



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la  
Nación, Cono Norte, 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Blanca Emperatriz Hi López

**ASESORA:**

Mg. Miluska Vega Guevara

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2017**

---

Dr. Sebastian Sanchez Diaz

Presidente

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Secretario

---

Mgtr. Miluska Vega Guevara

Vocal

**Dedicatoria**

A Dios y a mi familia

### **Agradecimientos**

A la profesora Miluska Vega, por su asesoría en  
el diseño y el desarrollo de la tesis.

### **Declaración Jurada**

Yo, Blanca Emperatriz Hi López, estudiante del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 10201364 con la tesis titulada “La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte 2015” con la finalidad de conocer la satisfacción laboral de los trabajadores de esa institución.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

- 1) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 2) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de abril del 2016

.....

Blanca Emperatriz Hi López

DNI: 10201364

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado,

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte 2015”.

El tema es de interés, porque sus resultados permitirán tomar medidas que ayuden a resolver los problemas existentes en esta institución. Así mismo, contribuirá a implementar estrategias sobre satisfacción laboral que permitan mejorar sus niveles. Finalmente, los datos obtenidos en la investigación aumentarán la información existente acerca del tema, así mismo, servirán como base para futuras investigaciones y nuevas problematizaciones, y se constituirá como una aplicación válida del modelo bifactorial de la satisfacción laboral.

Así cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en ocho capítulos fundamentales, que se describen a continuación:

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes..

**La autora**

## Índice

	Pág.
Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
<b>Resumen</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract</b>	<b>xii</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación teórica	16
1.3. Justificación	30
1.4. Problema	30
1.4.1. Problema general	31
1.4.2. Problemas específicos	31
1.5. Hipótesis	32
1.5.1. Hipótesis general	32
1.5.2. Hipótesis específicas	32
1.6. Objetivos	33
1.6.1. Objetivo general	33
1.6.2. Objetivos específicos	33
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>34</b>
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Tipo de estudio	37
2.4. Diseño	37
2.5. Población, muestra y muestreo	38
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.7. Métodos de análisis de datos	41

<b>III. Resultados</b>	<b>42</b>
3.1. Presentación de resultados descriptivos	43
3.2. Contrastación de hipótesis	60
<b>IV. Discusión de resultados</b>	<b>75</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>86</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>88</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>90</b>
<b>VIII. Apéndices</b>	<b>95</b>
Apéndice 1: Matriz de consistencia	96
Apéndice 2: Matriz operacional de la variable	98
Apéndice 3: Instrumento	101
Apéndice 4: Certificado de validez	103
Apéndice 5: Matriz de datos prueba piloto	106
Apéndice 6: Matriz de datos	108
Apéndice 7: Artículo científico	113

### Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Dimensiones e indicadores de la variable independiente	37
Tabla 2	Características personales	37
Tabla 3	Número de trabajadores que conforman la muestra de estudio	40
Tabla 4	Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	44
Tabla 5	Satisfacción extrínseca e intrínseca de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	45
Tabla 6	Satisfacción laboral en relación con el sexo de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	46
Tabla 7	Satisfacción laboral en relación con el estado civil de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	47
Tabla 8	Satisfacción laboral en relación con el nivel de instrucción de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	48
Tabla 9	Satisfacción laboral en relación con la edad de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	49
Tabla 10	Satisfacción laboral en relación con el tiempo de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	50
Tabla 11	Satisfacción intrínseca en relación con el sexo de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	51
Tabla 12	Satisfacción intrínseca en relación con el estado civil de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	52
Tabla 13	Satisfacción intrínseca en relación con el nivel de instrucción de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	53
Tabla 14	Satisfacción intrínseca en relación con la edad de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	54
Tabla 15	Satisfacción intrínseca en relación con el tiempo de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	55
Tabla 16	Satisfacción extrínseca en relación con el sexo de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	56
Tabla 17	Satisfacción extrínseca en relación con el estado civil de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	57
Tabla 18	Satisfacción extrínseca en relación con el nivel de instrucción de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	58
Tabla 19	Satisfacción extrínseca en relación con la edad de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	59
Tabla 20	Satisfacción extrínseca en relación con el tiempo de servicio de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte	60

Tabla 21	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción laboral y el sexo	61
Tabla 22	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción laboral y el estado civil	62
Tabla 23	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción laboral y el nivel de instrucción	63
Tabla 24	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción laboral y la edad	64
Tabla 25	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción laboral y al tiempo de servicio	65
Tabla 26	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción intrínseca y el sexo	66
Tabla 27	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción intrínseca y el estado civil	67
Tabla 28	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción intrínseca y el nivel de instrucción	68
Tabla 29	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción intrínseca y la edad	69
Tabla 30	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción intrínseca y el tiempo de servicio	70
Tabla 31	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción extrínseca y el sexo	71
Tabla 32	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción extrínseca y el estado civil	72
Tabla 33	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción extrínseca y el nivel de instrucción	73
Tabla 34	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción extrínseca y la edad	74
Tabla 35	Prueba de Chi-cuadrado para la satisfacción extrínseca y el tiempo de servicio	75

## Resumen

El presente trabajo es resultado de la investigación titulada “La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, 2015”, tiene como objetivo principal identificar la satisfacción laboral de los trabajadores en esta institución, así como determinar su asociación con la edad, el sexo, el estado civil, el cargo desempeñado y el tiempo de servicio.

La investigación desarrollada es básica, se ha empleado un diseño no experimental, transeccional correlacional, con una muestra de 120 trabajadores de la empresa. Para medir la variable de estudio se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue debidamente validado y aplicado a los trabajadores de la muestra. Debido a que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se empleó como método de investigación el hipotético deductivo. Para determinar la asociación de la variable con las características personales se empleó la prueba no paramétrica chi-cuadrado para la contrastación de las hipótesis.

Se llegó a determinar que el 60% de los trabajadores mostró una satisfacción media, el 7.5%, mostró que es baja y el 32.5% mostró que la satisfacción laboral era alta. La aplicación de la prueba de chi-cuadrado mostró que las características en total poseían valores mayores al nivel de significancia ( $p > 0.05$ ). Finalmente, se concluye que no existe asociación entre estas características y la satisfacción laboral, es decir, que los resultados obtenidos son producto de una relación azarosa.

**Palabras clave:** satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca, características personales

### **Abstract**

This research is the result of the research study entitled "Job Satisfaction of the workers of Banco de la Nación of the North Cone of Lima in 2015", and it has as its main objective to identify the job satisfaction of the workers of this institution, as well as determine its association with age, sex, marital status, the tasks performed and the time of service.

The developed research is basic and it has employed a design non-experimental, trans-sectional correlational study, with a sample of 120 workers of the institution. The questionnaire was used to measure the variable of study and that instrument was duly validated and applied to the workers of the sample. The method of investigation deductive hypothetical was used due to the fact that the research was developed under a quantitative approach. The association of the variable with the personal characteristics was determined through the use of non-parametric test chi-square for the comparison of the hypothesis.

The research determined that the 60% of the workers showed an average satisfaction, the 7.5%, showed that it is low and the 32.5% showed that job satisfaction was high. The application of the chi-square test showed that the all of the characteristics had values higher than the level of significance ( $p>0.05$ ). Finally, it is concluded that there is not association between these features and job satisfaction, for that reason the results obtained are the product of a relationship haphazard.

***Key words:*** intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction, personal characteristics