

# AMBIENTE ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS, ECUADOR (Organizational environment and satisfaction in financial institutions in the province of Guayas, Ecuador)

Priscilla Paredes Floril

pparedes@ups.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-9870-1339>

Universidad Politécnica Salesiana,  
Ecuador

Alejandro Alemán Benítez

aalemanb26@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-7201-643X>

Universidad Politécnica Salesiana,  
Ecuador

Tania Castro Gómez

mishellecastrog@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8439-0952>

Universidad Politécnica Salesiana,  
Ecuador



**RESUMEN.** La presente investigación se inicia a partir de la búsqueda de mejorar las condiciones y procesos que contribuyan a optimizar el rendimiento en las empresas basado en la influencia del talento humano como elemento dinamizador de los resultados. Se plantea como objetivo general demostrar la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción del empleado en las instituciones financieras de la provincia del Guayas. La investigación fue básica con enfoque cuantitativo, alcance correlacional, de tipo no experimental y transversal, mientras que la técnica aplicada fue la encuesta a través de los reactivos Trust Index con veintiocho ítems adaptados en escala de Likert a una muestra aleatoria estratificada de 371 personas que laboran en instituciones financieras. Se aplicó un análisis factorial exploratorio con método de extracción de componentes principales con rotación VARIMAX, la fiabilidad fue 0,967 a través del Alfa de Cronbach y el instrumento fue validado por juicio de expertos. Las dimensiones del ambiente organizacional fueron: credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo, y para la variable satisfacción laboral se consideraron: retención de talento y desarrollo en la empresa. Se demostró que el ambiente organizacional tiene una relación positiva, moderada y fuerte sobre la satisfacción laboral a través del Rho de Spearman; se considera que existe un significativo consenso en que el ambiente laboral es igual a la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en el comportamiento y desempeño del colaborador, esto influye claramente en la satisfacción del empleado y en el objetivo de las instituciones financieras de la provincia del Guayas.

**Palabras clave:** ambiente organizacional, bancos, capital humano, provincia del Guayas, satisfacción laboral.

**ABSTRACT.** This research begins from the search to improve the conditions and processes that contribute to optimizing the performance in companies based on the influence of human talent as a dynamic element of the results. The general objective is to demonstrate the relationship between the organizational environment and employee satisfaction in the financial institutions of the Guayas province. The research was basic with a quantitative approach, correlational scope, non-experimental and cross-sectional, while the applied technique was the survey through Trust Index reagents with twenty-eight items adapted on a Likert scale to a stratified random sample of 371 people who they work in financial institutions. An exploratory factor analysis was applied with the principal component extraction method with VARIMAX rotation, the reliability was 0.967 through Cronbach's Alpha and the instrument was validated by expert judgment. The dimensions of the organizational environment were: credibility, respect, impartiality, camaraderie and pride, and for the variable job satisfaction were considered: retention of talent and development in the company. The organizational environment was shown to have a positive, moderate and strong relationship on job satisfaction through Spearman's Rho; It is considered that there is a significant consensus that the work environment is equal to the quality of work life and has a great influence on the behavior and performance of the employee, this clearly influences the satisfaction of the employee and the objective of the financial institutions of the Guayas province.

**Keywords:** organizational environment, banks, human capital, Guayas province, job satisfaction.

Recibido: 28/01/2021

Aceptado: 15/05/2021

Paredes Floril, P.; Alemán Benítez, A. y Castro Gómez, T. (2021). Ambiente organizacional y satisfacción laboral en instituciones financieras de la provincia del guayas, Ecuador. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), 1-25. [www.doi.org/10.47666/summa.3.2.23](http://www.doi.org/10.47666/summa.3.2.23)

## 1. Introducción.

El propósito de esta investigación fue contribuir a la comprensión de los factores del ambiente organizacional que interactúan en la dinámica del trabajo y como desde la subjetividad del trabajador y sus estímulos sociales influye en la satisfacción del empleado, marcando un catalizador de buenas prácticas empresariales, desde la complejidad que implica abordar esta temática en una institución financiera bancaria.

La productividad, la rentabilidad y el prestigio son objetivos continuamente aspirados por las empresas que se mantienen creciendo y desarrollando; con esa intención, no se agotan las investigaciones acerca de las caracterizaciones, causas, relaciones y efectos que permiten alcanzarlos, más aún si se enfrentan a un mundo competitivo y cambiante en lo social, tecnológico, económico, político y educativo. El ambiente organizacional es medible, es un proceso de crecimiento y cambio estructural que mediante la utilización del recorrido del trabajador: desde que llega al trabajo, las interacciones que tiene y con quién se reúne hasta las herramientas que usa, las tareas que le cuestan y los elementos que se las hacen más fáciles, conduce a la institución financiera a elevar el bienestar de su población. Esta interacción favorece una cultura sobre los cuales se articulan los procesos de desarrollo competitivos e innovadores (Ramos, 2012).

Mientras que en el inicio de la era industrial, la atención se dirigía al aumento de la productividad y rentabilidad (que era lo que construía el prestigio) a través de aumento de la cantidad de: horas de trabajo, trabajadores, maquinaria y herramientas, en la actualidad se impulsa una nueva visión en la cual emerge la importancia de la gestión del talento humano, con lo que no solo se impulsa mejores salarios y vacaciones, sino también mejores reconocimientos, puestos de trabajo más ergonómicos y relaciones laborales entre empleados y jefes que construyen sinergia para mejores resultados.

En el pasado, ofrecer salarios competitivos, beneficios e iniciativas era suficiente para encontrar y retener talentos. Hoy,

esas propuestas son solo el comienzo de las negociaciones. Para librar y ganar la intensa batalla por el talento, las compañías deben mejorar sus tácticas y ofrecer a sus empleados lo que buscan: una forma sencilla, un sistema de relaciones y conexiones de cooperación entre jefe y empleado y un ambiente flexible de trabajar que impulsen el aumento de la productividad (Meléndez, 2019).

La investigación muestra el cumplimiento del objetivo planteado, considerando los cambios de la fuerza laboral, evidencia que la decisión de la organización es apalancar la consecuencia de valor en la gestión de personas, dando a conocer que tanto ha avanzado las instituciones financieras en hacer del ambiente laboral una ventaja competitiva que brinde la ejecución de logros y oportunidades de mejoramiento al trabajador (Great Place To Work, 2021).

En las instituciones financieras de la provincia del Guayas se evidencian manifestaciones como: el estilo de liderazgo que no favorece la percepción de un favorable ambiente organizacional, el colaborador no tiene una percepción positiva, razón por la cual demandan a las organizaciones a trabajar en la identificación de aspectos que permitan a los trabajadores fortalecer el orgullo de su empresa, de su equipo y de su trabajo personal. Según Great Place To Work (2021), empresa especializada en la valoración y transformación del ambiente organizacional, en las compañías de más de 500 colaboradores, las mejores instituciones para trabajar en Ecuador durante los últimos tres años: 2018, 2019 y 2020 fueron las que se muestran a continuación en el Cuadro 1.

	<b>Great Place to Work 2018</b>	<b>Great Place to Work 2019</b>	<b>Great Place to Work 2020</b>
<b>1 er Lugar</b>	McDonald's Ecuador	Quala Ecuador	Banco Guayaquil S.A.
<b>2 do Lugar</b>	Banco Internacional	Yanbal Ecuador	Leterago del Ecuador
<b>3 er Lugar</b>	Banco del Pacifico	Banco Internacional	Naturisa

### **Cuadro 1. Ranking de las mejores empresas para trabajar en Ecuador.**

Fuente: Great Place To Work (2021).

Con lo anterior, el ambiente laboral y la satisfacción del empleado, donde se alude factores objetivos y subjetivos basados en percepciones, intereses y emociones particulares y de grupo, crea posibilidades para contribuir a la productividad y rentabilidad, pero también al prestigio vinculado al compromiso responsable con sentido de pertenencia de los trabajadores que se proyecta en el bienestar general, y no solo en el cumplimiento de condiciones y disponibilidad de recursos físicos exigidos en las normativas de salud y seguridad ocupacional que exigen las instituciones de control del Estado. Así, la presente investigación aborda ¿cómo el ambiente organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los Bancos de la provincia del Guayas? Se desprende de esta pregunta el objetivo de investigación: demostrar la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral en los Bancos de la provincia del Guayas.

Para comprobarlo se realizaron algunas hipótesis. (HG): El ambiente laboral se relaciona significativamente con la satisfacción del empleado en los Bancos de la provincia del Guayas; (H1): La credibilidad de la empresa se relaciona positivamente con la satisfacción del empleado en los Bancos de la provincia del Guayas; (H2): El respeto se relaciona positivamente con la satisfacción del empleado en los Bancos de la provincia del Guayas; (H3): La imparcialidad en la empresa se relaciona

positivamente con la satisfacción del empleado en los Bancos de la provincia del Guayas; (H4): La camaradería se relaciona positivamente con la satisfacción del empleado en los Bancos de la provincia del Guayas; (H5): El orgullo se relaciona positivamente con la satisfacción del empleado en los Bancos de la provincia del Guayas.

## **2. Ambiente organizacional.**

Continuamente en las organizaciones los ejecutivos y gerentes se preguntan sobre ¿cómo obtener un buen ambiente laboral y la importancia que tiene en su funcionalidad? La conducta del individuo en el trabajo no depende solo de sus características personales sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización (Brunet, 1987). Salazar , Guerrero, Machado y Andalia (2009) se refieren al ambiente organizacional como un modelo construido por 5 dimensiones:

a) Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.

b) Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.

c) Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.

d) Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.

e) Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

Uno de los aspectos que las organizaciones ponen atención en ésta época es el relacionado con el ambiente laboral, principalmente en el apoyo que la empresa le da a su personal, así como en las estrategias a seguir y que de alguna manera el involucramiento sea un aspecto a considerar (Madero, 2012). Para

enfermería, el ambiente laboral es conocido como las características organizativas de un entorno de trabajo que facilitan o limitan la práctica profesional, las cuales pueden beneficiar a las personas y la calidad del cuidado. En estas se incluyen aquellas prácticas de supervisión, así como premios y programas de reconocimiento referente al trabajo, que logran atraer a los cuidadores, reteniéndolos en la organización.

En el discurso común se puede confundir ambiente laboral con la expresión clima laboral referida a una serie de factores ambientales (políticas, prácticas y procedimientos) percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en las organizaciones (Contreras, Reynaldos y Cardona, 2015). Por otro lado, el ambiente laboral ha evidenciado diversos factores de mucho interés en las organizaciones, relacionados con las condiciones de trabajo, el apoyo y crecimiento productivo y la habilidad de retener y atraer a los empleados (Ver Cuadro 2).

AUTOR-AÑO	MODELO	DESCRIPCION
Lewin (1930)	Modelo Teoría del campo	El comportamiento humano se relaciona con el ambiente de trabajo, bajo el concepto de atmósfera psicológica.
James & Jones (1960)	Modelo de enfoques	Destacan dos tipos de enfoques teóricos: el de Medidas múltiples y el de Medidas Perceptuales.
Halpin y Crofts (1962)	Modelo subjetivo	La opinión y percepción del trabajador en función de su satisfacción frente al comportamiento de su superior o el sentimiento que tiene sobre su productividad
Litwin y Stinger (1968)	Modelo de Síntesis	Dimensiones: estructura, normas responsabilidad, recompensa, riesgo calidez apoyo, conflicto identidad.
OMS (1998)	Modelo de clima organizacional	Basado en las dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.
Goncalves (2001),	Modelo de percepciones	Las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral.
Pérez , Soler & Díaz Hernández (2009)	Modelo de liderazgo	Las características del ambiente de trabajo y la percepción directa o indirecta, con repercusiones en el comportamiento laboral.
Forehand y Gilmer (citado en Echabaudez y Carhuachuco, 2019)	Modelo estructural	Construido a partir del tamaño, la estructura organizacional, la complejidad de los sistemas, la pauta de liderazgo y las direcciones de metas.
Great Place to Work, 2018	Modelo de confianza	Las condiciones y los factores que influyen en el trabajo, que pueden ser físico, social, psicológico y condiciones ambientales como los del entorno: iluminación, temperatura y ruido.

## **Cuadro 2. Modelos teóricos de ambiente organizacional.**

Fuente: elaboración propia (2021).

En cuanto a los organismos que otorgan las certificaciones de calidad, el término ambiente organizacional se refiere a todas las condiciones y los factores que influyen en el trabajo (físico, social, psicológico) y condiciones ambientales como los factores del entorno: iluminación, temperatura y ruido; así como toda la gama de influencias ergonómicas (Pineda, 2020; Contreras, Reynaldos y Cardona, 2015). El ambiente organizacional implica una relación dialéctica entre las características personales e institucionales; comprende la organización, estructura y funcionamiento, donde el

individuo se relaciona con el objeto de su trabajo y el resto de las personas, para que se constituya un sistema interdependiente altamente dinámico que tribute a los fines de la empresa, por lo que muchas veces se lo equipara al denominado clima organizacional (García, 2009).

Para Robbins & Judge (2009), el ambiente donde las personas desempeñan su trabajo diario, el entorno en que se desarrollan, el trato que reciben de los directivos, las relaciones con los compañeros de trabajo, proveedores y clientes externos, las posibilidades de superación personal son algunos de los aspectos que forman parte del clima organizacional. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen formulaciones sistemáticas en las organizaciones para proporcionar a su personal las herramientas para un desempeño eficiente, eficaz y efectivo, totalmente distinto al de la colaboración pasiva y repetitiva que, con frecuencia, se observa en algunas empresas (Ascón y Argibay, 2020).

Las organizaciones sufren un cambio de transformación constante, llevados a exigirse para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, facilitando un gran estrés en su toma de decisiones que en ocasiones afectan al capital humano, lo que fomenta trabajar en un clima de seguridad que les permitirá un autoconocimiento personal. Considerando importante la satisfacción del empleado en su lugar de trabajo, las organizaciones se encuentran rediseñando los aspectos necesarios para fomentar los estilos saludables en el entorno laboral, lo cual conlleva a definir varios conceptos (Robbins & Judge, 2009).

Para este trabajo se ha tomado la metodología utilizada por una reconocida organización que se enfoca en estos temas como un elemento principal en las empresas. *Great Place To Work* (2021) indica que cuando las personas piensan en un excelente lugar de trabajo, a menudo imaginan a una organización con grandes beneficios, fiestas de lujo y beneficios increíbles. Si bien estos elementos están presentes en muchos de los mejores lugares de trabajo conocidos, la definición de un gran lugar de trabajo va



mucho más allá de las ventajas y beneficios. De hecho, en esencia, un excelente lugar de trabajo trata del nivel de confianza que los colaboradores experimentan en sus líderes, el nivel de orgullo que tienen en sus trabajos y la medida en que disfrutan a sus colegas. Si bien la confianza, el orgullo y la camaradería son mucho más difíciles de mantener que un gran conjunto de beneficios de la compañía, todos son accesibles para cualquier organización dispuesta a trabajar en ellos. Se construye esta visión basada en cinco dimensiones: credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo (Ver Cuadro 3).

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Ambiente organizacional	Credibilidad	Comunicación
		Competencia
	Respeto	Integridad
		Apoyo
	Imparcialidad	Participación
Cuidado		
Equidad		
Camaradería	Favoritismo	
	Justicia	
Orgullo	Orgullo por el trabajo personal	Compañerismo
		Hospitalidad
		Sentido de Equipo
		Orgullo del equipo
		Orgullo de la empresa

**Cuadro 3. Dimensiones e indicadores del ambiente organizacional.**

Fuente: elaboración propia (2021).

Al respecto, se puede considerar que la credibilidad se construye en el día a día con los colaboradores y sirve para que aún en tiempos de crisis todos sepan que lo importante es que la organización debe fortalecerse y permanecer sólida en el mercado. Por su parte, el respeto es una dimensión basada en el equilibrio.

Esto no solo es atractivo para cautivar y retener personas calificadas, sino también para mejorar la productividad y permitir que los empleados vayan a trabajar con un sentimiento saludable, relajado y con energía (Martínez, 2018; Pérez, 2013).

La imparcialidad es la ausencia de inclinación en favor o en contra de una persona o situación al juzgar o actuar sobre un asunto. Se trata de un componente básico de la confianza de los empleados en la organización dado que, entre otras cosas, resta incertidumbre sobre qué esperar de la organización como consecuencia a las acciones propias. El modelo de Great Place to Work diferencia tres componentes de la imparcialidad: equidad, ausencia de favoritismos y justicia. Si bien se trata de conceptos adyacentes, pasaremos analizarlos en mayor detalle (Alarcón, 2019).

La camaradería es, según la Real Academia Española de la Lengua, la “amistad o relación cordial que mantienen entre sí los buenos camaradas”. Sin pretender entrar a discutir conceptos adyacentes como la amistad, la definición propuesta es bastante clara y resulta muy intuitiva de cara a la cuestión de cómo influye la camaradería en el clima organizacional. De hecho, si bien la cuestión resulta bastante evidente, existe investigación que soporta la tesis de que una orientación de los empleados hacia actitudes colectivistas mejora el bienestar en el trabajo (Alarcón, 2019).

Estar orgulloso del trabajo que uno desempeña es relevante en la relación de un individuo para con su trabajo. Si bien es cierto que esto no es aplicable para todas las personas, como ya señaló McGregor en los años sesenta del pasado siglo con sus teorías “X” y “Y”, muchos de los trabajadores de una compañía disfrutarán más de su trabajo en la medida en la que puedan estar orgullosos del mismo (Alarcón, 2019).

El entorno del ambiente organizacional, incluyendo las condiciones laborales, roles, esquema del trabajo entre otros, inician las emociones en el contexto organizacional. Estos semblantes del trabajo son los que componen los "eventos afectivos", detonantes o estresores diarios los cuales actúan

sistemáticamente y sobrellevan a reacciones conductuales o actitudinales que pueden tener un impacto perjudicial sobre el desempeño laboral (Feldman y Blanco, 2006).

### *3. Satisfacción laboral.*

Hay otros factores que, aunque no forman parte de la atmósfera laboral, influyen en la satisfacción del empleado, estos son: la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socioeconómica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Asenjo, Chacón y Banqueri, 2012). La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 2004).

La satisfacción laboral del empleado ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Partida, Galindo, Blanco y Palomo, 2007). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

La satisfacción laboral “es una actitud que presenta relaciones significativas con numerosos fenómenos laborales relevantes, tales como el absentismo y el cambio de trabajo entre otros (Chiang, Martín y Núñez, 2010). No se debe omitir los indicadores que manifiesta la Organización Mundial de la Salud

(2010) en cuanto a un entorno de trabajo saludable: la salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo. La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización de este y la cultura del espacio de trabajo. Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo. Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad.

#### 4. Modelos y medición.

Para evidenciar los diversos factores, que la satisfacción laboral condiciona en la conducta del trabajador, se sintetizan a continuación diversos modelos o teorías en el Cuadro 4.

AUTOR	MODELO O TEORÍA	DESCRIPCIÓN
Mayo (1946)	Modelo de la escuela de relaciones humanas	La actitud de los trabajadores se condicionaba a la producción más que las condiciones físicas del trabajo.
Maslow (1954 -1975)	Teoría de la jerarquía de las necesidades	Propone un modelo claro y universal de la estructura de satisfacción jerárquica de las necesidades humanas.
Herzberg, Mausner y Snyderman (1959)	Teoría bifactorial	Analiza salario, relaciones sociales, jerarquías, organigramas, tecnología, factores higiénicos, condiciones físicas y psicosociales del trabajo, motivación laboral y el tipo de tarea asignada.
McClellan (1961-1968) y Atkinson (1964)	Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación.	Las personas motivadas fijan metas realistas, están satisfechos con relaciones cálidas y amistosas, pretenden cargos de poder e influencia.
Vroom (1964)	Teoría de las expectativas	La satisfacción laboral basada en: expectativa, valencia e instrumentalidad.
Dawis y Lofquist (1964, 1968, 1984, 1994)	Teoría del ajuste en el trabajo	Centrada en la interacción entre el colaborador y el ambiente.

#### Cuadro 4. Referentes teóricos de la satisfacción laboral.

Fuente: elaboración propia (2021).

A partir del análisis de estas teorías y propuestas donde se prioriza la confianza para la retención del talento y desarrollo de la

empresa y estas a su vez se enmarcan como dimensiones de la satisfacción laboral, se establecen indicadores para esta investigación. Así, la retención del talento humano se ha convertido en un verdadero reto para las empresas de hoy. Las organizaciones valoran a sus mejores colaboradores, conscientes de que tienen la clave de la competitividad por su talento y experiencia, pero que a su vez buscan y exigen mejores condiciones para permanecer más tiempo en un mismo lugar de trabajo (Great Place To Work, 2021).

Se destacan indicadores de: capacitación, a partir del sentimiento de oportunidad de nuevos aprendizajes que se da con las diferentes opciones de formación técnica y humana; reconocimiento, atendiendo a la socialización en diferentes ambientes sociales y de trabajo debido al esfuerzo y resultados tanto individuales como en grupo; y beneficios recibidos, pertinentes, oportunos y de manera justa, por la contribución al crecimiento de la empresa y logro de objetivos (Pérez y Coutín, 2005).

El desarrollo de una empresa no está desligado del desarrollo de sus empleados y trabajadores, es decir que se puede establecer una relación dialéctica donde la mejora de uno repercute favorablemente en la del otro, y este crecimiento vuelve a influir en el primero, siempre y cuando existan condiciones favorables relacionadas con las políticas institucionales, las necesidades internas, los recursos disponibles y la visión de la empresa.

El desarrollo de un trabajador en la empresa es considerado con dos componentes, uno desde una perspectiva objetiva que tiene que ver con la oportunidad de ascenso lo que implica un aumento salarial, y otro relacionado con una sensación más subjetiva a partir del desarrollo que percibe a través del tiempo, realizando sus funciones cada vez mejor y asumiendo un perfeccionamiento en lo cognitivo, técnico, social e individual (Juarez y Carrillo, 2014). En el Cuadro 5 se esquematiza la variable satisfacción del empleado con sus dimensiones e indicadores.

Variables	Dimensión	Indicadores
Satisfacción laboral	Retención del talento	Capacitación Reconocimientos Beneficios recibidos
	Desarrollo en la empresa	Oportunidad de ascenso Desarrollo

### Cuadro 5. Dimensiones e indicadores de la satisfacción laboral.

Fuente: elaboración propia (2021).

## 5. Materiales y métodos.

La investigación es de alcance correlacional, cuantitativa no experimental con corte transversal, la población estuvo constituida por 10706 colaboradores de los Bancos más representativos a nivel nacional y que presentan estabilidad en los últimos 10 años. La muestra fue probabilística, aleatoria, estratificada, y conformada por 371 (Ver Tabla 1).

**Tabla 1. Población y muestra de la investigación.**

Institución	# trabajadores (nacional)	# trabajadores (Guayas)	Porcentaje	# Encuesta
Banco Guayaquil	2887	1606	15%	56
Banco Bolivariano	1489	828	8%	29
Banco del Austro	1714	953	9%	33
Produbanco	2299	1279	12%	44
Banco del Pichincha	5347	2974	28%	103
Banco Internacional	1300	723	7%	25
Banco de Machala	765	426	4%	15
Banco del Pacífico	3280	1825	17%	63
Banco DelBank	164	91	1%	3
<b>Total</b>	<b>19245</b>	<b>10706</b>	<b>100%</b>	<b>371</b>

Fuente: elaboración propia (2021).

Se aplicó la siguiente fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 \sigma^2}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \sigma^2}$$

$$n = \frac{(10706) * (1,96)^2 * (0,5)^2}{0,05^2 * (10706 - 1) + (1,96^2) * (0,5^2)}$$

$$n = 371$$

La técnica para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con veintiocho ítems en la escala de Likert (Ver Tabla 2).

**Tabla 2. Escala de Likert de la encuesta.**

Escala de Likert	Relación
1	Completamente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Completamente de acuerdo

Fuente: elaboración propia (2021).

Dicho instrumento fue validado por: juicio de expertos especialistas en la administración, gestión y talento humano, y mediante un análisis factorial exploratorio de una prueba piloto aplicando el método de extracción de componentes principales con rotación VARIMAX, y cuya confiabilidad se determinó a través de la interpretación del Alfa de Cronbach. Los veintiochos ítems del instrumento se validaron estadísticamente, obteniendo un valor de 0,967 coeficiente fiabilidad en base al Alfa de Cronbach (Fernandez, 2003). Lo que demuestra una excelente consistencia interna de la relación entre ambiente organizacional y satisfacción laboral (Ver Tabla 3).

**Tabla 3. Alfa de Cronbach del cuestionario y variables de estudio.**

Aspectos analizados	Alfa de Cronbach	No. de elementos	Nivel de interpretación
Instrumento	0,967	28	Excelente
Ambiente Organizacional	0,958	19	Excelente
Satisfacción Laboral	0,927	9	Excelente

Fuente: elaboración propia (2021).

Dentro de las estadísticas del elemento en el análisis de fiabilidad, el software indicó suprimir el ítem X1.5, sin embargo, los autores decidieron mantenerlo debido a que no afecta la interpretación del instrumento en general y aporta elementos de juicio para las discusiones.

## 6. Resultados.

La tabla 4 muestra un análisis descriptivo de la actuación de las valoraciones por cada colaborador participante en la encuesta por nivel de Likert según su antigüedad laboral por cada dimensión.



**Tabla 4. Valoración de colaboradores participantes por dimensión según su antigüedad laboral.**

Dimensiones		Antigüedad Laboral					Menor a 3 meses
		Más de 15 años	10 y menos de 15 años	3 y menos de 6 años	6 años y menos de 10	3 meses y menos de 3 años	
<b>Ambiente Laboral y Satisfacción Laboral</b>	Casi nunca es verdad	0	0	1	3	1	0
	Pocas veces es verdad	0	0	2	3	4	0
<b>Credibilidad</b>	A veces es verdad, a veces no	1	4	16	14	11	3
	Frecuentemente es verdad	21	14	57	39	41	11
	Casi siempre es verdad	19	23	42	29	49	0
<b>Respecto</b>	Casi nunca es verdad	0	0	1	4	0	0
	Pocas veces es verdad	0	1	1	3	3	0
	A veces es verdad, a veces no	0	7	16	8	6	2
	Frecuentemente es verdad	16	11	50	35	41	4
	Casi siempre es verdad	25	22	50	38	56	8
<b>Imparcialidad</b>	Casi nunca es verdad	1	1	0	3	1	0
	Pocas veces es verdad	1	2	5	4	4	1
	A veces es verdad, a veces no	12	5	16	15	11	1
	Frecuentemente es verdad	15	13	44	42	41	10
	Casi siempre es verdad	12	20	53	24	49	2
<b>Camaradería</b>	Casi nunca es verdad	1	0	1	4	1	0
	Pocas veces es verdad	0	0	2	2	3	1
	A veces es verdad, a veces no	3	6	19	12	9	2
	Frecuentemente es verdad	18	8	50	41	40	5
	Casi siempre es verdad	19	27	46	29	53	6
<b>Orgullo</b>	Casi nunca es verdad	0	0	1	1	1	0
	Pocas veces es verdad	0	0	2	4	1	0
	A veces es verdad, a veces no	3	3	19	14	10	1
	Frecuentemente es verdad	12	10	42	38	35	9
	Casi siempre es verdad	26	28	54	31	59	4
	Pocas veces es verdad	1	1	3	5	1	0
	A veces es verdad, a veces no	5	5	20	16	19	3
	Frecuentemente es verdad	15	15	38	38	37	7
Casi siempre es verdad	20	19	56	27	49	4	

**Tabla 4. Valoración de colaboradores participantes por dimensión según su antigüedad laboral (continuación).**

Dimensiones	Antigüedad Laboral	Antigüedad Laboral					Menor a 3 meses
		Más de 15 años	10 y menos de 15 años	3 y menos de 6 años	6 años y menos de 10	3 meses y menos de 3 años	
<b>Ambiente Laboral y Satisfacción Laboral</b>	Pocas veces es verdad	0	0	2	4	1	0
	A veces es verdad, a veces no	3	3	19	14	10	1
	Frecuentemente es verdad	12	10	42	38	35	9
	Casi siempre es verdad	26	28	54	31	59	4
	Casi nunca es verdad	1	0	4	3	2	0
	Pocas veces es verdad	0	3	2	9	4	1
	A veces es verdad, a veces no	9	6	23	13	24	3
<b>Retencion de Talento</b>	Frecuentemente es verdad	15	12	44	46	42	6
	Casi siempre es verdad	16	20	45	17	34	4
	Casi nunca es verdad	0	1	1	2	0	0
	Pocas veces es verdad	1	1	3	5	1	0
	A veces es verdad, a veces no	5	5	20	16	19	3
<b>Desarrollo en empresa</b>	Frecuentemente es verdad	15	15	38	38	37	7
	Casi siempre es verdad	20	19	56	27	49	4

Fuente: elaboración propia (2021).

El análisis factorial exploratorio se definió con el coeficiente de Káiser Meyer Olkin, el resultado fue 0,967 indicando una excelente conformidad de la muestra (Kaiser, 1974), con valor de sig. ,000. Confirmada la Fiabilidad, se analizó la varianza explicada en 28 ítems igual al 100% del instrumento (Ver Tabla 5).

**Tabla 5. Estadísticas del total de elementos.**

Variables	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
X1.1	109,8824	365,912	0,686	0,966
X1.2	109,9069	365,5	0,686	0,966
X1.3	109,9265	366,235	0,65	0,967
X1.4	109,8407	367,785	0,689	0,966
X1.5	110,1961	367,893	0,506	0,968
X2.1	109,8971	364,579	0,716	0,966
X2.2	110,1716	363,435	0,704	0,966
X2.3	109,8211	365,312	0,734	0,966
X2.4	109,8333	366,788	0,687	0,966
X3.1	110,1275	361,723	0,716	0,966
X3.2	110,1863	361,616	0,732	0,966
X3.3	110,1176	361,337	0,759	0,966
X3.4	110,0294	361,198	0,79	0,966
X4.1	109,9093	363,96	0,738	0,966
X4.2	109,8358	362,349	0,808	0,966
X4.3	109,8848	362,485	0,824	0,966
X5.1	109,7843	365,865	0,757	0,966
X5.2	109,8186	365,952	0,749	0,966
X5.3	109,7034	368,971	0,678	0,967
Y1.1	110,0343	363,375	0,73	0,966
Y1.2	110,1127	361,285	0,7	0,966
Y1.3	110,0809	360,723	0,809	0,966
Y1.4	110,1373	362,885	0,677	0,967
Y1.5	110,0809	362,925	0,691	0,966
Y1.6	110,1569	362,796	0,607	0,967
Y1.7	110,2623	360,361	0,62	0,967
Y2.1	110,0245	361,695	0,797	0,966
Y2.2	110,0907	361,97	0,726	0,966

Fuente: elaboración propia (2021).

## 6.1. Contraste de hipótesis.

La hipótesis general: El ambiente organizacional tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en los Bancos de la provincia del Guayas. El coeficiente de Rho Spearman fue de 0,771, demostrando una correlación positiva moderada fuerte entre las variables y fue tomado como resolución para la hipótesis de la investigación. La correlación presenta un nivel de significancia de 0,000 (Bilateral) menor al p-Valor de 0,05 lo que corrobora la existencia de una relación significativa de las variables que permite aceptar la HG, ver Tabla 6 (Hernández , Fernández y Baptista, 2004). Esta idea coincide con Pedraza (2018), para quien los factores determinantes del clima y satisfacción laboral se identificaron con análisis factorial exploratorio y en la valoración de la relación entre ambos constructos el análisis de regresión ( $t=-1.422$ ;  $P_v=0.157$ ).

La hipótesis específica 1: La credibilidad tiene una relación positiva moderada fuerte con la satisfacción laboral en los Bancos de la provincia del Guayas, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,649. Tal como lo mencionan Sánchez y García (2017), la credibilidad influye de manera importante (Rho de Spearman = 0,580\*\* correlación positiva alta entre las variables), pues a mayor credibilidad mayor satisfacción laboral entre los trabajadores (Redolfo, 2017).

La hipótesis específica 2: El Respeto tiene una relación positiva moderada fuerte con la satisfacción laboral en los Bancos de la provincia del Guayas, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,651. Tal como lo señala la Organización Mundial de la Salud (2010), el respeto influye en la satisfacción del empleado desde una visión integral.

La hipótesis específica 3: La imparcialidad tiene una relación positiva moderada fuerte con la satisfacción laboral en los Bancos de la provincia del Guayas, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,784. Tal como lo mencionan Sánchez y García (2017), con un Rho de Spearman= 0,366\*\* siendo ésta una correlación positiva baja entre las variables, el salario es un

motivador para el empleado y debe ser aplicado considerando los logros de desempeño. A mayor imparcialidad mayor satisfacción laboral.

La hipótesis específica 4: La camaradería tiene una relación positiva moderada fuerte con la satisfacción laboral en los Bancos de la provincia del Guayas, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,686. Tal como lo sugieren la Organización Mundial de la Salud (2010) y Sánchez y García (2017), la calidez y el apoyo son sinónimos a la camaradería con Rho de Spearman= 0,519\*\*y Rho de Spearman= 0,241, respectivamente, lo corrobora, es decir que a mayor calidez y apoyo (camaradería) mayor satisfacción laboral.

La hipótesis específica 5: El orgullo tiene una relación positiva moderada fuerte con la satisfacción laboral en los Bancos de la provincia del Guayas, con un coeficiente de Rho Spearman de 0,603. Tal como lo mencionan Sánchez y García (2017), el orgullo de pertenecer a esta institución (identidad), con un Rho de Spearman= 0,453\*\* implica una correlación positiva moderada entre las variables, es decir a mayor identidad mayor satisfacción.

**Tabla 6. Resultado de Rho de Spearman para las hipótesis.**

Objetivo-Hipótesis	VARIABLES	Media	Desviación Estándar	Coef. Rho de Spearman	Sig. Bilateral	Decisión
Obj G - HG	AO y SL	78,43	13,321	0,771	,000	Rechace la hipótesis nula
Obj 1 - H1	Credibilidad y SL	20,59	3,639	0,649	,000	Rechace la hipótesis nula
Obj 2 - H2	Respeto y SL	16,55	3,024	0,651	,000	Rechace la hipótesis nula
Obj 3 - H3	Imparcialidad y SL	15,81	3,432	0,784	,000	Rechace la hipótesis nula
Obj 4 - H4	Camaradería y SL	12,58	2,447	0,686	,000	Rechace la hipótesis nula
Obj 5 - H5	Orgullo y SL	12,90	2,229	0,603	,000	Rechace la hipótesis nula

Fuente: elaboración propia (2021).

## 7. Conclusiones.

El estudio permitió identificar que la credibilidad a través de sus indicadores: comunicación, competencia e integridad

influyen en la satisfacción laboral; esta dimensión permitirá que los colaboradores se alineen a los objetivos empresariales; que cuenten con las competencias necesarias y que los procesos internos se den de manera transparente. El respeto con sus indicadores: Apoyo, participación y cuidado influye en la satisfacción laboral; traduciéndose en la tranquilidad y el compromiso que podrían experimentar los colaboradores en las instituciones.

La imparcialidad con sus indicadores: Equidad, favoritismo y justicia influye en la satisfacción laboral; los colaboradores perciben las mismas oportunidades de crecimiento, aplicación de procedimientos equitativos en cuanto género, condición social, etnia, creencias. La camaradería con sus indicadores: compañerismo, hospitalidad y sentido de equipo influye en la satisfacción laboral; al promover el apoyo entre los grupos de trabajo, la acogida y el ambiente de familiaridad se reducirían los tiempos de los procesos operativos potenciándose las relaciones interpersonales.

El orgullo con sus indicadores: trabajo, equipo y empresa influye en la satisfacción laboral; las instituciones financieras invierten recursos de capital para que los colaboradores se sienten cómodos en cuanto a infraestructura, mobiliarios de trabajo, beneficios económicos bajo la figura de bonos de eficiencia, becas estudiantiles, campañas posicionamiento de la marca empresarial y mejoramiento de imagen, mejorando el sentido de pertenencia de los colaboradores. Finalmente se deduce que para una futura investigación se realice un estudio sobre la equidad de género en los puestos gerenciales y directivos de las instituciones financieras ecuatorianas.

### **Referencias bibliográficas.**

- Alarcón, F. (2019). Clima organizacional de un gran lugar para trabajar. ¿depende del departamento de recursos humanos? ICADE Business School: Universidad Pontificia Comillas.
- Ascón, J. y Argibay, A. (2020). Herramienta para el desarrollo de metahabilidades directivas en jefes de Recepción de hotel.

SUMMA. Revista disciplinaria en Ciencias económicas y sociales, 2(2), 61-82.

- Asenjo, A.; Chacón, M. y Banqueri, M. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: Un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. *Docencia creativa*, 1, 12-20.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones Definición, diagnóstico y consecuencias*. D.F., México: Trillas.
- Chiang, V.; Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Contreras, V.; Reynaldos, K. y Cardona, L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista cubana de enfermería*, 31(1), en línea.
- Feldman, L. y Blanco, G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de medicina*, 29(2), 103-108.
- Fernandez, M. (2003). *Modelo de comportamiento de la organización virtual*. Las Palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de administración*, 42, 43-62.
- Great Place To Work (2021). Retención de talento: indicador clave en el mundo. Recuperado de: <https://greatplacetowork-cayc.com/retencion-de-talento-un-indicador-clave-en-el-mundo/>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Juarez, O. t Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria S.A.
- Kaiser, H. (1974). Un índice de simplicidad factorial. *Psicometrika*, 39, 31-36. <https://doi.org/10.1007/BF02291575>
-

- Madero, S. (2012). La efectividad de las compensaciones, la satisfacción del trabajador y las dimensiones. *Ciencia UANL*, 15(57), 93-100.
- Martínez, J. (2018). Revisión del estado del arte sobre el conocimiento: modelos para su gestión. *REDHECS: Revista electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 13(25), 10-33.
- Meléndez, R. (2019). La importancia de mejorar la experiencia de trabajo de los empleados. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Organización Mundial de la Salud (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Recuperado de: [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Partida, A.; Galindo, J.; Blanco, M. y Palomo, M. (2007). La satisfacción del empleado en organizaciones de servicios públicos federales: Caso de estudio CFE en Nuevo León. *Innovaciones de negocios*, 10(20), 175-195.
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista lasallista de investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Pérez, R. (2013). Correlación entre la credibilidad en la alta gerencia y la camaradería con la formación de un ambiente de respeto en las great palce to work en Colombia. *Ciencia y poder aéreo*, 8(1), 47-67. <https://doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.7>
- Peréz, Y. y Coutín, D. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *ACIMED*, 13(6), 1-74.
- Pineda, L. (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. *SUMMA. Revista disciplinaria en Ciencias económicas y sociales*, 2(1), 41-62.
- Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
- Redolfo, L. (2017). Liderazgo transformacional y satisfacción laboral de la Ugel.. Trujillo: Universidad César Vallejo.



- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México, D.F.: Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Salazar, J.; Guerrero, J.; Machado, Y. y Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et technica*, 22(2), 161-166.