



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Satisfacción laboral del personal del área de operaciones de las agencias**

**MiBanco zona El Porvenir 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

Carlos Andrés Moya Isique

**ASESOR:**

Dr. Leopoldo Marcos Gutiérrez Vargas.

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del Talento Humano

**TRUJILLO – PERÚ**

2017

## **Página del Jurado**

---

Dr. Leopoldo Marcos Gutiérrez Vargas

Presidente

---

Dr. Joseph Martin Vergara

Secretario

---

Dra. Nancy Aguilar Aragón

Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico la presente investigación a mi madre por enseñarme a ser perseverante, brindarme su apoyo, cariño y amor incondicional; a mi padre también por darme todas las facilidades para lograr mis objetivos inspirándome a seguir adelante.

## **Agradecimiento**

Agradezco a los catedráticos de la escuela de Administración de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO por brindarme los conocimientos para mi desarrollo como profesional.

Asimismo a mis asesores por brindarme su tiempo y conocimiento para poder realizar la presente investigación.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Carlos Andrés Moya Isique con DNI No 44792464, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Trujillo, 26 Diciembre del 2017

-----

Carlos Andrés Moya Isique

DNI 44792464

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral del personal del área de operaciones de las agencias mi banco zona el porvenir 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Administración.

-----  
Carlos Andrés Moya Isique

DNI 44792464

## Indice

<b>I Introducción .....</b>	<b>1</b>
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	10
1.3.1 Satisfacción laboral.....	10
1.4 Formulación del problema .....	15
1.5 Justificación del estudio.....	15
1.6 Hipótesis.....	16
1.7 Objetivos .....	16
<b>II Método .....</b>	<b>17</b>
2.1 Tipo de Investigación.....	17
2.2 Diseño de investigación.....	17
2.3 Variables y Operacionalización .....	18
Fuente: Escala de satisfacción SL - SPC .....	18
2.4 Población y muestra: .....	19
2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:.....	19
2.6 Métodos de Análisis de Datos .....	20
Fuente: Escala de satisfacción SL - SPC .....	21
2.7 Aspectos éticos .....	21
<b>III Resultados.....</b>	<b>22</b>
3.1 Nivel de satisfacción según la muestra. ....	22
Tabla 3 .....	22
Tabla 4 .....	23
3.2 Resultados por dimensiones y generales.....	24
Figura 1 .....	25
<b>IV Discusión .....</b>	<b>29</b>

<b>V Conclusiones .....</b>	<b>32</b>
<b>VI Recomendaciones .....</b>	<b>33</b>
<b>VII Referencias .....</b>	<b>34</b>
<b>VII Anexos.....</b>	<b>36</b>
Anexo 1: Instrumento de medición .....	36
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	38
Anexo 3: Ficha tecnica .....	42
Anexo 4: Registro fotográfico .....	42
Anexo 4: Validación de instrumento .....	46

## Resumen

En la presente investigación se evaluó el nivel de satisfacción laboral del personal del área de operaciones de la institución financiera Mi Banco zona El Porvenir durante el periodo 2017.

Para alcanzar los objetivos de esta investigación, se requirió determinar el nivel de satisfacción laboral de acuerdo a las dimensiones propuestas en el instrumento de medición de Sonia Palma Carrillo, llamado Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Este instrumento se sustenta en siete dimensiones: Condiciones físicas o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Finalmente se detalló el nivel de satisfacción laboral de la población, de acuerdo a cada una de las dimensiones propuestas por la autora del instrumento de medición que se utilizó llegando a la conclusión general de que la satisfacción laboral del personal del área de operaciones de la institución financiera Mi Banco zona El Porvenir durante el periodo 2017 se percibe en un nivel regular con predisposición a ser percibida como parcialmente baja.

**Palabras Claves:** Satisfacción laboral, políticas administrativas, beneficios laborales.

## **Abstract**

*This research evaluated the level of job satisfaction of the staff of the area of operations of the financial institution “Mi Banco El Porvenir zone” during the period 2017. To achieve the objectives of this research, is required to determine the level of job satisfaction according to the dimensions proposed by Sonia Palma Carrillo measuring instrument, called SL-SPC job satisfaction scale. This instrument is based on seven dimensions: physical conditions or materials, labour and remunerative benefits, administrative policies, social relationships, personal development, performance of tasks and relationship with the authority.*

*Was finally detailed the level of job satisfaction of the population, according to each of the dimensions proposed by the author of the measuring instrument that was used to coming to the general conclusion of that job satisfaction of personnel from the area of operations of the financial institution “Mi Banco El Porvenir zone” during the period 2017 is perceived at a level adjust with a predisposition to be perceived as partially low.*

**Key words:** *Job satisfaction, administrative policies, remunerative labour.*

# I Introducción

## 1.1 Realidad problemática

En la última década de nuestro país, el sector de la banca comercial peruana ha sufrido una rápida transformación, dando como resultado una empresa más competitiva, transparente, fuerte y eficiente; originando cambios de modelos en la cultura laboral de los trabajadores de diferentes organizaciones financieras en el Perú. (Class & Asociados S.A., 2013).

Asimismo producto de esta transformación, se impulsó en estos últimos años el interés por el sector de las microfinanzas, donde se promovió con eficiencia la gestión operativa y comercial, dando como resultado el perfeccionamiento y desarrollo de mejores prácticas financieras para los usuarios de servicios financieros.

Del mismo modo el distrito de El Porvenir no se encontró excluido a estos cambios de modelos, que influyen directamente en la cultura de trabajo de las organizaciones financieras en general, donde el principal objetivo de estos cambios es generar en todos los empleados que ejercen algún puesto dentro de las entidades financieras mayores grados de satisfacción en el trabajo.

Por lo anteriormente mostrado, se tomara como objeto de estudio específicamente al personal de operaciones de la institución financiera Mi Banco, Banco de la Microempresa Zona El Porvenir; zona que tiene a cargo tres agencias las cuales son Porvenir Matriz que es la oficina principal de la zona, así como las agencias de Alto Trujillo y Porvenir que son filiales de la zona; estas tres agencias están ubicadas en la provincia de Trujillo, por otro lado el estudio se realizara en el año 2017, donde se puede decir en base a la recolección de datos realizados a los empleados de la organización, que se hallan ciertos obstáculos para llegar a obtener un nivel de satisfacción adecuado dentro del personal que labora en la institución financiera materia de estudio. Por ejemplo, existe una cantidad considerable de empleados que perciben que su trabajo no es remunerado adecuadamente, además señalan que carecen de un correcto plan de incentivos que motive a realizar sus trabajos con eficiencia y eficacia, igualmente distintos empleados manifiestan que su trabajo es repetitivo y

rutinario, haciendo difícil encontrar relación entre el trabajo realizado con el servicio final otorgado al cliente de la organización, sintiéndose sin mucha utilidad para la institución, causando un sentimiento de desgano hacia las labores encomendadas; del mismo modo consideran que las políticas administrativas no son las adecuadas, esto debido a que señalan que se toma más importancia al área comercial dándole mejores beneficios e incentivos frente al área de operaciones de la entidad.

No obstante se puede rescatar que los empleados también afirman que tienen las mejores condiciones mobiliarias para desempeñar su trabajo, además de que tienen una relación confortable con los otros miembros de la institución, del mismo modo la institución les brinda diversas capacitaciones que permiten su desarrollo personal.

Por lo expuesto anteriormente se decidió hacer una investigación que permita a la institución conocer más a fondo esta problemática y evaluar los factores que afectan la satisfacción laboral dentro de la organización, principalmente al personal del área de operaciones, población en la que se basa la presente investigación.

## **1.2 Trabajos Previos**

Duarte, Aguirre & Jarquín(2014). En la publicación que titula: “Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Adara S.A”. para la revista electrónica Abriendo camino al conocimiento de la facultad de ciencias económicas de la UNAN Managua determinaron que, los factores que intervienen en el nivel de satisfacción, dicho estudio se realizó mediante una encuesta aleatoria a 400 empleados de la empresa Nicaragüense Adara S.A., dando como resultado de la medición, que el 89% del personal encuestado en la empresa se encontraban trabajando con un nivel alto de satisfacción.

Del mismo modo se determinó que los factores que influyen en la satisfacción laboral de esta empresa son: Altos ingresos, ningún riesgo de ser despedido, horario flexible, oportunidades de progreso y disfrute de trabajo.

El estudio arrojó que la muestra encuestada consideran que el factor que más influye en la satisfacción laboral de la empresa es el disfrute de trabajo,

seguido del nivel de ingresos y por ultimo las oportunidades de desarrollo, sin embargo los resultados de la investigación arrojaron que solo un 46.25% de los empleados encuestados disfrutaban de su trabajo, por lo que se recomendó a la empresa no descuidar este factor tan importante, porque es el factor que más influye en la alta satisfacción laboral que viene teniendo la empresa.

Por otro lado con relación al nivel de ingresos se le pregunto a los encuestados si en caso de enriquecimiento repentino optarían por dejar su puesto de trabajo a lo que el 34.75% de los encuestados respondieron que sí, esto demuestra que hace falta un sentido de pertenencia con la empresa por lo que la empresa no debería escatimar esfuerzos en mantener la percepción de que reciben un adecuado plan de incentivos tanto monetarios como no monetarios, ya que esto finalmente se verá reflejado en la mejora continua de la productividad de la empresa.

Por último, si bien el 12.75% del total de empleados encuestados encuentran el factor de las oportunidades de desarrollo como muy importante para mantenerse satisfechos en la institución esto discrepa con el estudio realizado ya que al verificar la relación entre la satisfacción y esta característica mediante el coeficiente de Spearman se comprobó que la satisfacción como variable depende directamente de dos factores como el disfrute del trabajo y el nivel de ingresos ( $P < 5\%$ ), mientras que los tres últimos factores (riesgo de ser despedido, horario flexible, oportunidades de progreso) arrojaron resultados de ( $P > 5\%$ ) lo que significa que estos no afectan directamente a la variable estudiada, es decir, son variables independientes.

Uribe, Ide, & Castro (2014) en la investigación titulada: "Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile". Realizada para la revista electrónica chilena de la Sociedad de periodoncia de Chile llamada: Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral; donde se encontró que existe un alto nivel de satisfacción laboral en los 171 odontólogos encuestados, donde se puede rescatar que esta muestra estuvo compuesta por 91 odontólogas y 80 odontólogos de las ciudades de Valdivia y Puerto Mont ubicadas al sur de Chile, que laboran tanto en el sector público (51.5%), como

en el sector privado ( 26.3%) además de trabajar de manera independiente (22.2%).

Para realizar la investigación se tomó como instrumento de medición la escala de Warr Cock Wall, dicho instrumento calcula tanto aspectos internos como externos que generan satisfacción en el trabajo, con una confiabilidad según el alpha de Cronbach de 0.86 se seleccionaron solo 9 de 15 ítems para después ser exportados al programa SPSS20® para su análisis estadístico.

La escala de medición WCW afirma que para lograr alcanzar la satisfacción laboral se necesitan de factores internos como externos; entre los internos se consideran la variedad de tareas, posibilidad de utilizar habilidades, la libertad para elegir métodos de trabajo, la responsabilidad asignada y el reconocimiento por el trabajo bien realizado; además entre los factores externos se consideró la remuneración, los horarios de trabajo, las condiciones físicas del trabajo y los compañeros de trabajo.

La investigación arrojo que en relación a los aspectos externos para lograr la satisfacción laboral de los encuestados se encuentran los horarios de trabajo, los compañeros de trabajo, las remuneraciones y las condiciones físicas de trabajo; por otro lado 2 de 5 aspectos internos se consideran por los encuestados necesarios para alcanzar de manera significativa la satisfacción laboral siendo estos la responsabilidad otorgada y la utilización de habilidades.

Sin embargo el estudio recalco que si bien los niveles de satisfacción son similares en la muestra, existen predictores en los subgrupos estudiados (género y lugar de trabajo), esto quiere decir que por ejemplo los hombres asocian la satisfacción laboral a las condiciones físicas de trabajo, mientras que para las mujeres indican que los horarios de trabajo influyen de mayor manera en ellas para conseguir percibir un alto nivel de satisfacción laboral; sin embargo en ambos géneros opinan que las remuneraciones y la relación con sus compañeros de trabajo influyen de manera significativa en la variable estudiada; por otro lado con relación al lugar de trabajo se descubrió que los encuestados que trabajan en clínicas privadas asocian la satisfacción laboral a la libertad en

el trabajo, la posibilidad de utilizar habilidades y la responsabilidad en su puesto de trabajo.

En conclusión el estudio arrojó que los odontólogos encuestados manifiestan tener un alto nivel de satisfacción siendo más influenciada por factores externos que internos.

Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz (2012) en la tesis titulada: “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, tesis para obtener el grado de magister en administración de empresas de la Pontificia Universidad Católica del Perú de la ciudad de Lima, Perú; determinaron que el nivel de satisfacción de las tres municipalidades estudiadas es regular o promedio, esto quiere decir que tiene posibilidades de mejora, con respecto a las variables ocupacionales asignaron el tiempo que tiene el empleado en la empresa, el sexo del trabajador así como la condición que tiene el trabajador en las instituciones estudiadas (funcionarios, empleados y obreros); el estudio se realizó con una muestra de 369 personas quienes laboran en tres municipalidades de Lima y Callao ubicadas al norte, este y oeste de Lima, quienes se repartieron de la siguiente forma: Municipalidad A(82 encuestados), municipalidad B (126 encuestados) y municipalidad C (161 encuestados); el instrumento de medición utilizado en el estudio fue la “Escala de Opiniones SL-SPC” de la autoría de Sonia Palma Carrillo quien define que la satisfacción laboral se centra en cuatro factores que son: la significación de las tareas, los beneficios económicos, las condiciones de trabajo y el reconocimiento personal y/o social.

Los cuatro factores los define Palma (citado por Alfaro et al., 2012) de la siguiente manera: Significación de las tareas como el esfuerzo y realización atribuidas a la realización del trabajo; por otro lado también define a los beneficios económicos como la disposición que tienen los empleados con respecto a los beneficios remunerativos o incentivos económicos por el trabajo realizado; del mismo modo define a las condiciones de trabajo como la disponibilidad de elementos para realizar correctamente las funciones asignadas y por ultimo define el reconocimiento personal y/o social como la distinción que

se le brinda al empleado por parte de él mismo o por otras personas asociadas a las labores diarias, por los logros obtenidos en el trabajo.

El estudio determino que al evaluar el nivel de satisfacción en las tres municipalidades estudiadas, no existieron grandes diferencias entre ellas, suponiendo que se debe a que las tres municipalidades presentaron una sólida estructura organizacional regulada por la ley, que impacta directamente en las relaciones laborales además de la cercanía geográfica de estas. Del mismo modo los investigadores descubrieron que los encuestados asignaron mayor porcentaje en los factores de satisfacción a la significancia de las tareas y los beneficios económicos, lo que indicaría que el personal de las municipalidades estudiadas tienen una buena predisposición a las tareas asignadas además de estar contentos con el sueldo que reciben por su trabajo; sin embargo asignaron un menor porcentaje al reconocimiento del personal, lo que indicaría que no reciben el reconocimiento esperado por las labores encomendadas.

Sin embargo al analizar a cada municipalidad de manera independiente, se descubrió que existen notables diferencias con relación a las condiciones laborales, esto quiere decir que mientras un funcionario manifiesta tener mayor satisfacción, un empleado que indica tener una satisfacción promedio, siendo lógico ya que un funcionario promedio tiene mejores condiciones laborales frente a un empleado. Asimismo se descubrió que en la municipalidad A y B, por ejemplo los obreros se sienten insatisfechos haciendo hincapié en el factor de reconocimiento del personal, lo que indica que no son reconocidos por parte de sus jefes o compañeros de trabajo; del mismo modo en la municipalidad B y C, se revelo que el factor de los beneficios económicos para los funcionarios son altos mientras que para el resto solo es promedio, lo que demuestra que para un funcionario su remuneración e incentivos económicos cumplen todas sus expectativas mientras que para los demás solo es suficiente para cubrir sus condiciones básicas.

La investigación concluye que de entre las tres municipalidades el factor del reconocimiento del personal es un factor en el que se debe mejorar ya que la

población considero que se encuentran insatisfechos laboralmente con relación a este factor.

Picón (2015) en su tesis titulada: “Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de crédito - oficina principal - Chiclayo. Periodo Junio - Julio 2014”. Tesis para obtener el grado de titulación en administración de empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Para elaborar esta propuesta se tuvo que primero medir el nivel de satisfacción en la entidad bancaria para lo que se utilizó también la “Escala de Opiniones SL-SPC” lo que llevo a la conclusión al autor que el nivel de satisfacción es alto con relación a la muestra obtenida en la institución estudiada, dicha muestra estuvo compuesta por los 65 trabajadores que laboran en la oficina principal de la ciudad de Chiclayo del Banco de Crédito del Perú (BCP); asimismo al llegar a conocer el nivel de satisfacción de la institución su propuesta se centró en elevar a optimo dicha variable.

Del mismo modo que en la investigación citada líneas arriba, este instrumento propone que la satisfacción laboral depende de cuatro factores, el autor al realizar la investigación descubrió que el 73% de la muestra opina que se encuentran satisfechos con relación a la significación de las tareas, de igual forma el 89% de los trabajadores consideran que se encuentran satisfechos con referencia a las condiciones de trabajo que brinda la institución, asimismo el 53% de los encuestados piensan que el reconocimiento al personal es favorable o totalmente favorable y finalmente un 53% de la muestra se sienten indiferentes con relación al factor de beneficios económicos.

Para elaborar la propuesta de mejora para la entidad financiera se tomó en cuenta los principales datos descritos líneas arriba, planteando que para elevar a un nivel óptimo el factor de significación de tareas se debe analizar los perfiles de los trabajadores en relación con los cargos que desempeñan, evaluando las actitudes frente a las actividades que realizan además de las habilidades y conocimientos. Para las condiciones de trabajo, el autor propuso que se deberían realizar actividades que desarrollen las habilidades sociales en el personal, con la participación tanto de los mandos altos, medios y bajos de la

institución, con la finalidad de mejorar las relaciones entre los trabajadores y directivos, elevando de esta forma la productividad dentro de la empresa. Del mismo modo el autor propone un programa de coaching para el personal de mando medio y alto, para de esta manera poder tener líderes transformacionales dentro de la institución, esto elevaría el factor del reconocimiento al personal ya que de esta manera se motivara al personal que demuestre mayor esfuerzo con óptimos resultados en las labores encomendadas. Finalmente con respecto a los beneficios económicos el autor enfatiza que es necesario revisar las escalas remunerativas dentro de la institución, el motivo es porque gran parte de los encuestados manifestaron que su sueldo no guarda relación con las actividades que se realiza, se propuso que es necesario evaluar la carga laboral del personal, con la finalidad de descongestionar y redistribuir las actividades con los demás puestos de trabajo y así los empleados sientan equilibrio entre la carga laboral y las actividades que se realizan.

Casana (2015) en su tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy", tesis elaborada para obtener el título de licenciada en Psicología en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. La investigación llegó a la conclusión que además de existir una alta correlación entre las dos variables independientes, demostró también que ambas variables se encuentran en un nivel regular para la muestra, que quedó conformada por 380 trabajadores entre hombres y mujeres de 20 a 60 años de edad, con una antigüedad laboral mínima de seis meses así como un grado de instrucción mínima de secundaria completa.

La investigación dio como conclusión resultados que oscilan entre un 44.8% y 51.7% para el clima laboral, así como un 44.3% y 60.3% de satisfacción laboral; para llegar a esta conclusión utilizo dos instrumentos de medición mucho más completos, por ejemplo para medir el clima laboral empleo la "Escala de Clima Laboral CL-SPC" y para medir la satisfacción laboral empleo la "Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC", ambos perteneciente a Sonia Palma Carrillo.

Con respecto a los instrumentos, Palma (citado por Casana, 2015) indico que el clima organizacional se refiere a cómo percibe el trabajador el ambiente laboral relacionado directamente a cinco factores como: Realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Del mismo modo la satisfacción laboral la relaciona con siete factores que son: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; asimismo dicho instrumento de medición fue validado por la autora como: "Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana", dicho instrumento fue preparado para medir la satisfacción laboral en 952 empleados dependientes de diversas ocupaciones de Lima Metropolitana, elaborando inicialmente una escala con 165 ítems para luego a criterio de jueces reducirse a 62 ítems y finalmente sintetizarse a 36 ítems siempre sistematizándose en siete factores o dimensiones.

Finalmente, de acuerdo a lo mostrado anteriormente además de que para conseguir los objetivos de este estudio, se empleara las dimensiones indicadas por Palma(citado por Casana, 2015), utilizando la escala de satisfacción laboral desarrollada por la misma autora, siendo realizada bajo los fundamentos planteados en la Teoría Higiene Motivacional de Herzberg, sin embargo para la interpretación, descripción, así como el respectivo análisis se utilizaran las proposiciones de las teorías que la autora propone.

## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Satisfacción laboral.**

La comprensión de la conducta del individuo dentro de una organización empieza con la revisión de los principales aportes de la psicología en el comportamiento organizacional, a veces resulta dificultoso diferenciar entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a que diversos autores utilizan los dos términos como si se trataran de sinónimos debido a su amplia similitud.

La satisfacción laboral ha sido estudiada por muchos autores, quienes han realizado investigaciones de gran importancia para la psicología organizacional sirviendo como base para el talento humano. Davis y Newstrom (2003) afirma que la satisfacción en el trabajo es el resultado de factores internos y externos, es decir es un conjunto de sentimientos y/o emociones, provechosos o perjudiciales, a través de los cuales los trabajadores comprenden sus actividades cotidianas en la empresa.

La satisfacción laboral señala primordialmente un conjunto de actitudes que tienen los empleados tienen frente a sus actividades diarias dentro de la organización; esto quiere decir que, mientras un empleado se encuentre satisfecho con el puesto que desempeña en la organización este se transmitirá actitudes positivas para la organización; por el contrario si el empleado se encontrara insatisfecho mostrara solo actitudes negativas frente a este. (Robbins y Judge, 2013).

Schermerhorn, Hunt & Osborn (2005) define a la satisfacción en el trabajo como el nivel en el cual los miembros perciben sentimientos negativos o positivos en relación al puesto dentro de la organización. Con base en esta definición, se puede destacar dos factores; en primer lugar sería la distinción de la satisfacción como una emoción positiva mientras que la insatisfacción representaría una emoción negativa; y en segundo lugar, que se debe tomar conocimiento de que estas emociones generadas tanto por la satisfacción o insatisfacción laboral tienen diferentes grados de intensidad ya sean positivos o negativos según sea el caso.

Existen diferentes factores que influyen en la satisfacción laboral, y al mismo tiempo van modificándose de acuerdo a la apreciación de cada uno de los investigadores, esto quiere decir que presentan distintos enfoques muy específicos al momento de estudiar e incluso al medir la satisfacción laboral del empleado.

Por otra parte, es preciso exponer que según Gibson, Ivancevich & Donnelly (2001) explica que los factores que estimulan la satisfacción laboral son: Oportunidad de ascenso, pagos o remuneraciones, supervisión y compañeros y por ultimo naturaleza del cargo.

Amorós (2007) indica que existen aspectos que ocasionan satisfacción así como aspectos que impiden la insatisfacción, y los puntualiza como factores higiénicos y motivacionales. El autor puntualiza la administración de la organización, estilos y formas de supervisión, relaciones interpersonales, remuneración, condiciones ambientales de trabajo, como factores higiénicos. Asimismo señala como factores de motivación al sentimiento de logros, significancia del trabajo, autonomía del empleado, reconocimiento del empleado y probabilidades de crecimiento dentro de la institución.

Por otro lado, Fernández-Ríos (1999), define la satisfacción laboral como la conducta que tiene el empleado en el trabajo, añadiendo la impresión de cómo estos perciben las condiciones en que laboran. Asimismo el autor numera siete factores que contribuyen en la generación de la satisfacción del trabajador, mejorando su desempeño laboral y elevando su nivel motivacional y los describe de la siguiente manera:

- La retribución económica es el primero de ellos, que se considera como la recompensa que los empleados obtienen a cambio de su labor, cubriendo de esta manera las necesidades básicas del trabajador y su familia.
- Al mismo tiempo, numera a las condiciones físicas del ambiente donde se desarrolla el trabajador como segundo factor, los cuales se manifiestan en el entorno donde el empleado desempeña sus actividades. Estos pueden ser por ejemplo el ruido, el espacio físico de trabajo, nivel de temperatura, iluminación.
- El tercer factor sería la estabilidad y seguridad que brinda la institución,

la cual se resumiría en la seguridad que brinda la organización al empleado para conservar su puesto de empleo.

- También, considera las relaciones con los colaboradores como cuarto factor de satisfacción laboral, que se define en como el empleado se relaciona con los demás colaboradores dentro de las actividades diarias de la organización, estas interacciones no distinguen si son empleados de una misma o de diferentes divisiones o áreas.

- De igual modo muestra el respeto y apoyo a los superiores como quinto factor, definiéndolo como la actitud y aptitud de los empleados para la realización de los procesos y decisiones que proyectan los jefes y directivos de la institución.

- El factor sexto, es el reconocimiento por parte de los demás, que sería el proceso por el cual sus colegas, su jefe o la alta directiva de la organización, reconocen al trabajador por la eficacia y eficiencia que posee para realizar las labores cotidianas.

- Por último, la oportunidad de desarrollo profesional y personal en el trabajo es el séptimo factor, el cual se define como la posibilidad observada por los trabajadores de hallar motivación y apoyo de parte de la organización para el desarrollo profesional y personal, así como entrenamiento adecuado, políticas justas y probabilidades de promoción.

Finalmente, Palma (citado por Casana, 2015) define a la satisfacción en el trabajo como la postura del empleado hacia su propia labor y vinculado a aspectos como posibilidades de desarrollo personal, recibo de beneficios remunerativos y laborales, reciprocidad tanto con los otros integrantes de la institución así como con la autoridad, políticas administrativas, entornos materiales y/o físicos que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Asimismo, también manifiesta en relación con el desempeño: “un empleado feliz es un empleado productivo”; esto quiere decir que mientras el empleado se encuentra contento como también motivado con las actividades que realiza además del ambiente laboral, pondrá mayor empeño en sus actividades y por consiguiente obtendrá superiores resultados.

Del mismo modo, Palma en el instrumento validado y utilizado en su investigación rescata que la satisfacción laboral tiene como base 7 factores o dimensiones las cuales se detallan a continuación:

- Condiciones físicas y/o materiales: Se refiere a la distribución física del ambiente de trabajo, permitiendo un lugar confortable y cómodo que permite desarrollar con efectividad las labores diarias.

- Beneficios Laborales y/o remunerativos: Es el nivel de satisfacción que vincula la retribución económica, ya sea regular o adicional, por la labor encomendada.

- Políticas Administrativas: Se precisan como las políticas que tiene la organización, dirigidas principalmente a reglamentar la relación laboral que tiene la organización con el empleado, evitando que el trabajador perciba maltrato por parte de la empresa, explotación laboral, incomodidad y/o disgusto por horarios establecidos por la institución entre otros.

- Relaciones Sociales: El ambiente laboral con los demás miembros de la organización es ideal para desempeñarse, el empleado se siente complacido de trabajar demostrando solidaridad con el grupo de trabajo e impidiendo tomar distancia con los otros integrantes de la organización.

- Desarrollo Personal: El empleado percibe que sus actividades se ajustan a su manera de ser, haciéndolo sentir bien con sigo mismo permitiéndole a su vez desarrollarse de manera personal, de tal manera que disfruta las labores que realiza en su puesto de trabajo otorgándole felicidad y realización por los logros obtenidos.

- Desempeño de tareas : Las tareas encomendadas se perciben por parte del empleado como valiosas e importantes para la organización, haciéndole sentir utilidad con las labores asignadas en la empresa, de tal manera que al realizar estas actividades se siente complacido por hacer algo que le gusta.

- Relación con la autoridad: Observan a la autoridad como comprensiva, absolviendo dudas acerca de las actividades que realiza; asimismo hace que el empleado sienta que tiene una comunicación cordial con los superiores beneficiando la calidad de la labor encomendada, dando como resultado la valoración por parte de la autoridad por el esfuerzo en el trabajo asignado.

Con relación a las condiciones físicas o materiales la teoría de Robbins (2004), indica que además de requerir un ambiente psicológico estable, es primordial tener los recursos materiales para realizar un óptimo trabajo, esto incluye una buena distribución del mobiliario, iluminación e incluso un adecuado nivel de decibeles para realizar las labores con comodidad.

Asimismo con respecto a los beneficios laborales y remunerativos Amorós (2007) comenta que “si el empleado nota que su sueldo solo le sirve para cubrir sus necesidades más básicas, ya sea personales o familiares, estos concluirán que sus expectativas económicas no son cubiertas”.

Por otro lado dentro de las políticas administrativas Amorós (2007) enfatiza que si un empleado siente que se le escucha, se eleva su nivel satisfacción de manera instantánea.

De otro lado en las relaciones sociales Amorós (2007) rescata que si se logra una comunicación fluida entre los trabajadores sería muy positivo para la institución, porque de este modo se genera un buen clima organizacional que impactara directamente en la satisfacción laboral de la empresa.

Asimismo el desarrollo personal Amorós (2007) opino que si a los empleados no les gusta las labores que realizan, no le encontraran significado ni mucho menos valor para ellos originando un casi inexistente compromiso e involucramiento para con la institución.

Para el desempeño de tareas Amorós (2007) opino que si un trabajador siente que sus labores cotidianas se adaptan a su forma de ser, generara en él una motivación mayor dando como resultado satisfacción con su trabajo, ocasionando mayor posibilidad de ser más productivo frente a otros.

Finalmente con respecto a la relación con la autoridad Robbins (2004) indico que generando una excelente relación laboral entre los empleados y sus superiores dentro de la organización, promovería el aumento de la motivación del empleado. Por consiguiente se concluye que es muy positivo que gran parte de los empleados considerara que tener una buena relación con sus jefes inmediatos beneficiaria concluyentemente la eficacia de su trabajo.

Por lo expuesto en los párrafos anteriores y con el objetivo de poder alcanzar los propósitos de este estudio, se utilizara las dimensiones indicadas por Sonia Palma para poder medir la satisfacción laboral en la entidad financiera materia del presente estudio.

#### **1.4 Formulación del problema**

En base a los argumentos señalados anteriormente, se propone dar respuesta al siguiente problema:

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de operaciones de la institución financiera “Mi Banco Zona El Porvenir” en el año 2017?

#### **1.5 Justificación del estudio**

El presente estudio permitirá conocer cuál es la situación actual del personal de operaciones de la institución financiera Mi Banco en la Zona El Porvenir en el año 2017, permitiendo establecer conclusiones y recomendaciones que la empresa podría poner en práctica para reforzar o mejorar la satisfacción laboral dentro de la entidad para de esta manera conseguir que los empleados logren obtener satisfacción al acudir a laborar.

Al mismo tiempo el fin de este estudio es para beneficiar a la empresa y sobre todo a los empleados de la institución, dando como resultado empleados más contentos en su puesto de trabajo.

Asimismo se considera importante realizar este tipo de estudio ya que se podrá analizar qué aspecto debe mejorar la entidad con sus empleados, para de esta forma llegar a tener un ambiente laboral positivo y por consiguiente se obtenga mayor compromiso por parte de estos.

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos adquiridos de administración, así como del talento humano, con la finalidad de encontrar explicaciones que justifiquen los resultados obtenidos en el estudio.

Finalmente esta investigación tiene como finalidad adicional de que se aprovechará como antecedente y guía para futuras investigaciones.

## **1.6 Hipótesis**

H1. El nivel de satisfacción laboral del personal de operaciones de la institución financiera “Mi Banco zona El Porvenir” en el año 2017 es bajo.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Establecer el nivel de satisfacción laboral del personal de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir en periodo 2017.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

1. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas o materiales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales y remunerativos que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.
3. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.
4. Identificar el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.
5. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.
6. Identificar el nivel de satisfacción laboral según el desempeño de tareas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.
7. Identificar el nivel de satisfacción laboral según la relación con la autoridad que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.

## **II Método**

### **2.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación del estudio es descriptivo, pues se describió y analizo los datos conseguidos a través de técnicas y métodos con el fin de recopilar, organizar e interpretar la información obtenida para describir y desarrollar generalidades válidas.

### **2.2 Diseño de investigación**

El diseño de la presente investigación de acuerdo al papel del investigador es no experimental así como transversal o vertical de acuerdo al periodo de tiempo del estudio, además que de acuerdo a los recursos para obtener los datos se clasifica en mixta porque utiliza la investigación cuantitativa ya que utiliza encuestas con la finalidad de cuantificar cada dimensión y a su vez utiliza la investigación cualitativa porque utiliza entrevistas exploratorias para poder diagnosticas cada dimensión.

## 2.3 Variables y Operacionalización

Tabla 1

*Matriz de operacionalización*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
SATISFACCION LABORAL	Palma (2006), señala que es la actitud que tiene el colaborador frente a su trabajo, es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo. Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.	La variable será medida en sus siete dimensiones mediante la Escala de Satisfacción Laboral que Sonia Palma utilizo para medir esta variable, dicho instrumento cuenta con 36 ítems que miden las condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales. Desarrollo personal. relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, y relación con la autoridad.	Condiciones físicas o materiales. Beneficios laborales y remunerativos. Políticas administrativas Relaciones sociales. Desarrollo personal. Desempeño de tareas. Relación con la autoridad.	-Infraestructura. -Comodidad. -Incentivos Económicos. -Motivación. -Maltrato laboral. -Horarios y compensación por sobretiempo. -Relación con compañeros de trabajo. -Solidaridad en el grupo de trabajo -Superación y autosatisfacción personal -Agrado por la actividad realizada -Impresión de utilidad. -Aburrimiento laboral. -Relación con jefes y superiores	1, 13, 21, 28,32 2, 7, 14, 22 8, 15, 17, 23,33 3, 9, 16, 24 4, 10, 18, 25, 29, 34 5, 11, 19, 26, 30, 35 6, 12, 20, 27, 31, 36	ORDINAL

Fuente: Escala de satisfacción SL - SPC

## **2.4 Población y muestra:**

Estará constituida por todo el personal de operaciones de MiBanco zona El Porvenir, estas se distribuyen de la siguiente manera: Dos oficinas que se ubican en El Porvenir y una en Alto Trujillo

Es importante señalar que la población es pequeña, por lo que no es necesario tomar una muestra para realizar la investigación, ya que se conforma solo por 20 empleados que trabajan diferentes oficinas ubicadas en el distrito de El Porvenir los cuales se distribuyen de esta manera: Oficina Porvenir matriz (7 empleados), oficina Porvenir (7 empleados), oficina Alto Trujillo (6 empleados).

**Unidad de Análisis:** La unidad de análisis para la presente investigación es solamente el personal de operaciones principalmente conformado por:

- Representante de Banca y Servicio Part Time.
- Representante de Banca y Servicio Full Time.
- Ejecutivo de Banca y Servicio 2.
- Ejecutivo de Banca y Servicio 1.

### **Criterio de Inclusión:**

- Personal de ambos sexos que trabajen en el área de operaciones.
- Personal con tiempo mínimo de laborar en la empresa de seis meses.

### **Criterio de Exclusión:**

- La gerencia y jefaturas de la entidad financiera no fueron incluidas.
- Personal que gozan de licencia y periodo vacacional.
- Personal en periodo de prueba y/o capacitación.
- Personal cesado.

## **2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

El instrumento utilizado en esta investigación es la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo, cuya aplicación se realiza en personal tanto varones como mujeres mayores de 18 años en un lapso de 20 minutos, tanto de manera individual como de manera colectiva; la

finalidad de este instrumento es medir el nivel de satisfacción de acuerdo a los factores que este escala expone.

Dicho cuestionario consta de 36 ítems relacionados a 7 factores que son distribuidos de la siguiente manera; Condiciones Físicas y/o Materiales; Beneficios Laborales y/o Remunerativos; Políticas Administrativas; Relaciones Sociales; Desarrollo Personal; Desempeño de Tareas y finalmente Relación con la Autoridad. Asimismo para la validez y confiabilidad del instrumento se tomó el 0,5 como punto de confiabilidad; cabe resaltar que este cuestionario cuenta con una confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach de 0.79, que se obtuvo correlacionando el puntaje de la escala SL-SPC con las de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores.

## **2.6 Métodos de Análisis de Datos**

Para la realización del análisis, procesamiento e interpretación de los datos respectivos, se recurrirá un análisis descriptivo de la variable.

Asimismo, con la ayuda de la herramienta de Excel se elaboraron tablas estadísticas de doble entrada con sus respectivos gráficos estadísticos

Para la calificación se tiene 5 respuestas y a cada respuesta se le asigna un valor diferente las cuales son: Total acuerdo (5pts), de acuerdo (4pts), indeciso (3pts), en desacuerdo (2pts) y total desacuerdo (1pts). Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19, 23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, siendo la puntuación máxima obtenida 180 y la mínima 36. Estos puntajes luego se cambian, utilizando el baremo, en puntuaciones normalizadas y se establece a la categoría respectiva: alta satisfacción laboral, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

Tabla 2

*Operacionalización de respuestas obtenidas*

<b>Satisfacción</b>	<b>Factores</b>							<b>Puntaje</b>
	<b>I</b>	<b>II</b>	<b>III</b>	<b>IV</b>	<b>V</b>	<b>VI</b>	<b>VII</b>	<b>Total</b>
<b>Laboral</b>								
<b>Alta Satisfacción</b>	23-+	18-+	23-+	19-+	29-+	29-+	29-+	168-+
<b>Parcial Satisfacción</b>	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
<b>Regular Satisfacción</b>	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
<b>Parcial</b>	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
<b>Alta Insatisfacción</b>	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

Fuente: Escala de satisfacción SL - SPC

## **2.7 Aspectos éticos**

La investigación realizada se sustenta en los principios de la ética, ya que los sujetos de estudio cuentan con el consentimiento previo para participar, tomándose en cuenta todas las opiniones que tienen con relación a las variables estudiadas en la institución.

### III Resultados

#### 3.1 Nivel de satisfacción según la muestra.

**Tabla 3**

*Distribución de la muestra*

<b>Características</b>	<b>Numero</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Edad</b>		
20-25	10	50%
26-30	8	40%
31-35	2	10%
<b>Sexo</b>		
Masculino	9	45%
Femenino	11	55%
<b>Grado de Instrucción</b>		
Universitario	12	60%
Técnico	8	40%
<b>Situación Laboral</b>		
Contrato	16	80%
Estable	4	20%
<b>Estado Civil</b>		
Soltero	14	70%
Casado	2	10%
Conviviente	4	20%
Otros	0	0%

Fuente: Elaboración propia.

Muestra según edad, sexo, grado de instrucción y situación laboral en el personal de operaciones de la entidad financiera Mibanco zona El Porvenir 2017.

De la muestra poblacional estudiada notamos que la mitad de trabajadores son jóvenes de entre 20 a 25 años quienes trabajan en su mayoría mediante un contrato de trabajo sujeto a ser renovable; así también notamos que la mayoría de la muestra se encuentran solteros además de tener un grado de instrucción superior y que no hay mucha diferencia entre hombres y mujeres.

Esto demuestra que la mayoría de los encuestados es un personal profesional joven, que por sus características buscan posibilidades de crecer dentro de la institución por lo que es recomendable analizar detenidamente cada uno de los factores que influyen en la satisfacción laboral para evitar contar con empleados de paso.

**Tabla 4***Nivel de satisfacción según las características de la muestra*

Características	Nivel de satisfacción (%)				
	Alta Satisfacción (fi)	Parcial Satisfacción (fi)	Regular Satisfacción (fi)	Parcial Insatisfacción (fi)	Alta Insatisfacción (fi)
<b>Edad</b>					
20-25	-	10% (2)	35% (7)	5% (1)	-
26-30	-	5% (1)	20% (4)	15% (3)	-
31-35	-	-	10% (2)	-	-
<b>Sexo</b>					
Masculino	-	5% (1)	35% (7)	5% (1)	-
Femenino	-	10% (2)	30% (6)	15% (3)	-
<b>Grado de Instrucción</b>					
Universitario	-	-	45% (9)	15% (3)	-
Técnico	-	15% (3)	20% (4)	5% (1)	-
<b>Situación Laboral</b>					
Contrato	-	15% (3)	50% (10)	15% (3)	-
Estable	-	-	15% (3)	5% (1)	-
<b>Estado Civil</b>					
Soltero	-	10% (2)	50% (10)	10% (2)	-
Casado	-	-	5% (1)	5% (1)	-
Conviviente	-	10% (2)	5% (1)	10% (2)	-

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de satisfacción según edad, sexo, grado de instrucción y situación laboral en el personal de operaciones de la entidad financiera Mibanco zona El Porvenir 2017.

Se observa en la tabla que el 10% del personal de operaciones que tiene entre 20 a 25 años muestra una parcial satisfacción y un 5% muestra parcial insatisfacción, así mismo un 35% perciben que la satisfacción es regular en la institución financiera estudiada; asimismo el 5% del personal de operaciones que tiene entre 26 a 30 años muestra una parcial satisfacción y un 15% muestra parcial insatisfacción, así mismo un 20% perciben que la satisfacción es regular en la organización; por último el 10% del personal de operaciones que tiene entre 31 a 35 años perciben que la satisfacción es regular en la empresa.

Por otro lado de la población estudiada el 5% del personal de operaciones que son de sexo masculino muestra una parcial satisfacción y un 5% muestra parcial insatisfacción, así mismo un 35% perciben que la satisfacción es regular y el 10% del personal de operaciones que son de sexo femenino muestra una

parcial satisfacción y un 15% muestra parcial insatisfacción, así mismo un 30% perciben que la satisfacción es regular en la organización.

De la población estudiada el 15% del personal de operaciones que tienen un grado de instrucción universitaria muestran una parcial insatisfacción y un 45% perciben que la satisfacción es regular mientras el 15% del personal de operaciones tienen un grado de instrucción técnico muestran una parcial satisfacción y un 5% muestra parcial insatisfacción, así mismo un 20% perciben que la satisfacción es regular en la institución.

Por último el 15% del personal de operaciones que están bajo un régimen sujeto a contrato muestran una parcial satisfacción mientras que 15% muestran una parcial insatisfacción, asimismo un 50% perciben que la satisfacción es regular mientras el 5% del personal de operaciones que están bajo un contrato estable muestran una parcial insatisfacción y un 15% perciben que la satisfacción es regular en la empresa.

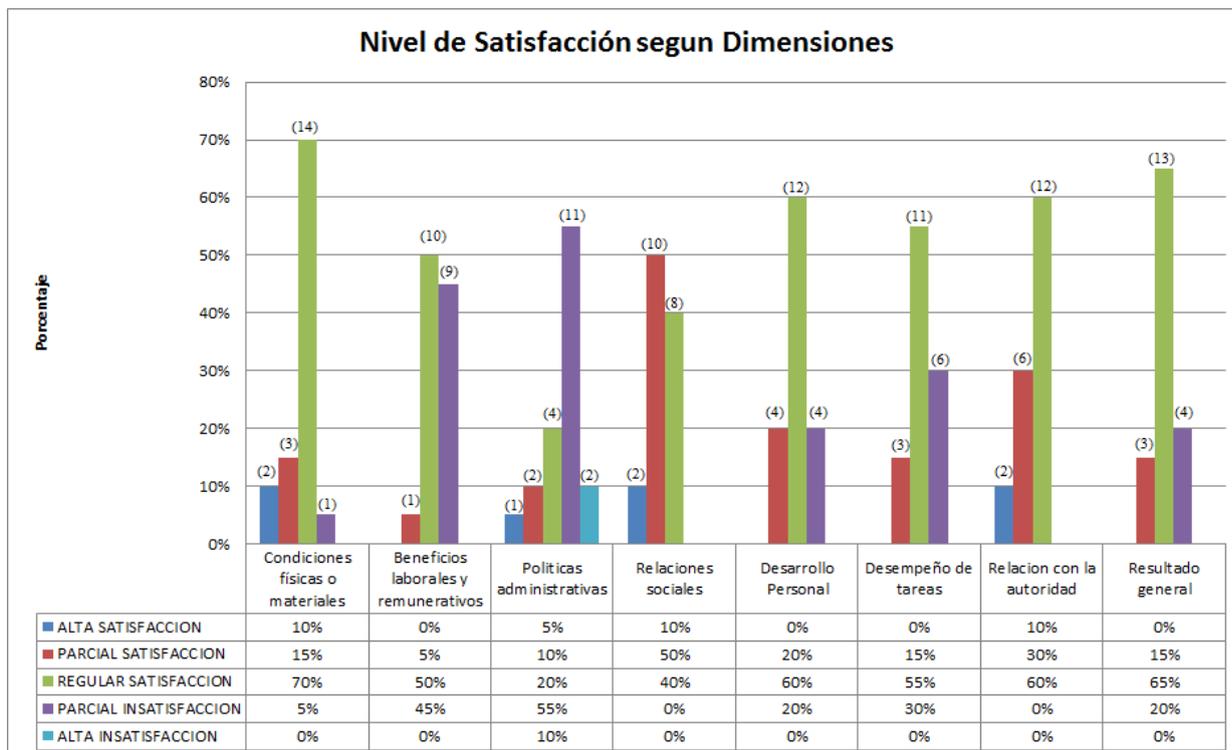
### **3.2 Resultados por dimensiones y generales**

Se presenta a continuación los cuadros estadísticos que contienen los resultados que se obtuvieron sobre la variable a estudiar.

Los datos encontrados constituyen la base fundamental para reconocer profundamente la problemática planteada, con la cual se tomara como base para realizar un diagnóstico que permita reducir la brecha entre la entidad financiera a estudiar y el personal que labora en el área de operaciones de esta con el fin de alcanzar un nivel de satisfacción alto.

**Figura 1**

*Nivel de satisfacción según las dimensiones*



Fuente: Elaboración propia.

*Nivel de satisfacción laboral según las dimensiones propuestas por el instrumento en el personal de operaciones de la entidad financiera Mibanco zona El Porvenir 2017.*

Se observa en los encuestados que el 20% se encuentran parcialmente insatisfechos y solo un 15% se encuentra parcialmente satisfechos, más el resto de la población (65%) percibe que la satisfacción laboral es regular en la institución financiera estudiada.

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede llegar a la conclusión de que la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de la entidad financiera Mi Banco en la zona El Porvenir durante el período 2017 se encuentra en un nivel regular con tendencia a ser percibida como parcialmente baja.

Con respecto a la dimensión de condiciones físicas o materiales se rescata que un 10% de los encuestados considera que las condiciones de infraestructura y materiales de trabajo de la entidad financiera son las óptimas además de un 15% considera que dichas condiciones son buenas para realizar las labores

diarias, sin embargo existe un 70% que opina que estas son regulares y un 5% opina que tanto la infraestructura como los implementos para laborar son malas; a través de las visitas realizadas a los diferentes ambientes de las oficinas materia de la presente investigación, se pudo verificar que si bien la distribución física del ambiente en el que labora el personal es práctica, además de que facilita la circulación tanto de los usuarios finales de la institución financiera, así como del personal siendo esta cómoda para ambos, sin embargo también se notó que el mobiliario así como los equipos de cómputo se encuentran un poco deteriorados además de no recibir un correcto mantenimiento para el óptimo funcionamiento de estos, situación que fomenta quejas entre los empleados que hacen uso de ellas diariamente impidiendo poder llevar a cabo con eficiencia y eficacia las labores diarias encomendadas.

Asimismo con relación a la dimensión de beneficios laborales y remunerativos notamos un alarmante 45% de insatisfacción además de un 50% de encuestados que opinan que estos beneficios no son óptimos en contraste de un pequeño 5% que considera que si bien estos beneficios no son óptimos pero si son aceptables, esto demuestra la completa inconformidad por parte de los encuestados con relación a las prestaciones económicas sobre todo, los encuestados opinan que la institución no cubre sus expectativas económicas además de no implementar algún plan para mejorar esta dimensión que se encuentra bastante crítica.

Conjuntamente en relación a la dimensión de políticas administrativas notamos una alarmante insatisfacción (65% en total), aquí el 55% de los encuestados opino que está parcialmente insatisfecho además de un impresionante 10% que está completamente insatisfecho con relación a las políticas administrativas implementadas en la institución; sin embargo hay pequeño porcentaje de 5% que por el contrario muestra una alta satisfacción así como un 10 % que muestran que están satisfechos además de un 20% que le es indiferente las políticas administrativas tomadas por la institución, demostrando que también más de la mitad de trabajadores del área de operaciones se encuentran insatisfechos; al revisar las respuestas mediante el instrumento de

medición, se notó que esta inconformidad se justifica en ellos refiriendo que actualmente se percibe maltrato por parte de la empresa, asimismo según algunos encuestados opinaron que la institución no brinda un adecuado proceso de compensación por sobretiempo.

Por el contrario según la dimensión de relaciones sociales notamos un impresionante 40% que está satisfecho además de un comfortable 10% que está completamente satisfecho, haciendo un total de 50% de personal satisfecho laboralmente con respecto a las relaciones laborales entre los compañeros, esto demuestra en los encuestados de que hay un sentimiento de camaradería y afinidad tanto para las personas que laboran en el área, como también a todo el personal que trabaja en las agencias; permitiendo un ambiente ideal para realizar las funciones diarias.

Con respecto a la dimensión del desarrollo personal se observó que un 20% del personal se encuentra satisfecho, mientras otro 20% opina lo contrario con respecto al quinto factor, que corresponde al desarrollo personal; asimismo un 60% considera que la satisfacción laboral no es óptima pero si es aceptable con relación a este factor demostrando la indiferencia con relación a esta dimensión, basándose en que si bien sienten agrado por la actividad que realizan en la institución, no sienten una realización personal completa al realizar sus labores.

Asimismo con relación a la dimensión de desempeño de tareas se percibió que un 15% está satisfecho laboralmente pero también un 30% opina todo lo contrario con respecto al sexto factor que corresponde al desempeño de tareas que tienen los empleados de operaciones en la institución financiera estudiada; asimismo un 55% considera que la satisfacción laboral es regular con relación a este factor. que también el personal se siente indiferente con tendencia a manifestar insatisfacción en esta dimensión debido a que sienten que las labores diarias encomendadas son muy monótonas impidiendo desarrollar alguna otra habilidad de los trabajadores.

Por último se concluye en referencia a la relación con la autoridad de que se notó que un 30% está satisfecho además de un 10% que está completamente satisfecho con respecto al séptimo factor que corresponde a la relación con la autoridad o jefatura más cercana que tienen los empleados de operaciones en la institución financiera estudiada; asimismo un 60% considera que la satisfacción laboral es regular con relación a este factor demostrando que los encuestados rescatan que sus superiores inmediatos muestran un nivel de comunicación horizontal, percibiendo confianza entre ambas partes para manifestar cualquier inquietud, duda o sugerencia pero algunas veces notan que estos son indiferentes a alguna propuesta o sugerencia de mejora.

## IV Discusión

Según Fernandez-Rios (1999) en su trabajo titulado "Diccionario de recursos humanos: organización y dirección" indica que para lograr tener empleados satisfechos además de requerir un ambiente psicológico estable, es primordial tener los recursos materiales para realizar un óptimo trabajo, esto incluye una buena distribución del mobiliario, iluminación e incluso un adecuado nivel de decibeles para realizar las labores con comodidad, esta teoría es confirmada con los resultados obtenidos en la investigación, donde los encuestados manifestaron que si bien la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores, estas no son del todo cómodas para trabajar, lo que da lugar a que se perciban las condiciones físicas y materiales como regulares con tendencia a ser parcialmente alta.

Por otro lado tanto Duarte, et al. (2014) como Uribe et al.(2014) coinciden que los beneficios laborales o financieros son factores que intervienen directamente en la satisfacción laboral y la ausencia de estos traerían como consecuencia insatisfacción, esto avala lo que los resultados obtenidos en la investigación donde se encontraron que el personal encuestado considera que el sueldo otorgado por la empresa es muy bajo y no es aceptable con relación a las labores que realizan dando como resultado que la satisfacción laboral con relación a esta dimension sea percibida como regular con tendencia a ser parcialmente baja, es por ello que Picon(2015) al encontrar resultados similares en su investigación, por lo que propuso que seria conveniente aligerar la carga laboral de los empleados para de esta manera los trabajadores sientan el equilibrio entre estas y las actividades que realizan.

Del mismo modo con respecto a las políticas administrativas, Palma (citado por Casana 2015) en su trabajo titulado "Escala de Satisfacción Laboral. Teoría e Investigación en Psicología " señala que estas están relacionadas con las políticas adoptadas por la empresa para evitar que el personal perciba algún maltrato por parte de la empresa, llegando a la conclusión de que la ausencia de este causaría insatisfacción laboral, esto coincide con los resultados obtenidos ya que con respecto a esta dimensión los empleados de operaciones de la

institución se sienten parcialmente insatisfechos debido a que sienten que se les esta explotando principalmente, seguido de opiniones como el de no estar a gusto con los horarios establecidos por la empresa además de no reconocer el esfuerzo por trabajar mas de las horas reglamentadas.

De otro lado Fernandez-Rios (1999) considero que las relaciones con los colaboradores, es decir, como se relacionan los demás colaboradores dentro del ambiente laboral, es uno de los factores que suman a la satisfacción laboral esto coincide con los resultados relacionados con este factor ya que en la investigación se encontró que la satisfacción laboral con respecto a las relaciones sociales es alta.

Asimismo se encontró que un 60% de los empleados perciben la satisfacción laboral regular con respecto al desarrollo personal, sin embargo también existen trabajadores que se consideran insatisfechos con respecto a esta dimensión, resultado que coincide con lo que señalo Robbins (2004) en su trabajo "Comportamiento organizacional" donde menciona que mientras un empleado se encuentre satisfecho con su puesto en la organización, este transmitirá actitudes positivas a la organización y que la ausencia de satisfacción en el puesto de trabajo ocasionara todo lo contrario.

Por el contrario en la dimensión de desempeño de tareas se encontró que Davis, K. y Newstrom, J. (2003) definieron en su trabajo "Comportamiento Humano en el Trabajo" que las actividades cotidianas del trabajador en la empresa inciden directamente en los sentimientos o emociones que tienen para la empresa siendo estos beneficiosos o perjudiciales para alcanzar la satisfacción laboral en la empresa, esto prueba que al no estar a gusto con las actividades que realiza en la empresa causa insatisfacción laboral, esta teoria se acepta ya que al percibir el trabajo como aburrido no siendo capaz de sentirse complacido con la actividad que realizan dan como resultado que la satisfacción laboral sea identificada como regular con una fuerte tendencia a ser baja.

Sin embargo la satisfacción laboral es regular con tendencia a ser alta en la dimensión de relación con la autoridad, y esto se debe a que el personal asegura que llevarse bien con la autoridad beneficia la calidad del trabajo, esta

premisa coincide con lo que opina Robbins(2004), quien concluye que es muy positivo que gran parte de los empleados considerara que tener una buena relación con sus jefes inmediatos beneficiaria concluyentemente la eficacia de su trabajo otorgando al empleado como al empleador un alto nivel de satisfacción laboral.

Finalmente se concluye que el nivel de satisfacción laboral del personal de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir en periodo 2017 es regular, resultado que coincide con todas las teorías expuestas líneas arriba.

## V Conclusiones

1. El nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas o materiales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente alta.
2. El nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales y remunerativos que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente baja.
3. El nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es baja con tendencia a ser regular.
4. El nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es parcialmente alta con tendencia a ser regular.
5. El nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular
6. El nivel de satisfacción laboral según el desempeño de tareas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente baja.
7. El nivel de satisfacción laboral según la relación con la autoridad que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente alta.
8. La satisfacción en el trabajo de los empleados del área de operaciones de la institución MiBanco zona El Porvenir durante el período 2017 está en un nivel regular con predisposición a ser parcialmente baja.

## **VI Recomendaciones**

Se recomienda, evaluar el desempeño de los trabajadores a través de instrumentos válidos y confiables cada seis meses para dar valor a su trabajo y reconocer oportunamente sus aportes que han contribuido al logro de metas, mejora de procesos y productividad. Este reconocimiento personal deberá ser con diferentes acciones, por ejemplo: en público, cartas de felicitaciones, bonificaciones, premiar al empleado del mes, etc.; lo cual conllevará al alcance de sus necesidades fisiológicas, sociales, estima y de autorrealización.

Se sugiere establecer un programa racional de Compensaciones Laborales dentro de la empresa través de un acuerdo colectivo, en fin de satisfacer las necesidades fisiológicas del empleado y compensar el desempeño del mismo. De tal manera, al cubrir sus primeras necesidades, los trabajadores establecerán una actitud de satisfacción frente a su entorno personal, familiar, laboral y social.

Asimismo sería interesante que para tener un conocimiento más profundo se complemente este estudio con una investigación sobre el clima organizacional en la institución materia de esta investigación con la finalidad de conocer otros factores que pueden influir en la satisfacción laboral en la empresa.

Finalmente para extender este estudio sería recomendable ampliar la población examinada, para tener un conocimiento más amplio acerca de la variable estudiada.

## VII Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I.(2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Pontificia Universidad Católica del Perú PUCP, Lima.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Málaga, España: Editorial EUMED.
- Casana, M (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.
- Class & Asociados S.A. (2013). *Sistema Financiero Peruano*. Lima, Perú: Informe Sectorial.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo (11ª edición)*. DF México, México: McGraw-Hill.
- Duarte, S., Aguirre, J. y Jarquín G. (2014). "Factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Adara S.A". *Abriendo Camino al Conocimiento*. 2 (4) Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5109457.pdf>
- Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos (10ª edición)*. Santiago de Chile, Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo (12ª edición)*. CD de México, México: Mc Graw Hill
- Palma, S. (2005). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología*. Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Picón,O.(2015) *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de crédito - oficina principal - Chiclayo. Periodo Junio - Julio 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed) México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T.(2013). *Comportamiento organizacional* (15 Edición). CD México, México: Pearson.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. Y Osborn R. (2005). *Comportamiento organizacional*.CD México, México: LimusaWiley.
- Uribe,E. Ide, J.y Castro, V.(2014) "Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile". *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral* 7 (3) Recuperado de:  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0719-01072014000300003](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-01072014000300003)

## VII Anexos

### Anexo 1: Instrumento de medición

#### ENCUESTA

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Género:** M ( ) F ( )

**Estado Civil:** Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )

**Grado de Instrucción:** \_\_\_\_\_ **Situación Laboral:** Estable ( )

*Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.*

**Total Acuerdo:** TA

**Acuerdo:** A

**Indeciso:** I

**En desacuerdo:** D

**Total Desacuerdo:** TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan va liosa como cualquier otra.					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo(s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					

14.Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## Anexo 2: Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ELABORACIÓN DE INFORME DE TESIS

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: CARLOS ANDRES MOYA ISIQUE

FACULTAD/ESCUELA: FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACION

<b>TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	EVALUACION DE LA SATISFACCION LABORAL DEL AREA DE OPERACIONES DE LA AGENCIA MI BANCO ZONA EL PORVENIR
<b>PROBLEMA</b>	Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de operaciones de la institución financiera “Mibanco zona Porvenir” en el año 2017
<b>HIPÓTESIS</b>	El nivel de satisfaccion laboral del personal de operaciones de la institucion financiera “MI BANCO ZONA EL PORVENIR” en el año 2017 es bajo.
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Establecer el nivel de satisfacción laboral del personal de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir en periodo 2017.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Determinar el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas o materiales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.</li><li>2. Determinar el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales y remunerativos que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.</li><li>3. Determinar el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.</li><li>4. Determinar el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.</li><li>5. Determinar el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.</li><li>6. Determinar el nivel de satisfacción laboral según el desempeño de tareas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.</li><li>7. Determinar el nivel de satisfacción laboral según la relación con la autoridad que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir.</li></ol>
<b>DISEÑO DEL ESTUDIO</b>	<p><b>De acuerdo al fin que persigue</b> : Aplicada.</p> <p><b>De acuerdo al lugar y recursos</b> : Mixta.</p> <p><b>De acuerdo al a la orientación</b> : Descriptiva.</p>

	<p><b>De acuerdo al periodo de tiempo</b> : Vertical o Transversal.</p> <p><b>De acuerdo al papel del investigador</b> : No Experimental.</p> <p><b>De acuerdo al lugar de la investigación</b> : Campo</p>
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	Está conformada por los 20 trabajadores que laboran en Mi Banco Oficinas ubicadas en el distrito de El Porvenir, durante el período 2017.
<b>VARIABLE</b>	SATISFACCIÓN LABORAL
<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>	<p>Para la realización del análisis, procesamiento e interpretación de los datos respectivos, se recurrirá un análisis descriptivo de la variable.</p> <p>Asimismo, con la ayuda de la herramienta de Excel se elaboraron tablas estadísticas de doble entrada con sus respectivos gráficos estadísticos</p>
<b>RESULTADOS</b>	<p>Se observa en los encuestados que el 20% se encuentran parcialmente insatisfechos y solo un 15% se encuentra parcialmente satisfechos, más el resto de la población (65%) percibe que la satisfacción laboral es regular en la institución financiera estudiada.</p> <p>Se rescata que un 10% de los encuestados considera que las condiciones de infraestructura y materiales de trabajo de la entidad financiera son las óptimas además de un 15% considera que dichas condiciones son buenas para realizar las labores diarias, sin embargo existe un 70% que opina que estas son regulares y un 5% opina que tanto la infraestructura como los implementos para laborar son malas.</p> <p>En el segundo factor correspondiente a beneficios laborales y remunerativos notamos un alarmante 45% de insatisfacción además de un 50% de encuestados que opinan que estos beneficios no son óptimos en contraste de un pequeño 5% que opina que si bien estos beneficios no son óptimos si son aceptables.</p> <p>De igual forma notamos una alarmante insatisfacción (65% en total), aquí el 55% de los encuestados opino que está parcialmente insatisfecho además de un impresionante 10% que está completamente insatisfecho con relación a las políticas administrativas implementadas en la institución; sin embargo hay pequeño porcentaje de 5% que por el contrario muestra una alta satisfacción así como un 10 % que muestran que están satisfechos además de un 20% que le es indiferente las políticas administrativas tomadas por la institución.</p> <p>Por otro lado notamos un impresionante 40% que está satisfecho además de un confortable 10% que está completamente satisfecho, haciendo un total de 50% de personal satisfecho laboralmente con respecto al cuarto factor que corresponde a las relaciones sociales que tienen los empleados diariamente en la institución financiera; asimismo un 50% considera que la satisfacción laboral es regular con relación a este factor.</p> <p>Asimismo observamos un 20% del personal se encuentra satisfecho,</p>

	<p>mientras otro 20% opina lo contrario con respecto al quinto factor, que corresponde al desarrollo personal que tienen los empleados de operaciones en la institución financiera estudiada; asimismo un 60% considera que la satisfacción laboral no es óptima pero si es aceptable con relación a este factor.</p> <p>Conjuntamente percibimos que un 15% está satisfecho laboralmente pero también un 30% opina todo lo contrario con respecto al sexto factor que corresponde al desempeño de tareas que tienen los empleados de operaciones en la institución financiera estudiada; asimismo un 55% considera que la satisfacción laboral es regular con relación a este factor.</p> <p>Simultáneamente descubrimos que un 30% está satisfecho además de un confortable 10% que está completamente satisfecho con respecto al séptimo factor que corresponde a la relación con la autoridad o jefatura más cercana que tienen los empleados de operaciones en la institución financiera estudiada; asimismo un 60% considera que la satisfacción laboral es regular con relación a este factor.</p>
<p><b>CONCLUSIONES</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En base a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede llegar a la conclusión de que la satisfacción en el trabajo de los empleados del área de operaciones de la institución MiBanco zona El Porvenir durante el período 2017 está en un nivel regular con predisposición a ser parcialmente baja.</li> <li>2. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas o materiales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente alta.</li> <li>3. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales y remunerativos que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente baja.</li> <li>4. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es baja con tendencia a ser regular.</li> <li>5. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es parcialmente alta con tendencia a ser regular.</li> <li>6. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular.</li> <li>7. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral según el desempeño de tareas que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente baja.</li> <li>8. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral según la relación con la autoridad que posee el área de operaciones de la agencia Mi Banco Zona El Porvenir, es regular con tendencia a ser parcialmente alta.</li> </ol>

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
SATISFACCION LABORAL	Palma (2006), señala que es la actitud que tiene el colaborador frente a su trabajo, es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo. Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.	La variable será medida en sus siete dimensiones mediante la Escala de Satisfacción Laboral que Sonia Palma utilizo para medir esta variable, dicho instrumento cuenta con 36 ítems que miden las condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, y relación con la autoridad.	Condiciones físicas o materiales.	-Infraestructura. -Comodidad.	1, 13, 21, 28,32	ORDINAL
			Beneficios laborales y remunerativos.	-Incentivos Económicos. -Motivación.	2, 7, 14, 22	
			Políticas administrativas	-Maltrato laboral. -Horarios y compensación por sobretiempo.	8, 15, 17, 23,33	
			Relaciones sociales.	-Relación con compañeros de trabajo. -Solidaridad en el grupo de trabajo	3, 9, 16, 24	
			Desarrollo personal.	-Superación y autosatisfacción personal -Agrado por la actividad realizada	4, 10, 18, 25, 29, 34	
			Desempeño de tareas.	-Impresión de utilidad. -Aburrimiento laboral.	5, 11, 19, 26, 30, 35	
			Relación con la autoridad.	-Relación con jefes y superiores	6, 12, 20, 27, 31, 36	

### Anexo 3: Ficha técnica

#### **FICHA TÉCNICA: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL –SPC**

##### **I. Datos Generales**

**Nombre** : Satisfacción Laboral SL- SPC

**Autora** : Sonia Palma Carrillo

**Lugar** : Lima – Perú

**Forma de Aplicación** : Individual o colectiva

**Edades de Aplicación** : Adultos de 18 a más

años **Número de Ítems** : 36 ítems

**Tiempo de Aplicación** : 20 minutos

**Ámbito de Aplicación** : Sujetos adultos, varones o mujeres

##### **II. Normas de Corrección**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son:

1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180.

Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

### III. Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Factores							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
<b>Alta Satisfacción</b>	23-+	18+-	23-+	19-+	29-+	29-+	29-+	168-+
<b>Parcial Satisfacción</b>	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
<b>Regular Satisfacción</b>	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
<b>Parcial Insatisfacción</b>	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
<b>Alta Insatisfacción</b>	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

### IV. Finalidad de la Prueba

Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.

#### V. Componentes de la Prueba

La escala SL-SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores distribuidos de la siguiente manera:

- **Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems):** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Los ítems correspondientes son: 1, 13, 21, 28, 32.
- **Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los ítems correspondientes son: 2, 7, 14, 22.

- **Factor III: Políticas Administrativas:** El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Los ítems correspondientes son: 8, 15, 17, 23, 33.
- **Factor IV: Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los Ítems correspondientes son: 3, 9, 16, 24.
- **Factor V. Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 4, 10, 18, 25, 29, 34.
- **Factor VI. Desarrollo de tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. Los ítems correspondientes son: 5, 11, 19, 26, 30, 35.
- **Factor VII. Relación con la autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems correspondientes son: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

#### **VI. Validez de la Prueba**

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores, La validez es de 0.05.

#### **VII. Confiabilidad de la Prueba**

El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.

#### Anexo 4: Registro fotográfico



Fotografía 1: Llenado de encuestas por representante de banca y servicios part time.



Fotografía 2 : Llenado de encuestas por personal de plataforma (Supervisor de banca y servicios 1)



Fotografía 3: Llenado de encuestas por representante de banca y servicios full time.



Fotografía 4 : Llenado de encuestas por personal de plataforma (Supervisor de banca y servicios 2)

## **Anexo 4: Validación de instrumento**

### **Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana**

**Sonia Palma Carrillo \***  
**spalma50@hotmail.com**

Se ha elaborado una Escala para medir Satisfacción Laboral, se presenta las normas percentilares en una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana. El análisis psicométrico confirma la validez y confiabilidad del instrumento.

We developed a Scale for the measuring of the Laboral Satisfaction and it has been elaborated percentile rank from a sample of 952 workers at Lima Metropolitana. The psychometric analysis verifies the validity and reliability of the instrument.

El trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los campos de acción más recientes y de gran expectativa en todo tipo de empresas; la misma que tiene como limitación los escasos instrumentos para el diagnóstico e intervención el recurso humano. La Satisfacción Laboral, entendida como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, es uno de los temas poco estudiados como fenómeno en sí pero importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador.

Las investigaciones sobre el tema, ofrecen explicaciones a partir de factores; así también han tratado de buscar su relación con otros procesos psicológicos, quedando clara la relación entre Satisfacción Laboral y Satisfactores Intrínsecos, Herzberger, Mausner y Snyderman (1959) y que el grado de Satisfacción Laboral guarda cierta relación con comportamiento de asistencia al trabajo en interacción con otras variables, Vroom (1964).

En el Perú, se han sustentado planteamientos en el sentido de una relación entre Satisfacción Laboral y los factores intrínsecos del trabajador, León, F. (1976) y León, F. Pejerrey G. (1978). Así también una alta relación de la Satisfacción Laboral con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, León, F. Loli, A. y Montalvo A. (1975).

---

\* Máster Administración de la Educación.  
Psicóloga.  
Buenavista 630 San Borja  
Telf. 999907931 - 01 3723104

Alvarez, D. (1994) reportó mayor Satisfacción Laboral a nivel de Gerentes y Profesionales frente a los de menor jerarquía de puesto; también la variable tiempo de servicios presenta una relación directa decreciendo ésta a partir de los diez años de servicio. En relación a la edad, la Satisfacción Laboral no muestra un patrón uniforme y los puntajes relacionados con aspectos intrínsecos como Logro y Responsabilidad fueron de mayor puntuación mientras que el de Remuneraciones como factor extrínseco, obtuvo menor puntuación.

No se ha encontrado estudios sobre validaciones de instrumentos sobre satisfacción laboral en nuestro medio; siendo de acuerdo a la literatura especializada las Escalas, la técnica de mayor uso para la medición de las actitudes. Es por eso que para el presente trabajo se optó por la elaboración de una Escala con el método de Likert.

## OBJETIVOS

- Elaborar una Escala de Satisfacción Laboral para empleados dependientes en entidades de Lima Metropolitana.
- Validar y Estandarizar la Escala de Satisfacción Laboral para Lima Metropolitana.

## PROCESO DE ELABORACIÓN Y VALIDACIÓN DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

### I Elaboración ítems de la escala preliminar

Un muestreo de opiniones sobre el trabajo se recogió de empleados dedicados a diversas ocupaciones de los cuales se elaboró una escala preliminar con 165 ítems que se sistematizó de acuerdo con la bibliografía especializada en siete factores (Tabla 1)

Tabla 1.  
Factores de la Escala SL-SPC

Factores	Denominación
I	Condiciones Físicas y/o Materiales
II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos
III	Políticas Administrativas
IV	Relaciones Sociales
V	Desarrollo Personal
VI	Desempeño Tareas
VII	Relación con la Autoridad

### II Validación por Criterio de Jueces

La escala preliminar SL-SPC fue sometida a la opinión de seis profesionales dedicados al área laboral y entendidos en el tema de elaboración de escalas de opinión. El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte. La validación lógica se realizó en base a los supuestos que guiaron la elección de los ítems con algunas especificaciones dadas por la autora de la escala. La interrogante guía a este tipo de validación fue: ¿Evalúa o no este ítem la propiedad propuesta?

Esta validación permitió la selección de 62 ítems distribuidos en los siete factores antes señalados.

### III Aplicación Piloto

Se efectuó en un grupo de trabajadores con similares características a los de la muestra objetivo lo que permitió evaluar el poder discriminativo de los ítems y seleccionar los que formarían parte de la escala SL-SPC. Este análisis se efectuó con la correlación puntaje-ítem y puntaje total de otros ítems realizado con el paquete estadístico del Software SPSS.

### IV Elaboración y aplicación de la Escala SL-SPC

Luego de validados los ítems se procedió a la elaboración de la escala con un total de 36 ítems.

La aplicación de la Escala contó con la participación de alumnos del curso de Psicodiagnóstico y Prevención Laboral (Semestre 97-I II) de la Facultad de Psicología URP; previamente entrenados en la aplicación y calificación de la prueba, se coordinó la aplicación de manera individual o colectiva con las entidades seleccionadas en la muestra siendo el tiempo de aplicación promedio de 20 minutos.

## V Validez de la Escala SL-SPC

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de 300 trabajadores. Ambas estimaciones se ilustran en la Tabla 2.

Tabla N° 2  
Correlaciones Escala SL-SPC y Cuestionario de Minnesota

Factores	I	II	III	IV	V	VI	VII	PT SL-SPC	PT MINNE.
I	-	.39	.27	.22	.38	.27	.47	.65	.27
II	-	-	.34	.09	.33	.15	.28	.56	.49
III	-	-	-	.22	.28	.35	.36	.62	.38
IV	-	-	-	-	.28	.44	.39	.53	.19
V	-	-	-	-	-	.60	.46	.74	.50
VI	-	-	-	-	-	-	.48	.71	.01
TOTAL SL-SPC									.40

p < .05

## VI Confiabilidad

Las correlaciones (Alfa( $\alpha$ ) de Cronbach) ítem-puntaje total permitió estimar la confiabilidad, sus resultados se presentan en Tabla 3.

Tabla 3. Correlaciones ítem/puntaje total ( $\alpha$  de Cronbach)

Factores	n° ítem	$\alpha$
I Condiciones Físicas y/o Materiales ( $\alpha = .79$ )	1	.54
	13	.56
	21	.58
	28	.64
	32	.57
II Beneficios Laborales y/o Remunerativos ( $\alpha = .68$ )	2	.47
	7	.44
	14	.51
	22	.43
III Políticas Administrativas ( $\alpha = .67$ )	8	.38
	15	.45
	17	.50
	23	.50
IV Relaciones Sociales ( $\alpha = .59$ )	33	.29
	3	.41
	9	.42
	16	.29
	24	.39
V Desarrollo Personal ( $\alpha = .79$ )	4	.52
	10	.48
	18	.59
	25	.54
	29	.55
	34	.60

VI Desempeño Tareas		5	.33	
( $\alpha = .66$ )		11	.43	
	19	.33		
		26	.41	
		30	.50	
		35	.40	
VII Relación con la Autoridad		6	.49	( $\alpha = .79$ )
	12	.44		
		20	.35	
		27	.49	
		31	.30	
		36	.48	
<u>Total Escala SL-SPC</u>			<u>.68</u>	

## VII Versión Final de la Prueba

La Escala SL-SPC (ver apéndice) quedó como una escala aditiva de medición ordinal de 36 proposiciones asociados a siete factores que se definen como sigue:

### **Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales** (5 ítems)

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

### **Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos** (4 ítems)

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

### **Factor III: Políticas Administrativas** (5 ítems)

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

### **Factor IV: Relaciones Sociales** (4 ítems)

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

### **Factor V: Desarrollo Personal** (6 ítems)

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

### **Factor VI: Desempeño de Tareas** (6 ítems)

La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

### **Factor VII: Relación con la Autoridad** (6 ítems)

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## NORMALIZACIÓN

### Muestra

De una población conformada por 838,591 trabajadores en Lima Metropolitana (INEI, 1993) se extrajo el 10% de una muestra accesible (8,386) equivalente a 952 empleados. Las variables consideradas son edad, sexo, tipo de empresa, grupo ocupacional, remuneración y tiempo de servicios. La distribución de las mismas se ilustra en la Tabla 4.

Tabla 4.  
Distribución de la muestra por variables de estudio

Edad (años)	Varones		Mujeres		Total				
	n	%	n	%	n	%			
17 a 25	345	54	189	60	524	56			
26 a 35	221	35	81	26	302	32			
36 a 50	63	10	37	12	100	10			
51 a más	7	1	9	3	16	2			
<b>Tipo de Empresa</b>									
Producción	250	39	23	7	636	67			
Servicio	386	61	293	93	316	33			
<b>Grupo Ocupacional</b>									
Administrativos	222	35	67	21	289	30			
Operarios	166	26	61	19	227	24			
107	17	66	21	173	18	Profesionales	22	3	
38	13	60	6	Atención cliente	119	19	84	27	203
22									
<b>Remuneraciones (\$ - Dólares)</b>									
Menos de 150	231	36	141	45	372	39			
151 a 300	308	49	92	29	400	42			
301 a 600	71	11	63	20	134	14			
601 a más	26	4	20	6	46	5			
<b>Tiempo de Servicios (años)</b>									
menos de 2	472	75	208	66	680	71			
2	45	7	26	8	71	8			
3	43	6	22	7	65	7			
4	19	3	11	4	30	3			
5	11	2	10	3	21	2			
más de 5	46	7	39	12	85	9			
Total	636	67	316	33	952	100			

## NORMAS E INTERPRETACIÓN

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo". Existe además la posibilidad de obtener puntajes parciales por áreas.

Se aplicó la Prueba de Mediana para establecer las diferencias por sexo, edad, tiempo de servicios, tipo de empresa, nivel de remuneraciones y grupo ocupacional. Los resultados fueron analizados en todos los casos con un nivel de significatividad de .05 los que se ilustran en Tabla 5.

Tabla 5.  
Prueba de la Mediana por Variables de Estudio

	GT	LE	Md	$\chi^2$	Valor p
<b>Sexo</b>					
Varones	283	353			
Mujeres	169	147	129	6.48	.0109(*)
<b>Edad (años)</b>					
17 a 25	259	275			
26 a 35	141	165	129	1.60	.6599
36 a 50	43	57			
51 a más	9	7			
<b>Tipo de Empresa</b>					
Producción	24	149			
Servicio	328	351	129	.54	.4627
<b>Grupo Ocupacional</b>					
Administrati.	145	144			
Operarios	80	147			
Vendedores	82	91	129	21.47	.0003(*)
Profesionales	30	30			
Atenc.Cliente	115	88			
<b>Remuneraciones (\$)</b>					
Menos de 150	155	217			
151 - 300	197	203	129	12.56	.0057(*)
301 - 600	70	64			
601 - a más	30	16			
<b>Tiempo de Servicios (años)</b>					
Menos de 2	322	358			
2	41	30			
3	25	40	129	6.40	.2689
4	13	17			
5	8	13			
Más de 5	43	42			

p < .05

En base al análisis de las diferencias encontradas se justifica baremos por las variables sexo, grupo ocupacional y remuneración; se ha priorizando para efectos de este reporte las normas percentilares para la muestra total en la Tabla 6. Las Categorías Diagnósticas para la interpretación por factor y puntaje total en Tabla 7.

Tabla 6.  
Normas Percentilares Escala SL-SPC (Puntaje Total n=952)

Pc	F I	A II	C III	T IV	O V	R VI	E VII	S VIII	Puntaje Total	Pc
99	25	20	25	20	30	30	30	30	179	99
98	25	20	25	20	30	30	30	30	172	98
97	24	19	25	20	30	30	30	30	169	97
96	24	18	25	20	30	30	30	30	166	96
95	24	17	25	20	29	30	30	30	163	95
90	23	16	23	19	28	29	28	28	153	90
85	22	15	22	19	27	28	27	27	149	85
80	21	14	21	18	27	27	26	26	145	80
75	20	14	20	18	26	27	26	26	141	75
70	20	13	20	17	26	26	25	25	139	70
65	19	13	19	17	25	25	24	24	136	65
60	19	12	18	16	25	25	24	24	133	60
55	18	12	18	16	24	24	23	23	131	55
50	18	11	17	16	23	24	23	23	130	50
45	17	11	17	16	23	23	22	22	128	45

40	17	10	16	15	22	23	22	125	40
35	16	10	16	15	22	23	21	123	35
30	15	9	15	14	21	22	20	121	30
25	15	9	15	14	20	21	20	119	25
20	14	8	14	13	19	20	19	117	20
15	13	7	13	13	18	19	19	113	15
10	11	6	12	12	17	18	18	109	10
5	9	5	10	10	14	17	16	103	5
4	9	4	10	10	13	17	16	99	4
3	9	4	9	9	12	16	14	95	3
2	7	4	9	8	11	15	13	89	2
1	6	4	7	7	10	13	11	79	1
x	17.35	11.12	17.33	15.56	22.74	23.56	22.68	130.34	x
D.S.	4.31	3.71	4.23	2.93	4.59	3.42	4.19	18.51	D.S.

Tabla 7.  
Categorías Diagnósticas Escala SL-SPC

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTORES							P.T.
	I	II	III	IV	V	VI	VII	
<b>Alta</b>	23 ó +	18 ó +	23 ó +	19 ó +	29 ó +	29 ó +	29 ó +	168 ó +
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	20 a	15 a	20 a	17 a	26 a	26 a	25 a	149 a
<b>Regular</b>	22 a	17 a	22 a	18 a	28 a	28 a	28 a	167 a
<b>Regular</b>	15 a	9 a	15 a	12 a	19 a	20 a	19 a	112 a
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	19 a	14 a	19 a	16 a	25 a	25 a	24 a	148 a
<b>Parcial Insatisfacción Laboral</b>	11 a	7 a	11 a	8 a	14 a	14 a	14 a	93 a
<b>Alta</b>	14 ó -	8 ó -	14 ó -	11 ó -	18 ó -	19 ó -	18 ó -	111 ó -
<b>Alta</b>	10 ó -	6 ó -	10 ó -	7 ó -	13 ó -	13 ó -	13 ó -	92 ó -

## CONCLUSIONES

1. Se justificaron baremos por las variables sexo, remuneración y grupo ocupacional.
2. El nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de Lima Metropolitana corresponde a un nivel de **Regular**; siendo en general los factores intrínsecos los de mayor satisfacción.
3. Las diferencias por sexo favorecen a la mujer con un mejor nivel de satisfacción Laboral; así también a los trabajadores que atienden directamente al público siendo la remuneración un elemento directamente asociado al grado de satisfacción.