



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Satisfacción laboral en los colaboradores del banco BBVA Perú agencia Trujillo 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Br. Armando Damian Pozzuoli Aguilar (ORCID: 0000-0002-5706-5564)

**ASESORA:**

Mg. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez (ORCID: 0000-0003-1140-4759)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mi mamá, Scarlett Marieta Aguilar Zegarra, por su apoyo incondicional y por haberme inculcado sólidos valores, los cuales me dan la fortaleza necesaria para afrontar los retos de mi vida profesional y personal.

A Claudia y a nuestra hija Valerie por darme todo el amor, cariño y comprensión en los momentos más retadores ayudándome siempre a salir adelante.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme todo lo que necesito, salud para mí y mi familia y el pan en la mesa, permitiéndome así, lograr mis sueños y culminar mi carrera profesional.

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la UCV, por brindarme múltiples conocimientos para crecer como profesional.

Un agradecimiento especial al Banco BBVA Perú, en la persona de su Gerente de Oficina Trujillo Sr. Pedro Eduardo Fiestas Dejo, no solo por su aporte en la elaboración de esta tesis sino también a la gran contribución en mi desarrollo profesional, orquestada por su gran ejemplo.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Armando Damian Pozzuoli Aguilar con DNI 70007847, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se exponen en el presente proyecto son auténticos.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las académicas de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo – La Libertad.

Trujillo 02 de Diciembre del 2019



Armando Damian Pozzuoli Aguilar

DNI 70007847



## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO .....	9
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	9
2.2. Operacionalización de variables.....	10
2.3. Población, muestra y muestreo.....	11
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	11
2.5. Procedimiento.....	12
2.6. Método de análisis de datos .....	12
2.7. Aspectos éticos .....	12
III. RESULTADOS .....	13
IV. DISCUSIÓN .....	17
V. CONCLUSIONES .....	21
VI. RECOMENDACIONES.....	23
VII. PROPUESTA .....	25
REFERENCIAS .....	26
ANEXOS.....	30

## **Resumen**

La investigación que se da a conocer muestra como propósito identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo, en el año 2018.; por lo cual, se empleó como metodología de estudio, la investigación no experimental, transversal, descriptiva. Estuvo conformada la población por 30 colaboradores del Banco. En su conjunto la información recopilada fue procesada a través del IBM SPSS Versión 25., siendo mostrados en tablas y figuras estadísticas. La información obtenida de los cuestionarios , concluyeron que de las dimensiones 1, existe un parcial porcentaje de satisfacción laboral con 60% y alta satisfacción laboral con un 40%, y en la segunda dimensión, existe una paridad de porcentajes debido a que en la encuesta existen preguntas de contexto inverso en la cual los colaboradores manifestaron su desacuerdo con un 33%, parcial insatisfacción laboral 15% y en las preguntas donde se evalúa aspectos como el sueldo o las expectativas en el trabajo existe una marcada satisfacción laboral con 30% de alta satisfacción laboral, en la dimensión 3 (políticas administrativas) ocurre lo mismo que en la dimensión 2 donde existen preguntas de contexto inverso como mal trato por parte de la institución o explotación laboral donde hubo por parte de los colaboradores un total desacuerdo con un 71% y parcial satisfacción laboral con un 29%, en la dimensión 4 con un 23%.

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, dimensiones, cuestionario.

## **Abstract**

*The research that is released shows as a purpose to identify the level of job satisfaction of the collaborators of Banco BBVA Perú Agencia Trujillo, in the year 2018. ; therefore, the non-animal, cross-sectional, descriptive research was used as a study methodology. The population was made up of 30 collaborators of the Bank. In its entirety the information collected was processed through the IBM SPSS Version 25. being shown in tables and statistical figures. The information obtained from the questionnaires , concluded that of the dimensions 1, there is a partial percentage of job satisfaction with 60% and high job satisfaction with 40%, and in the second dimension, there is a parity of percentages due to the fact that in the survey there are questions of inverse context in which the collaborators expressed their disagreement with 33%, partial labor dissatisfaction 15% and in the questions where aspects such as salary or expectations at work are evaluated there is a marked job satisfaction with 30% high job satisfaction, in dimension 3 (administrative policies) It is the same as in dimension 2 where there are questions of inverse context like bad treatment by the institution or labor exploitation where there was a total disagreement on the part of the collaborators with 71% and partial labor satisfaction with 29 per cent in dimension 4 with 23%.*

*Keywords: Job satisfaction, dimensions, questionnaire.*



## I. INTRODUCCIÓN

En la vida laboral actual los empleados buscan ser felices en su espacio de trabajo, integrarse a un buen equipo y estar conforme con las tareas que le corresponden, es decir estar satisfechos con su empleo. Randstad una entidad de estudio de mercado elaborando una investigación de la tasa de satisfacción laboral de los colaboradores ocupados, ya que se analizaron los datos correspondientes al 1er. trimestre del año 2019, por más de trece mil quinientas encuestas a colaboradores ocupados de treinta y tres países. En España un 72%, Reino Unido un 69%, Francia un 67%, Alemania un 65%, Dinamarca un 82%, Noruega un 80%, Austria un 76%, Luxemburgo y países bajos un 75%, destacando que los países europeos están por debajo de la media europea entre el 71% y el 66%. Por lo tanto, el desempleo y la recesión económica en los colaboradores ocupados de estos países, reducen la satisfacción laboral de los colaboradores (ORH, 2019).

Según los Recursos Humanos Digital (2019) refieren que “el programa de conciliación de la vida laboral y personal: Igualdad y corresponsabilidad” expone que hay medidas muy predominantes por los trabajadores cuando indican tener una insatisfacción laboral, ya que los aspectos que más demandan los empleados para tener una mejor conciliación, son: flexibilidad, jornada continua y teletrabajo.

En América Latina hay más de 150 millones de personas que están desempleadas o empleadas informalmente, en empleos de mala calidad que proveen sustento precario y poca satisfacción. De acuerdo con Gallup, menos del 7% de los trabajadores dependientes en la región se sienten plenamente conectados con su empleo, el resto de empleados se sienten muy insatisfechos laboralmente. (Ganoza, 2019)

El ambiente laboral tóxico puede afectar nuestra salud, por lo que, las responsabilidades que debemos cumplir en nuestros centros laborales nos exigen un alto rendimiento que puede ocasionarnos un cierto nivel de estrés. Un poco de estrés en realidad es bueno para nosotros, el tipo de estrés que libera hormonas para ayudarnos a sentir el peligro y prepararnos para reaccionar ante una amenaza inmediata (Diario Gestión, 2019).

Los empleados satisfechos tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración. No obstante, los no satisfechos comúnmente encuentran dificultades a cada paso que dan (QuestiónPro, 2019).

De lo expuesto anteriormente podemos afirmar que la satisfacción laboral en las entidades bancarias tiene un impacto importante en la rentabilidad de las mencionadas entidades, ya que ayudan a los clientes a cumplir con sus objetivos generara para la entidad ingresos, pérdidas o costes relacionados. En nuestro país existen empresas del sector bancario que dan una importancia sustancial a la calidad de los servicios hacia los clientes, lo cual permite que estas entidades fidelizar a sus clientes, obteniendo de esta manera una ventaja sobre su competencia y logran un posicionamiento superior en el mercado con respecto a su competencia (UPN, 2018).

En la región la libertad se viene teniendo un crecimiento sostenido en las diversas industrias que componen el mercado (agroindustria, servicios, manufactura, etc), lo que significa para el mercado financiero una oportunidad de crecimiento con la meta de brindar servicios financieros, tanto a la gran industria como a los micro y pequeñas empresas que muchas veces proveen de bienes y servicios para que la gran industria regional pueda cumplir sus objetivos y metas. La provincia de Trujillo concentra la mayor cantidad de entidades financieras en la región y por ende también la mayor competitividad de servicios financieros para todo tipo de empresas (EAE Businnes Scholl, 2015).

En el distrito de Trujillo se congregan muchas empresas que brindan productos y servicios, es en este entorno de emprendimiento que los servicios financieros de microfinancieras y bancos comerciales es muy importante para el financiamiento y las operaciones de las mencionadas empresas. El Banco BBVA Perú es un banco peruano que nace en 1951 denominado Banco Continental. No obstante, en la década de los 90' es asimilada por el Grupo Bancario de España BBVA, pasando a denominarse BBVA Banco Continental. Teniendo como accionista al Holding Continental S.A. con un 92.24%, y al mismo tiempo perteneciente al Grupo Bancario de España BBVA con un 50% y el 42.24% pertenecientes a Inversiones Breca S.A.

Para un mayor conocimiento se realizó diversos estudios en múltiples repositorios para conocer las variables de investigación en diferentes escenarios, iniciando desde los internacionales, nacionales y locales. A través de Chiang (2018) en su estudio sobre la “Relación entre satisfacción laboral, el estrés laboral y sus resultados en colaboradores de una institución de la Provincia de Concepción”, grado para obtener la especialización de Master en Recursos Humanos. Universidad Pontificia de Madrid. España. Su objetivo principal es analizar la relación entre el estrés y la satisfacción laborales en una institución de beneficencia en la provincia de Concepción, donde realizó una investigación empírica transversal, descriptiva correlacional, con una población de 184 colaboradores, dividido en 5 grupos. El resultado obtenido de la encuesta presentó valores de Alfa de Cronbach para fiabilidad, entre 0,656 y 0,923, para satisfacción laboral y 0,635 y 0,927 para estrés laboral. Concluyendo, que las correlaciones permiten una mayor percepción de las variables y mayor control sobre la investigación.

Mediante el estudio de Lupano & Waisman (2018) “Compromiso laboral y su relación con el desempeño y la satisfacción laboral” en la Universidad de Palermo de Argentina. Su principal objetivo fue explorar las concepciones de los colaboradores con cargo sobre el work engagement a través de encuestas. Su población fue las personas de la ciudad de Buenos Aires y Conurbano Bonaerense, y su muestra de 38 personas, con una edad promedio de 49 años; y la segunda muestra compuesta por 100 personas, que laboran como funcionarios en organización públicas de la ciudad de Buenos Aires. Los resultados que se hallaron salieron positivos entre 3 dimensiones de work engagement y la performance laboral. No obstante, se hallaron diferencias según su género en la dimensión de absorción y energía a favor de las féminas.

Para el análisis de Merino, Carranza & Roca (2018) denominado “Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente”. Grado de Doctor de Farmacia Social en la Universidad de Granada de España. Su objetivo principal fue Evaluar la relación entre la cultura de seguridad y la satisfacción laboral en un centro de salud. El método que se empleó fue transversal. Se utilizó la Encuesta de Satisfacción Laboral del Servicio Vasco de Salud, Asimismo, se

empleó dos variables, variables resultado y variables predictoras. Los resultados que se halló fue que la satisfacción laboral media obtuvo una desviación estándar de 2,01 y la seguridad de 7,48, concluyendo que existe relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad.

En el estudio de Rodríguez, (2018) denominado “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor”, en la Universidad Central del Ecuador, Quito. Su objetivo principal fue de identificar el clima organizacional y su influencia debido a los problemas que se presenta en una empresa. El estudio fue descriptivo, correlacional, deductivo, inductivo y estadístico, con una población de setenta personas, que estructuran el 100% de la población. Los resultados que se hallaron permitieron corroborar la hipótesis, concluyendo que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

Asimismo, se realiza un análisis en el ámbito nacional, Según Quispe, (2018) denominado “Satisfacción laboral en la financiera Credinka Agencia Quillabamba”. Su objetivo principal fue de describir la satisfacción laboral en la financiera. El diseño del estudio es no experimental y de nivel descriptivo. Constó de 29 empleados como población. Los resultados se hallaron que el 96.6% de empleados están medianamente satisfechos y el 3.4% insatisfechos, por lo que se concluye que la variable satisfacción laboral tuvo un promedio de 2.94 que es un nivel medianamente satisfecho.

Por lo cual, Sánchez, (2018) expone en su estudio “Relación entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los tripulantes en la empresa de transporte terrestre de personas Cruz del Sur SAC, 2017”, en la Universidad Mayor de San Marco, Lima. El estudio tuvo un diseño correlacional, la cual midió dos variables de satisfacción laboral y tiempo de permanencia en una empresa respectivamente. La muestra estuvo compuesta por 167 tripulantes. Los resultados que se hallaron fueron que la mayor parte de tripulantes tiene menos de 01 año en la empresa y cuenta con grado superior, por lo que la satisfacción correlaciona positivamente con los factores internos y externos, siendo el primero ligeramente

mayor. Por otro lado, a mayor tiempo que permanecen los tripulantes en la empresa, menor se califica los factores externos.

En la investigación de Araujo (2016) expone el estudio “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Iquitos 2015”, en la Universidad Científica del Perú, Iquitos. Su objetivo principal fue identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de sus empleados. El tipo de investigación fue no experimental, descriptivo correlacional. Tuvo una muestra poblacional de 24 empleados. Concluyendo que el clima organizacional de la empresa es demasiado bajo e inadecuado, debido a que el ambiente laboral no es apto para la realización del trabajo de los colaboradores. Además, las computadoras no se encuentran actualizadas y se producen cierres inesperados y pérdidas del sistema que desfavorecen a la realización de las funciones de los colaboradores. El desempeño laboral de los colaboradores es inadecuado debido a que no responden de manera eficiente al trabajo a presión y de esta manera no se genera confianza entre el jefe y el colaborador, es decir el jefe de área se encuentra en constante evaluación a sus colaboradores, generando muchas suspicacias entre los empleados.

Saldaña (2017) en su estudio titulado “Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016”. El método que se empleó fue hipotético deductivo y de tipo descriptivo, comparativa, sincrónica, y no experimental. Tuvo una muestra de 52 colaboradores del centro de salud uno y 48 colaboradores del centro de salud dos. Concluyendo, que existen evidencias estadísticas que relacionan significativamente todos los factores expuestos por la autora, con la satisfacción laboral del profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales de Lima, debido a que los coeficientes de correlación Rho Spearman dieron con los valores que relacionan entre sí a cada una de las variables de estudio.

Así también, se observa el estudio de Perez y Rivera (2015), en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013”. La muestra

fue conformada por 107 empleados; concluyendo que, si hay un nivel medio o moderado en los empleados de satisfacción laboral del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, 2013.

Acerca de satisfacción laboral, Chiang & San Martín (2017) afirma que en la década de los treinta se registró un interés por el estudio entorno a la satisfacción en el centro de labores, alcanzando un punto elevado en los años sesenta. Seguidamente en los años setenta se describe los efectos en las condiciones del entorno laboral y los factores de satisfacción. Posteriormente en los años ochenta este estudio empieza a posesionarse más, respecto a la calidad de vida en el entorno laboral y su impacto en la salud mental. Por último, en los años noventa se crea un nuevo paradigma, siendo este el capital humano, que destaca el constante desarrollo.

En su investigación Salom & D'Anello (1994), sustenta que la teoría sobre la apreciación cognitiva desarrollada por Arnold (1960) y Lazarus (1968) plantea. (p. 3) planteaba un modelo de satisfacción que tuviera una relación estrecha con el estrés.

Por su parte Eden (2019) refiere que la satisfacción laboral es el grado de conformidad del colaborador o empleado en su entorno y condiciones de trabajo, ya que se relaciona con la excelente marcha de una empresa, la calidad y productividad del entorno laboral.

Al tratar acerca de la motivación intrínseca y extrínseca Eden (2019) afirma que el objeto básico de la motivación intrínseca es la de satisfacer deseos de autorrealización y el crecer personal de la persona, obteniendo placer por la realización de la tarea, disfrutando el proceso. Por otro lado la motivación extrínseca depende de lo que recibamos del exterior es decir, recompensas económicas, beneficios o bonificaciones.

Según Palma (Citado en Retamozo, 2018, pp. 30-32), sostiene que la teorías de los factores de satisfacción laboral (SL) se refiere al entorno laboral y los diferentes elementos a este, los cuales desempeñan los colaboradores, teniendo una percepción positiva o negativa de dicho entorno. Por todo lo mencionado Sonia Palma señaló que la satisfacción resulta del ambiente laboral, por ello desarrolló 7 factores de satisfacción laboral (SL). Por lo que se creó un instrumento titulado Escala de satisfacción laboral SL-SPC, el cual consiste en medir el grado de satisfacción laboral en organizaciones, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al colaborador o empleado en su entorno laboral, constando de treinta y seis proposiciones asociadas a siete factores ya mencionados anteriormente, además explica la existencia de ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33), los cuales se les considera las puntuaciones de forma inversa y con respecto al intervalo general de sus puntuaciones estos oscilan entre un rango de 36 y 180.

Por consiguiente, la dimensión uno: Condiciones físicas y/o materiales, refiere a la infraestructura y comodidades del lugar o confort. La dimensión dos: Beneficios laborales y/o remunerativos, refiere a los salarios, las recompensas, que son dadas a los colaboradores por su trabajo y/o esfuerzo. La dimensión tres: Políticas administrativas, refiere a normas lineamientos, estables, claros, y adaptables a futuros cambios. La dimensión cuatro: Relaciones sociales, refiere a las relaciones interpersonales tanto entre el propio personal del centro de labores como con los que se brindan un servicio. La dimensión cinco: Desarrollo Personal, refiere a las capacidades y potenciales que poseen cada uno de los empleados. La dimensión seis: Desempeño de Tareas, refiere a la ejecución de las capacidades, habilidades por parte de los colaboradores. Finalmente, la dimensión siete: Relación con la autoridad, refiere a la relación existente entre el empleado y su superior en base a su desempeño.

Por todo lo expuesto anteriormente se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo, en el año 2018?

Se justifica la investigación, ya que permitirá ampliar la base de conocimientos del nivel de satisfacción laboral (SL) en los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo, analizando diferencias encontradas son significativas en el estudio de las dimensiones estudiadas y como estas pueden

afectar el nivel de SL en los colaboradores del mencionado banco, así mismo, analizaremos los resultados del estudio de SL que pueden mejorar las condiciones, desempeño y calidad laboral.

El presente estudio se realizará aplicando la teoría de satisfacción laboral abordando siete dimensiones.

Asimismo, la hipótesis para la investigación es: Existe un nivel aceptable con respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018.

El objetivo principal de la investigación es determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo, en el año 2018. Planteando los objetivos específicos: Identificar el nivel de satisfacción en su dimensión condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018; identificar el nivel de satisfacción en su dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018; identificar el nivel de satisfacción en su dimensión políticas administrativas de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018; identificar el nivel de satisfacción en su dimensión relaciones sociales de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018; identificar el nivel de satisfacción en su dimensión desarrollo personal de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018; identificar el nivel de satisfacción en su dimensión desempeño de tareas de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018; y por último identificar el nivel de satisfacción en su dimensión relación con la autoridad de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018.

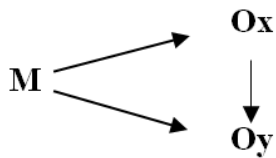


## II. MÉTODO

El método deductivo se empleó para esta investigación, ya que el procedimiento a seguir, respecto a Vilca (2012) sostiene que el método deductivo parte de un marco general hacia lo particular, infiere de lo general a lo específico y de lo universal a lo individual.

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación

Muestreo no probabilístico:



Dónde:

M: Conformar la muestra, por los colaboradores del Banco BBVA Perú agencia Trujillo.

Ox: Conformar la satisfacción laboral.

Oy: Conformar los colaboradores.

r: Conformar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo.

## 2.2. Operacionalización de variables.

**Tabla 1: Variable satisfacción laboral**

Variable	D. Conceptual	D. Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral	Según Davis y Newstrom (2018) exponen que los sentimientos y actitudes favorables o desfavorables con que los colaboradores perciben en su centro de labores, se basa en valores y creencias que el colaborador desarrolla en su mismo centro de labores.	Actitudes de los colaboradores de una organización que son resultado del devenir del trabajo realizado en la entidad, e cual puede expresarse de manera positiva o negativa para las partes intervinientes.	Condiciones físicas y/o materiales	Distribución física del ambiente. Ambiente de trabajo. Comodidad. Ambiente físico. Existen comodidades.	Ordinal
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Mi sueldo es muy bajo. Me siento mal. Sueldo aceptable. Expectativas económicas.	
			Políticas administrativas	Mal trato. La sensación que tengo de mi trabajo. Me disgusta mi horario. Horario de trabajo incómodo. No reconocen el esfuerzo.	
			Relaciones Sociales	El ambiente creado por mis compañeros. Me agrada trabajar con mis compañeros. Prefiero tomar distancia. La solidaridad es una virtud.	
			Desarrollo personal	Siento que el trabajo es justo a mi manera. Mi trabajo me permite desarrollarme. Disfruto cada labor. Me siento feliz. Mi trabajo me hace sentir realizado. Haciendo mi trabajo me siento bien.	
			Desempeño de tareas	La tarea que realizo es valiosa. Las tareas las percibo como algo sin importancia. Me siento realmente útil. Mi trabajo me aburre. Me siento complacido. Me gusta el trabajo que realizo.	
			Relación con la autoridad	Los jefes son comprensivos. Es grata la disposición de mi jefe. Llevarse bien con el jefe. Mi relación con mis compañeros es cordial. No me siento a gusto. Mi jefe valora mi esfuerzo.	

### 2.3. Población, muestra y muestreo.

#### **Población**

Compuesta por 30 colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo.

**Tabla 2**

*Población de análisis en la investigación*

<b>Área</b>	<b>Personas</b>
Administrativos	10
Servicios	20
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

#### **Muestra**

Conformada por 30 colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo.

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

- Nombre de Instrumento: “Escala de satisfacción laboral SL-SPC”
- Tipo de Instrumento: Cuestionario
- Tipo de Técnica: Encuesta.
- Escala de medición:
  - (5): Totalmente de acuerdo.
  - (4): De acuerdo.
  - (3): Indeciso.
  - (2): En desacuerdo.
  - (1): Totalmente en desacuerdo.

- **Confiabilidad:** Se utilizó alfa de Cronbach como confiabilidad de la investigación, arrojando como resultado 0.858, lo que indica que el instrumento es confiable.

## **2.5. Procedimiento.**

Se procedió a encuestar a los colaboradores del BBVA Perú Oficina Trujillo con el método Programa IBM SPSS versión 25 y Microsoft Excel acerca de la satisfacción laboral, la cual constó de 30 preguntas a 30 colaboradores habiendo obtenido el acceso total para su aplicación por parte del Gerente de oficina.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Microsoft Excel.

Programa IBM SPSS versión 25.

## **2.7. Aspectos éticos**

Los colaboradores del BBVA Perú Oficina Trujillo fueron debidamente informados y supervisados durante el desarrollo de la encuesta

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Determinación del nivel de satisfacción laboral SL-SPC respecto a cada una de las siete dimensiones

El estudio consistió la realización del cuestionario SL-SPC, la cual está dividido 30 encuestas que contienen 36 ítems cada una, las cuales están subdivididas en las 07 dimensiones, el estudio de cada dimensión está vinculado a la sumatoria de los resultados de la encuesta, el cual varía en cada dimensión debido al número de ítems que contenga la dimensión.

**Tabla 3.1:**

*Niveles de SL respecto a la primera dimensión.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción laboral	0	0%
Parcia insatisfacción laboral	0	0%
Regular satisfacción laboral	0	0%
Parcial satisfacción laboral	90	60%
Alta satisfacción laboral	60	40%
<b>TOTAL</b>	150	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se muestra los niveles de SL respecto a las dimensiones físicas y/o materiales en colaboradores del BBVA Perú oficina Trujillo, donde el 60% en parcial satisfacción laboral y el 40% en alta SL.

**Tabla 3.2:**

*Niveles de SL respecto a la segunda dimensión.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción laboral	40	33%
Parcial insatisfacción laboral	18	15%
Regular satisfacción laboral	2	2%
Parcial satisfacción laboral	24	20%
Alta satisfacción laboral	36	30%
<b>TOTAL</b>	120	100%

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla anterior los niveles de SL respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos en colaboradores del BBVA Perú oficina Trujillo, donde el 33% en baja SL, el 15% en parcial IL, el 2% en regular SL, el 20% en parcial SL y el 30% en alta SL; los porcentajes de

insatisfacción laboral tienen un porcentaje alto debido a la intención de los ítems del cuestionario.

**Tabla 3.3**

*Niveles de SL respecto a la tercera dimensión.*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja satisfacción laboral	106	71%
Parcial insatisfacción laboral	44	29%
Regular satisfacción laboral	0	0%
Parcial satisfacción laboral	0	0%
Alta satisfacción laboral	0	0%
<b>TOTAL</b>	150	100%

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla anterior los niveles de SL respecto a las políticas administrativas en colaboradores del BBVA Perú oficina Trujillo, donde el 71% en baja SL y el 29% en parcial IL; los porcentajes de insatisfacción laboral tienen un porcentaje alto debido a la intención de los ítems del cuestionario.

**Tabla 3.4**

*Niveles de SL respecto a la cuarta dimensión.*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja satisfacción laboral	35	23%
Parcial insatisfacción laboral	25	17%
Regular satisfacción laboral	0	0%
Parcial satisfacción laboral	32	21%
Alta satisfacción laboral	58	39%
<b>TOTAL</b>	150	100%

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla anterior los niveles de SL respecto a las relaciones sociales en colaboradores del BBVA Perú oficina Trujillo, donde el 23% en baja SL, el 17% en parcial IL, 21% en parcial SL y el 39% en alta SL; los porcentajes de insatisfacción laboral tienen un porcentaje alto debido a la intención de los ítems del cuestionario.

**Tabla 3.5***Niveles de SL respecto a la quinta dimensión.*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja satisfacción laboral	0	0%
Parcial insatisfacción laboral	0	0%
Regular satisfacción laboral	1	1%
Parcial satisfacción laboral	78	43%
Alta satisfacción laboral	101	56%
<b>TOTAL</b>	180	100%

Fuente: Elaboración propia.

Se muestra en la tabla anterior los niveles de SL respecto al desarrollo personal en colaboradores del BBVA Perú oficina Trujillo, donde el 43% en parcial SL y el 56% en alta SL.

**Tabla 3.6***Niveles de SL respecto a la sexta dimensión.*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja satisfacción laboral	53	29%
Parcial insatisfacción laboral	7	4%
Regular satisfacción laboral	0	0%
Parcial satisfacción laboral	61	34%
Alta satisfacción laboral	59	33%
<b>TOTAL</b>	180	100%

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla anterior los niveles de SL respecto al desempeño de tareas en colaboradores del BBVA Perú oficina Trujillo, donde el 29% en baja SL, el 4% en parcial IL, 34% en parcial SL y el 33% en alta SL; los porcentajes de insatisfacción laboral tienen un porcentaje alto debido a la intención de los ítems del cuestionario.

**Tabla 3.7***Niveles de SL respecto a la séptima dimensión.*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja satisfacción laboral	6	4%
Parcial insatisfacción laboral	24	16%
Regular satisfacción laboral	0	0%
Parcial satisfacción laboral	73	49%
Alta satisfacción laboral	47	31%
<b>TOTAL</b>	150	100%

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en la tabla anterior los niveles de SL respecto a la relación con la autoridad en colaboradores del BBVA Perú oficina Trujillo, donde el 4% en baja SL, el 16% en parcial IL, el 49% en parcial SL y el 31% a alta SL.



#### IV. DISCUSIÓN

Para el análisis de la hipótesis general se empleó el análisis de SL-SPC mediante la encuesta siete dimensiones, estudio que fue desarrollado por la autora Palma (citado en Retamozo, 2018), la cual analiza los efectos de SL en colaboradores del Banco BBVA Perú oficina Trujillo, divididos en 7 dimensiones, cuantificados mediante una encuesta que nos permite analizar el comportamiento de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo con cada uno de los ítems.

Se determinó en la investigación el nivel de SL en colaboradores del Banco BBVA Perú oficina Trujillo, al respecto Edén (2019) define a la SL como la conformidad del colaborador en su entorno laboral. Por lo tanto, los resultados se reflejan en las 7 dimensiones que estudian el nivel de SL de los colaboradores en su entorno laboral, con sus compañeros, superiores y la institución.

El fin del estudio puede compararse con el realizado por Lupano y Waisman (2018), en el cual, se aplicó la “Escala de Compromiso con el Trabajo” (ECT) y escalas diseñadas ad hoc, que evalúan performance laboral y SL, así como también, las 3 dimensiones del work engagement y la performance laboral, así como se asocia positivamente las dimensiones de atención y energía.

El resultado que arroja el análisis de SL en las 7 dimensiones, como es el caso de físicas y/o materiales, que cuentan con una satisfacción laboral parcial (60%) y alta (40%) respectivamente; en lo que respecta a los beneficios laborales y/o remunerativos, que cuenta con baja SL (33%) y parcial insatisfacción laboral (15%) debido a que las preguntas del cuestionario analizan cuestiones de insatisfacción lo que trae como consecuencia un resultado inverso en el análisis; en lo que respecta a las políticas administrativas, se repite un comportamiento similar debido a que las preguntas del cuestionario tienen un comportamiento inverso reflejando una baja satisfacción laboral (71%) y una parcial insatisfacción laboral (29%); la dimensión relacionada con las relaciones sociales tiene un comportamiento mixto, donde existe una baja satisfacción laboral (23%), parcial insatisfacción laboral (17%), parcial SL (21%) y una alta SL (39%); en lo que respecta al desarrollo personal este refleja una parcial SL (43%) y una alta SL (56%); en la dimensión relacionada al desempeño de tareas existe una parcial

SL (34%) y una alta SL (33%); finalmente en la relación con la autoridad, los colaboradores respondieron sentir una parcial SL (49%) y una alta SL (31%).

Con lo expuesto anteriormente podemos agregar que, encontramos similitudes en los resultados de la investigación y la que realizó Quispe (2018), donde implemento un estudio de SL a los colaboradores de la financiera Credinka Agencia Quillabamba, donde obtuvo como resultado que un 96.6% están medianamente satisfechos, con respecto a la dimensión de naturaleza de trabajo 72.4% se encuentra medianamente satisfecho, en la dimensión condiciones de trabajo hay un 89.7% medianamente satisfecho, en la dimensión relaciones interpersonales hay un 96.6% y un 79.3% esta medianamente satisfecho. Se observa que los resultados expuestos por el autor Quispe son muy similares en varios de los aspectos de la investigación, puesto que el nivel de SL es variable dependiendo de la dimensión.

En lo que concierne a las dimensiones utilizadas en el presente trabajo de investigación, podemos encontrar similitudes en el trabajo realizado por Pérez y Rivera (2015), donde utilizan dimensiones como nivel bajo de clima organizacional, nivel bajo de satisfacción laboral, nivel medio de clima organizacional, nivel medio de satisfacción laboral, nivel alto de clima organizacional y nivel alto de satisfacción laboral, concluyendo con una muestra de 107 empleados del Instituto de Investigación de la amazonia peruana, existiendo un nivel medio o moderado de SL.

Para comprobar la fiabilidad del estudio de SL, se empleó el Alfa de Cronbach mediante IBM SPSS versión 25, el cual arrojó como resultado 0.821, calificando como aceptable en los parámetros exigidos para dicho estudio.

**Ilustración 1:** *Fórmula de Prueba Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Fuente: Rodriguez (2017)

**Tabla 4.1***Criterios de interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Valores de Alfa	Interpretación
0.90–1.00	Se califica como muy satisfactoria
0.80–0.89	Se califica como adecuada
0.70–0.79	Se califica como moderada
0.60–0.69	Se califica como baja
0.50–0.59	Se califica como muy baja
< 0.50	Se califica como no confiable

Fuente: Elaboración propia

Para la presente investigación se empleó el software IBM SPSS versión 25 para realizar los resultados de fiabilidad de la encuesta de SL-SPC, determinando los siguientes resultados:

**Tabla 4.2***Resumen de procesamiento de datos programa IBM SPSS v.25*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	30	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Fuente: IBM SPSS v.25

En la tabla 4.2 se observa el resumen de los datos de la encuesta, la que muestra el número total de válidas y excluidas, donde el 100% de las 30 encuestas son válidas.

**Tabla 4***Estadística de fiabilidad de los elementos utilizando el Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
0.821	0.792	36

Fuente: IBM SPSS v.25

En la tabla 4.3 se observa el resumen de los resultado del estudio de fiabilidad que se obtuvieron por la encuesta SL-SPC, que arrojan un alfa de Cronbach de 0.821 el cual según el rango de mediciones encuentra que los resultados son calificados como adecuados, lo que da la validación científica.

Concordamos con el estudio de Quispe (2018) en lo concerniente al uso de herramientas informáticas para la fiabilidad de los resultados que se obtuvieron en esta investigación, puesto que el mencionado autor, utilizo el software IBM SPSS v. 23 y tablas de Excel para la verificación de la fiabilidad de resultados basados en la teoría de Alfa de Cronbach.

## V. CONCLUSIONES

Como resultado de la presente investigación podemos concluir que. el nivel de SL en general es aceptable, puesto que, se consideró en el estudio SL-SPC siete dimensiones, en las cuales se observó en los resultados porcentajes muy satisfactorios de los colaboradores, en los cuales, tienen un grado aceptable de satisfacción laboral, con lo que se concluye que los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo tienen una buena sensación con respecto al clima laboral, relación con sus superiores, sus compañeros de trabajo, su remuneración, etc.

En lo que respecta al nivel de SL en sus dimensiones físicas y/o materiales de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo se concluyó que el 60% tiene una parcial SL y el 40% una alta SL.

En lo que respecta al nivel de SL en sus dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo se concluyó que el 33% tiene una baja SL, el 15% una parcial SL, el 2% una regular SL, el 20% una parcial SL y el 30% una alta SL.

En lo concerniente al nivel de SL en sus dimensiones políticas administrativas de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo se concluyó que el 71% tiene una baja SL y el 29% una parcial SL.

En lo que respecta el nivel de SL en sus dimensiones relaciones sociales de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo se concluyó que el 23% tiene una baja SL, el 17% una parcial SL, el 21% una parcial SL y el 39% una alta SL.

En lo concerniente el nivel de SL en sus dimensiones desarrollo personal de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018 se concluyó que el 1% tiene una regular SL, el 43% una parcial SL y el 56% una alta SL.

En lo que respecta el nivel de SL en sus dimensiones desempeño de tareas de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018 se concluyó que el 29% tiene una baja SL, el 4% una parcial SL, el 34% una parcial SL y el 33% una alta SL.

En lo que respecta el nivel de SL en sus dimensiones relación con la autoridad de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo en el año 2018 se

concluyó que el 4% tiene una baja SL, el 16% una parcial SL, el 49% una parcial SL y el 31% una alta SL.

Finalmente, en lo que respecta a la fiabilidad de resultados que se obtuvieron, se empleó el software IBM SPSS vs. 25 donde se determinó el Alfa de Cronbach dando un resultado 0.821, interpretando como resultado aceptable dentro de los criterios de medición del mencionado método, donde la calificación más alta es de 0.90 – 1.00 donde califica como muy satisfactoria.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda la implementación continua de un monitoreo de la satisfacción laboral que abarque otros aspectos que puedan repercutir en el comportamiento de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo, para que de esta manera se mejoren los resultados obtenidos y se optimice las habilidades de los colaboradores.

En lo que respecta a las dimensiones físicas y/o materiales, se recomienda a la institución la implementación de mejoras en el mobiliario e infraestructura que permita a los colaboradores desempeñar sus labores en un ambiente amigable y cómodo para un mejor desenvolvimiento de los mismos.

En lo concerniente a las dimensiones beneficios laborales y /o remunerativos, se recomienda al Banco BBVA Perú Agencia Trujillo la implementación de un sistema de bonificaciones y comisiones al personal de servicios, que le permita tener una remuneración más competitiva y a su vez una mejora en la productividad de los colaboradores.

En lo que respecta a las dimensiones políticas administrativas, se recomienda a la institución el replanteamiento de las mismas, con un adecuado sistema de ascensos al personal que permita una competencia de manera equitativa entre estos y de esta manera se vea una repercusión positiva en los resultados de la empresa.

En lo concerniente a la dimensión relaciones sociales, se recomienda a la institución la implementación de programas de recreación y esparcimiento de los colaboradores, para incentivar las relaciones interpersonales entre los colaboradores, tanto de la agencia Trujillo como con las demás agencias, generando así un sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores con su entorno laboral.

En lo que respecta a las dimensiones desarrollo personal, se recomienda a la institución la implantación de programas de auto ayuda personal y relajación como es el caso del programa Mindfulness, que permitirá a los colaboradores desarrollar sus habilidades y puedan desempeñar un mayor desarrollo en el ámbito laboral y profesional.

En relación a las dimensiones desempeño de tareas, se recomienda a la institución que se realice una mejor distribución de las funciones del personal que permita que los colaboradores realicen un trabajo más eficiente dentro de la entidad.

Por último, en lo que respecta a las dimensiones relación con la autoridad, se recomienda el desarrollo de estrategias que permitan la mejora de las relaciones de los mandos altos de la entidad con sus subalternos, para la mejora de las labores y resultados.



## **VII. PROPUESTA**

Para la propuesta de valor, considerando los distintos análisis realizados en la presente investigación, sugerimos la aplicación continua de mecanismos de medición de la satisfacción laboral considerando continuas actualizaciones en los criterios de medición adecuados a cada coyuntura social, tanto dentro de la organización como fuera, ampliando incluso a sondeos de percepción dirigidos también a clientes externos sobre la opinión en el desempeño de las labores vinculado al sentimiento de satisfacción en realizarlas.

Con lo cual se podrá deslindar en la toma de decisiones para la asignación de responsabilidades en la empresa apuntando asignar personal en los cargos que les generen mayor satisfacción traducido en un mejor servicio para los clientes generando a su vez un entorno laboral óptimo.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2017). Mindfulness en estudiantes universitarios y su relación con el estrés, ansiedad, depresión, resiliencia y satisfacción con la vida. Universidad de Huelva. Huelva: Repositorio Universidad de Huelva. Recuperado el 13 de Setiembre de 2019.
- Alvear, D. (2015). Mindfulness, self-pity and teacher stress in Secondary Education teachers. Euskal Herriko Unibertsita/Universidad del País Vasco. Donostia: Repositorio Euskal Herriko Unibertsita. Recuperado de: [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/18424/TESIS\\_ALVEAR\\_MORON\\_DAVID.pdf;jsessionid=0E1C8AE88399174F2968D079A389CCFF?sequence=1](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/18424/TESIS_ALVEAR_MORON_DAVID.pdf;jsessionid=0E1C8AE88399174F2968D079A389CCFF?sequence=1)
- Araujo (2016). Organizational climate and work performance of the employees of Banco de la Nación, Iquitos 2015. Universidad Científica del Perú. Iquitos – Perú;
- BBVA CONTINENTAL. (s.f.). Memoria anual. Memoria Institucional, BBVA Continental, Lima. Recuperado el 30 de agosto de 2019, de <https://extranetperu.grupobbva.pe/memoria2018/>
- Chiang (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficio de la Provincia de Concepción. Grado para obtener la especialización de Master en Recursos Humanos. Universidad Pontificia de Madrid. España.
- Chiang, M. & San Martín, N. (2017). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en Talcahuano. investigación, Universidad del Bio Bio, Talcahuano. Recuperado el 18 de setiembre de 2019.
- Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. (02 de agosto de 2018). Intervención Psicosocial. (E. García, Ed.) Intervención Psicosocial, 27(02), 49. Recuperado el 14 de setiembre de 2019.
- Diario Gestión, (2019) “*Seis señales que indican que tu lugar de trabajo es tóxico*”. Management & Empleo. 20 de junio. Lima – Perú. Recopilado en: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/senales-que-evidencian-que-tu-lugar-de-trabajo-es-totalmente-toxico-nnda-nnlt-noticia/>
- Díaz, J., Linares, Y., Ruíz, K. & Suárez, G. (2017). Técnica Mindfulness en empresas privadas de la Ciudad de Lima. Recuperado el 12 de Setiembre de 2019.

- Didonna, F. (2016). Manual clínico de Mindfulness. (F. Didonna, Ed.) Bilbao, España: Editorial Desclée de Brouwer S.A. Recuperado el 14 de Setiembre de 2019.
- EAE Businnes Scholl, (2015). Satisfacción laboral para el éxito empresarial. 13 de abril. EAE Businnes Scholl Harvard Deusto.
- Edén, (2019). Factores positivos y negativos de satisfacción laboral. The Water & Coffee Company.
- Estacio, D. (2018). Mindfulness y su impacto en la satisfacción laboral Renta 4. Universidad de Lima. Lima: Repositorio Universidad de Lima. Recuperado el 12 de Setiembre de 2019, de [http://ulima.edu/bitstream/handle/ulima/7943/Estacio\\_%20Valverde\\_Diana\\_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ulima.edu/bitstream/handle/ulima/7943/Estacio_%20Valverde_Diana_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ganoza, (2019). El presente del trabajo, por Carlos Ganoza. Opinión. El Comercio. 07 de junio. Lima – Perú. Recopilado: <https://elcomercio.pe/economia/opinion/presente-carlos-ganoza-tecnologia-noticia-632917-noticia/>
- González, J. (2015). Mindfulness, estado emocional. Repositorio Universidad de las Palmas de Gran Canaria. Recuperado el 15 de setiembre de 2019, de <http://www.aemind.es/wp-content/uploads/2017/10/Tesis-Alfredo-Glez.pdf>
- Lupano & Waisman (2018). Compromiso laboral y su relación con el rendimiento y la satisfacción laboral. Universidad de Palermo. Argentina.
- Merino, Carranza & Roca (2018). Relationship between job satisfaction and patient safety culture. Grado de Doctor de Farmacia Social. Universidad de Granada. Granada. España.
- Miranda, G. (2019). Procastinación y Mindfulness Rasgo en adolescentes de un colegio particular de lima Metropolitana. Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado el 13 de Setiembre de 2019.
- Océane, (2017). The importance of job satisfaction. Water Logic. 04 de octubre. Recopilado de: <https://www.waterlogic.es/blog>
- ORH, (2019). Job satisfaction in Spain falls three points in a year and is below the European average. Motivación y Compromiso. ORH. Productivo. 13 de mayo. Centro de Observación de los Recursos Humanos. España. Recopilado en: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts>
- Pere, P. (2016). Effects of a mindfulness-based training (mindfulness or awareness) on the psychic health and self-care and care skills of others in medical students.

- Universidad de Lleida. Lleida: Repositorio Universidad de Lleida. Recuperado el 15 de setiembre de 2019, de [file:///C:/Users/Usurio/Downloads/Tpop1de1%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usurio/Downloads/Tpop1de1%20(2).pdf)
- Pérez, N. & Rivera, P. (2015). Organizational climate and job satisfaction in the workers of the Research Institute of the Peruvian Amazon, 2013 period. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos: Repositorio Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Recuperado el 16 de setiembre de 2019.
- Pérez, R. (2018). Mindfulness sin tiempo. Madrid, España: Bubok Publishing S.L. Recuperado el 13 de Setiembre de 2019, de <https://proquest.com/lib/upnortesp=5425672&query=MINDFULNESS>
- QuestionPro, 2019. Satisfacción laboral y su importancia para el éxito. Workforce. Recopilado en: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/>
- Quintana, B. (2016). Mindfulness evaluation: application of the five-faceted Mindfulness questionnaire (FFMQ) in the Spanish population. Universidad Copmpltense de Madrid. Repositorio Universidad Copmpltense de Madrid. Recuperado el 14 de Setiembre de 2019, de <https://eprints.ucm.es/37535/1/T37175.pdf>
- Quispe, (2018). Job satisfaction in the financial Credinka Quillabamba Agency. Grado de licenciado en Administración. Lima Perú.
- Recursos Humanos, (2019). Las tres medidas más demandadas por los trabajadores en materia de conciliación. Recuperado el 05 de noviembre.
- Retamozo, A. (2018). Satisfacción laboral en colaboradores de salud del distrito del Rimac, Lima-2018. Repositorio UCV. Recuperado el 30 de setiembre de 2019.
- Rodríguez, (2018). The organizational climate and its influence on the job satisfaction of the staff of the company Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor. Grado de psicología industrial. Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador.
- Rodríguez, N. (2017). Mindfulness: Evaluation instruments. A Bibliographic review. Journal of Research in Social Psychology. Recuperado de: [file:///C:/Users/Usurio/Downloads/2615-7802-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usurio/Downloads/2615-7802-1-PB%20(2).pdf)
- Rubio, L. (2017). Mindfulness en las Organizaciones. Universidad del Rosario. Bogotá: Repositorio Universidad del Rosario. Recuperado el 13 de Setiembre de 2019, de <https://core.ac.uk/download/pdf/86442768.pdf>

- Saldaña, A. (2017). Work climate and job satisfaction in the health professional of the Sergio Enrique Bernales National Hospital Lima 2016. Universidad Cesar Vallejo.
- Salom de Bustamante, C., & D'Anello, S. (1994). Motivation of achievement, attitude towards work, job satisfaction and stress. *Inter-American Journal of Occupational Psychology*. Recuperado el 16 de setiembre de 2019.
- Sánchez, (2018). Relationship between job satisfaction and the length of stay of crew members in the terrestrial transport company of people Cruz del Sur SAC, 2017.
- Schoeberlein, D. & Panakkal, D. (2017). Mindfulness, live with full attention at home, at work, in the world. Barcelona, España: Herder Editorial S.L. Recuperado el 14 de Setiembre de 2019.
- Solé, S. (2015). Correction of emotional stress through Mindfulness: applications in sports injury. University of Lleida. Lleida: University of Lleida Repository. Recuperado el 14 de setiembre de 2019.
- UPN, (2018). Will having a good job ensure your job satisfaction? Published November 20. Tips. Universidad Privada del Norte. Lima – Perú. Recuperado en: <https://blogs.upn.edu.pe/comienzo/2018/11/20/buen-trabajo-asegurara-satisfaccion-laboral/>
- Vilca, E. (2012). Metodología de la investigación científica (Primera edición ed.). Trujillo, Perú: Editorial Universitaria Universidad Nacional de Trujillo.

## ANEXOS

**Tabla 5: Estadística de elementos IBM SPSS versión 25**

<b>Estadísticas de elemento</b>			
	Media	Desv. Desviación	N
ÍTEM01	4.33	0.479	30
ÍTEM 02	1.43	0.626	30
ÍTEM 03	4.70	0.466	30
ÍTEM 04	4.70	0.466	30
ÍTEM 05	4.37	0.490	30
ÍTEM 06	4.23	0.430	30
ÍTEM 07	1.30	0.466	30
ÍTEM 08	1.33	0.479	30
ÍTEM 09	4.30	0.466	30
ÍTEM 10	4.33	0.479	30
ÍTEM 11	4.80	0.407	30
ÍTEM 12	4.10	0.305	30
ÍTEM 13	4.40	0.498	30
ÍTEM 14	4.83	0.379	30
ÍTEM 15	1.17	0.379	30
ÍTEM 16	1.70	0.466	30
ÍTEM 17	1.10	0.305	30
ÍTEM 18	4.17	0.461	30
ÍTEM 19	1.17	0.379	30
ÍTEM 20	1.80	0.407	30
ÍTEM 21	4.10	0.305	30
ÍTEM 22	4.37	0.490	30
ÍTEM 23	1.80	0.407	30
ÍTEM 24	4.93	0.254	30
ÍTEM 25	4.87	0.346	30
ÍTEM 26	1.07	0.254	30
ÍTEM 27	4.97	0.183	30
ÍTEM 28	4.27	0.450	30
ÍTEM 29	4.30	0.466	30
ÍTEM 30	4.43	0.504	30
ÍTEM 31	1.13	0.346	30
ÍTEM 32	4.90	0.305	30
ÍTEM 33	1.07	0.254	30
ÍTEM 34	4.97	0.183	30
ÍTEM 35	4.37	0.490	30
ÍTEM 36	4.27	0.450	30

Tabla 6: Estadística total de elemntos IBM SPSS version 25

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	119.73	28.271	0.442		0.812
ITEM02	122.63	27.482	0.439		0.812
ITEM03	119.37	30.792	-0.049		0.829
ITEM04	119.37	30.102	0.085		0.825
ITEM05	119.70	26.700	0.753		0.799
ITEM06	119.83	28.075	0.547		0.809
ITEM07	122.77	28.806	0.346		0.815
ITEM08	122.73	27.857	0.527		0.808
ITEM09	119.77	27.633	0.593		0.806
ITEM10	119.73	26.685	0.775		0.799
ITEM11	119.27	29.582	0.228		0.819
ITEM12	119.97	29.413	0.377		0.815
ITEM13	119.67	26.989	0.679		0.802
ITEM14	119.23	29.013	0.391		0.814
ITEM15	122.90	29.197	0.345		0.816
ITEM16	122.37	32.447	-0.360		0.839
ITEM17	122.97	29.689	0.292		0.817
ITEM18	119.90	29.197	0.270		0.818
ITEM19	122.90	28.300	0.573		0.809
ITEM20	122.27	31.857	-0.276		0.834
ITEM21	119.97	29.826	0.250		0.818
ITEM22	119.70	27.321	0.623		0.805
ITEM23	122.27	32.409	-0.393		0.837
ITEM24	119.13	29.982	0.255		0.818
ITEM25	119.20	30.786	-0.040		0.826
ITEM26	123.00	31.172	-0.170		0.826
ITEM27	119.10	30.369	0.175		0.820
ITEM28	119.80	27.890	0.560		0.808
ITEM29	119.77	27.289	0.667		0.803
ITEM30	119.63	26.516	0.768		0.798
ITEM31	122.93	31.168	-0.138		0.828
ITEM32	119.17	30.144	0.154		0.821
ITEM33	123.00	30.276	0.148		0.820
ITEM34	119.10	31.059	-0.166		0.825
ITEM35	119.70	29.252	0.238		0.819
ITEM36	119.80	28.303	0.470		0.811

**Tabla 7: Resultado de aplicación de encuesta dimensiones físicas y/o materiales**

1. LAS DIMENSIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES							
ÍTEM	INDICADOR	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SUMATORIA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	0	0	0	20	10	30
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	0	0	0	18	12	30
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	0	0	0	27	3	30
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo comodamente.	0	0	0	22	8	30
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	0	0	0	3	27	30

**Tabla 8: Resultado de aplicación de encuesta dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos**

2. BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS							
ÍTEM	INDICADOR	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SUMATORIA
2	Mi sueño es muy bajo en relación a la labor que realizo.	19	9	2	0	0	30
7	Me siento mal con lo que hago.	21	9	0	0	0	30
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	0	0	0	5	25	30
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	0	0	0	19	11	30

**Tabla 9: Resultado de aplicación de encuesta dimensiones políticas administrativas**

3. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS							
ÍTEM	INDICADOR	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SUMATORIA
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	20	10	0	0	0	30
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	25	5	0	0	0	30
17	Me disgusta mi horario de trabajo.	27	3	0	0	0	30
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	6	24	0	0	0	30
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas mas de las horas reglamentarias.	28	2	0	0	0	30



**Tabla 10: Resultado de aplicación de encuesta dimensiones relaciones sociales**

4. RELACIONES SOCIALES							
ÍTEM	INDICADOR	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SUMATORIA
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	0	0	0	9	21	30
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	0	0	0	21	9	30
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	9	21	0	0	0	30
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	0	0	0	2	28	30
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	26	4	0	0	0	30

**Tabla 11: Resultado de aplicación de encuesta dimensiones relación con la autoridad**

5. DESARROLLO PERSONAL							
ÍTEM	INDICADOR	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SUMATORIA
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	0	0	0	9	21	30
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	0	0	0	20	10	30
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	0	0	1	23	6	30
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	0	0	0	4	26	30
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	0	0	0	21	9	30
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	0	0	0	1	29	30

**Tabla 12: Resultado de aplicación de encuesta dimensiones desempeño de tareas**

6. DESEMPEÑO DE TAREAS							
ÍTEM	INDICADOR	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SUMATORIA
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	0	0	0	19	11	30
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	0	0	0	6	24	30
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	25	5	0	0	0	30
26	Mi trabajo me aburre.	28	2	0	0	0	30
30	Me gusta el trabajo que realizo.	0	0	0	17	13	30
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	0	0	0	19	11	30

**Tabla 13: Resultado de aplicación de encuesta dimensiones desarrollo personal**

7. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD							
ÍTEM	INDICADOR	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	SUMATORIA
6	Mis jefes son comprensivos.	0	0	0	23	7	30
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	0	0	0	27	3	30
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.	6	24	0	0	0	30
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	0	0	0	1	29	30
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	0	0	0	22	8	30

**Tabla 14: Matriz de datos de los resultados de la encuesta**

	ITEM01	ITEM02	ITEM03	ITEM04	ITEM05	ITEM06	ITEM07	ITEM08	ITEM09	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22	ITEM23	ITEM24	ITEM25	ITEM26	ITEM27	ITEM28	ITEM29	ITEM30	ITEM31	ITEM32	ITEM33	ITEM34	ITEM35	ITEM36	
ESL1	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	4	1	5	1	5	4	4
ESL2	5	2	5	4	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	1	1	2	5	2	2	4	5	1	5	4	1	5	5	4	5	1	5	2	5	5	4	5
ESL3	4	1	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	1	2	4	5	1	5	5	1	5	4	5	4	2	5	2	5	4	5	
ESL4	4	2	5	4	5	4	1	2	5	5	5	5	5	5	2	1	1	4	1	1	4	5	1	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	
ESL5	5	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5	1	1	5	4	2	5	4	1	5	4	4	4	2	4	1	5	5	4	
ESL6	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL7	5	1	4	5	4	5	2	2	5	4	5	4	5	5	1	1	1	5	2	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	5	1	5	1	5	5	5	
ESL8	4	2	4	4	5	5	2	1	4	4	5	4	5	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	5	4	
ESL9	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL10	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL11	5	2	5	5	5	4	2	2	4	5	4	4	5	5	2	2	1	5	1	1	4	5	2	5	5	1	5	4	5	5	2	5	1	5	4	5	
ESL12																																					
ESL13	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	2	4	4	2	4	5	1	5	5	4	5	1	5	1	5	5	4	
ESL14	4	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	2	2	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	4	5	
ESL15	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL16	5	1	4	5	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	2	2	1	4	2	2	4	5	1	5	4	1	5	5	5	5	1	5	1	4	4	4	
ESL17	5	1	5	5	5	4	1	1	5	4	5	4	5	5	1	1	1	4	1	1	4	5	1	5	5	1	5	4	4	5	1	5	1	5	5	4	
ESL18	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL19	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	1	2	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	2	4	1	5	4	4	
ESL20	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL21	5	3	4	4	4	4	1	1	5	5	5	4	5	5	1	1	1	4	1	1	4	5	2	5	5	2	5	4	4	4	1	4	1	5	5	5	
ESL22	5	2	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	5	5	1	1	1	3	1	1	4	5	1	5	5	1	5	4	5	5	1	5	1	5	5	5	
ESL23	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL24	4	1	5	5	5	4	1	1	4	5	5	4	5	5	1	2	1	5	1	2	4	5	2	5	5	1	5	4	4	5	1	5	1	5	5	4	
ESL25	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	4	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL26	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL27	5	1	5	5	5	4	1	1	5	4	5	5	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	
ESL28	4	1	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	5	1	2	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	5	1	5	4	4	
ESL29																																					
ESL30	4	2	4	5	5	4	2	2	4	5	5	4	4	5	2	2	2	4	2	2	5	5	2	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	
ESL30	5	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	1	1	1	4	1	2	4	4	2	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	4	4	

Tabla 15: Encuesta de Satisfacción Laboral SL-SPC

N°	PREGUNTA	DIMENSIONES	RESPUESTAS
			COD.
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1. La condiciones físicas y/o materiales.	
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	2. Beneficios laborales y/o remunerativos.	
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	4. Relaciones sociales.	
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5. Desarrollo personal.	
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	6. Desempeño de tareas.	
6	Mis jefes son comprensivos.	7. Relación con la autoridad.	
7	Me siento mal con lo que hago.	2. Beneficios laborales y/o remunerativos.	
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	3. Políticas administrativas.	
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	4. Relaciones sociales.	
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	5. Desarrollo personal.	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	6. Desempeño de tareas.	
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	7. Relación con la autoridad.	
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	1. La condiciones físicas y/o materiales.	
14	siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	2. Beneficios laborales y/o remunerativos.	
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	3. Políticas administrativas.	
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	4. Relaciones sociales.	
17	Me disgusta mi horario de trabajo.	3. Políticas administrativas.	
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	5. Desarrollo personal.	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	6. Desempeño de tareas.	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.	7. Relación con la autoridad.	
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	1. Las condiciones físicas y/o materiales.	
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	2. Beneficios laborales y/o remunerativos.	
23	El horario de trabajo me resulta incomodo.	3. Políticas administrativas.	
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	4. Relaciones sociales.	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	5. Desarrollo personal.	
26	Mi trabajo me aburre.	6. Desempeño de tareas.	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	7. Relación con la autoridad.	
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo comodamente.	1. La condiciones físicas y/o materiales.	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	5. Desarrollo personal.	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	6. Desempeño de tareas.	
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	4. Relaciones sociales.	
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1. La condiciones físicas y/o materiales.	
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas mas de las horas reglamentarias.	3. Políticas administrativas.	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	5. Desarrollo personal.	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	6. Desempeño de tareas.	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	7. Relación con la autoridad.	