



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**ESTRATEGIA EMOCIONAL DE CLIMA LABORAL  
PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN EN EL  
TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE MI  
BANCO, AGENCIA CHICLAYO - MATRIZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Autor:**

**Bach. Saldaña Guerrero Luis Orlando**  
ORCID: 0009-0003-8282-2322

**Asesor:**

**Dra. Cabrera Cabrera Xiomara**  
ORCID: 0000-0002-4783-0277

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**Año 2023**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**“ESTRATEGIA EMOCIONAL DE CLIMA LABORAL PARA  
MEJORAR LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS  
COLABORADORES DE MI BANCO, AGENCIA CHICLAYO –  
MATRIZ”**

**AUTOR**

**BACH. LUIS ORLANDO SALDAÑA GUERRERO**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2023**

**ESTRATEGIA EMOCIONAL DE CLIMA LABORAL PARA  
MEJORAR LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS  
COLABORADORES DE MI BANCO, AGENCIA CHICLAYO –  
MATRIZ**

**APROBACIÓN DE LA TESIS**



---

Dr. Callejas Torres Juan Carlos

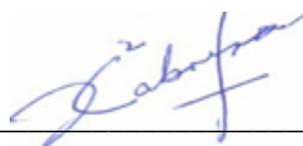
**Presidente del jurado de tesis**



---

Mg. Perez Martinto Pedro Carlos

**Secretaria del jurado de tesis**



---

Dra. Cabrera Cabrera Xiomara

**Vocal del jurado de tesis**

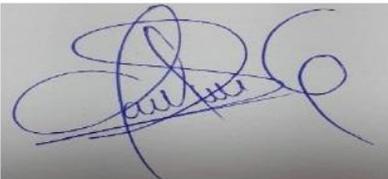
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Maestría en Gestión de Talento Humano** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor(es) del trabajo titulado:

### **ESTRATEGIA EMOCIONAL DE CLIMA LABORAL PARA LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE COLABORADORES DE MI BANCO, AGENCIA MATRIZ**

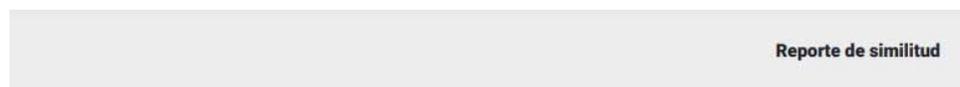
El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Saldaña Guerrero Luis Orlando	DNI: 41141659	
-------------------------------	---------------	---

Pimentel, 01 de septiembre de 2023.

\* Porcentaje de similitud turnitin: 16%



NOMBRE DEL TRABAJO

**10. INFORME DE TESIS MAESTRÍA LUCH**  
**O 10 de julio.docx**

RECuento DE PALABRAS

**11941 Words**

RECuento DE CARACTERES

**64207 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**67 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.7MB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 24, 2023 4:02 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 24, 2023 4:03 PM GMT-5**

#### ● 16% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## INDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	16
1.3.1. La inteligencia .....	16
1.3.2. La inteligencia emocional .....	17
1.3.3. Clima laboral .....	19
1.3.4. Satisfacción Laboral .....	22
1.4. Formulación del Problema .....	24
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	24
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Objetivos .....	25
1.7.1. Objetivo General .....	25
1.7.2. Objetivo Específico.....	25
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	26
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	26
2.2. Población, muestra y muestreo.....	26
2.3. Variables, Operacionalización. ....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	28
2.5. Procedimientos de análisis de datos .....	28
2.6. Criterios éticos .....	28
2.7. Criterios de Rigor científico.....	29
III. RESULTADOS .....	30
IV. CONCLUSIONES .....	63
V. RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIAS .....	66
ANEXOS.....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Edad de los encuestados.....	30
Figura 2 Género.....	30
Figura 3 Carrera profesional.....	31
Figura 4 Antigüedad de trabajo.....	31
Figura 5 Estado civil.....	32
Figura 6 Carga familiar.....	32
Figura 7 Medición del clima laboral.....	33
Figura 8 Ambiente de trabajo para el desempeño de labores.....	33
Figura 9 Comunicación fluida entre mi región y la sede.....	34
Figura 10 No te alcanza el tiempo para completar el trabajo.....	35
Figura 11 Los jefes en la organización se preocupan por elevado nivel de motivación del personal.....	35
Figura 12 Cómo considera la relación con los compañeros de trabajo.....	36
Figura 13 La organización otorga buenos y equitativos beneficios.....	37
Figura 14 Las funciones están claramente definidas.....	37
Figura 15 Su jefe lo apoya cuando se encuentra en dificultades.....	39
Figura 16 Su jefe lo respalda frente a sus superiores.....	39
Figura 17 Su jefe le da autonomía para tomar las decisiones para el cumplimiento de sus responsabilidades.....	40
Figura 18 Considera que su jefe le proporciona información suficiente y para realizar bien su trabajo.....	41
Figura 19 Considera que los jefes reconocen y valoran su trabajo.....	43
Figura 20 Considera la distribución de la carga de trabajo en su área.....	44
Figura 21 Nivel de satisfacción por pertenecer a la organización.....	44
Figura 22 Calificación del nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en su organización.....	45
Figura 23 Cómo calificaría su nivel de identificación en la organización.....	45

## **DEDICATORIA**

A mis hijos, por ser mi  
motivación para continuar  
progresando de manera  
constante.

## **AGRADECIMIENTO**

A la escuela de posgrado de la Universidad Señor de Sipán por su apoyo y acompañamiento hasta lograr culminar con éxito mis estudios de posgrado.

## RESUMEN

El factor humano es la base dentro de la labor de toda institución y es además uno de los factores de mayor complejidad de desarrollo, dada la naturaleza humana, variable y diversa del sujeto, que cuenta con necesidades y requerimientos diversos a pesar de desarrollarse dentro de un mismo entorno laboral.

En los últimos años se ha dado especial importancia al estudio de la Gestión del Talento Humano, fortaleciendo investigaciones sobre el factor humano en el ámbito laboral y resaltando lo mucho que puede influir en el éxito o fracaso de una iniciativa empresarial; no obstante las estrategias para la mejora del clima laboral adoptadas por las empresas peruanas se consideran arcaicas, pues se basan en factores externos a la persona, tales como la generación de incentivos, bonos, mejora del ambiente físico de trabajo, flexibilidad horaria, entre otras; que si bien son necesarias porque componen elementos básicos del clima laboral y asegurarían su mejora, no son determinantes para el desarrollo personal y bienestar del trabajador, ni innovadoras, no se basan en factores internos y emocionales que aseguren la productividad.

La presente investigación se desarrolló en el marco de la necesidad de generar estrategias y programas de mejora del clima laboral, que incidan en la productividad del trabajador; tomando como base la estrategia emocional, es decir trabajando a un nivel no solo externo del sujeto sino interno y psicosocial, fortaleciendo su inteligencia emocional y logrando su adaptación al entorno laboral.

### **Palabras Clave:**

*Clima laboral, estrategia emocional, productividad, inteligencia emocional, bienestar, talento humano.*

## **ABSTRACT**

The human factor is the basis of the work of any institution and is also one of the most complex factors of development, given the human nature, variable and diverse of the subject, which has different needs and requirements despite developing within the same work environment.

In recent years, special importance has been given to the study of Human Talent Management, strengthening research on the human factor in the workplace and highlighting how much it can influence the success or failure of a business initiative; however, the strategies for improving the work environment adopted by Peruvian companies are considered archaic, as they are based on factors external to the person, such as the generation of incentives, bonuses, improvement of the physical work environment, flexible working hours, among others; Although they are necessary because they make up basic elements of the work environment and ensure its improvement, they are not determinant for the personal development and well-being of the worker, nor are they innovative, as they are not based on internal and emotional factors that ensure productivity.

This research was developed within the framework of the need to generate strategies and programs to improve the work environment, which have an impact on worker productivity, based on the emotional strategy, i.e. working not only at an external level of the subject but also at an internal and psychosocial level, strengthening their emotional intelligence and achieving their adaptation to the work environment.

### **Keywords:**

*Work climate, emotional strategy, productivity, emotional intelligence, well-being, human talent.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

El clima laboral influye en las actividades que realizan los trabajadores, lo que se ve reflejado en la satisfacción laboral. Investigaciones estudian el clima laboral pero no abordan los tipos de clima ético que deben primar en las organizaciones (Zhang, et al., 2021)

Cuando un clima laboral no es satisfactorio para los trabajadores, esto se ve reflejado en sus resultados, respecto al cumplimiento de las metas propuestas. El personal no se siente identificado, mucho menos comprometido con los objetivos que tiene la empresa. Su comportamiento afecta el servicio que se brinda al consumidor y de manera general repercute en la productividad (Cabanilla, et al., 2023)

Un liderazgo inadecuado influye en la conducta del trabajador lo que genera un ambiente hostil en el trabajo. El clima laboral cargado negativamente puede ser el generador del síndrome de burnout y en esta condición el trabajador no le suma a la empresa. La intervención ocupacional a tiempo puede evitar y contrarrestar esta situación de estrés laboral que no tiene nada positivo para la empresa (Park & Kim, 2021; Yslado, et al., 2021)

Es necesario planificar cambio en las empresas desde los más altos niveles hacia debajo de la estructura organizacional. Un clima laboral adecuado que respete la igualdad entre los trabajadores impacta en su autoestima. Ello se logra con un liderazgo democrático que tiene como objetivo alcanzar un clima laboral en confianza y diálogo abierto (Warren, et al., 2023; Börnfelt, 2022)

Se cuenta con diversas estrategias para mejorar el clima laboral, una de ellas es incorporar la noción Ubuntu. Esta plantea una mejor gestión de la diversidad. Los trabajadores desean un clima laboral saludable y positivo que les permita su crecimiento tanto personal como laboral. En un mundo competitivo el Ubuntu es rechazado. Las entidades financieras compiten por nuevos clientes y los trabajadores por ser los primeros en alcanzar las metas. Lograr estos objetivos manteniendo un clima laboral saludable y permitiendo la satisfacción laboral es todo un reto (Singha & Sivarethinamohan, 2022).

Se requiere de un liderazgo ético que asegure el desempeño laboral. Los nuevos modelos se sustentan en la teoría del aprendizaje social en sus distintas vertientes, desempeño, autoeficacia y clima laboral. Un desempeño creativo ofrece ventajas. Teniendo

como sustento la teoría del clima laboral es necesario realizar un análisis de la relación que se forma entre el clima cooperativo de un equipo con el desempeño creativo (Qabool, et al., 2021; Wang, et al., 2022)

Para mejorar el clima laboral en una organización se emplea un lenguaje apropiado, mejorar la equidad y la inclusión. La interacción entre el líder y el subordinado debe darse en un contexto de empatía y confianza. El trabajador debe reconocer que labora en un lugar que motiva su desempeño laboral. Esta manifestación es el referente de un buen ambiente de trabajo (Alan, et al., 2023; Chantarat, et al., 2023; Hollinger, et al., 2021)

La importancia del desarrollo del talento humano en el mundo se genera porque el éxito de toda empresa lo consiguen las personas, en consecuencia, realizar la inversión en ellas conducirá a cumplir los logros esperados. Por lo que la supervivencia de las empresas en la actualidad depende del cambio del ambiente de negocios, en tanto, deben existir mayores precisiones de los objetivos y metas que quiere alcanzar la organización a partir de la misión y la visión que inscriban con sus trabajadores para lograr sentido de pertenencia; adecuada responsabilidad de los trabajadores, lo que se logra con un buen trabajo en equipo.

Desde estas manifestaciones se sintetiza el **problema de investigación**: Inadecuado clima laboral en la Agencia Mi Banco de Chiclayo-matriz, limita la satisfacción en el trabajo de los colaboradores. Las causas serían:

- Insuficiente concepción metodológica del proceso de formación del clima laboral que fundamentan el proceso organizacional.
- Deficiente fundamentación teórica con respecto a mejorar la productividad del trabajo
- Escasa connotación praxiológica de la formación del clima laboral en los colaboradores.

En la actualidad, en el mundo laboral se percibe con énfasis el abordaje de aspectos internos que repercutan en la conducta de los trabajadores. En este contexto, gestionar el talento humano resulta crucial debido a que su ejecución estaría directamente relacionada con el tema de la estabilidad laboral y en general por las leyes laborales.

En mi Banco, recursos humanos se enfoca en generar un adecuado clima laboral, aplicando como estrategias la competencia y baile en equipo entre sus agencias, así como el almuerzo institucional por aniversario que permite la integración de sus colaboradores; pese a ello, el clima laboral no ha producido los resultados esperados, teniendo en cuenta que existen casos de despidos a los trabajadores por malas gestiones, acciones que han afectado gravemente el clima laboral dentro de la agencia, en ese sentido, a través de la presente

investigación se propone elaborar una estrategia emocional para mejorar el clima laboral de los trabajadores de Mi Banco Agencia matriz, la misma que también aportará al logro de las metas trazadas por los empleadores.

Sin embargo, en la agencia Mi Banco se observan aun insuficiencias que se corroboran con la aplicación de técnicas empíricas de observación, identificándose las siguientes manifestaciones:

- Inadecuado clima laboral en ocasiones
- Despedidos de trabajadores por incorrecta gestión administrativa.
- Deficiente desarrollo de competencias de liderazgo y de preparación del talento humano.
- Pobre trabajo en equipo

## **1.2. Trabajos previos**

Cantarelli, et al (2023) en el estudio cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores respecto al clima laboral, aplicando una encuesta a 73,441 empleados, se llegó a la conclusión que las autoridades desempeñan un papel crucial para ejecutar estrategias que les permita gestionar adecuadamente el talento humano. Estar informados es necesario para lograr el objetivo empresarial como equipo.

Por su parte Ejigu, et al (2023) en el estudio cuyo objetivo fue analizar la motivación la motivación y satisfacción de los trabajadores. Se ejecutó una investigación mixta aplicando un cuestionario que permitió analizar la motivación y satisfacción con preguntas únicas, aplicando la escala de Likert. Se concluyó que la satisfacción laboral fue baja debido a factores como los salarios, limitadas oportunidades, lo que desmotiva, creando insatisfacción.

Yang & Hu (2023) en su investigación cuyo objetivo fue analizar el proceso de movilidad laboral de los trabajadores y como esto repercute en la sostenibilidad de las empresas. Se aplicó una encuesta a 1348 empleados en China. Los resultados indican que existe un efecto positivo en la frecuencia de la movilidad en la satisfacción laboral a corto plazo, pero no a largo plazo

Según Hammond, et al., (2023) en el estudio que tuvo por finalidad evaluar cómo influye la calidad de vida laboral en la satisfacción laboral entre los trabajadores de una planta de procesamiento de gas. Ejecutando una investigación analítica descriptiva y

evaluando a 200 funcionarios, se llegó a la conclusión que hay un vínculo positivo entre la satisfacción de los empleados y el equilibrio con su vida tanto personal como laboral, permitiéndole su desarrollo y bienestar.

Por su parte Song, et al., (2023) en su estudio que tuvo como objetivo analizar el contexto del trabajo emocional entre los médicos de aldea y su agotamiento laboral en la pandemia. Se utilizó una encuesta para recoger datos, llegando a la conclusión que se debe mejorar la capacitación en trabajo emocional para que los trabajadores ejecuten de forma positiva sus labores y puedan lograr un equilibrio frente a su agotamiento.

De Ruijter, et al., (2023) en su estudio que tuvo por finalidad evaluar las relaciones entre la satisfacción laboral y los rasgos de personalidad vinculados con el control cognitivo, se llegó a la conclusión que la baja satisfacción puede conducir a generar descuentos debido a la lentitud del trabajo. Un comportamiento con más actitud conlleva a tomar riesgos que generar un impacto positivo en la satisfacción laboral.

Cortes, et al., (2022) en la investigación que tuvo por finalidad conocer el rol de los recursos personales y su repercusión en el trabajo, llegando a la conclusión que el esfuerzo en el centro laboral se vincula con la salud mental, mientras que los cuadros de estrés se relacionan con problemas psicológicos y bajo esfuerzo en el trabajo.

Por su parte Chen, et al., (2022) en su estudio que tuvo por finalidad conocer el impacto laboral en el estado inseguro de los mineros. Se aplicó encuesta a trabajadores de mina, realizando un análisis de regresión, lo que dio como resultado que la satisfacción laboral cumple una función de balance entre la carga de trabajo y el estado inseguro de los mineros. Hay una mayor satisfacción laboral en la medida que hay menos recarga de trabajo

Soesanto, et al., (2022) en la investigación que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de un establecimiento de salud, empleando un diseño descriptivo cuantitativo, se llegó a la conclusión que la satisfacción laboral es buena, pero requiere optimización lo que se refleja en la responsabilidad, logro y reconocimiento del desempeño. Mientras que según Heydari, et al., (2022) en el estudio que tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral de los empleados y terapeutas de los centros de voluntariado en 9 provincias de Iran, se obtuvo como resultado que el 50% de los empleados tienen una alta satisfacción laboral, lo que no dependía ni del puesto ni del lugar de trabajo.

Lundqvist, et al., (2022) en el estudio cuya finalidad fue evaluar el ambiente de labores como moderador de eficacia de liderazgo en beneficio de los empleados, aplicando

encuesta a 364 trabajadores, se llegó como resultados que los empleados que laboran en su ambiente habitual consideran tener más equipo de trabajo. El liderazgo se vincula con el bienestar. Se concluyó que existen escasas diferencias entre empleados que laboran en casa o en un lugar de aislamiento por la pandemia

Azmi, et al., (2022) en el estudio que analiza la insatisfacción laboral entre los trabajadores de salud en las clínicas de Malasia, se concluyó que la insatisfacción es del 35.7%, lo que responde a la edad y su desempeño, siendo necesario realizar su calificación de desempeño anualmente

Padmanabhanunni & Pretorius (2022) en el estudio cuya finalidad fue examinar la satisfacción de los profesores en relación con el estrés, realizando una encuesta a maestros, se concluyó que el aumento de la satisfacción responde a la disminución de niveles de depresión y ansiedad. Su satisfacción es un factor protector crítico para los docentes. Por su parte Vinh, et al., (2022) en el estudio que tuvo por finalidad analizar el vínculo entre el liderazgo de transformación, la satisfacción y la motivación de los empleados, aplicando 207 encuestas, se concluyó que el liderazgo de apoyo tiene un efecto positivo directo en la motivación de los empleados.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. La inteligencia**

Se describe como la entidad del cerebro que es determinada por herencia, lo que ha sido sostenido por científicos, la sociedad y la política. Constituye el estado de equilibrio entre el aspecto cognoscitivo y los intercambios que se generan por el organismo y el ambiente. (Gómez, 2010; Gonzáles, 2003).

La inteligencia se caracteriza por la capacidad de afrontar los problemas, de razonar y adaptarse a los cambios, todas las personas y animales tienen inteligencia (Ardila, 2011)

El personal que la sociedad y que las empresas e instituciones requieren es emocionalmente estable, ecuánime, coherente entre lo que dice y hace, con actitud positiva, con liderazgo, con un desarrollo de habilidades blandas que permitan su buen desenvolvimiento y que generen un adecuado clima laboral que permita el logro de los objetivos propuestos o la productividad o rentabilidad de la empresa.

También, Goleman (1998) ha dejado sentado que la inteligencia emocional es crucial es el desenvolvimiento de la persona puesto que a mejor energía y positivismo mejores resultados y productividad en el ámbito laboral. Además, desarrollar una adecuada inteligencia emocional nos vuelca en la innovación y creatividad, por ello un trabajador feliz rendirá mejor que uno que se encuentra enojado, preocupado, fastidiado, emociones que restan en el desempeño de su trabajo.

### **1.3.2. La inteligencia emocional**

Desde hace décadas ha sido difundida por Goleman, sus efectos en el campo laboral priorizan las evaluaciones de relaciones intra e interpersonal para poder mejorar la productividad. Educar emocionalmente es vital en el ámbito educativo, lo que desarrolla habilidades para su desenvolvimiento en sociedad. La educación emocional debe considerar el desarrollo integral de la personalidad como requisito base para la felicidad (Zambrano, 2011; García, 2012).

Está definida como aquella capacidad que tenemos o que se puede desarrollar con la finalidad de enfrentar una determinada situación, de cómo resolver un determinado conflicto y de cómo percibir y atender las necesidades de uno mismo y del tercero. Capacidad para reconocer las emociones y de integrarse en un grupo. Contiene un conjunto de factores y comprende un conjunto de estrategias y herramientas que nos permitirá crecer como persona y en todos los ámbitos de la vida.

La relevancia de considerar el desarrollo de la inteligencia emocional a nivel educativo propone un cambio de política educativa, que permita la construcción integral de la persona, más que del conocimiento mismo, considerando que los conceptos de las diferentes materias se van formando a lo largo de la vida escolar, pero que la misma vida ha permitido declarar que más importante y relevante es el desarrollo de la inteligencia emocional. Las clases de historia y matemática nos han servido en nuestra formación, pero el desarrollo de habilidades y estrategias para conocernos, conocer a los demás y soportar y salir airoso de situaciones adversas resulta tomar otro nivel dentro del aspecto educativo, que todos debemos considerar.

La inteligencia emocional se toma como una realidad universalmente válida que trae consigo una consecuencia medible en un determinado espacio, por ello, en una investigación se podría medir el nivel de inteligencia emocional aplicando los test respectivos, con la

finalidad de conocer los componentes que la integran y cuáles serían los rubros sobre los cuáles se podrían trabajar.

Trigoso (2013) ha señalado que la Inteligencia Emocional, despierta un interés educativo para lograr el desarrollo socioemocional. En ese sentido, se considera necesario establecer canales que permitan plasmar acciones concretas para su formación y consolidación.

Mayer, et al. (2004) precisan que, la inteligencia emocional está en constante cambio, pero mantiene la concepción de una inteligencia práctica y personal que comprende razonar sobre las emociones (Trigoso, 2013)

Una persona emocionalmente inteligente puede sobresalir mucho más que otra que solo es inteligente, ya que el rol de las emociones plantea una brecha que permitirá a la primera avanzar a pasos agigantados ya que conoce sus estados de ánimos y al conocer el de los demás sabrá cómo adaptarse a sus necesidades y manejar una circunstancia especial.

En ese sentido Mayer, et al. (2011) precisaron que lo racional y emocional se vinculan. Así como las emociones influyen en los pensamientos, nuestros procesos cognitivos van a influir en los estados emocionales (Valera, 2016) Esta tesis es relevante para nuestra investigación en el sentido que considera los aspectos de la inteligencia emocional como parte de los aspectos relacionales, estableciendo la necesidad de la expresión de las emociones dentro de los parámetros de inter relación personal.

Ya se ha logrado definir y entender ampliamente que la inteligencia emocional está directamente relacionada con la capacidad de conocerse uno mismo, conocer las emociones en los demás y desarrollar sensibilidad hasta cierto punto por la otra persona, de tal manera que cuando se presente una situación donde se revelen las emociones se pueda manejar adecuadamente la circunstancias.

De ahí que en un momento de ira o enojo se pierde el control de las cosas y es el peor momento para la toma de las decisiones. Desarrollando la inteligencia emocional haremos trabajar a nuestro cerebro pensante antes que a nuestro cerebro emocional y podremos tener varias estrategias para resolver una situación que nos ponga a prueba en cuanto a nuestro temperamento, a nuestras formas de reaccionar y de ver las cosas, por ello en el argot peruano se comenta que con la cabeza caliente no se debe tomar decisiones, ya que estas serían más emocionales que racionales y generalmente, tomar una decisión en estas circunstancias nos empuja a tomar una decisión equivocada.

### **1.3.3. Clima laboral**

Percepciones del ambiente, de la toma de decisiones, de las relaciones interpersonales y que muestran la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización (Domínguez, et al., 2013; (Williams, 2013)

El clima laboral si bien engloba el desarrollo de un determinado comportamiento, no es el mismo en las organizaciones, ni en mismo en los individuos, puesto que en algunos centros de trabajo se registra un adecuado clima laboral y en otros será necesaria algún tipo de intervención para mejorarlo.

Es necesario que mezclar el desarrollo intelectual con la eficacia en el trabajo y el manejo de las emociones. De tal manera que exista un equilibrio que le permita a la persona ejercer con respeto su trabajo y entender los límites que existen entre un ser humano y otro. Si aprendemos básicamente a respetar los espacios y reconocer nuestras emociones y la de los demás no tendremos la necesidad de llegar a los altercados y seremos capaces de brindar mejor solución a los problemas que se presenten.

Las reglas que se establecen muchas veces quedan planteadas en reglamentos disciplinarios que precisan las faltas en las cuales no deberían incurrir, caso contrario podrían ser sancionados. Asimismo, se precisan las funciones, responsabilidades y sus límites, esto en su conjunto debe ser debidamente analizado por el empresario, porque si bien puede servir para obtener resultados, puede también ser contraproducente y generar la insatisfacción y el inadecuado clima laboral entre los colaboradores.

Experiencias exitosas han demostrado que el adecuado clima laboral puede despertar mejor la creatividad e innovación del trabajador, tal es así, que la empresa Google, es la que lidera el mejor clima laboral. Claro está que el escenario que se brinda puede resultar una utopía, sin embargo, se podría empezar por los colores de las oficinas, muchas veces nos encontramos en ambientes fríos, con colores pálidos que en vez de motivar hasta nos adormecen, preocuparnos poco a poco por necesidades que aunque parecen pequeñas, puede sumar a la mejora de la satisfacción laboral, ya que si presento un adecuado ambiente de trabajo, esto contribuirá a que el empleado se sienta bien y se motive a desarrollar un mejor lugar de trabajo.

Google, tiene el mejor clima laboral y ello se debe a que ha considerado dentro de sus estrategias buenos sueldos, entretenimiento, relajación, flexibilidad, crecimiento profesional y personal. Teniendo en cuenta que, si bien existe mucha libertad para el ejercicio

de sus funciones, no se llega al libertinaje puesto que trabaja con plazos para cumplir con las metas propuestas (Equihua, 2017)

Esa es justamente la idea del desarrollo de un adecuado clima laboral, donde a veces se establecen reglas de sanciones y se empieza el día presionando al personal con los plazos y las múltiples tareas, sin poder respetar su espacio y brindarles el tiempo necesario para cumplir con dichos requerimientos es la mejor decisión que podemos tomar en un contexto donde el estrés se ha vuelto el pan de cada día y es el que origina o trae consigo a las enfermedades.

El personal estresado no se desempeñará adecuadamente, por ello, los empleadores deben cambiar de estrategias y motivar al grupo humano a sentirse a gusto, a manifestarse, a relajarse, brindándole un clima adecuado para el desarrollo de su creatividad el bien de la institución.

El clima laboral manifiesta ciertas características tales como:

- Variable, puesto que el clima laboral con que se cuenta en un determinado período no es de tipo permanente, sino que este puede ser variado o modificado de acuerdo a las estrategias que se empleen.
- Influyente: El cual recae directamente sobre los trabajadores y repercute en sus acciones, estrategias, actividades para el logro de los objetivos propuestos por la empresa.
- Relevante: requiere de un especial cuidado y tratamiento ya que influirá en los trabajadores y puede hacerlo de manera positiva o negativa, por ello, los funcionarios o empleadores deben dedicar un adecuado tiempo para su mejora continua.
- Medible: Se muestra y puede ser objeto de medición por diversos instrumentos, datos que son de mucha importancia para poder compararlo con la rentabilidad o producción de los trabajadores.

### **Acciones para mejorar**

Existen diferentes acciones que se pueden plantear para mejorar el clima laboral y eso dependerá del tipo de organización en la que nos encontramos, del número de trabajadores con los que contamos y de cómo se encuentra el clima laboral en el momento en que se aplicarán dichas estrategias. Así tenemos, que podríamos plantear las siguientes:

- Crea un ambiente de confianza entre empleador y sus colaboradores. - Se debe lograr romper el hielo y crear un ambiente de confianza donde seamos exista una cierta familiaridad entre el empleador y el colaborador, sin llegar al abuso de confianza, ni excesos para poder justificar inasistencias o incumplimiento. Las reglas deben estar claras, pero se debe generar el espacio para que exista la apertura de poder escuchar críticas y recomendaciones de mejora.
- Haz con que los empleados se sientan escuchados. Cuando se generen reuniones con los colaboradores escúchalos y toma alguna de sus ideas para mejorar la empresa, eso les permitirá sentir que su aporte es valioso y promoverá la creatividad entre ellos, haciendo que piensen como el empleador y cuida la empresa como si fuera suya.
- Potencia la formación. Incentiva a la capacitación permanente de los trabajadores. Sería muy útil y necesario destinar un presupuesto para la capacitación de los trabajadores y desarrollar un curso para mejorar sus habilidades. No está demás que en las reuniones se refuerce la necesidad de estar capacitados de manera constante.
- Fomenta la competición sana. Generar concursos internos para fomentar la competencia sana sería muy importante porque motivará al personal al trabajo en equipo, a la creatividad y al relajamiento. En tal sentido, cuando existen altos niveles de estrés, se podría generar una actividad de confraternidad donde se plantee la competencia y la conformación de equipos. Para los que no podrían realizar esto, se podría plantear solo el tema de ambientación del espacio de trabajo, creando un ambiente más cálido y original por parte de cada uno de los trabajadores.
- Implementa o acoge proyectos de responsabilidad social. Las empresas actualmente deben comprometerse con su sociedad a través de proyectos que permitan hacer responsabilidad social, teniendo en cuenta que muchas de ellas contaminan el ambiente y en general toda empresa genera basura, en tal sentido debe preocuparse por contrarrestar la contaminación al ambiente generando proyectos que permitan apoyar y retribuir al ambiente, ya sea reciclando o capacitando y dándole importancia al cuidado del medio ambiente

## **Estrategia emocional para la mejora del clima laboral**

A este término, se le relaciona mucho con la palabra planeación, evaluación, gestión, diagnóstico, estrategia, gestor, en ese sentido, aplicar dicha terminología para establecer un medio que me permita alcanzar algo propuesto, así, se describe a la estrategia como aquella forma en la que la empresa llega a sus clientes o cumple con las metas propuestas (Fernández, 2012)

Vemos entonces que algunos autores orientan la estrategia solo al ámbito empresarial, sin embargo, tomando la misma definición descrita, podemos asumir que la estrategia puede ser empleada en cualquier ámbito siguiendo con la línea del conjunto de recursos o actividades que se van a desplegar o desarrollar para poder obtener un determinado resultado.

Empezaremos señalando que una emoción podría ser considerada como una estrategia, debido a que, si no están presentes, no se concreta una decisión (Molina, 2012)

Saber canalizar nuestras emociones y cómo reaccionar emocionalmente resulta ser una estrategia para gestionar sabiamente nuestros conflictos y relacionarlos positivamente con nuestros valores. Plantear las emociones como una estrategia permitirá trabajar sobre las mismas, reconociendo, sintiendo y mostrando lo mejor de nosotros.

Un poco de filosofía de vida, no vendría mal en este momento, puesto que pensar con la inteligencia emocional podría ser el camino perfecto para desarrollar una vida feliz, aprovechando al máximo las oportunidades y reorientando los momentos adversos o de dificultad para enfrentarlo de mejor manera.

Dentro de la estrategia emocional se desarrollan habilidades prácticas emocionales que se desprenden de la inteligencia emocional, las mismas que se pueden desarrollar en dos áreas. Tanto la inteligencia intrapersonal (refleja el conocimiento hacia uno mismo, con la finalidad de aportar al manejo de nuestras emociones) como la inteligencia interpersonal (que permite una mejor relación con la sociedad en general, con el amigo, con el hermano, de tal manera que sepamos cómo reaccionar ante las emociones de los demás)

### **1.3.4. Satisfacción Laboral**

El grado de bienestar que genera una determinada actividad, bien o servicio. El valor sentimental con que se recibe algo y como llega a cubrir nuestras expectativas. Así tenemos que, para conocer percepción se formulan preguntas que permiten recoger información. Saber la satisfacción del personal es muy importante, pese a ellos, siguen siendo necesarios

los estudios sobre el tema, debido a que los aportes han sido poco significativos (Caballero, 2002)

El trabajo que se realiza en una empresa además de cumplir con ciertas tareas, también permite la interacción, cumplir con las disposiciones y lograr el desempeño esperado, la evaluación del empleado en cuanto a su satisfacción es compleja (Hannoun, 2011).

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

1. **Dedicación al trabajo**, que viene a ser tiempo que uno le brinda al desempeño de sus funciones, a la entrega que se realiza para conseguir un objetivo o meta establecida. A la energía que uno irradia en el trabajo, a la preocupación que nos puede causar el mismo y al interés permanente que se tiene por cumplir con este compromiso asumido. Los trabajadores que dedican tiempo al desempeño efectivo de sus funciones creen en la ética profesional, correspondiente al beneficio económico que perciben por su trabajo.
2. **Compromiso organizacional**, está relacionado con la lealtad del trabajador y el grado de identificación con su institución. Así podemos ver que ante un requerimiento se hace hasta lo imposible por hacer y en el menor tiempo posible, comprometiendo a más personas y buscando las salidas para lograrlo. Una persona que no está comprometida con su institución busca peros y encuentra una barrera en todo y de no ser su competencia, simplemente señala que no es su función y no realiza lo que se le pide, no muestra iniciativa ni ganas de aportar al trabajo en equipo.
3. **Estados de ánimo en el trabajo**, los sentimientos suelen ser muy dinámicos, ya que estos pueden cambiar de un día para otro, de un instante a otro y eso dependerá de factores tanto internos como externos. La actitud es muy importante en el desarrollo de nuestras funciones. El empleado entusiasta es aquel que muestra siempre una actitud positiva frente al trabajo y pese a todo siempre está dispuesto a dar más por su empresa, ello trae consigo asistencia frecuente al puesto de labores, mayor producción y creatividad.

#### **1.3.4.1. Causas de la Satisfacción laboral**

Cuando se hace referencia a la satisfacción en el puesto de trabajo, se vincula necesariamente el tema económico, puesto que si se sienten bien remunerados tenemos una motivación directa para trabajar por el objetivo, sin embargo, también existen otros factores, puesto que muchas veces te puedes sentir bien remunerado, pero el clima laboral no es el apropiado para el desempeño de sus funciones, en consecuencia, no se logra la satisfacción en el trabajo.

#### **1.4. Formulación del Problema**

Inadecuado clima laboral en la Agencia Mi Banco de Chiclayo-matriz, limita la satisfacción en el trabajo de los colaboradores.

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

El **aporte práctico** se basa en una estrategia emocional para la mejora del clima laboral el mismo que describe un conjunto de acciones que se podrían desarrollar con la finalidad de desarrollar la inteligencia emocional y mejorar el clima laboral.

La **significación práctica** está referida a la transformación que se observa satisfacción en el trabajo de los colaboradores una vez aplicada la estrategia emocional, mejorándose el clima laboral.

La **novedad de la investigación** es que la propuesta podría ser aplicada a todas las organizaciones sin diferencia puesto que establece un conjunto de acciones que permitirá la apertura entre los colaboradores y desarrollar en cada uno de ellos estrategias para lidiar con el estrés, así como la posibilidad de identificar alertas entre ellos mismo para poder ser atendidos en su oportunidad evitando la comisión de faltas, sanciones y hasta despidos por el incumplimiento de las expectativas y de las metas trazadas por la empresa.

#### **1.6. Hipótesis**

Si se elabora una estrategia emocional de clima laboral en Mibanco, agencia Chiclayo-Matriz, que tenga en cuenta la relación entre las políticas de recursos humanos y la productividad del trabajo, entonces se contribuye a la mejora de la satisfacción en el trabajo de los colaboradores.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Elaborar una estrategia emocional de clima laboral para mejorar la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.

### **1.7.2. Objetivo Específico**

- Fundamentar teóricamente el proceso de formación del clima laboral y su gestión.
- Determinar las tendencias históricas del proceso del clima laboral y su gestión.
- Caracterizar mediante diagnóstico la situación actual de la gestión del proceso de formación del clima laboral en los colaboradores de MiBanco, Agencia Chiclayo en el período de 2017.
- Elaborar una estrategia emocional de clima laboral.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo

Descriptivo- Propositivo. En planteamiento del problema se empleó un diseño descriptivo simple: donde se busca información con respecto al desarrollo del clima laboral en la entidad bancaria mi banco el cual me sirvió para describir las características de la inteligencia emocional en dicha institución.

En la justificación se empleó diseño analítico, llegando a concluir el por qué y para qué de una estrategia emocional y cómo ayudó a mejorar el clima laboral de los trabajadores de mi banco.

En los antecedentes, el marco teórico y marco conceptual se tomó información de documentos como tesis, revistas, libros entre otros. El diseño de investigación del tipo descriptiva – propositiva.

#### 2.1.2 Diseño

- Pre- experimental. Probabilístico, empleando como **métodos y técnicas**:
  - Histórico-lógico, para sustentar el proceso de formación del clima laboral y su gestión; así como describir la evolución del proceso de formación del clima laboral y su gestión.
  - Análisis-síntesis en la investigación del proceso de formación del clima laboral y su gestión, transitando por toda la lógica de investigación desarrollada.
  - Hipotético-deductivo, en toda la investigación, en la formulación de la hipótesis.
  - Sistémico Estructural Funcional, que permitió generar estrategia que se propone como aporte práctico.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

La población al 2017 estuvo conformada por los colaboradores de Mi Banco Agencia matriz. Se realiza estudio descriptivo-propositivo no concluyente, aplicando un pre-experimento, con una muestra pirobalística intencional a conveniencia del investigador.

La muestra estuvo conformada por 32 colaboradores de Mi Banco Agencia Matriz, teniendo como criterios de inclusión colaboradores con más de un año de servicio y con disponibilidad de tiempo para poder completar el instrumento.

### 2.3. Variables, Operacionalización.

- Variable independiente: Estrategia emocional para la mejora del clima laboral
- Variable dependiente: - Satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL
<b>Estrategia emocional para la mejora del clima laboral</b>	<p><b>Definición conceptual:</b> Conjunto de acciones y estrategias para la mejora del clima laboral en la organización, que inciden en desarrollar la inteligencia emocional de los trabajadores, generando bienestar personal y mejor rendimiento laboral.</p> <p><b>Definición operacional:</b> La estrategia emocional se desarrollará tomando en cuenta las condiciones personales de los individuos que trabajan en la organización y sus necesidades; así como su percepción del clima laboral de su empresa. Para poder conocerlos y determinar las estrategias a aplicar, se analizaron 07 dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Edad</li> <li>2. Género</li> <li>3. Carrera Profesional</li> <li>4. Antigüedad en el trabajo</li> <li>5. Estado Civil</li> <li>6. Carga familiar</li> <li>7. Percepción del clima laboral</li> </ol>
<b>Satisfacción laboral</b>	<p><b>Definición conceptual:</b> La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. El clima laboral influye o determina el grado de satisfacción laboral, y esta a su vez incide sobre la productividad del trabajador y el beneficio general de la empresa.</p> <p><b>Definición operacional:</b> El grado de satisfacción se conocerá con la suma de percepciones de los individuos que trabajan en la organización, bajo un cuestionario que analiza 09 dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajo en equipo</li> <li>2. Ambiente de Trabajo</li> <li>3. Comunicación</li> <li>4. Jornada de Trabajo</li> <li>5. Motivación</li> <li>6. Distribución de funciones</li> <li>7. Contraprestación</li> <li>8. Liderazgo</li> <li>9. Satisfacción</li> </ol>

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

- Técnicas de la estadística descriptiva para determinar medias y frecuencia de los indicadores medidos. La fiabilidad del instrumento aplicado a los expertos se evaluó mediante el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach (R. Hernández; C. Fernández y P. Baptista, 2000) y la concordancia de los expertos se estimó mediante el coeficiente W de Kendall (R. Fernández y A. Martín, 2007).
- Encuesta, observación y análisis de documentos para el diagnóstico del estado inicial del objeto y campo de la investigación y validar la estrategia propuesta.

#### **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Se realizó una Medición de Clima Laboral - Mi Banco, agencia Chiclayo matriz, para lo cual se aplicó una encuesta con 32 preguntas base cuyas respuestas determinan el nivel de clima laboral de la entidad y la escala de satisfacción que tienen los trabajadores para con su trabajo e identificación institucional. El cuestionario se aplicó a 22 trabajadores pertenecientes a la Entidad Financiera Mi banco Chiclayo –Matriz; muestra resultante de la aplicación de la fórmula publicada por Bolaños, C. (2012).

#### **2.6. Criterios éticos**

Los criterios éticos que se emplearon en la investigación fueron:

- a) **Responsabilidad:** Según Martín (2013) esta conlleva a evitar perjuicios a quienes aportan en el estudio. También incluye el fomentar la reflexión ética que permita desarrollar el potencial de la investigación científica para mejorar las condiciones de vida.
- b) **Respeto por la privacidad y la confidencialidad:** Según Florencia (2016) estos criterios son considerados principalmente en las investigaciones relacionadas con las ciencias sociales y refieren a respetar la información como a los aportantes de datos en el estudio.
- c) **Fidelidad a los resultados que son del autor:** Según Noreña et al. (2012) cuando se aporta en un estudio, las estrategias que se utilizan deben responder a la veracidad de tal forma que aseguren resultados creíbles.

- d) **Validez Científica:** Según Noreña et al. (2012) hace referencia a la interpretación adecuada de los resultados. Para ello se requiere recoger la información, analizarla e interpretarla de forma objetiva.
- e) **Honestidad con los instrumentos utilizados:** Según Hirsch (2019) comprende desarrollar el estudio con honestidad y objetividad, de tal forma que los resultados que se obtengan de los instrumentos aplicables, sean fiables.
- f) **No plagiar:** Según Spinak (2013) se hace referencia a no copiar de otras investigaciones, debido a que constituye una falta ética sujeta a sanción

## 2.7. Criterios de Rigor científico

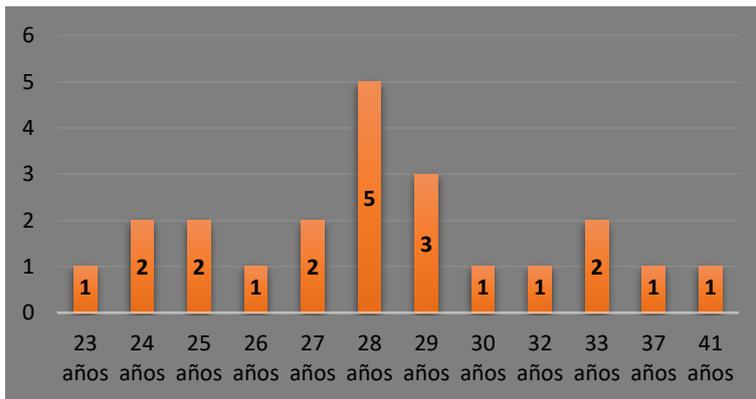
- **Confiabilidad:** Según Mejía (2005) por este criterio se brinda certeza y confianza al estudio, los instrumentos aplicados son fiables, por tal motivo, los resultados también lo son. También expresa exactitud y precisión (Corral, 2009).
- **Muestreo:** Se escogió una muestra representativa para el estudio. Este procedimiento considera individuos o elementos de una población que será sometida a análisis (Westreicher, 2021).
- **Relevancia:** Se enfoca en la pertinencia, de tal forma que si bien se acopiará bastante información, solo se deberá utilizar aquella que conlleve a sustentar la hipótesis (Rodríguez, 2020)
- **Generalización:** Es la fundamentación lógica del razonamiento humano teniendo como base la validez deductiva; aquí se considera los resultados de la investigación. Partiendo de casos individuales se reafirma una conexión entre las propiedades que trascienden hechos observados de forma individual (Sánchez et al. 2018).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados

**Figura 1**

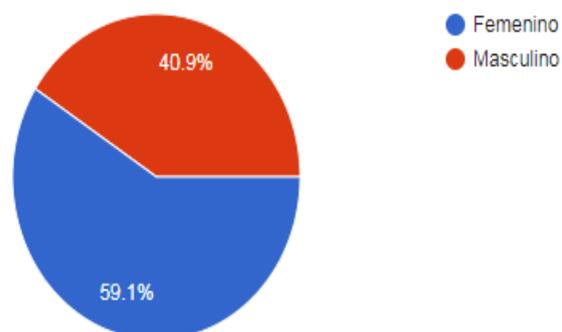
*Edad de los encuestados*



**Nota:** Esta figura representa el rango de edades de los encuestados.

**Figura 2**

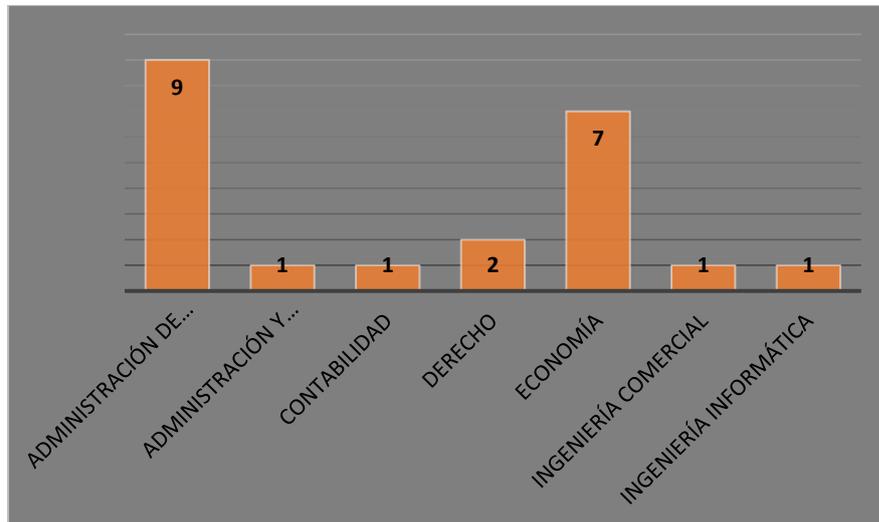
*Género*



**Nota:** Esta figura representa el género de los encuestados.

**Figura 3**

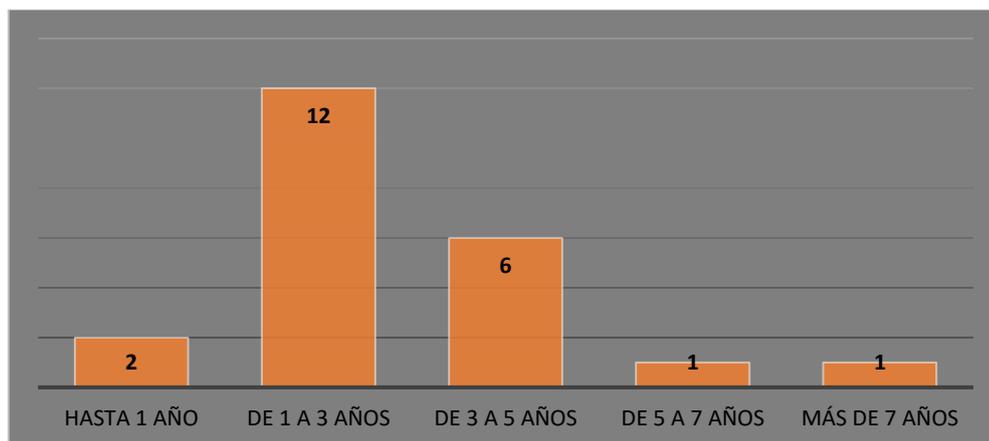
*Carrera profesional*



**Nota:** Esta figura representa las carreras profesionales de los encuestados

**Figura 4**

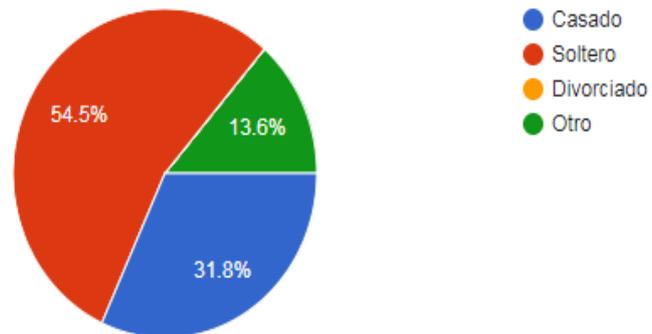
*Antigüedad en el trabajo*



**Nota:** Esta figura representa la antigüedad de los encuestados en Mi Banco

### Figura 5

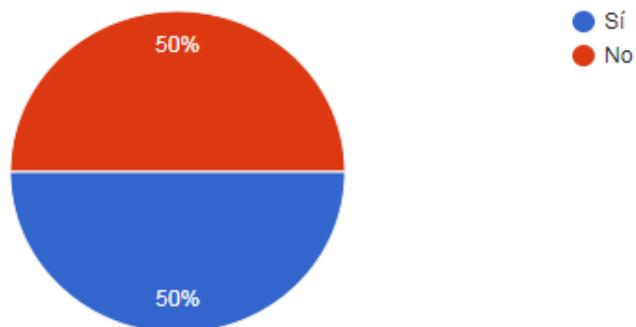
*Estado civil*



**Nota:** Esta figura representa el estado civil de los encuestados de Mi Banco

### Figura 6

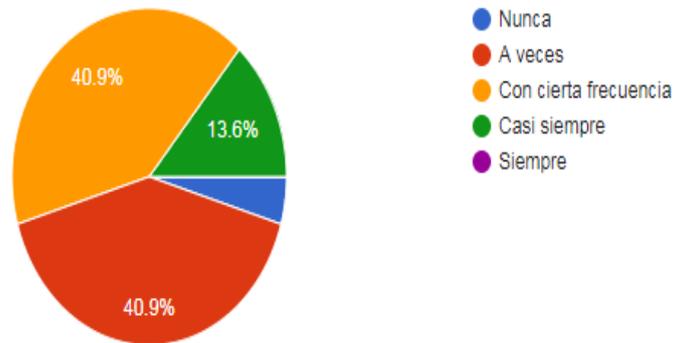
*Carga Familiar*



**Nota:** Esta figura representa la carga familiar de los encuestados de Mi Banco

### Figura 7

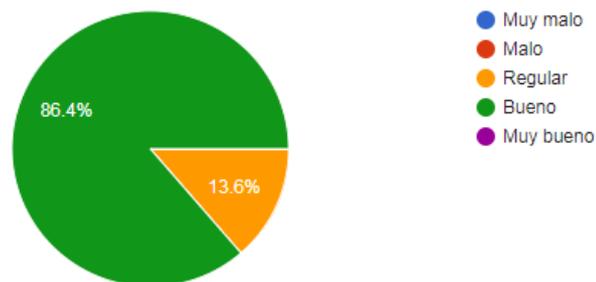
*Medición del clima laboral: En la oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo*



**Nota:** Esta figura representa la medición del clima laboral teniendo en cuenta si en la oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo. El 40.9% indicó que a veces mientras que un mismo porcentaje precisó que con cierta frecuencia

### Figura 8

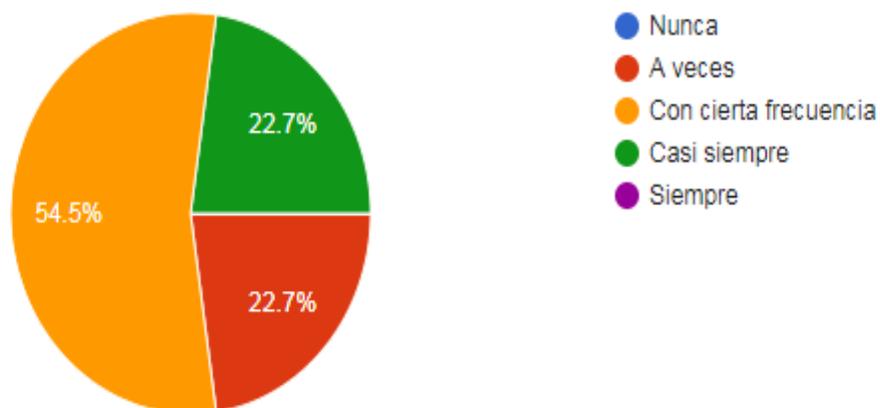
*Cómo es el ambiente de trabajo para el desempeño de mis labores*



**Nota:** Esta figura representa que el ambiente de trabajo para el desempeño de las labores de los trabajadores de mi banco es bueno según el 86.4% de los encuestados

### Figura 9

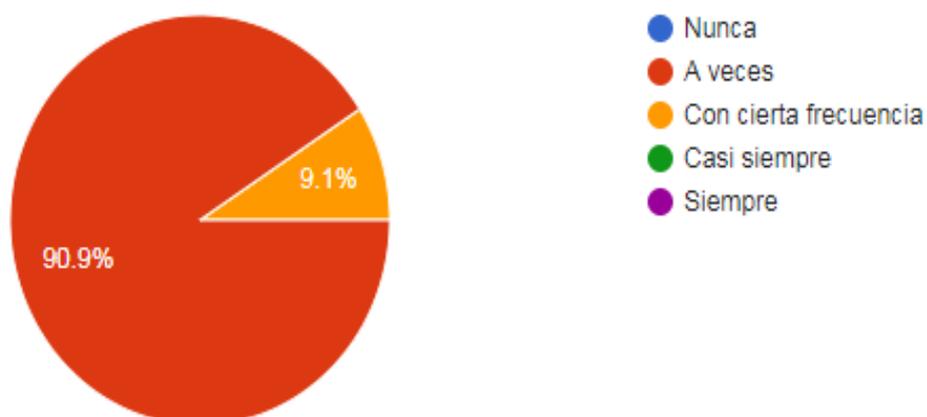
*Cómo es la comunicación dentro del grupo de trabajo*



**Nota:** Esta figura representa que la comunicación dentro del grupo de trabajo se genera con cierta frecuencia en un 54.5%

### Figura 10

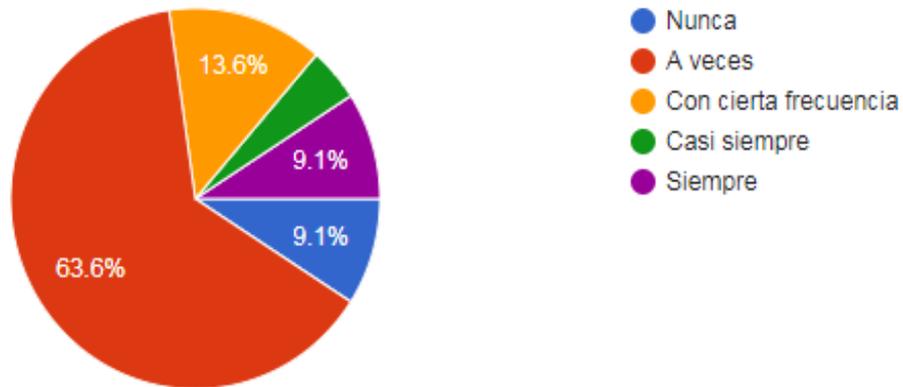
*Existe comunicación fluida entre mi región y la sede central-*



**Nota:** Esta figura representa que la comunicación fluida entre la región y la sede es a veces de acuerdo al 90.9% de los encuestados.

**Figura 11**

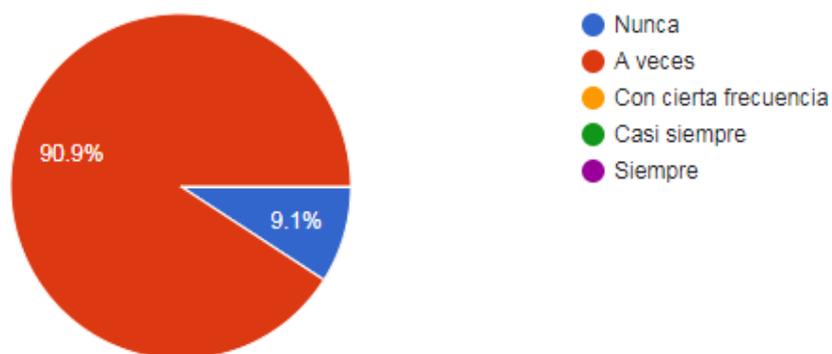
*Considera que no le alcanza el tiempo para completar el trabajo*



**Nota:** *Esta figura representa que un 63.6% de los encuestados manifiestan que a veces no les alcanza el tiempo para completar el trabajo*

**Figura 12**

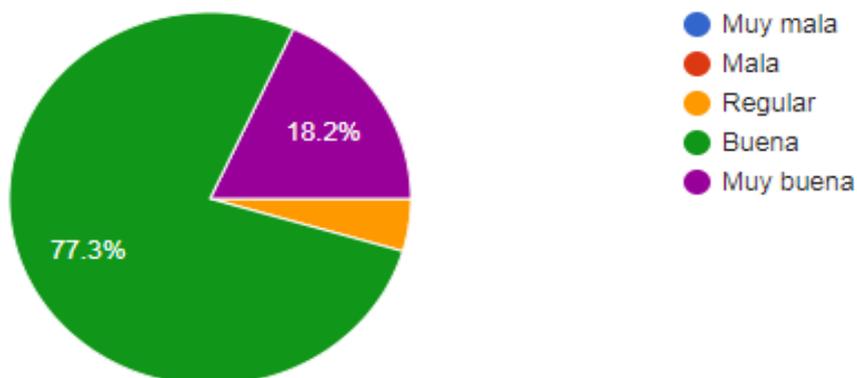
*Considera que los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal*



**Nota:** *Esta figura representa que un 90.9% de los encuestados considera que a veces los jefes en la organización se preocupan para mantener elevado el nivel de motivación del personal*

**Figura 13**

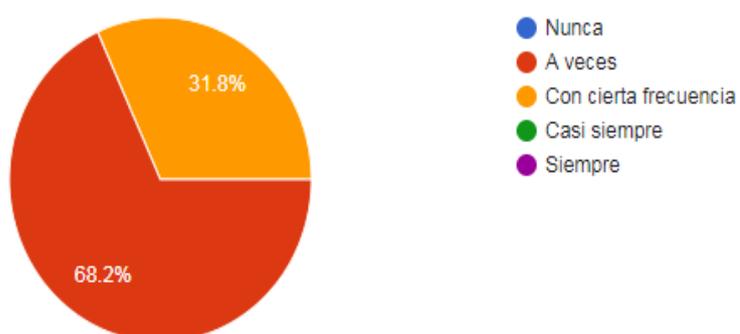
*Cómo considera la relación con los compañeros de trabajo en la organización*



**Nota:** Esta figura representa que un 77.3% de los encuestados manifiestan que la relación con sus compañeros de trabajo en la organización es buena

**Figura 14**

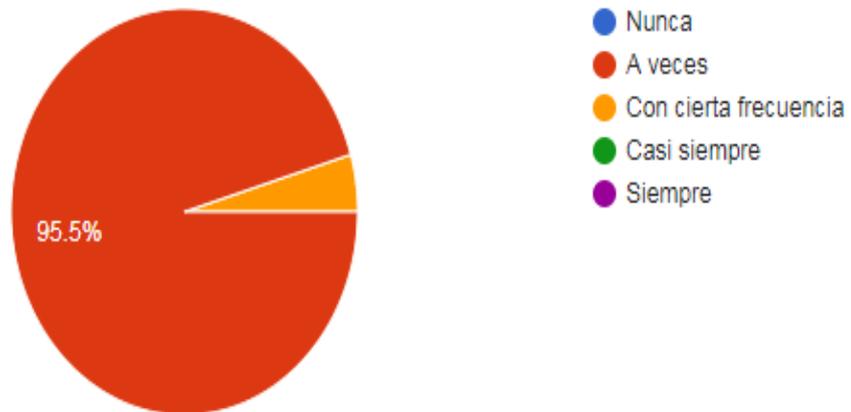
*Considera que la organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el trabajo*



**Nota:** Esta figura representa que un 68.2% de los encuestados considera que a veces la organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el trabajo

**Figura 15**

*Considera que la organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores*



**Nota:** Esta figura representa que un 95.5% de los encuestados considera que a veces la organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.

**Figura 16**

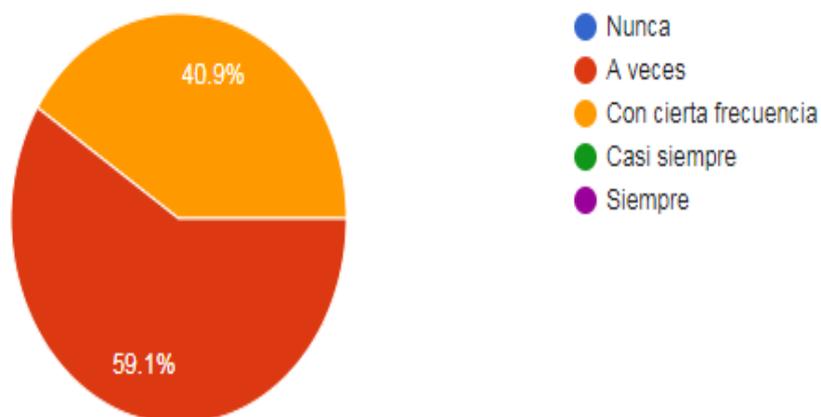
*Considera que en la organización las funciones están claramente definidas*



**Nota:** Esta figura representa que un 54.5% de los encuestados considera que en la organización las funciones están claramente definidas

### Figura 17

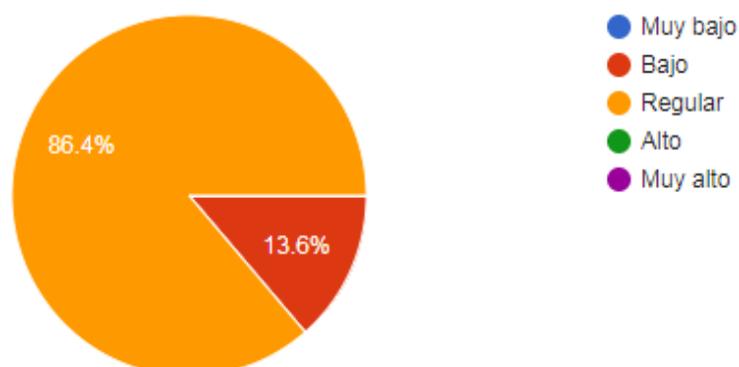
*Considera que sus remuneraciones están al nivel de los sueldos de sus colegas*



**Nota:** Esta figura representa que un 59.1% de los encuestados considera que a veces sus remuneraciones están al nivel de los sueldos de sus colegas

### Figura 18

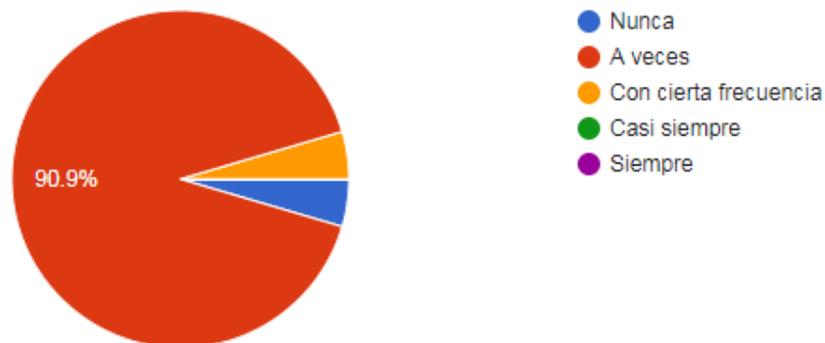
*Cómo considera que es el nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la organización*



**Nota:** Esta figura representa que un 86.4% de los encuestados considera que el nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la organización es regular

**Figura 19**

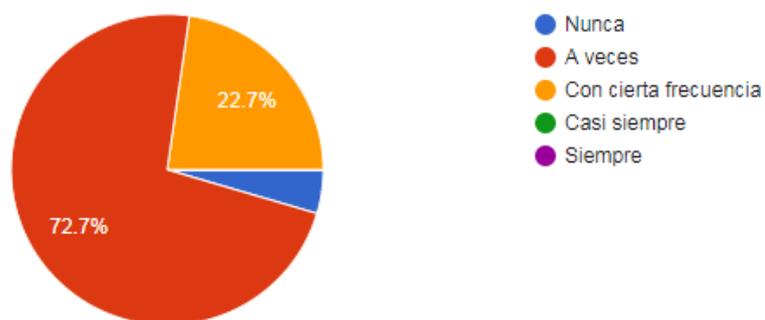
*Considera que su jefe lo apoya cuando se encuentra en dificultades*



**Nota:** Esta figura representa que un 90.9% de los encuestados considera que a veces su jefe lo apoya cuando se encuentra en dificultades

**Figura 20**

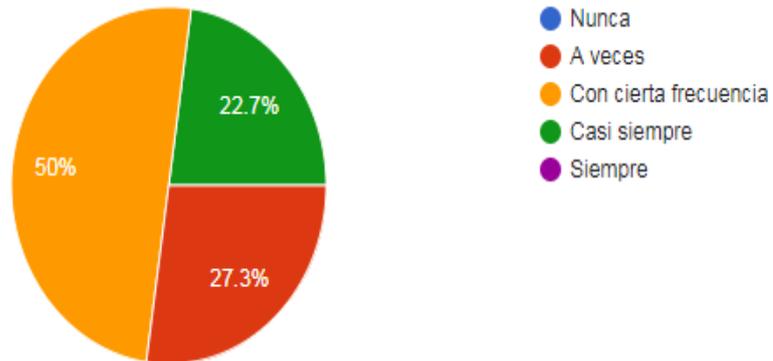
*Considera que su jefe lo respalda frente a sus superiores*



**Nota:** Esta figura representa que un 72.7% de los encuestados considera que a veces su jefe lo respalda frente a sus superiores

**Figura 21**

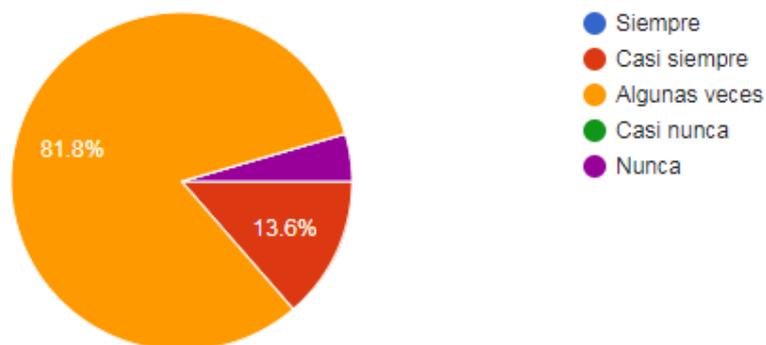
*Considera que su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades*



**Nota:** Esta figura representa que un 50% de los encuestados considera que con cierta frecuencia su jefe le da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de sus responsabilidades

**Figura 22**

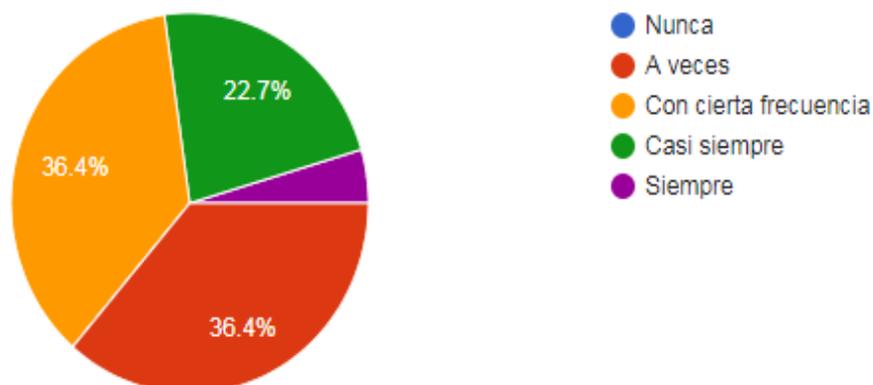
*Considera que su jefe tiene una actitud abierta respecto a los puntos de vista y escucha opiniones del equipo respecto a cómo llevar a cabo sus funciones*



**Nota:** Esta figura representa que un 81.8% de los encuestados considera que a algunas veces su jefe tiene una actitud abierta respecto a los puntos de vista y escucha opiniones del equipo respecto a cómo llevar a cabo sus funciones

**Figura 23**

*Usted participa de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza*



**Nota:** Esta figura representa que un 36.4% de los encuestados considera que con cierta frecuencia participa de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza, mientras que un 36.4% precisa que a veces.

**Figura 24**

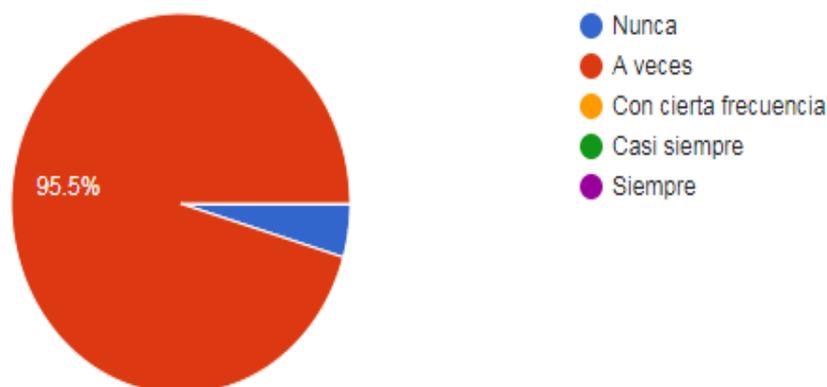
*Usted considera que su jefe le proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo*



**Nota:** Esta figura representa que un 54.5% de los encuestados considera que con cierta frecuencia considera que su jefe le proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo.

**Figura 25**

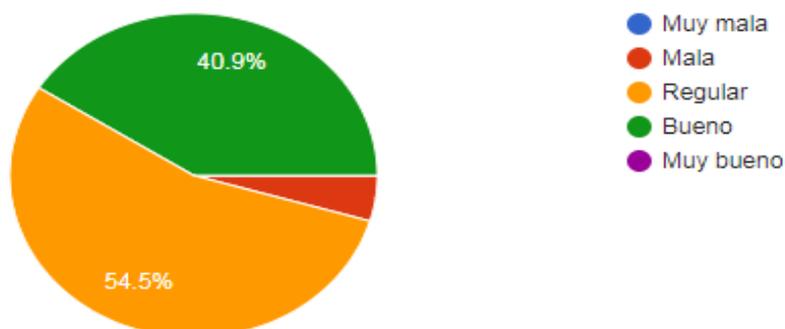
*Usted considera que su jefe le brinda la retroalimentación para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño*



**Nota:** Esta figura representa que un 95.5% de los encuestados considera que a veces considera que su jefe le brinda retroalimentación para reforzar sus puntos débiles según la evaluación de desempeño

**Figura 26**

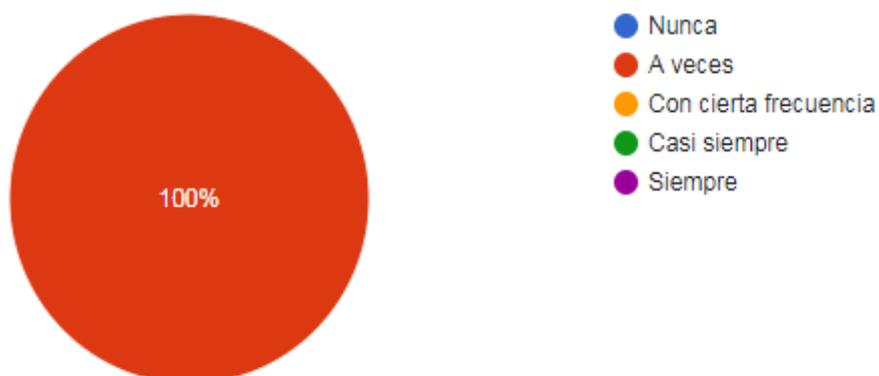
*Cual considera usted que es el nivel de recursos (materiales, equipo e infraestructura) con los que cuenta para realizar bien su trabajo*



**Nota:** Esta figura representa que un 54.5% de los encuestados considera que el nivel de recursos con los que cuenta para realizar bien su trabajo es regular

**Figura 27**

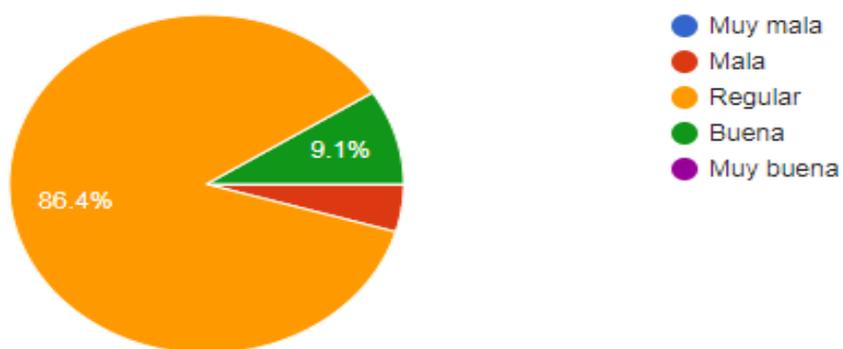
*Considera usted que los jefes reconocen y valoran su trabajo*



**Nota:** Esta figura representa que un 100% de los encuestados considera que a veces los jefes reconocen y valoran su trabajo

**Figura 28**

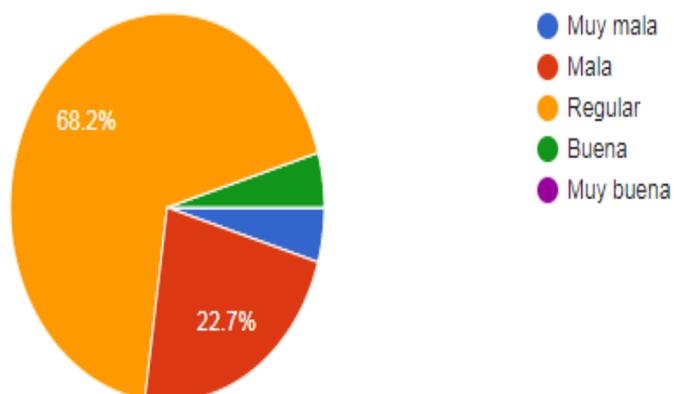
*Considera usted que su remuneración comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización está acorde con las responsabilidades de mi cargo*



**Nota:** Esta figura representa que un 86.4% de los encuestados considera que su remuneración es regular comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, conforme a las responsabilidades asignadas.

**Figura 29**

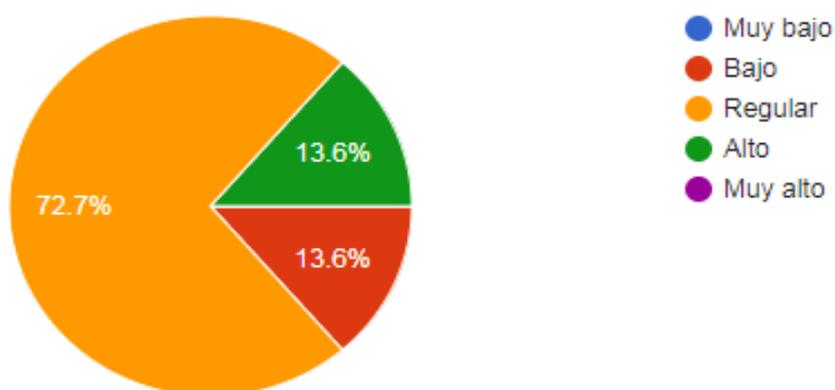
*Como considera la distribución de la carga de trabajo en su área*



**Nota:** Esta figura representa que un 68.2% de los encuestados considera que la distribución de la carga de trabajo en el área es regular

**Figura 30**

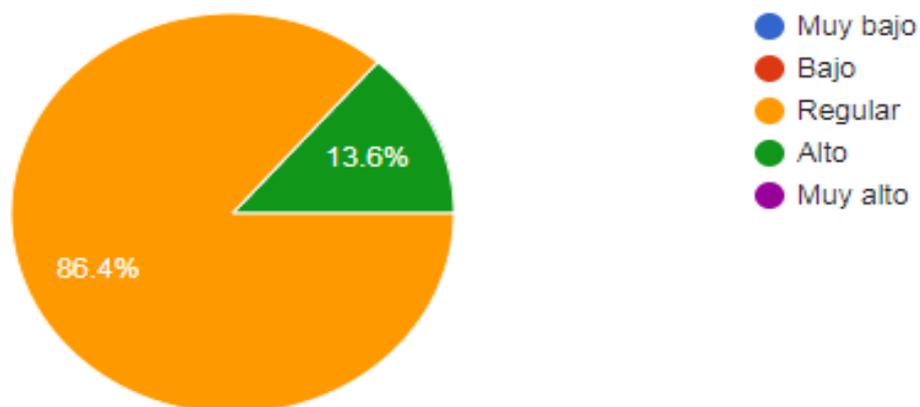
*Cuál es su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización*



**Nota:** Esta figura representa que un 72.7% de los encuestados considera que el nivel de satisfacción por pertenecer a la organización es regular

**Figura 31**

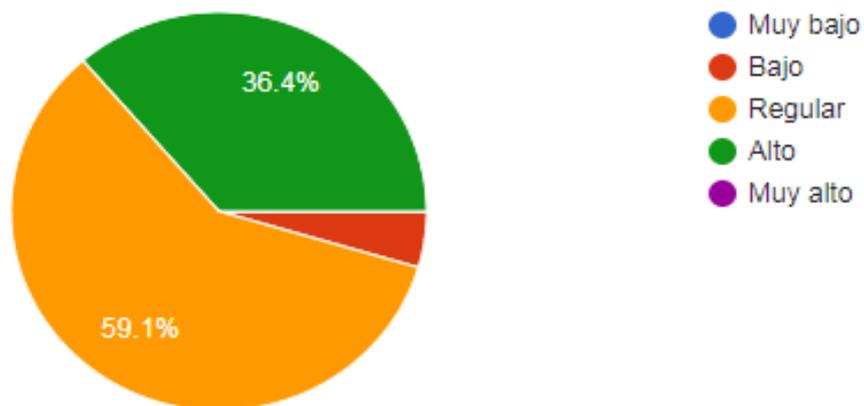
*Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización*



**Nota:** Esta figura representa que un 86.4% de los encuestados manifiesta que el nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización es regular

**Figura 32**

*Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización*



**Nota:** Esta figura representa que un 59.1% de los encuestados considera que el nivel de identificación con la organización es regular

### **3.2. Discusión de resultados**

Se logró recabar la opinión de 22 trabajadores de la Financiera Mi Banco, agencia Chiclayo matriz, para determinar el clima laboral de su centro de trabajo, así como su grado de satisfacción para con el trabajo que realizan y para con la institución, con la finalidad de verificar la existencia del problema y la validez de la hipótesis, planteando como resultado de la investigación una estrategia emocional para la mejora del clima laboral.

Se inició recabando datos generales que nos permitiera conocer el entorno personal de cada trabajador, lo cual es un factor externo que incide en su bienestar laboral.

En el gráfico N° 01 se puede verificar que las edades de los encuestados oscilan entre los 23 a los 41 años de edad, con mayor cantidad de trabajadores de 28 y 29 años de edad. Se puede apreciar que en términos generales la población laboral es bastante joven, con pensamientos y necesidades laborales contemporáneas, de crecimiento personal y profesional, así como con necesidad de reconocimiento.

Se cuenta con un 59.1% de encuestados de género femenino y 40.9% de género masculino, lo que se puede verificar en el gráfico N° 02. La similitud de porcentaje nos garantiza un equilibrio entre las opiniones que pueden derivarse de necesidades propias del género.

En referencia al gráfico N° 03 se recabó datos profesionales, consultando la carrera estudiada por nuestros informantes. Se puede evidencia que al tratarse de una entidad financiera, las carreras de mayor incidencia son las de Administración de Empresas, Contabilidad, Economía, Marketing e Ingeniería Comercial, asimismo vemos que cuentan con profesionales en Derecho e Ingeniería Informática, dada la necesidad de sus competencias profesionales generales.

Era muy importante conocer la antigüedad en el trabajo de los informantes, siendo que según el gráfico N° 04 se pudo verificar que la mayoría, superando el 50% tiene entre 1 a 3 años de permanencia en la institución, asimismo un gran porcentaje posee entre 3 a 5 años de experiencia en la entidad; siendo un tiempo favorable para evaluar el nivel de satisfacción para son su labor y para con la entidad, así como su nivel de identificación.

El gráfico N° 05 describe el estado civil de los informantes, considerando un indicador muy importante que define muchas de las necesidades laborales de los informantes, resultando que 54.5% es soltero, lo que puede deducirse dada la juventud de

nuestros informantes, solo un 31.8% es casado y un 13.6% indicó ser conviviente o separado. Sumado a dicho dato se les consultó a los informantes si tenían carga familiar, y en el gráfico N° 06 se puede apreciar que un 50% indicó tener carga familiar y un porcentaje igual indicó no tener carga familiar.

La segunda parte del cuestionario comprende una serie de preguntas dirigidas a determinar el clima laboral de la entidad; iniciando con el gráfico N° 07 con el indicador del trabajo en equipo, siendo favorable, dado que un 40.9% indicó que el trabajo en equipo se fomenta y desarrolla con cierta frecuencia y en igual porcentaje otro grupo de informantes indica que a veces; lo cual indica que el indicador TRABAJO EN EQUIPO se encuentra en nivel aceptable a óptimo dentro de los trabajadores de la entidad investigada.

Se continuó con otro indicador importante, que es el AMBIENTE DE TRABAJO; para lo cual se les consultó a los informantes si su entorno o ambiente era adecuado para sus labores, a lo cual según el gráfico N° 08 una gran mayoría lo califica como bueno.

Sobre la COMUNICACIÓN INTERNA, se puede observar según el gráfico N° 09, que un 54.5% indica que la comunicación dentro del grupo de trabajo existe con cierta frecuencia, lo cual es nuevamente un indicador positivo. Cabe recalcar que se consulta sobre la comunicación interna a nivel de compañeros, no considerando niveles jerárquicos superiores.

En el gráfico N° 10 se puede observar la misma pregunta pero a nivel de sedes; considerando que en esta entidad financiera a diferentes sucursales y una sede central en la ciudad de Lima, se les consultó a los informantes si existía una comunicación fluida entre la agencia y la sede central, considerando si atendían sus pedidos, requerimientos, consultas, etc de manera fluida; a lo que una mayoría absoluta indicó que a veces, con tendencia negativa; lo que le da calificación negativa al indicador de COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

Para conocer un poco más de las condiciones personales de los trabajadores se les consultó si sentían que no les alcanzaba el tiempo para completar su trabajo, a los cual un 63.6% indicó que “a veces”, con tendencia negativa; señalando que llevan trabajo a casa o se quedan en el trabajo más allá de la hora de salida; lo que da una calificación negativa al indicador TIEMPO DE TRABAJO. Se puede apreciar en el gráfico N° 11.

Se les consultó a los informantes si sus Jefes se preocupaban por mantener elevado el nivel de motivación del personal, a lo cual según el gráfico N° 12 se observa que un 90.9% señala que “a veces”, el porcentaje restante indica que “nunca”, lo que da una calificación negativa a el indicador MOTIVACIÓN DEL PERSONAL.

Según el gráfico N° 13, un 77.3% de los informantes considera que la RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS de trabajo dentro de la organización es buena con tendencia a muy buena; lo cual sumado a las respuestas anteriores se puede evidenciar que el problema no deviene de fricciones internas, sino más de políticas a nivel institucional y gerenciales. Esa posición se suma a la indicada en el gráfico N° 14, donde un 68.2% indica que “a veces” la organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a la MEJORA EN EL TRABAJO, señalando la tendencia negativa.

Continuando con las preguntas referentes a las políticas institucionales, se consultó a los informantes si la organización les otorga buenos y equitativos BENEFICIOS a los trabajadores, siendo que un 95.5% indica que “a veces”, incidiendo que no es dirigido a todos los trabajadores, sino a sectores o áreas definidas, lo que genera malestar. Ello se puede verificar en el gráfico N° 15.

Era necesario conocer además sobre la DISTRIBUCIÓN Y DELEGACIÓN DE FUNCIONES dentro de la agencia, por ello se consultó si las funciones estaban claramente definidas, a lo que un 54.5% siendo la mayoría de encuestados indicaron que “con cierta frecuencia”, señalando que existen los instrumentos normativos que definen las funciones en la entidad, ello se señala en el gráfico N° 16.

Sobre las REMUNERACIONES, se consultó si están al nivel de sus similares en el mercado, a lo cual según el gráfico N° 17°, un 59.1% señaló que “a veces”, con tendencia a negativo.

En referencia al nivel de COMPROMISO INTERNO, por apoyar el trabajo de los demás en la organización, según el gráfico N° 18, un 86.4% indica que el nivel es regular a bajo, lo que define la tendencia negativa, señalando que no hay preocupación por apoyar a los demás en el cumplimiento de sus labores en situaciones de necesidad.

En el gráfico N° 19 se puede evidenciar que un 90.9% de los informantes considera que pocas veces siente APOYO DE SU JEFE cuando se encuentra en dificultades y en el gráfico N° 20 se observa que un 72.7% considera que pocas veces su JEFE LO RESPALDA

frente a sus superiores; dejando en evidencia el malestar con las personas que ocupan los cargos de jerarquía superior dentro de la institución.

En el gráfico N° 21, se observa que un 50% indica que su jefe le da AUTONOMÍA en la toma de decisiones para el cumplimiento de sus responsabilidades, siendo un indicador positivo; no obstante en el gráfico N° 22 se observa que un 81.8% considera que son pocas veces en las que su jefe tiene una actitud abierta para ESCUCHAR OPINIONES O CRÍTICAS del equipo, respecto al desarrollo de sus funciones.

Sobre el sentimiento de pertenencia e identificación con la institución, era necesario conocer si los informantes PARTICIPAN EN ACTIVIDADES culturales y recreaciones que la organización realiza, a lo cual en el gráfico N° 23, un 36.4% indica que “a veces” o un porcentaje igual indica que “con cierta frecuencia”.

En el gráfico N° 24, se observa que un 54.5% indica que su jefe con cierta frecuencia proporciona la INFORMACIÓN SUFICIENTE para realizar bien su trabajo; no obstante con respecto a si su jefe brinda la RETROALIMENTACIÓN o feedback necesario para reforzar los puntos débiles en el trabajo, en el gráfico N° 25 se observa que un 95.5% indica que “a veces”, con tendencia negativa.

Que, sobre la INFRAESTRUCTURA, equipos y material de trabajo con los que se cuenta en la entidad un 54.5% indica que son “regulares”, seguidos de un 40.9% que los considera buenos. Sobre la valoración y reconocimiento, el gráfico N° 27 señala de forma rotunda que un 100% responde que “a veces”, con tendencia a negativa.

Sobre la REMUNERACIÓN en comparación con otros compañeros dentro de la empresa y en relación a sus responsabilidades, un 86.4% la considera regular. Sobre la DISTRIBUCIÓN DE LA CARGA de trabajo que tiene su área, un 68.2% de los informantes considera que es regular, seguido de un gran porcentaje que la considera mala.

Sobre el nivel de SATISFACCIÓN por pertenecer a la organización, un 72.7% lo califica como regular; sobre el nivel de satisfacción con el trabajo que realiza la organización un 86.4% lo califica como regular, y sobre el nivel de identificación o sentido de pertenencia para con la organización, un 59.1% lo califica como regular.

Para culminar, se les consultó a los informantes que medidas o aspectos consideraban deberían mejorar en su organización, para la mejora del clima laboral, siendo que dentro de las más recurrentes se encuentran la mejora de condiciones salariales, mayor

motivación de los trabajadores, comunicación e integración, fluidez en la comunicación con la sede central, mejora en la distribución de tareas y en el sistema de incentivos y existió incidencia en un mayor reconocimiento y valoración por parte de los superiores.

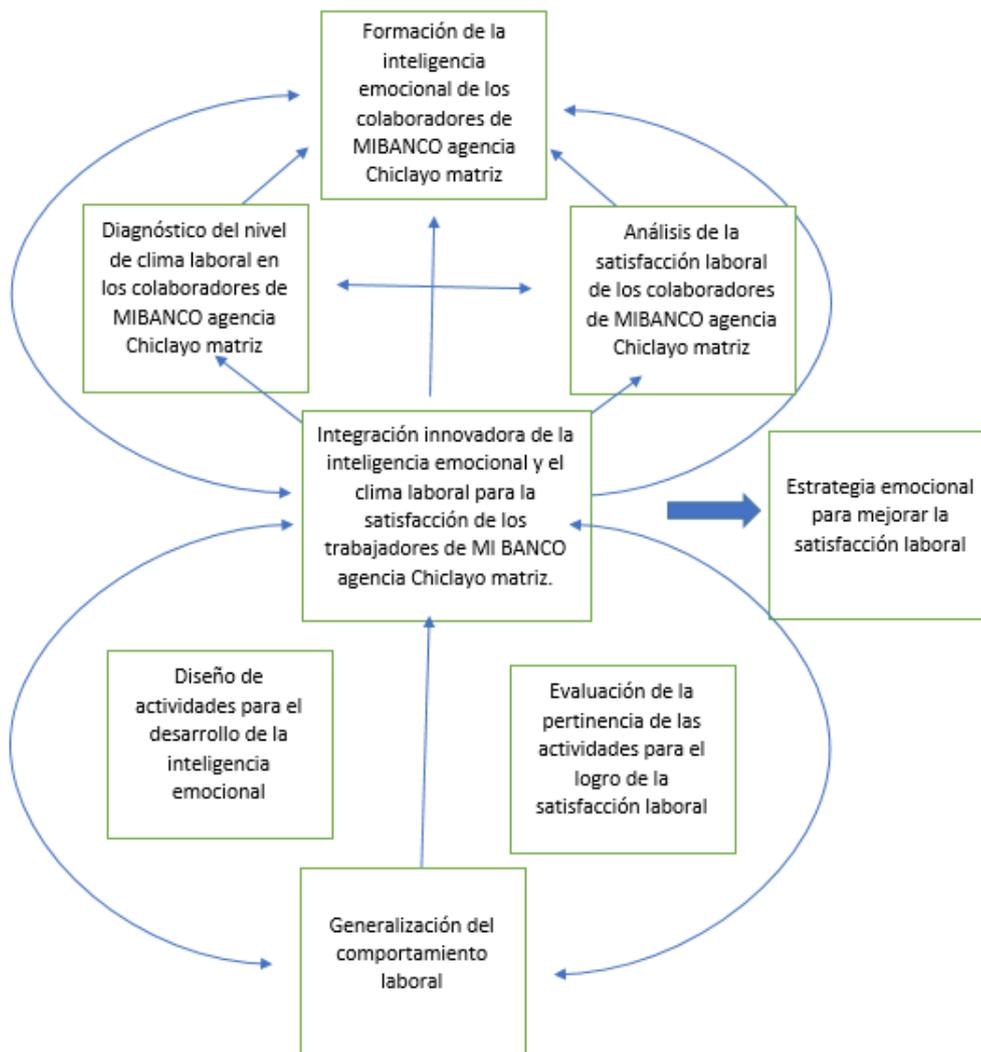
Haciendo un cruce de información, se presenta el siguiente cuadro resumen de los datos obtenidos:

<b>DIMENSIONES</b>	<b>MANIFESTACIONES</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	INTERNO	“con cierta frecuencia”	POSITIVA
	COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN	regular	NEGATIVA
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>	RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS	“bueno”	POSITIVA
	INTEGRACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES	“con cierta frecuencia”	POSITIVA
	INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES	“regulares”	NEGATIVA
<b>COMUNICACIÓN</b>	INTERNA	“con cierta frecuencia”	POSITIVA
	INSTITUCIONAL	“a veces”	NEGATIVA
<b>JORNADA DE TRABAJO</b>	SUFICIENCIA DEL TIEMPO	“a veces”	NEGATIVA
<b>MOTIVACIÓN</b>	PERSONAL	“a veces”	NEGATIVA
	PLANES DE MEJORA EN EL TRABAJO	“a veces”	NEGATIVA
<b>DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES</b>	DELEGACIÓN	“con cierta frecuencia”	POSITIVA
	CARGA DE TRABAJO	“regular”	NEGATIVA
<b>CONTRAPRESTACIÓN</b>	REMUNERACION SUFICIENTE Y JUSTA	“regular”	NEGATIVA
	BENEFICIOS	“a veces”	NEGATIVA
<b>LIDERAZGO DEL JEFE</b>	APOYO PERSONAL	“a veces”	NEGATIVA
	RESPALDO CON LOS SUPERIORES	“a veces”	NEGATIVA
	AUTONOMÍA	“con cierta frecuencia”	POSITIVA
	ESCUCHA OPINIONES O CRÍTICAS	“a veces”	NEGATIVA
	PROPORCIONA INFORMACIÓN	“con cierta frecuencia”	POSITIVA

	RETROALIMENTACIÓN O FEEDBACK	“a veces”	NEGATIVA
SATISFACCIÓN	PERTENECER A LA ORGANIZACIÓN	“regular”	NEGATIVA
	CON EL TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN	“regular”	NEGATIVA
	IDENTIFICACIÓN O PERTENENCIA	“regular”	NEGATIVA

### 3.3. Aporte práctico

## ESTRATEGIA EMOCIONAL DE CLIMA LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO, AGENCIA CHICLAYO MATRIZ.



# **ESTRATEGIA EMOCIONAL DE CLIMA LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO, AGENCIA CHICLAYO MATRIZ.**

## **PRESENTACIÓN**

Soy participante del programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, la tesis intitulada ESTRATEGIA EMOCIONAL DE CLIMA LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO, AGENCIA CHICLAYO MATRIZ, se ha hecho un análisis del nivel de clima laboral de los trabajadores de MIBANCO agencia matriz, lo que ha permitido trabajar en una estrategia emocional para mejorar la satisfacción laboral.

## **INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta ayudará a desarrollar un adecuado clima laboral para lograr la satisfacción en el trabajo de los colaboradores de MIBANCO agencia Chiclayo matriz, a través de un conjunto de actividades propuestas como una estrategia emocional, lo cual permitirá que los trabajadores puedan demostrar capacidades y habilidades que les servirá como herramientas no solo para el buen desenvolvimiento en su trabajo, sino que le ayudará en su vida.

Desarrollar la inteligencia emocional no requiere de hacer esfuerzos exagerados para alcanzarla y esta no se resume a la formación en los primeros años de vida, sino que se puede motivar y obtener a cualquier edad. No presenta una estructura para su desarrollo, solo entender su concepto y prácticas actividades que permitirían su mejor desenvolvimiento, como son el reconocimiento emocional internas y externas, las relaciones interpersonales e intrapersonal, el adecuado nivel de autoestima y de cómo observo la sociedad que me rodea.

## **1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Comprende todos los lineamientos que se deben seguir para lograr el objetivo propuesto, así, se tendrá que trabajar respecto a una estrategia emocional que me conllevará a mejorar el clima laboral y como consecuencia de este la satisfacción laboral.

Esta propuesta se ha planteado como un todo integrado para trabajar como una política de gestión y de esta manera preocuparse más por el recurso humano, quien al final es quien logra trabajar por las metas propuestas, apostar por su buen desempeño y porque se sienta mejor en el lugar donde transcurre la mayor parte del día.

### ***1.1. Formación de la inteligencia emocional de los colaboradores de MIBANCO agencia Chiclayo matriz***

**La formación de la inteligencia emocional**, es entendida como la programación, planificación y configuración de la dinámica del proceso de formación que se desarrollará en MI BANCO agencia matriz de tal manera que se le brinde la importancia al desarrollo de la inteligencia emocional. Esta formación aportará no solo para el desarrollo de sus labores sino en su vida diaria, en el aspecto familiar y social

Actualmente hemos comprendido que el aspecto cognitivo debe estar acompañado del aspecto emocional, puesto que, hablar de inteligencia ya no es un término que nos empuja solo al coeficiente intelectual, sino que sabemos que existen muchos tipos de inteligencia. Una de estas inteligencias es la emocional a la cual se le está aperturando las puertas por la importancia y trascendencia que tiene para el desarrollo de la persona, proyectándonos a su desarrollo integral.

El trabajador en cualquier institución no solo debe conocer o poseer competencias duras para el ejercicio de sus funciones, sino que debe demostrar competencias blandas que le permitan la adecuada comunicación con sus pares y con los clientes externos, de tal manera de que pueda brindar el servicio adecuado, además manejar la asertividad, el manejo de emociones con la finalidad de sentirse satisfecho y aportar al adecuado clima laboral.

La **formación de la inteligencia emocional**, permitirá brindar un conjunto de estrategias en el colaborador con la finalidad de que su desempeño sea el más óptimo y que aporte de su desenvolvimiento dentro y fuera de la institución. No es necesario entonces lograr que tenga inteligencia emocional antes de ingresar a la entidad financiera (que sería lo más idóneo) sino que exista la actitud necesaria para adecuar y moldear su inteligencia.

La transformación que se propone lo realizará gracias al esfuerzo planificado del jefe inmediato quien reunido con el personal idóneo promoverá tendrá una lista de actividades a desarrollar con la finalidad de promover la inteligencia emocional de los colaboradores de

MI BANCO agencia matriz. Asimismo, este proyecto que se propone ejecutar será exitoso en la medida de la colaboración de los trabajadores quien con su actitud permitirán lograr el objetivo propuesto, el mismo que no solo es en beneficio de la entidad sino de ellos mismo puesto que busca la satisfacción en el trabajo fomentando un adecuado clima laboral

Para poder conocer si se ha logrado alcanzar el objetivo propuesto esto se verá reflejado en la terminología utilizada por los colaboradores quienes deberán interiorizar conceptos como estrategias, comunicación efectiva, asertividad, comunicación emocional adecuada, satisfacción y sobre todo la actitud. También deberán mostrar a través de su comportamiento que las acciones que se vienen ejecutando aportan a su desarrollo integral, lo que se verá reflejado en las metas alcanzadas mensualmente.

### ***1.2. Diagnóstico del nivel de clima laboral en los colaboradores de MIBANCO agencia Chiclayo matriz***

El diagnóstico del nivel de clima laboral permitirá conocer cuáles son los aspectos que se requieren reforzar y cuáles son las causas que conllevan un determinado clima laboral, así como proyectar cuáles serían las consecuencias.

Para este rubro es necesario aplicar un instrumento que nos permita medir el nivel del clima laboral, el cual fue aplicado en la presente investigación y dio como resultado que el clima laboral en la agencia matriz es deficiente, en tal sentido, es necesario trabajar sobre el mismo con la finalidad de enfocarnos en lograr la satisfacción laboral. Se debe tener en cuenta que la información resultante de este instrumento tiene el carácter de confidencial y debe ser tratada de manera adecuada con el personal jerárquico con la finalidad de no generar ni malestar ni tensiones en el personal sino plantear como una oportunidad para poder revertir una determinada situación que se está viviendo en esta entidad financiera.

Conocer el clima laboral de cualquier empresa nos abre las ´puertas a su manejo interno, a sus políticas, decisiones, puntos de vista, como es vista al interno por sus principales , es decir, los clientes internos, quienes al final son los que dan la cara en la entidad y sobre los que debemos preocuparnos más, ya que si estos logran estar satisfechos trabajarán orientados a lograr los objetivos propuestos haciéndolos parte de ellos mismos, y no como una simple meta porque así se lo exige la empresa.

### ***1.3. Análisis de la satisfacción de los colaboradores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz***

Se tendrá que realizar un análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de mi banco agencia matriz, puesto que el mismo permitirá conocer, investigar cuáles son los factores que han permitido lograr la misma. También nos permitirá proponer, innovar con nuestras estrategias para alcanzar la satisfacción laboral en el caso encontremos trabajadores que aún no se encuentran satisfechos con lo que hacen. Se debe tener en cuenta que tanto la inteligencia emocional, el clima laboral así como la satisfacción laboral puede variar de un período a otro teniendo en cuenta en el tiempo que se le dedique a los mismos y a las circunstancias externas que de una u otra manera contribuyen en su ejecución.

Este análisis nos dotará de información muy importante, real, que nos permitirá plantear un conjunto de estrategias y elaborar un FODA, así como un plan de mejora que nos permita enfocar mejor nuestras acciones, requerimientos, herramientas y favor de la entidad financiera y de los colaboradores.

El conocimiento de la satisfacción laboral debe ser considerando como una actividad propia y repetitiva, que debe plasmarse en nuestros planes operativos con la finalidad de que se ejecuten por periodos para poder comparar el avance.

Preparar las emociones en un adulto es mucho más complicado que plantear este trabajo con un niño, el segundo estará más moldeable y accesible para su formación, mientras que con el primero es una ruptura de esquemas mentales donde se trata de erradicar lo malo, quedarse con lo bueno y aceptar lo conveniente para el desenvolvimiento eficaz del personal.

### ***1.4. Integración innovadora de la inteligencia emocional y el clima laboral para la satisfacción de los trabajadores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.***

Como todo proceso que se implementa, se debe consensuar sus partes con la finalidad de lograr la integración de las mismas, así, en la presente propuesta, se plantea la integración de la inteligencia emocional y el clima laboral puesto que ambas deben ser evaluadas en post de lograr una adecuada satisfacción laboral de los colaboradores de MI BANCO agencia matriz. Logrando unir ambos factores podremos observar los niveles de comunicación, responsabilidad, respeto, tolerancia, iniciativa, entre otras características que demostrará el

personal de la entidad financiera si se logra hacer funcionar adecuadamente estos componentes.

La integración resulta de un trabajo permanente, puesto que no se trabajará de manera independiente elevar o mejorar la inteligencia emocional y trabajar en desarrollar un adecuado clima laboral, sino que deberá tomar acciones para que de manera conjunta se logre ambos factores dentro de la entidad financiera.

### **1.5. Integración innovadora de la Inteligencia emocional y el clima laboral para la satisfacción de los *trabajadores* de MI BANCO agencia Chiclayo Matriz.**

En esta segunda parte del modelo propuesto, el proceso de integración innovadora de la inteligencia emocional y el clima laboral para lograr la satisfacción de los trabajadores de MI BANCO agencia Chiclayo funciona como el centro sobre el que gira el trabajo que se realizará para desarrollar la estrategia emocional que coadyuve y permita alcanzar la satisfacción de los colaboradores en mención. En tal sentido, en este punto, ya se tiene conocimiento tanto del nivel de la inteligencia emocional como del nivel del clima laboral, siendo este el punto intermedio de donde partiremos para realizar las propuestas de actividades pertinentes que se podrían ejecutar. En tal sentido esta la nueva dimensión nos impulsará a trabajar de manera coordinada para agrupar y distribuir las funciones que correspondan entre los ejes principales del presente proyecto. Finalmente se constituye como nuestro punto de partida para fijar la evaluación y retroalimentación, planteando de manera constante e innovadora nuevas ideas y acciones como alternativas para ir mejorando y puliendo las consignas que se desarrollen.

De esta manera la formación se presenta como una constante, donde la dinámica de la misma se ejecutará como en ciclo de vida para que esto no se detenga y permita a pesar del tiempo, de los funcionarios y colaboradores lograr el adecuado clima laboral y dotar de herramientas a los operadores a que sepan enfrentarse a los diferentes espacios, niveles de estrés, logro de resultados.

### **1.6. Diseño de actividades para el desarrollo de la inteligencia emocional.**

En la propuesta descrita se considera el componente diseño de actividades para el desarrollo de la inteligencia emocional, la misma que consiste es realizar una lista de posibles

actividades del entorno que podrían servir para formar la inteligencia emocional en los colaboradores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz, esto con la finalidad de todas de un conjunto de recursos al personal que le permita desempeñarse con éxito frente a sus colegas y frente a los clientes, al existir la atención frecuente en las entidades financieras y se debe estar preparado para lidiar con personas que muchas veces pueden llegar a faltarles el respeto por algún más servicio o producto que se oferta.

En este espacio, se puede redactar un conjunto de actividades que se promoverán dentro de la entidad financiera o que se pueden traer como experiencias para desarrollarlas como un taller o incluso se podría realizar un trabajo de campo con la finalidad de evaluar actividades del contexto donde se pueda observar la relación que existe entre la inteligencia emocional, el clima laboral y la satisfacción laboral.

Al trabajar con personas mayores de edad, su aporte, opinión, recomendación y crítica debe ser bien recibida por parte del jefe inmediato superior puesto que del trabajo en equipo pueden surgir mejores ideas que colabores al trabajo planteado.

### **1.7. Evaluación de la pertinencia de las actividades para el logro de la satisfacción laboral.**

La pertinencia de las actividades planteadas para el logro de la satisfacción laboral se deberá trabajar entre el jefe y el supervisor, quien funcionarán como un equipo líder, puesto que deberán orientar al personal a sentirse bien en su ambiente de trabajo, por tal motivo, deben tener mayor apertura frente al resto, dar el ejemplo y deberán presentar mejores estrategias y actitudes que denotarán su nivel de inteligencia emocional. En tal sentido los jefes y supervisores deben hacer suyo el proyecto y enseñar con el ejemplo.

Una vez que se tenga claro el sistema de las actividades propuestas en el componente anterior, se deberá evaluar estratégicamente una a una cuál resultará pertinente en su ejecución y logrará aproximarse si no llega a la meta propuesta. Existirá entonces una evaluación permanente de las actividades que se pretenden ejecutar.

### **1.8. Generalización del comportamiento laboral**

En la propuesta se consigna al componente generalización del comportamiento laboral como el proceso que permite observar, analizar, comparar y proponer una política que

contenga los lineamientos de conductas de los colaboradores, estableciendo cuáles serían las actitudes y comportamientos que nos lleven a concluir la aplicación correcta de la propuesta. Este componente servirá como una guía y será el punto de partida para analizar ampliamente y de forma coordinada las actitudes que demuestren los colaboradores en la empresa una vez puesta en práctica el modelo.

Este componente tiene su sustento en la necesidad de realizar una evaluación que nos permita medir o nos informe respecto de los avances que estamos logrando con el desarrollo de la propuesta.

## **1.9. Estrategia emocional para mejorar la satisfacción laboral**

### **Actividades a desarrollar**

- **Proyecto Cuéntamelo el lunes**

**Objetivo:** permitirá afianzar los lazos de integración entre el personal

**Desarrollo:** En los primeros minutos del día lunes se conversará con el personal para que comente que realizó el fin de semana.

- **Proyecto: Un día de cine**

**Objetivo:** Promover la integración entre el personal

**Desarrollo:** Una vez al mes se promoverá acudir al cine con todo el equipo como un espacio para relajarse y divertirse en grupo.

- **Proyecto: Compartimos buenos momentos tomando un helado**

**Objetivo:** Permitirá conocerse entre el personal

**Desarrollo:** Una vez al mes se promoverá una salida con el equipo con la finalidad de conversar de manera más integral y disfrutando de un helado.

- **Proyecto: Celebrando tu cumpleaños**

**Objetivo:** Reconocer al trabajador por el día de su onomástico.

**Desarrollo:** Calendarizar todos los cumpleaños del personal y compartir con ellos en un pequeño agasajo que solo tomaría 15 a 20 minutos durante la jornada.

El propósito de este modelo es asegurar que a través de un conjunto de actividades que se desarrollarán dentro y fuera del centro de labores (MI BANCO agencia matriz), los

colaboradores de esta institución, logren mejorar sus habilidades, destrezas y actitud frente al trabajo, aportando al desarrollo, control y gestión de sus emociones, reconociendo sus sentimientos y obteniendo la capacidad de reconocer las emociones de los demás, adaptarse a los escenarios laborales y poder hacer frente al estrés que continuamente se va estableciendo al ser una institución que plantea metas mensuales conforme el avance y logro de lo propuesto

En este sentido, la propuesta presentada innova el concepto de gestión y planeamiento estratégico en el desarrollo de las labores puesto que aporta con nuevos principios para el desarrollo de la inteligencia emocional en el trabajo, apostando por una mejora del clima laboral para conseguir la satisfacción laboral que beneficia tanto al empleador por la productividad y creatividad en su personal, como al colaborador quien sentirá el bienestar y disfrutará de un adecuado clima laboral.

## **II. OBJETIVO**

Desarrollar acciones de formación de la inteligencia emocional para mejorar el clima laboral y lograr la satisfacción laboral de los colaboradores de MI BANCO agencia Matriz.

### **1) Diagnóstico**

Habiendo realizado las encuestas entre los colaboradores de MI BANCO agencia Matriz encontramos que el clima laboral de los colaboradores es deficiente y que no se conoce, ni maneja el concepto de estrategia emocional, mucho menos se ha ponderado el desarrollo de la inteligencia emocional como una estrategia laboral para la satisfacción del personal.

Se observa un elevado índice de estrés entre los trabajadores como consecuencia de las metas que se establecen de manera mensual y la deficiente comunicación que surge respecto de sus jefes y autoridades. Asimismo, se cuenta con la receptividad y aptitud de parte del personal por colaborar con la estrategia planteada y se mostró mucha expectativa por obtener habilidades que le permitan mejorar su clima laboral y aportar continuamente para lograr la satisfacción laboral apuntando al logro de las metas propuestas y a su bienestar.

## **2) Planeación estratégica**

La estrategia se desarrolla en tres etapas:

### **Primera etapa:**

- Se hará un diseño que permitirá seguir los lineamientos base para formación de la inteligencia emocional en los colaboradores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.
- Se realizará un diagnóstico del nivel del clima laboral en los colaboradores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.
- Se realizará un análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.
- Se logrará realizar una integración innovadora de la inteligencia emocional y el clima laboral para la satisfacción de los trabajadores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.

### **Segunda etapa:**

- Se toma en cuenta la integración innovadora de la inteligencia emocional y el clima laboral para lograr la satisfacción de los trabajadores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.
- Se considera el diseño actividades para el desarrollo de la inteligencia emocional y la Evaluación de la pertinencia de estas actividades para el logro de la satisfacción laboral.
- Se logrará obtener la generalización del comportamiento laboral que nos permitirá evaluar si estamos logrando medianamente con los objetivos propuestos.

### **Tercera etapa:**

- Se plantea el desarrollo de una estrategia emocional para mejorar la satisfacción laboral.

## **3) Evaluación.**

La evaluación de la estrategia planteada debe realizarse a corto, mediano y largo plazo, en la que se ejecutarán un conjunto de acciones para la formación de la propuesta y las actividades que se desarrollarán como parte de la misma. En tal sentido, se debe reportar si están fueron o no las pertinentes para su ejecución, así descartar aquellas que no aporten al

logro del objetivo propuesto o en todo caso plantear cuáles podrían considerarse evaluando el alcance y la necesidad de las mismas

#### **4) Instrumentación de la estrategia por etapas**

##### **En la primera etapa**

- En la formación de la inteligencia emocional en los colaboradores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.
  - o Desarrollar un planeamiento estratégico respecto de la formación de la inteligencia emocional.  
Responsable: Jefe de oficina con supervisores  
Fecha de ejecución: Mayo y noviembre de cada año
- Se realizará un diagnóstico del nivel del clima laboral en los colaboradores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.
  - o Contar con un reporte que muestre a través de encuestas la evaluación del clima laboral.  
Responsable: Jefe de oficina con supervisores  
Fecha de ejecución: Mayo y noviembre de cada año
- Análisis de la satisfacción laboral de los colaboradores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.
  - o Con el reporte que se obtiene del nivel del clima laboral se evaluará cuáles son las amenazas y oportunidades que se presentan respecto de la misma. Asimismo, plantear de manera general cuales serían las estrategias para abordarlas.  
Responsable: Jefe de oficina con supervisores  
Fecha de ejecución: junio y diciembre de cada año
- Integración innovadora de la inteligencia emocional y el clima laboral para la satisfacción de los trabajadores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.
  - o Plantear la integración de la inteligencia emocional con el clima laboral de tal manera que proyectemos lo que se podría tratar para obtenerlos positivamente para la empresa  
Responsable: Jefe de oficina con supervisores  
Fecha de ejecución: junio y diciembre de cada año

### **En la segunda etapa:**

- Integración innovadora de la inteligencia emocional y el clima laboral para lograr la satisfacción de los trabajadores de MI BANCO agencia Chiclayo matriz.
  - o Reconocimiento del resultado de la integración de la inteligencia emocional con el clima laboral de tal manera que proyectemos lo que se podría tratar para obtenerlos positivamente para la empresa
- Diseño actividades para el desarrollo de la inteligencia emocional.
  - o Plantear una lista de actividades que se puedan trabajar dentro y fuera de la entidad financiera con la finalidad de mejorar o desarrollar la inteligencia emocional del personal.
- Evaluación de la pertinencia de estas actividades para el logro de la satisfacción laboral.
  - o Evaluar cuál de las actividades de la lista propuesta se podría trabajar con la finalidad de aportar al objetivo propuesto.  
Responsable: Jefe de oficina con personal.  
Fecha de ejecución: Agosto - Enero
- Generalización del comportamiento laboral que nos permitirá evaluar si estamos logrando medianamente con los objetivos propuestos.
  - Responsable: Jefe de oficina con personal.  
Fecha de ejecución: Agosto - Enero
  - o Comprobar si las actividades propuestas y desarrolladas han logrado una variación en el comportamiento laboral que conlleve a la satisfacción del personal de MI BANCO agencia matriz.  
Responsable: Jefe de oficina con personal.  
Fecha de ejecución: Julio - Diciembre

### **En la Tercera etapa:**

- Desarrollo de una estrategia emocional para mejorar la satisfacción laboral.
  - o Desarrollar un conjunto de acciones para desarrollar la inteligencia emocional con miras a lograr la satisfacción laboral.  
Responsable: Jefe de oficina con supervisores  
Fecha de ejecución: Julio - Diciembre

#### IV. CONCLUSIONES

- Se ha determinado que la agencia de MiBanco Chiclayo matriz, cuenta con un grupo de trabajadores que perciben el clima laboral de forma negativa, y no se encuentran satisfechos con la realidad de la entidad. Se determinó que un gran grupo de trabajadores no muestra adaptabilidad frente al ritmo de trabajo llevado, y a las situaciones cambiantes de la entidad, lo que disminuye en gran proporción su productividad en la empresa.
- Que, el clima laboral en el que se desarrolla la labor de un trabajador, no solo influye en la productividad dentro de la empresa, sino en sus relaciones personales, trasladando las incomodidades o molestias laborales a su vida personal, por lo que se debe procurar trabajar en el desarrollo de la persona como fuente principal, dentro de las estrategias para la mejora del clima laboral, si queremos que esto incida favorablemente en los índices de productividad.
- Se ha comprobado que el trabajador dependiendo su nivel de inteligencia emocional percibe de distinta manera el entorno laboral, y el clima laboral; asimismo enfrenta de manera diversa los retos y las situaciones cambiantes en la entidad; por lo que para lograr mejoras reales en la gestión del talento humano, es necesario trabajar a nivel interno con los trabajadores, no solo favoreciendo el clima laboral desde factores externos a la persona (jornada, remuneración, ambiente de trabajo), sino además trabajando directamente de forma progresiva en su mejora personal, aumentando los niveles de bienestar dentro y fuera del trabajo.
- La aplicación de una estrategia emocional como herramienta para la mejora del clima laboral dentro de una institución, es la mejor manera de darle sostenibilidad a la mejora del clima, pues trabaja de manera individual con las necesidades y requerimientos internos del trabajador, enfocándose a desarrollar su inteligencia emocional; lo que permite mejorar su adaptabilidad no solo en el ámbito laboral, sino que influye en la mejora de sus relaciones intrapersonales
- El desarrollo de una estrategia emocional es una medida adaptable a todo tipo de empresa, pues se desarrolla en torno a personas, no a sectores, ni tipos de empresa o rubro, etc; por lo que es fácilmente replicable; no este tipo de estrategia es sumamente útil sobre todo para empresas que trabajan en torno al alcance de metas u objetivos (bajo

presión), pues es aquel sector en donde se identifican los trabajadores con mayor grado de estrés y mala percepción del clima laboral.

## V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar la propuesta y posteriormente realizar una nueva evaluación del clima laboral, para determinar los índices en la mejora de percepción que han tenido los trabajadores; asimismo realizar un análisis de productividad, para conocer la verdadera influencia del bienestar y crecimiento interno personal, en el desarrollo del trabajo en la empresa.
- Es recomendable que este programa vaya acompañado de mejoras estructurales, tomando en cuenta las evidencias que se han recabado del estudio del clima laboral, de manera que se logre una mejora integral y progresiva. No se debe dejar de lado las mejoras tangibles que debe prestar el empleador en las condiciones de trabajo.
- La propuesta presentada de forma preferente debería ser desarrollada de la mano de profesionales en Psicología, o especialistas en Desarrollo Humano.
- A futuro, en base a la propuesta presentada, se debería implementar en todas las entidades, un área de Desarrollo Humano (ya no solo a nivel de estrategia, sino como política de la empresa a largo plazo), que se centre en lograr la mejora personal de trabajador, desde el inicio de su vínculo laboral hasta el término del mismo.

## REFERENCIAS

- Alan, S; Corekcioglu, G; Sutter, M (2023) Improving Workplace Climate in Large Corporations: A Clustered Randomized Intervention, *Quarterly Journal of Economics*, 138, 1, 151 – 203, 10.1093/qje/qjac034
- Ardila, R. (2011.) *Inteligencia ¿Porqué sabemos y qué nos falta por investigar?* <http://www.scielo.org.co/pdf/racefn/v35n134/v35n134a09.pdf>.
- Azmi, M; Daud, A; Shafei, M & Abdul Hamid, A (2022) Job Dissatisfaction and Its Predictors among Healthcare Workers of ‘Type 2 Health Clinics’ in North-Eastern Malaysia, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 10.3390/ijerph192316106
- Börnfeldt, P (2022) Raising Concerns at Work in the Swedish Healthcare and Educational Sectors: Silence and Voice Climates, Employee Responsibilities and Rights Journal, 34, 4, 437 – 461, 10.1007/s10672-021-09396-w
- Bustamante, M., Hernández, J. & Yáñez, L. (2005). *Estudio del clima organizacional en el hospital regional de Talca*. *Revista estudios seriados en Gestión de Salud*, 5(11).
- Cabanilla, M; Villalva, C; Bravo, O (2023) Work environment and strategic management of companies: case study, *Universidad y Sociedad*, 15, 485 - 490
- Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*. <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Cantarelli, P; Vainieri, M; Seghieri, C (2023) The management of healthcare employees’ job satisfaction: optimization analyses from a series of large-scale surveys, *BMC Health Services Research*, 23, 10.1186/s12913-023-09426-3
- Castillo, M. (2006). *Metamorfosis laboral y experiencia del trabajo en el contexto Mexicano*. Tesis de doctorado no publicado, Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Corral, Y. (2019). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Universidad de Carabobo <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

- Chantararat, T; Rogers, T; Mitchell, C; Ko, M (2023) Perceptions of workplace climate and diversity, equity, and inclusion within health services and policy research, *Health Services Research*, 58, 2, 314 – 324, 10.1111/1475-6773.14032
- Chen, L; Li, H; Zhao, L; Tian, F; Tian, S & Shao, J (2022) The effect of job satisfaction regulating workload on miners' unsafe state, *Scientific Reports*, 12, 1, 10.1038/s41598-022-20673-y
- Chiavenato, I. (2002). *Administración del Talento Humano*. Bogotá, D.C.: Editorial Mc Graw Hill.
- Cortés-Denia, D; Isoard-Gauthier, S; Lopez-Zafra, E & Pulido-Martos, M (2022) Effects of vigor at work and weekly physical activity on job stress and mental health, *Scientific Reports*, 12, 1, 10.1038/s41598-022-19966-z
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Núñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal*. (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 2, 66-85.
- De Ruijter, M; Dahlén, A; Rukh, G; Schiöth, H (2023) Job satisfaction has differential associations with delay discounting and risk-taking, *Scientific Reports*, 13, 10.1038/s41598-023-27601-8
- Diario El Comercio* de fecha 4 de noviembre del 2017.
- Diario la República* de fecha mayo del 2016
- Diario Gestión* de diciembre del 2014
- Domínguez, L. et all. (2013). *El clima laboral como un elemento de compromiso organizacional*. <file:///C:/Users/Dialnet-ElClimaLaboralComoUnElementoDelCompromisoOrganizac-4721419.pdf>
- Ejigu, Y; Abera, N; Haileselassie, W; Berhanu, N; Haile, B; Nigatu, F; Tewfik, N; Kiflie, Y; Medhin, G; Walelign, F; Demissie, M; Tigabu, S (2023) Motivation and job satisfaction of community health workers in Ethiopia: a mixed-methods approach, *Human Resources for Health*, 21, 10.1186/s12960-023-00818-4

- Equihua, A. (2017). *Las 5 claves de google para tener el mejor clima laboral*. Recuperado en: <http://instintoemprendedor.com/5-claves-google-tener-el-mejor-clima-laboral/>
- Florencia, M. (2016). Controversias éticas en torno a la privacidad, la confidencialidad y el anonimato en investigación social. *Revista de Bioética y Derecho*. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1886-58872016000200002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1886-58872016000200002)
- Heydari, M; Faghih, M; Karimzadeh, Y; Joulaei, H; Qhiasi, F; Dadmanesh, N; SeyedAlinaghi, S; Hosseini, F; Yeilaghi, S; Miri, M; Pirmadah, F & Amini, W (2022) Investigation of job satisfaction amongst voluntary, counseling and testing centers and health centers in Iran, *BMC Psychology*, 10, 1, 10.1186/s40359-022-00972-9
- Hammond, M; Owusu, N; Nunoo, E; Boampong, G; Osman, A; Panin, A; Nyametso, J; Essen, B (2023), How quality of work-life influence employee job satisfaction in a gas processing plant in Ghana, *Discover Sustainability*, 4, 10.1007/s43621-023-00127-9
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. P. (2014). *Metodología de investigación*. Quinta edición. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf).
- Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Universidad Nacional Autónoma de México*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602019000400049](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602019000400049)
- Hollinger, L; -Smith 1, Chad, S (2021) The Importance of Meaningful Faculty Recognition in Creating a Healthy Academic Work Environment: A Mixed-Methods Study, *Nursing Education Perspectives*, 42, 5, 297 – 303, 10.1097/01.NEP.0000000000000776
- Fernández, A. (2012) *Conceptos de estrategia empresarial*. *Escuela de organización industrial*. Recuperado en: [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf)

- Fernández, M.C. (2008). *Clima organizacional*. En M.M. Siqueira (Ed.). *Medidas do Comportamento Organizacional. Ferramentas de Diagnóstico e de Gestao*. (pp. 28-38). Porto Alegre, Brasil: Bookman, Artmed.
- García, J. (2012) *La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje*. Revista Educación 36.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos. S.A
- Gómez, E. (2010). *La inteligencia humana*. [https://www.ugr.es/~setchift/docs/conciencia\\_capitulo\\_1.pdf](https://www.ugr.es/~setchift/docs/conciencia_capitulo_1.pdf).
- Goncalves, A. (2007). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad. (SLC). Buenos Aires: McGraw Hill.
- González, D. (2003). *¿Qué es la inteligencia humana?* Revista cubana de psicología. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v20s1/04.pdf>.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf).
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, D., Fernández, A., & Baptista, C. (2006). *Metodología y análisis de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hodgetts, R. M.; Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. (6ª ed). México: Interamericana S.A. de CV.
- Lundqvist, D; Reineholm, C; Ståhl, C & Wallo, A (2022) The impact of leadership on employee well-being: on-site compared to working from home, BMC Public Health, 22, 10.1186/s12889-022-14612-9
- Martín, S. (2013). *Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación*. Departamento de Fisioterapia y Enfermería. [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf)
- Molina, M. (2012) *Estrategia de inteligencia emocional aplicada a la empresa distribuidora casaval y su impacto en el desempeño laboral. Tesis para optar el título de*

*Licenciatura en Psicología del trabajo. Recuperado en:*  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5591/1/UPS-CT002789.pdf>

- Navarro R, García A. (2007). *Las teorías “X” y “Y”*.: Universidad de Málaga, España.
- Noreña, A., Moreno, M., Guillermo, J. y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Universidad de la Sabana.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972012000300006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006)
- Park, S; Kim, E (2021) Employees' citizenship behavior and workplace climate in promoting knowledge sharing, *Knowledge and Process Management*, 28, 4, 345 – 352, 10.1002/kpm.1686
- Padmanabhanunni, A & Pretorius, T (2022) Job Satisfaction Goes a Long Way: The Mediating Role of Teaching Satisfaction in the Relationship between Role Stress and Indices of Psychological Well-Being in the Time of COVID-19, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 10.3390/ijerph192417071
- Qabool, S; Jalees, T; Aziz, A; Anwar, A; Pahi, M (2021) Consequences of ethical leadership with the mediating role of self-efficacy and workplace climate, *Academy of Strategic Management Journal*, 20, 4, 1 - 13
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. (3ª ed): Alfaomega. México.
- Rodríguez, A. (2020). Rigor científico, pertinencia y relevancia en los artículos científicos. Fundación para la investigación Social avanzada.  
<https://isdfundacion.org/2020/07/08/rigor-cientifico-pertinencia-y-relevancia-en-los-articulos-cientificos/>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Spinak, M. (2013). *Ética editorial y el problema del plagio*. SCIELO en perspectiva.  
<https://blog.scielo.org/es/2013/10/02/etica-editorial-y-el-problema-del-plagio/#.YiLxNHpBzIU>
- Song, J; Fan, C; Li, Q; Wang, A; Wang, W; Zhou, L; Lv, H; Ma, D; Chen, Z; Yin, W (2023) The status of emotional labour and its influence on job burnout among village doctors

- during the COVID-19 pandemic in China: a cross-sectional study, *BMC Primary Care*, 24, 10.1186/s12875-023-01982-1
- Singha, S & Sivarethinamohan, R (2022) Formation of Positive Organizational Climate: Integration of Ubuntu Diversity Management in Banks, *Journal of International Women's Studies*, 24, 4
- Soesanto, E; Yanto, A; Irani, N; Pranata, S; Rejeki, S & Sasmito, P (2022) Job satisfaction among primary health care nurses, *International Journal of Public Health Science*, 11, 4, 1416 – 1423, 10.11591/ijphs.v11i4.21529
- Trigoso, M. (2013). *Inteligencia Emocional en Jóvenes y Adolescentes Españoles y Peruanos: variables psicológicas y educativas*. Tesis. Universidad de León, España.
- Valera, J. (2016) *Tesis para obtener el grado de doctora en educación en la Universidad Privada Antenor Orrego. Relación entre la inteligencia emocional y la calidad de la educación en estudiantes de la Universidad Nacional de San Martín 2015 – I.*  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2554/1/RE\\_DOCT\\_JENNY.VALE\\_RA\\_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL.Y.LA.CALIDAD\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2554/1/RE_DOCT_JENNY.VALE_RA_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL.Y.LA.CALIDAD_DATOS.PDF)
- Vinh, N; Hien, L & Do, Q (2022) The Relationship between Transformation Leadership, Job Satisfaction and Employee Motivation in the Tourism Industry, *Administrative Sciences*, 12, 10.3390/admsci12040161
- Wang, Q; Zhao, T; Wang, Y; Wang, Q (2022) When does team cooperative climate lead to creative performance via knowledge sharing? A moderated mediation model, *Current Psychology*, 10.1007/s12144-022-03943-w
- Warren, C; Wax, A; Galvez, G; Van, K; Zernick, M (2023) The impact of a benevolently sexist organizational climate on individual self-esteem: an exploration of the moderating impact of dyadic communication, *Journal of Organizational Effectiveness*, 10.1108/JOEPP-01-2022-0005
- Westreicher, G. (2021). Muestreo. Economipedia.com.  
<https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

- Yang, H; Hu, Pin (2023), Role of job mobility frequency in job satisfaction changes: the mediation mechanism of job-related social capital and person–job match, *Humanities and Social Sciences Communications*, 10, 10.1057/s41599-023-01657-3
- Yslado, R; Ramírez-Asís, E; García-Figueroa, M; Arquero, J (2021) Work climate and burnout in university profesor, *Revista Electronica Interuniversitaria de Formacion del Profesorado*, 24, 3, 101 – 114, 10.6018/REIFOP.476651
- Zhang, N; Li, J; Bu, X; Gong, Zhen-Xin (2021) The relationship between ethical climate and nursing service behavior in public and private hospitals: a cross-sectional study in China, *BMC Nursing*, 20, 10.1186/s12912-021-00655-7
- Zambrano (2011). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en historia, geografía y economía en alumnos del segundo de secundaria de una institución educativa del Callao*. Tesis. Perú



					<p>Y2.2 = Antigüedad en el trabajo</p> <p>Y3.1.= Edad</p> <p>Y3.2= Género</p> <p>Y3.3= Percepción del clima laboral</p>	<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario</li> <li>● Ficha de resumen documental</li> </ul>
--	--	--	--	--	---	--

## ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES / CATEGORIZACIÓN.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Fuentes de verificación
X= Satisfacción laboral	X1= Bienestar personal	X1.1= Motivación X1.2= Liderazgo X1.3= Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuesta</li> <li>● Análisis documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario</li> <li>● Ficha de resumen documental</li> </ul>	Estudio para la medición de Clima Laboral - Mi Banco, agencia Chiclayo matriz.
	X2= Clima Laboral	X2.1 =Trabajo en equipo X2.2 =Ambiente de trabajo x.2.3= Contraprestación			
	X3= Productividad	X3.1= Jornada de Trabajo X3.2.= Distribución de funciones X3.3= Satisfacción			
Y= Estrategias emocional para la mejora del clima laboral	Y1=Necesidades personales	Y1.1 = Estado Civil Y1.2 =Carga familiar Y2.1 =Carrera Profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuesta</li> <li>● Análisis documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario</li> <li>● Ficha de resumen documental</li> </ul>	
	Y2=Relaciones interpersonales	Y2.2 = Antigüedad en el trabajo Y3.1.= Edad			
	Y3= Inteligencia emocional	Y3.2= Género Y3.3= Percepción del clima laboral			

### ANEXO 03: CÁLCULO DE LA MUESTRA

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

$$n = \frac{32 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (32 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{5.839232}{0.259976}$$

$$n = 22.46$$

Donde:

N= tamaño de la población= 32

Z= 1.96 al cuadrado (si la confiabilidad es del 95 %)

p= proporción esperada (en este que alfa sea igual a 5%)=

q=1-p (en este caso 1-0.05=0.95)

d=precisión (en esta investigación se usó el 5%)

## ANEXO 04: INSTRUMENTOS

### Medición de Clima Laboral - Mi Banco, agencia Chiclayo matriz

A continuación encontrarás una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando la alternativa que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima y es realizada únicamente con fines educativos.

#### **I. Datos generales**

- I.1. Edad: \_\_\_\_\_
- I.2. Género
  - a) Femenino b) masculino
- I.3. Carrera profesional: \_\_\_\_\_
- I.4. Antigüedad en el trabajo: \_\_\_\_\_
- I.5. Estado Civil
  - a) Soltero b) casado c) divorciado d) otro
- I.6. ¿Tiene carga familiar?
  - a) Si b) No

#### **II. Medición del clima laboral**

- 1. En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo
  - b) Nunca
  - c) A veces
  - d) Con cierta frecuencia
  - e) Casi siempre
  - f) Siempre
- 2. Para el desempeño de mis labores, mi ambiente de trabajo es
  - a) Muy malo
  - b) Malo
  - c) Regular
  - d) Bueno
  - e) Muy bueno
- 3. Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Con cierta frecuencia
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
- 4. Existe comunicación fluida entre mi región y la sede central
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Con cierta frecuencia
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
- 5. Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Con cierta frecuencia
  - d) Casi siempre

- e) Siempre
6. Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal
    - a) Nunca
    - b) A veces
    - c) Con cierta frecuencia
    - d) Casi siempre
    - e) Siempre
  7. La relación entre mis compañeros de trabajo en la organización es
    - a) Muy mala
    - b) Mala
    - c) Regular
    - d) Buena
    - e) Muy buena
  8. La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar en mi trabajo.
    - a) Nunca
    - b) A veces
    - c) Con cierta frecuencia
    - d) Casi siempre
    - e) Siempre
  9. La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores
    - a) Nunca
    - b) A veces
    - c) Con cierta frecuencia
    - d) Casi siempre
    - e) Siempre
  10. En la organización las funciones están claramente definidas
    - a) Nunca
    - b) A veces
    - c) Con cierta frecuencia
    - d) Casi siempre
    - e) Siempre
  11. Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado
    - a) Nunca
    - b) A veces
    - c) Con cierta frecuencia
    - d) Casi siempre
    - e) Siempre
  12. El nivel de compromiso por apoyar el trabajo de los demás en la organización es
    - a) Muy bajo
    - b) Bajo
    - c) Regular
    - d) Alto
    - e) Muy alto
  13. Siento apoyo en mi jefe cuando me encuentro en dificultades
    - a) Nunca
    - b) A veces
    - c) Con cierta frecuencia
    - d) Casi siempre

- e) Siempre
- 14. Mi jefe me respalda frente a sus superiores
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Con cierta frecuencia
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
- 15. Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Con cierta frecuencia
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
- 16. Mi jefe tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha opiniones del equipo respecto a cómo llevar a cabo sus funciones
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) Algunas veces
  - d) Casi nunca
  - e) Nunca
- 17. Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Con cierta frecuencia
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
- 18. Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Con cierta frecuencia
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
- 19. Mi jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño
  - a) Nunca
  - b) A veces
  - c) Con cierta frecuencia
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
- 20. El nivel de recursos (materiales, equipo e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es
  - a) Muy mala
  - b) Mala
  - c) Regular
  - d) Bueno
  - e) Muy bueno
- 21. Los jefes reconocen y valoran mi trabajo
  - a) Nunca
  - b) A veces

- c) Con cierta frecuencia
  - d) Casi siempre
  - e) Siempre
22. Mi remuneración, comparada con lo que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo
- a) Muy mala
  - b) Mala
  - c) Regular
  - d) Buena
  - e) Muy buena
23. La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es
- a) Muy mala
  - b) Mala
  - c) Regular
  - d) Buena
  - e) Muy buena
24. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?
- a) Muy bajo
  - b) Bajo
  - c) Regular
  - d) Alto
  - e) Muy alto
25. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?
- a) Muy bajo
  - b) Bajo
  - c) Regular
  - d) Alto
  - e) Muy alto
26. ¿Cómo calificaría su nivel de identificación con la organización?
- a) Muy bajo
  - b) Bajo
  - c) Regular
  - d) Alto
  - e) Muy alto
27. ¿Qué medidas o aspectos consideras que ayudarían a mejorar el ambiente de trabajo en tu organización?

**Agradecemos tu colaboración**

**Link de formulario virtual:**

[https://docs.google.com/forms/d/1BFm0f-U87noNNBYjTTcBzFVcMpla54af3a56nvuCNaw/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1BFm0f-U87noNNBYjTTcBzFVcMpla54af3a56nvuCNaw/viewform?edit_requested=true)