

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**

**PSICOLOGÍA**



**SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE  
NEGOCIOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
UNA CAJA MUNICIPAL DEL CENTRO DE LIMA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**AUTOR:**

**CÓRDOVA CARPIO HERNÁN PEDRO**

**ASESOR:**

**MG. LUIS MOROCHO VASQUEZ**

**DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN  
PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

### *Dedicatoria*

*A Dios mi Padre Espiritual por ayudarme en cada momento de mi vida, a mis padres y hermanos por apoyarme en todo momento, con sus sabios consejos y amor incondicional, a mis queridos Profesores por sus conocimientos brindados y a mi hermosa novia Erika por ser la ayuda idónea perfecta que Dios me ha dado.*

## **AGRADECIMIENTO**

Deseo hacer mi más profundo agradecimiento a todas aquellas personas que me apoyaron culminar esta investigación.

A Dios por ser mi guía y proveedor en cada momento de mi vida, sin él no hubiera podido alcanzar mis metas

Al Dr. José Vallejos Saldarriaga y al Profesor Juan José Kaneko Aguilar, por sus constantes enseñanzas y asesoramiento en cada avance de mi trabajo final.

A mi padre por apoyarme para salir adelante, por su comprensión en todo momento y por su amor.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento con sus sabios consejos.

A mis hermanos por su compañía y aliento constante en cada etapa de mi vida

A mi novia Erika por estar siempre conmigo y apoyarme cuando más lo necesito, por el bello amor brindado.

## **PRESENTACIÓN.**

Actualmente el Perú está viviendo un momento histórico en el ámbito económico, sin lugar a dudas esto se ve reflejado en el reciente estudio: Índice del Microscopio Global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas (2012) elaborado por Economist Intelligence Unit (EIU), donde el Perú, ocupó por quinto año consecutivo el primer puesto.

La importancia de las microfinanzas para el Perú radica en que este Sistema Microfinanciero apoya al Estado a encarar problemas sociales tales como: la generación de puestos de trabajo, la creación de riqueza, la distribución del poder económico, promoción de la iniciativa y la innovación; convirtiéndose de esta manera, en uno de los factores más importantes de disminución de las desigualdades en el país.

Es por eso que el éxito de las Caja Municipales; por ende el éxito de nuestro país, de este modo basándonos en este contexto se busca que se evidencie si este éxito se refleja en la población laboral, principalmente los trabajadores de estas entidades financieras, es por ello la importancia de esta investigación, donde se busca comprobar dicha hipótesis.

Mi mayor deseo es que la presente investigación busque realizar acciones correctivas necesarias para la muestra a aplicar y brindar un aporte científico al campo psicológico.



1.2.1.3 Teoría del Ajuste de Trabajo.....	24
1.2.1.4. Teoría de de la Discrepancia.....	25
1.2.1.5. Teoría de Satisfacción por Facetas.....	25
1.2.1.1.1 Importancia de la satisfacción.....	26
1.2.1.1.2. Beneficios de la satisfacción.....	26
1.2.1.1.3. Efectos de la satisfacción.....	28
1.2.1.1.4. Determinantes de la satisfacción.....	28
1.2.1.1.5. Dimensiones de la satisfacción.....	29
1.2.1.1.6. Manifestación de la insatisfacción.....	30
1.2.1.1.7. Caja Metropolitana de Lima.....	30
1.2.1.1.8 Visión y Misión.....	31
1.2.1.1.9. Valores de la empresa.....	32
1.2.2. Marco Conceptual.....	33
1.2.2.1. Concepto de la Satisfacción laboral.....	33
<b>2. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Hipótesis.....	35
2.1.1 General.....	35
2.1.2 Específicas.....	35
2.2. Variables.....	37
2.2.1 Definición conceptual.....	37
2.2.2 Definición operacional.....	37
2.3. Metodología.....	37
2.3.1. Tipos de estudio.....	37

2.3.2. Diseño.....	37
2.4. Población, muestra y muestreo.....	38
2.5. Método de investigación.....	39
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
2.6.1 Escala de Satisfacción Laboral SL –SPC.....	40
2.6.2 Validación y confiabilidad de Sonia Palma.....	46
2.6.3 Confiabilidad para la Escala de SL-SPC.....	47
2.6.4. Validez para Escala de SL-SPC.....	47
2.7 Métodos de análisis de datos.....	51
<b>3. RESULTADOS</b>	
3.1. Resultados descriptivos de la Satisfacción Laboral.....	52
3.2. Frecuencias y Porcentajes de la Satisfacción Laboral.....	52
3.3. Pruebas de normalidad de Satisfacción Laboral.....	61
3.4. Prueba de hipótesis: Comparación de Grupos.....	62
<b>4. DISCUSIÓN.....</b>	<b>64</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>6. SUGERENCIAS.....</b>	<b>70</b>
<b>7. REFERENCIAS.....</b>	<b>71</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	
Muestra al personal según Área de Trabajo.....	38
Tabla 2.	
Muestra del personal según Genero.....	38
Tabla 3.	
Muestra del personal según estado civil.....	38
Tabla 4.	
Muestra del personal según tiempo de servicio.....	39
Tabla 5.	
Categorías Diagnósticas Escala SL-SPC.....	42
Tabla 6.	
Normas Percentilares Escala SL-SPC (Muestra = 952).....	46
Tabla 7.	
Confiabilidad por consistencia Interna de la Escala SL-SPC.....	47
Tabla 8.	
Análisis de correlación ítem –Test de la Escala SL-SPC.....	48
Tabla 9.	
Estadísticos descriptivos de la Satisfacción laboral.....	51
Tabla 10.	
Nivel de Satisfacción Laboral Total.....	54
Tabla 11.	
Nivel de Condiciones Físico y/o Materiales.....	54

Tabla 12.	
Nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos.....	55
Tabla 13.	
Nivel de Políticas Administrativas.....	56
Tabla 14.	
Nivel de Relaciones Sociales .....	57
Tabla 15.	
nivel de Desarrollo Personal .....	58
Tabla 16.	
nivel de Desempeño de Tareas .....	59
Tabla 17.	
Nivel de Relación con la Autoridad.....	60
Tabla 18.	
Distribución de datos de la Prueba de Normalidad.....	61
Tabla 19.	
Prueba de U de Mann-Whitney para la Comparación de satisfacción laboral según el área de trabajo .....	62
Tabla 20.	
Promedios para la comparación según el área de trabajo.....	63

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existen diferencias a nivel de la satisfacción laboral en el personal del área de negocios y área administrativa de una Caja Municipal del Centro de Lima. El tipo de investigación es descriptivo - comparativo, siendo la muestra de 100 trabajadores, 50 por cada área. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC. Los resultados obtenidos muestran Satisfacción Laboral en un 54.0%, que ubica a la muestra en un nivel promedio de satisfacción laboral. Los resultados por los 7 factores del personal del área de negocios y área administrativa de la Caja Municipal del Centro de Lima, se encuentran en un nivel alto de satisfacción laboral en su totalidad, siendo el más alto el factor VI de Desempeño de Tareas con un 65.0%. Se encontraron que en las variables Satisfacción laboral general, Beneficios laborales y/o remunerativos II y Políticas administrativas III existen diferencias estadísticamente significativas según el área de trabajo.

**Palabras claves:** *Asesores de Negocios, Personal Administrativo, Satisfacción Laboral, Área de trabajo.*

## **ABSTRACT**

The present study aimed to determine whether there are differences at the level of job satisfaction in the business area personnel and administrative area of a Box Lima Municipal Center. The research is descriptive - comparative, with the sample of 100 workers, 50 for each area. We used the Job Satisfaction Scale SL - CPS. The results show job satisfaction is 54.0%, which places the sample in an average level of job satisfaction. The results of the factor 7 business area personnel and administrative area of the Municipal Center of Lima are at a high level of job satisfaction as a whole, being the highest Performance Factor Task VI with 65.0%. They found that overall job satisfaction variables, Benefits and / or administrative remunerative II and Policy III statistically significant differences according to the work area.

**Key words:** *Consultants Business, Administrative Staff Satisfaction Labor Workspace.*