65% y 41 de género femenino que hacen un total de 34.2%; así mismo, por rangos de edades los porcentajes más altos (Menos de 25 años, de 36 a 45 años) es (35.8% y 27.5%), del mismo modo; según estado civil (solteros y casados) presentan (58.3% y 36.7%); por tiempo de trabajo en la institución (de 1 a 5 años, Menos de un año) presenta (41.7%, 36.7%). Finalmente, por grado de instrucción (Universitaria y técnica) presenta (66.7%, 23.3%, respectivamente).

Tabla 1

Datos sociodemográficos (N = 105)

		f	%
Género	Femenino	41	34.2
	Masculino	79	65.8
Edad	Menos de 25 años	43	35.8
	de 25 a 35 años	27	22.5
	de 36 a 45 años	33	27.5
	de 46 a 55 años	16	13.3
	de 56 años a más	1	0.8
Estado civil	Casado	44	36.7
	Divorciado	4	3.3
	Soltero	70	58.3
	Viudo	2	1.7
Tiempo que labora en la institución	Menos de un año	44	36.7
	de 1 a 5 años	50	41.7
	de 5 años a 10 años	12	10.0
	más de 10 años	14	11.7
Grado de instrucción	Posgrado	3	2.5
	Secundaria	9	7.5
	Técnico	28	23.3

Universitaria	80	66.7
Total	120	100.0

4.2. Análisis descriptivo de las variables

La Tabla 2. Indica que los participantes perciben que el CL es nivel bajo un 24%; de nivel medio un 51% y de nivel alto un 25%; en cuanto a las dimensiones del CL todas son percibidas en un nivel medio (50%; 47%; 49%; 46%; 47%) y por último se determinó que la FO es de nivel bajo un 20.8%; de nivel medio 50.8% y de nivel alto un 28.3%.

Tabla 1.

Análisis descriptivo de las variables

Variables	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Clima laboral	29	24	61	51	30	25
Autorrealización	25	21	60	50	35	29
Involucramiento	29	24	56	47	35	29
Supervisión	28	23	59	49	33	28
Comunicación	28	23	55	46	37	31
Condiciones laborales	26	22	56	47	38	32
Felicidad organizacional	25	20.8	61	50.8	34	28.3

4.3. Prueba de normalidad

La Tabla 3, muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), donde se observa que las variables de estudio y sus dimensiones no presentan una distribución normal ($p \leq 0.05$). Por esta razón se utilizó la prueba no paramétrica Rho Spearman (Fau et al. 2020).

Tabla 3.

Distribución de normalidad de los datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	.106	120	.002
Autorrealización	.123	120	.000
Involucramiento	.107	120	.002
Supervisión	.144	120	.000
Comunicación	.113	120	.001
Condiciones laborales	.192	120	.000
Felicidad Organizacional	.157	120	.000

4.4. Análisis de correlación

Para determinar la existencia o no de relación se consideró la siguiente regla de decisión según Molina (2017):

-Si el p valor es > 0.05 , no existe relación significativa.

-Si el p valor < 0.05 , existe relación significativa.

En la tabla 4, se muestra que la correlación entre el CL y la FO en la cual el p -valor = 0.000 lo cual indica que existe relación significativa y el Rho Spearman = 0,734 indica que la relación es positiva considerable; en cuanto a la correlación entre las dimensiones del CL y la FO todas tienen una relación significativa con un p -valor = 0.00 y la relación que existe es positiva considerable con un Rho Spearman (0.643; 0.654; 0.637; 0.664 y 0.675)

Tabla 4.

Determinación de las correlaciones

Clima laboral y dimensiones	Felicidad Organizacional	
	Rho Spearman	p-valor
Clima laboral	0.734**	0.00
Autorrealización	0.643**	0.00
Involucramiento	0.654**	0.00
Supervisión	0.637**	0.00
Comunicación	0.664**	0.00
Condiciones laborales	0.675**	0.00

5. Discusión

En este estudio se determinó que los colaboradores perciben al CL en un nivel medio, esto indica que los colaboradores que formaron parte de esta investigación no se sienten plenamente satisfechos con el CL, este resultado debe ser tomado en cuenta ya que el CL es propiciador de otras variables de importancia para las organizaciones; caso contrario se presenta en la investigación desarrollada por Díaz y Carrasco (2018), que contó con la participación de 107 personas y llegaron a la conclusión que el CL es positivo en un 73%, resaltando la importancia de esta variable la cual da fortaleza a la organización objeto de estudio y ayuda a aproximarse al cumplimiento de las metas.

En relación a la variable FO se determinó una percepción media, dejando constancia que los colaboradores en su mayoría perciben que aún no han logrado sentirse felices por el trabajo encomendado, situación que es también de preocupación porque la FO ayuda a sentar

las bases de la calidad de vida laboral; caso diferente se presenta en la investigación de Jiménez et al. (2022), quienes aplicaron la Escala de FO a un total de 202 participantes y luego de procesar los datos se determinó que el nivel de percepción de esta variables el alta.

En cuanto a la relación del CL y FO esta investigación llegó a concluir que entre las variables existe una relación positiva considerable y lo mismo ocurre cuando se relaciona las dimensiones del CL y la FO, este resultado indica que si se trabaja en mejorar el CL y lo mismo se realiza en sus dimensiones, esto afectará de manera proporcional en el FO que perciben los colaboradores y denotando la importancia de la FO tal como lo dice Carrasco (2018), que un colaborador feliz con su trabajo pone su esfuerzo y sus capacidades con el fin de realizar un buen trabajo; al mejorar estas CL nos acercamos a tener colaboradores comprometidos y lograr ventaja competitiva que posibilita acercarnos a la meta organizacional; así también lo reafirma Díaz y Carrasco (2018), que indican que los efectos que produce el realizar actividad que ayuden a mejorar el CL son favorables para que los colaboradores se sientan felices con el trabajo que realizan y estos en consecuencia se esfuerzan por desarrollar sus funciones con ahínco y tesón; así también lo indican Cruz y Díaz (2019), quienes en su investigación indican la importancia de conseguir la FO y que esto es labor de los responsables que llevan las riendas en las organizaciones y la consecuencia de esto son organizaciones exitosas.

En el desarrollo de esta investigación se presentaron algunas dificultades en el regojo de los datos, causado por las diferentes actividades que realizan los participantes que produjeron demoras en el llenado del cuestionario, también se presentaron dificultades al tratar de buscar datos respecto a la FO en investigaciones realizadas en entidades financieras las cuales no se encontraron.

Este estudio llega a la conclusión que los esfuerzos que se realicen con el propósito de mejorar el CL afectaran directamente en la FO, así mismo los esfuerzos por mejorar la autorrealización, involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales implantaran de manera proporcional en la FO que sienten los colaboradores; esto es importante porque esta es una variable que repercute en las organizaciones de manera positiva si es tomada en cuenta, así lo indica Carrasco (2018), un colaborador feliz con su trabajo dispone su esfuerzo y sus capacidades con el fin de realizar un buen trabajo.

Finalmente se recomienda a otros investigadores correlacionar estas variables con otras como: clima laboral y satisfacción en el trabajo, clima laboral y calidad de vida en el trabajo,

clima laboral y trabajo en equipo, entre otras variables que son relevantes para las organizaciones; también se puede realizar esta investigación en organizaciones de diferentes rubros.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, P. A. A. (2021). Clima laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de una universidad pública. *Revista Scientia Biomédica*, 4(2), 17–26. <https://doi.org/10.18050/ucvscientiabiomedica.v4i2.02>
- Baez, R. A., Zayas, P. M., Velázquez, R., & Lao, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Revista Ingeniería Industrial*, 40(1), 14-23. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&tlng=es
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Revista Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Caycho, T. (2017). Intervalos de confianza para el coeficiente Alfa de Cronbach: aportes a la investigación pediátrica. *Revista Acta pediátrica de México*, 38(4), 291-292. <https://doi.org/10.18233/apm38no4pp291-2941440>
- Calizaya, J. M., & Bellido, R. S. (2020). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista De Psicología*, 9(3), 37–55. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Coello, E., Blanco, N., & Reyes, Y. (2012). Los paradigmas cuantitativos y cualitativos en el conocimiento de las ciencias médicas con enfoque filosófico-epistemológico. *Revista EDUMECENTRO*, 4(2), 137-146. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742012000200017&lng=es&tlng=es.
- Coronel, J., Ayay, G., & Milla, M. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública //Organizational climate, job satisfaction and administrative management in the support

bodies of a public university. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 52-70.
<https://doi.org/10.46925//rdluz.31.05>

Cunín, R. N. ., & Acosta, O. B. . (2021). Modelo para Evaluar los Factores que Inciden en el Clima Laboral del GAD Provincial de Chimborazo. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 21(29). <https://doi.org/10.47189/rcct.v21i29.417>

Cruz, A., & Díaz, M. (2019). Organizaciones exitosas y trabajadores felices. Una mirada crítica desde la ciencia del espíritu. *Revista Universidad de La Habana*, (288), 159-173.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762019000200159&lng=es&tlng=es.

Delgado, J. M. (2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2385-2386.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476

Díaz, F. J., Pérez, S. & Carrasco, M. E.. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Revista Contaduría y administración*, 63(4)<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>

Fau, C., Nabzo, S., & Nasabun, V. (2020). Bondad de ajuste y análisis de concordancia. *Revista mexicana de oftalmología*, 94(2), 100-102.<https://doi.org/10.24875/rmo.m20000107>

Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22.
<https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>

Huerta, A. (2018). El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 9(16), 83-97.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000100083&lng=es&tlng=es.

- Jiménez, D., Pérez, L., Corredor, M., & Lora, M. (2022). Índice de felicidad laboral en las pequeñas y medianas empresas de Santa Marta, Colombia. *Revista Clío América*, 15(30). <https://doi.org/10.21676/23897848.45>
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Molina, M. (2017). ¿Qué significa realmente el valor de p?. *Revista Pediatría Atención Primaria*, 19(76), 377-381. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322017000500014&lng=es&tlng=es
- Ortiz, E. (2012). Los Niveles Teóricos y Metodológicos en la Investigación Educativa. *Revista Cinta de moebio*, (43), 14-23. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2012000100002>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Puitiza, C. M., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S., & Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú //Organizational climate and work performance in workers of the Bagua Grande health microgrid in Peru. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 71-85. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.06>
- Ramírez, C., Perea, J. G.-Á. de, & Junco, J. G.-D. (2019). La felicidad en el trabajo: validación de una escala de medida. *Revista de Administração de Empresas*, 59(5), 327–340. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020190503>
- Ramírez, A. E., Orozco, D., & Garzón, M. A. (2020). Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Revista Dimensión Empresarial*, 18 (2), 118-138. <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>

- Rendón, M. E., & Villasís, M. Á. (2017). El protocolo de investigación V: el cálculo del tamaño de muestra. *Revista alergia México*, 64(2), 220-227. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i2.267>
- Rodas, M., & Cubero, J. (2022). El diseño del artículo de investigación como generador de vocaciones científicas. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(1), 61–77. <https://doi.org/10.6018/reifop.502731>
- Rodríguez, A. & Sanz, A. I. (2013). Happiness and well-being at work: a special issue introduction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 95-97. <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a14>
- Sánchez, M. ., Fernández, M. ., & Díaz, J. . (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Revista Aporte Santiaguino*, 11(1), pág. 167-180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>