



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“SATISFACCIÓN LABORAL EN AGENCIAS DE UNA ENTIDAD  
FINANCIERA DE LIMA, 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autoras:**

Maria Rosa Basauri Zarate  
Diana Isabel Sanchez Cama

**Asesor:**

Mg. Mario Edison Ninaquispe Soto  
<https://orcid.org/0000-0002-6287-3291>

Lima - Perú

**2023**

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ</b>	<b>06782959</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>ROSSMERY ALBARRAN TAYPE</b>	<b>45809977</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>JOSE WILFREDO SÁNCHEZ PORRAS</b>	<b>43420255</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis

#### ORIGINALITY REPORT

<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>1library.co</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>revistas.ute.edu.ec</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>idoc.pub</b> Internet Source	<b>1%</b>

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 1%

## Dedicatoria

*Este trabajo de investigación es dedicado a nuestros padres, por su amor incondicional, al apoyo de la familia que siempre estuvo presente; en especial a las personas que amamos y que hoy nos cuidan desde el cielo.*

*A mi madre, Katherine.*

*A mi abuelito, José.*

*María Rosa.*

*A mis abuelitos, Jovita, Simón y Mercedes.*

*A mis maestros, Alberto y Walter.*

*Diana Isabel.*

## **Agradecimiento**

Nuestro profundo y sincero agradecimiento a Dios, por guiar nuestros pasos; y, a los docentes que, a lo largo de la carrera nos enseñaron y formaron de la mejor manera para, hoy en día, ser unos grandes profesionales. A nuestros asesores, por la dedicación y paciencia brindada.

**Tabla de contenido**

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Marco teórico</b>	<b>14</b>
1.2.1. Satisfacción Laboral	14
1.2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral, según autores	16
<b>1.3. Justificación</b>	<b>24</b>
1.3.1. Justificación teórica	24
1.3.2. Justificación practica	25
<b>1.4. Objetivos</b>	<b>25</b>
1.4.1. Objetivo general	25
1.4.2. Objetivos Específicos	26
<b>1.5. Antecedentes</b>	<b>26</b>
1.5.1. Antecedentes Internacionales	26
1.5.2. Antecedentes Nacionales	28

<b>1.6. Formulación del problema</b>	<b>30</b>
1.6.1. Problema general	30
1.6.2. Problemas Específicos	30
<b>1.7. Objetivos</b>	<b>31</b>
1.7.1. Objetivo general	31
1.7.2. Objetivos específicos	31
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>81</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>87</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>93</b>

## Índice de tablas

<i>Tabla 1</i> Población del estudio.....	34
<i>Tabla 2</i> Agencias de la Entidad Financiera estudiada.....	35
<i>Tabla 3</i> Confiabilidad del instrumento.....	36
<i>Tabla 4</i> Técnica e instrumento .....	37
<i>Tabla 5</i> Escala de valoración.....	38
<i>Tabla 6</i> Niveles de valoración.....	39
<i>Tabla 7</i> Resultado de la variable Satisfacción laboral.....	42
<i>Tabla 8</i> Resultados dimensión1 .....	44
<i>Tabla 9</i> Resultado ítem 1 .....	47
<i>Tabla 10</i> Resultado ítem 2.....	48
<i>Tabla 11</i> Resultado ítem 3.....	50
<i>Tabla 12</i> Resultado ítem 4.....	51
<i>Tabla 13</i> Resultados dimensión2.....	53
<i>Tabla 14</i> Resultado ítem 5.....	57
<i>Tabla 15</i> Resultado ítem 6.....	59
<i>Tabla 16</i> Resultado ítem 7.....	60
<i>Tabla 17</i> Resultados dimensión 3.....	62
<i>Tabla 18</i> Resultado ítem 8.....	66
<i>Tabla 19</i> Resultado ítem 9.....	67
<i>Tabla 20</i> Resultado ítem 10.....	69
<i>Tabla 21</i> Resultados dimensión 4.....	71
<i>Tabla 22</i> Resultado ítem 11.....	74
<i>Tabla 23</i> Resultado ítem 12.....	76
<i>Tabla 24</i> Resultado ítem 13.....	77
<i>Tabla 25</i> Resultado ítem 14.....	79
<i>Tabla 26</i> Matriz de operacionalización de la variable.....	96
<i>Tabla 27</i> Matriz de consistencia.....	98
<i>Tabla 28</i> Cuestionario.....	100



## Índice de figuras

<i>Ilustración 1 - Reporte de similitud TURNITIN .....</i>	<i>3</i>
<i>Ilustración 2 - Gráfico de barras resultado de la variable.....</i>	<i>42</i>
<i>Ilustración 3 - Gráfico de barras dimensión 1 .....</i>	<i>44</i>
<i>Ilustración 4 - Gráfico de barras, dimensión 1, ítem 1.....</i>	<i>47</i>
<i>Ilustración 5 - Gráfico de barras, dimensión 1, ítem2.....</i>	<i>49</i>
<i>Ilustración 6 - Gráfico de barras, dimensión 1, ítem 3.....</i>	<i>50</i>
<i>Ilustración 7 - Gráfico de barras, dimensión 1, ítem 4.....</i>	<i>52</i>
<i>Ilustración 8 - Gráfico de barras, dimensión 2.....</i>	<i>53</i>
<i>Ilustración 9 - Gráfico de barras, dimensión 2, ítem5.....</i>	<i>58</i>
<i>Ilustración 10 - Gráfico de barras, dimensión 2, ítem 6.....</i>	<i>59</i>
<i>Ilustración 11 - Gráfico de barras, dimensión 2, ítem 7.....</i>	<i>61</i>
<i>Ilustración 12 - Gráfico de barras, dimensión 3.....</i>	<i>62</i>
<i>Ilustración 13 - Gráfico de barras, dimensión 3, ítem 8.....</i>	<i>66</i>
<i>Ilustración 14 - Gráfico de barras, dimensión 3, ítem 9.....</i>	<i>68</i>
<i>Ilustración 15 - Gráfico de barras, dimensión 3, ítem 10.....</i>	<i>69</i>
<i>Ilustración 16 - Gráfico de barras, dimensión 4.....</i>	<i>71</i>
<i>Ilustración 17 - Gráfico de barras, dimensión 4, ítem 11.....</i>	<i>75</i>
<i>Ilustración 18 - Gráfico de barras, dimensión 4, ítem 12.....</i>	<i>76</i>
<i>Ilustración 19 - Gráfico de barras, dimensión 4, ítem 13.....</i>	<i>78</i>
<i>Ilustración 20 - Gráfico de barras, dimensión 4, ítem 14.....</i>	<i>79</i>
<i>Ilustración 21 - Validación juicio de experto 1.....</i>	<i>93</i>
<i>Ilustración 22 - Validación juicio de experto 2.....</i>	<i>94</i>
<i>Ilustración 23 - Validación juicio de experto 3.....</i>	<i>95</i>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020, durante la crisis sanitaria del COVID – 19. El diseño de investigación es no experimental, tipo de estudio simple de enfoque descriptivo y corte transversal, empleando recopilación de datos e información a través de la técnica de encuesta, e instrumento un cuestionario, el cual consta de 14 ítems en una escala de 5 niveles diferentes. El instrumento se aplicó a 73 colaboradores del área operativa de cuatro agencias de la Entidad Financiera, los datos recolectados fueron procesados mediante el programa estadístico informático SPSS y posteriormente analizados para responder a los objetivos de la investigación. Los resultados obtenidos indican que el nivel de la satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera es de nivel regular. Los resultados para las dimensiones fueron: dimensión relaciones interpersonales, nivel bueno con un porcentaje de calificación del 34.2%; dimensión aspectos económicos, nivel regular con un porcentaje de calificación del 52.1%; dimensión condiciones de trabajo, nivel regular con un porcentaje de calificación del 41.1%; por último, dimensión reconocimientos y oportunidades, nivel regular con un porcentaje de calificación del 39.7%. Se concluye que el mayor número de colaboradores afirma que el nivel de la satisfacción laboral es regular, lo cual se respalda en las dimensiones de la investigación. Las limitaciones presentadas fueron la obtención de autorización de parte de la empresa para el uso de su nombre en la presente investigación; además, del arduo trabajo en recolectar la información de la muestra seleccionada debido a los escasos tiempos libres de los colaboradores.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, clima laboral, desempeño laboral, motivación, productividad, entidad financiera.

## **Capítulo I: Introducción**

### **1.1. Realidad problemática**

En el año 2020, el mayor número de países del mundo estuvo involucrado en un contexto de emergencia sanitaria. Según datos de la Universidad Johns Hopkins, “Se han confirmado algo más de 660 millones de casos en todo el mundo y 6,7 millones de defunciones a nivel global”. Después de todo este tiempo, tan solo hay una nación en el mundo que no ha contabilizado ni un solo caso de COVID-19, siendo este el país de Turkmenistán (Justo, 2022).

Durante este contexto de pandemia, no solo se presentaron problemas de salud físicos en las personas que contraían este virus, sino también inestabilidad emocional debido a los cambios radicales en las rutinas cotidianas y los sentimientos encontrados causados por el mismo contexto. En ese sentido, los colaboradores del sector bancario, al continuar con sus labores de manera presencial, estuvieron expuestos directamente a contagios por COVID 19, donde tuvieron que ser flexibles ante las nuevas medidas presentadas por el Gobierno, como protocolos estrictos de sanidad y cambios de horario laboral. Además de sobrellevar las noticias negativas del día a día, como pérdidas de familiares, amigos y colegas; sin embargo, la responsabilidad laboral se mantuvo e incluso se aumentaron las metas para el área comercial, provocando una disminución en la satisfacción de los colaboradores. Esto ha generado una problemática, ya que, además, influye directamente con los niveles de productividad de la empresa. En este punto, es importante mencionar que, si hablamos del sector bancario, el capital humano es un factor clave y fundamental para el alcance de los

objetivos; a pesar de ello, las organizaciones financieras han mostrado un nivel muy bajo de empatía y sensibilidad con sus colaboradores. Al respecto, Raúl Sibaja, director de operaciones de ADP Iberia, comenta que, cuando los empleados no se sienten comprendidos y valorados, es previsible que tengan menos compromiso laboral y sean menos productivos en su trabajo (Sisti, 2019).

En Latinoamérica, también es evidente la existencia de este problema; la monotonía y exigencias en las Entidades Financieras conllevan a un nivel bajo de motivación. Tal como lo demostró al realizar un estudio sobre la motivación de los empleados en distintos países, en donde expone que solo un pequeño porcentaje de la población por país se siente motivado e involucrado con su trabajo. Además, los resultados señalan que solo 2 países de América Latina, siendo Brasil y México, entran al ranking con mayor porcentaje de colaboradores totalmente motivados (Bohórquez et al. 2020).

En el Perú, precisamente en las Entidades Financieras de la ciudad de Lima, el desempeño laboral, se presenta en distintos escenarios negativos frente a la pandemia, un ejemplo de ello es la Entidad Financiera ubicada en la avenida Primavera, en donde se puede identificar la escasa aplicación de estrategia organizacional ante el bajo rendimiento laboral de los colaboradores; estrategias como la falta de incentivos y motivación para el cumplimiento eficiente de las metas. Según Astete (2014) presidente del Comité de Recursos Humanos de la Cámara de Comercio Americana en el Perú, cuatro de cada cinco empresas capacitan a sus colaboradores a nivel nacional, pero en términos porcentuales solo se destina el 1% del total del costo laboral, para dicha capacitación del personal.

De la presente revisión, en la Entidad Financiera se tiene como problemática la baja satisfacción laboral de los colaboradores que forman parte del equipo de trabajo en cuatro agencias de una Entidad Financiera de Lima, en el año 2020, debido a las diversas dificultades que ellos presentan para poder llegar a las metas marcadas por la organización, que, a su vez, no son atendidas correctamente por la misma. Entre otros motivos de insatisfacción laboral se presenta la sobrecarga de trabajo fuera de horario laboral y por el cual no se percibe compensación alguna, poca motivación por parte de los jefes a cargo y las frecuentes deficiencias en la realización de operaciones como diferencias de dinero al cierre y/o arqueado de caja; estos testimonios según propias experiencias de los colaboradores. Por otro lado, en una encuesta de satisfacción laboral nacional del año 2020, se refleja lo antes mencionado, donde se mostró que solo el 24% de los consultados se sentía feliz en el trabajo (Celi, 2020).

Además, a través de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes mensualmente, de manera virtual y vía telefónica, se identifica la poca eficiencia y compromiso, no solo de los promotores de servicio y asesores de venta, sino también de los superiores a cargo. Si la empresa no brinda identidad a sus colaboradores, repercute en sus clientes, lo que muchas veces ocasiona que los clientes prefieran confiar sus finanzas a otras entidades financieras. Con el tiempo se desencadena diversas consecuencias, por ejemplo: cierre de agencias, reducción de utilidades, y en el peor de los casos, despido de colaboradores y/o recorte de personal.

Debido a estas consecuencias que afectan directamente a los colaboradores, también se presentan consecuencias que repercuten en la estabilidad económica del país, en temas de activos, pasivos, como ahorro e inversión, tanto para personas y empresas.

Para ser frente a esta problemática, el presente estudio, describe el escenario para identificar cuáles son los factores que influyen directamente en la satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, año 2020.

## **1.2. Marco teórico**

En el presente espacio se expone el marco teórico, el cual ha sido elaborado de manera estructurada, para dar a conocer los aspectos como definición y desarrollo de la variable, formulación del problema, objetivos y justificación de la investigación.

### **1.2.1. Satisfacción Laboral**

Andresen, Domsh & Cascorbi (2007) definen la satisfacción laboral como un estado emocional agradable y positivo como resultado de la práctica misma del trabajo.

Aritzeta & Ayestarán (2002), indican que la satisfacción laboral es una consecuencia del trabajo en equipo, debido a que se complementan acciones e iniciativas individuales; además, se afirma, incrementan sus niveles de autonomía y poder (Franz, 1998).

La satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes del trabajador hacia su centro de trabajo; al respecto, Peiró (1984) indica que es “una actitud generalizada ante el trabajo, considerando que las actitudes responden a un modelo tridimensional compuesto por una dimensión afectiva, cognitiva y comportamental”.

Locke (1976) y Herzberg (1966) coinciden en que puede haber una relación entre la satisfacción que presenta el empleado y el interés en el trabajo que realiza, el pago, el logro y el reconocimiento laboral.

Otro concepto de la satisfacción laboral es la expresada por Loitegui (1990), el cual la define como una estructura pluridimensional, que depende netamente de la correlación entre las características personales del colaborador y las características del trabajo. Complementando lo antes mencionado, Kreitner y Kinicki (1997), lo definen como una respuesta emocional hacia varios aspectos del trabajo.

Para Chiavenato (1986 en Morillo; p. 48) la satisfacción laboral se basa en “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Por otro lado, Robbins (2009), detalla lo antes mencionado, afirmando que la satisfacción laboral es un factor de causa – efecto, ya que quienes están insatisfechos con el trabajo cotidiano muestran una actitud negativa. Se debe agregar que, si el colaborador no se siente identificado con la organización, esta presentará problemas de productividad ante el bajo desempeño de los trabajadores.

Por su parte, Eden (2019) indica que la satisfacción laboral es el nivel en el que el colaborador está de acuerdo con el ambiente y factores laborales, donde debe sentirse valorado y reconocido por su desempeño, evitando realizar tareas fáciles que no estén a su nivel profesional.

Schermerhorn (1993) define la satisfacción laboral como la reacción de los colaboradores en términos de sentimientos y emociones, ante los diversos escenarios en el trabajo, los cuales abarca temas de remuneración y recompensas, la estructura y el ambiente físico, y relación con los compañeros de trabajo. Desde la perspectiva de la psicología

organizacional, la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo”. (Locke, 1976).

La satisfacción laboral se puede clasificar principalmente en tres disciplinas: psicología, recursos humanos y economía. Respecto a psicología se enfoca en la comparación de las actitudes de diversos colaboradores ante el mismo trabajo. Respecto a los recursos humanos se puede expresar que se enfocan en mantener a colaboradores que sean de respuesta favorable para la empresa, dejando de lado la motivación hacia aquellos que aún no logran eficientemente sus actividades. Por último, la economía, se basa en la evaluación de los factores del empleo y de lo que se puede ofrecer a los colaboradores en términos de remuneración salarial, incentivos económicos y otros servicios en cuestión de dinero para hacerlos más felices y satisfechos (Aguilar, Magaña & Surdez, 2007).

De este modo, Según Velázquez (2018) la medición de la satisfacción laboral se realiza con una encuesta, la cual abarca temas de compensación laboral, carga de trabajo, trabajo en equipo, manejo de recursos, entre otros factores.

### **1.2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral, según autores**

García-Bernal et al. (2005) mencionan cuatro factores relacionados a la satisfacción laboral, la realización personal en el empleo, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y los aspectos económicos. Asimismo, Robbins (1998) complementa dicha información mencionando que la satisfacción laboral está conformada por qué tan atractiva es la tarea, las recompensas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que están expuestas.



Locke (1976), expresa que la satisfacción del colaborador depende de muchos factores que se presentan en el día a día laboral. Peiró y Prieto (1996), coinciden con lo expresado por Locke al mencionar que es la sumatoria del comportamiento de las personas con los factores externos a ella. Asimismo, Rojas y Valerio (2016) argumentan que la satisfacción laboral guarda relación con los factores intrínsecos y extrínsecos del colaborador, y que debe ser del conocimiento de sus superiores.

Para complementar las definiciones de satisfacción laboral, se presentan dimensiones por diversos autores. Gargallo y Freundlich (2010) exponen las siguientes dimensiones:

- Satisfacción respecto a la remuneración o retribución salarial.
- Satisfacción respecto al ambiente donde se desarrollan las actividades laborales, de manera emocional (armonía, compañerismo, amistad, comunicación, apoyo) y de manera física (orden, limpieza, espacios)
- Satisfacción respecto a las emociones y sentimientos con el trabajo
- Satisfacción con la retroalimentación recibida
- Satisfacción con las oportunidades de realizar una línea de carrera y obtener ascensos.
- Satisfacción respecto a la comunicación con los directivos y la conexión entre los colaboradores.
- Satisfacción con la misión, visión y valores de la empresa.

La presente investigación describe los cuatro factores presentados por García-Bernal et al. donde se enfocan en la realización personal en el empleo, las condiciones de trabajo,

las relaciones interpersonales y los aspectos económicos dentro de una organización; apoyada en los argumentos e información expresada por diversos autores respecto a satisfacción laboral.

### **1.2.2.1. Relaciones interpersonales**

Son aquellas relaciones recíprocas que se establecen entre dos o más personas, y son parte fundamental de la vida dentro de la sociedad y en los ámbitos en la que la misma se desarrolla, como el laboral. El trabajo obliga a los colaboradores a relacionarse con jefes, subordinados, compañeros, clientes, proveedores, etc. Murillo (2004) hace referencia a ellas expresando que, en el sentido objetivo, relacionarse en un círculo social donde exista armonía y comunicación, impulsa al cumplimiento de actividades dentro de la empresa, todos apuntando a un objetivo en común. Mientras, en el sentido subjetivo, el propósito es el crecimiento como seres humanos, buscando siempre el desarrollo y bienestar personal. Estos argumentos tienen correlación ya que “la manipulación o falta de respeto a la dignidad personal, tarde o temprano darán resultados negativos tanto en el orden de la productividad como en el humano” (Murillo, 2004).

En la década de los 30, Elton Mayo, sociólogo y psicólogo industrial, especializado en teoría de las organizaciones y las relaciones humanas, pone énfasis a la importancia del vínculo humano proveniente de lo social, dentro de las organizaciones. Para Mayo, nada se logra bajo sometimiento y presión, por el contrario, trabajar en buenas condiciones y recibir motivación, incrementa la

productividad, tal como lo demostró en los experimentos de Hawthorne que lideró durante 12 años. (Ramos y Triana, 2007).

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Para Fernández (2003), “Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional.” Las relaciones interpersonales se pueden presentar en distintos escenarios, pero en el ámbito laboral es difícil lograr ese equilibrio entre compañerismo y amistad, puesto que, si el clima es bastante óptimo, se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

#### **1.2.2.2. Aspectos económicos**

En cuestión de factores económicos dentro del ámbito laboral, es difícil obtener información y brindar una opinión acertada, puesto que depende de la necesidad de cada persona, respecto al puesto laboral y al estado socioeconómico al que pertenece dentro de la sociedad. Sin embargo, es un factor importante que motiva la continuidad del colaborador en la empresa, evaluando la relación del trabajo realizado con lo percibido económicamente, hablando de sueldos y salarios.

El pago de salarios por la labor realizada bajo un contexto de dependencia del trabajo es un factor clave, por lo que el área de Recursos humanos evalúa detalladamente para lograr que el aspecto económico sea de gran motivación para el trabajador (Llovera, 2020).

La remuneración que se le otorga al colaborador, considerada desde el punto de vista económico, dentro de la sociedad, tiene dos facetas. Por un lado, se encuentra el pago que el empleador debe otorgar a los empleados por las labores que estos realizan y por otro lado, el colaborador al ofrecer sus servicios a cambio de dinero.

Llovera (2020) El economista Messina, en un artículo para el Banco Interamericano de Desarrollo trata el tema de la “productividad de las empresas y el vínculo con la remuneración de los trabajadores”, indica que las investigaciones experimentales realizadas, teniendo en cuenta los distintos escenarios económicos, por cultura o leyes, han verificado lo siguiente:

Los mejores salarios se dan en las empresas más grandes, debido a que estas comparten sus utilidades con sus colaboradores, los cuales están debidamente categorizados y calificados como buenos profesionales.

Respecto a la presente investigación, la Entidad Financiera estudiada es la organización más grande del Perú en el sector bancario y financiero; lo que se entiende como un óptimo lugar de trabajo o “mejor lugar para trabajar”, a la vez de contar con todos los beneficios económicos y otorgar un buen pago.

### **1.2.2.3. Condiciones de trabajo**

Las condiciones laborales son un conjunto de factores que pueden afectar de manera negativa la salud de los colaboradores si no hay un buen manejo ni estrategias dentro de la organización.

Respecto a las condiciones laborales, según Castillo & Prieto (2000), son todos aquellos factores y características que giran en torno al trabajo, y como estas impactan en las personas, sean factores de carácter psicológico o de espacios físicos, condiciones laborales como la higiene, seguridad, tecnología, etc.

Cabe resaltar la importancia de contar con condiciones humanitarias de trabajo para construir buen clima laboral. Las personas aspiran a tener no solo un empleo, sino un buen empleo, donde se sientan valorados y cómodos.

Factores que forman parte de las condiciones laborales:

Las condiciones de trabajo cubren una amplia gama de temas y cuestiones, desde las horas de trabajo (periodos de descanso y horarios de trabajo) hasta la remuneración, como también las condiciones físicas y las demandas mentales que se imponen en el lugar de trabajo. Sin embargo, en este punto de la investigación, sobre las condiciones de trabajo, tocaremos el escenario distinto al de los aspectos económicos.

La seguridad en el trabajo, la limpieza y el orden de las diversas áreas, forman parte de un buen ambiente en la organización, donde no solo se obtiene tranquilidad y comodidad en los colaboradores, sino también mayor productividad.

La manera de equilibrar la vida laboral con las exigencias de la familia y la vida fuera del trabajo es otro punto que se debe mencionar, ya que las exigencias del trabajo no deben repercutir en el horario del mismo; donde se debe respetar los tiempos de descanso en la semana, en el día y las vacaciones según ley. La no discriminación, la protección contra el acoso y la violencia, tanto física como psicológica, en el trabajo son elementos básicos de la relación laboral y la protección de todos los trabajadores.

“Los trabajadores deben estar protegidos contra las enfermedades en general o las enfermedades profesionales y los accidentes resultantes de su trabajo”, esto de acuerdo con la Constitución de la Organización Mundial del Trabajo (OIT). No obstante, millones de colaboradores viven otra realidad, muy distinta a lo mencionado líneas arriba. De conformidad con las estimaciones globales más recientes de la OIT, cada año se producen 2,78 millones de muertes relacionadas con el trabajo, de las cuales 2,4 millones están relacionadas con enfermedades profesionales.

Arocutipa (2014) “Las empresas, para ahorrar costos, no implantan todas las medidas de seguridad necesarias, como la construcción de salidas alternativas o la instalación de sistemas de monitoreo y alarma.”

Los recursos tecnológicos son de vital importancia, pieza fundamental en la automatización de procesos y desarrollo de las actividades bancarias del día a día. Para el eficiente cumplimiento de las tareas se necesita equipos en excelente estado de funcionamiento, actualizados a las exigencias del mercado. Por lo tanto, está

vinculada directamente al estado del entorno laboral, el cual refiere a la calidad de los equipos, de la infraestructura, entre otros factores

Unas buenas condiciones laborales ofrecen múltiples beneficios tanto a la empresa como a sus trabajadores.

#### **1.2.2.4. Reconocimientos y oportunidades**

Cepeda, Salguero, & Sánchez (2015) el reconocimiento laboral es “El conjunto de estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus trabajadores, con el propósito de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica” (p. 37)

Como en toda situación de la vida, nos agrada recibir felicitaciones luego de haber logrado una meta u objetivo; en el caso de las empresas también es de suma importancia el reconocimiento al haber culminado una jornada laboral, puesto que cada día es un reto distinto y un logro culminar con éxito. Sin embargo, no todas las empresas tienen este concepto y no valoran el esfuerzo de su principal fuente de productividad. Acorde con una reciente encuesta realizada por Gallup, el 65% de los trabajadores consultados confirmaron que no han percibido ningún tipo de reconocimiento laboral por parte de su organización. (López, 2022).

Los pequeños detalles como mensajes personalizados, reuniones con los directivos o entrega de obsequios sorpresa son ejemplos de reconocimiento. En este punto es importante mencionar, que, la presente Entidad Financiera, reconoce e

incentiva a los colaboradores realizando lo antes mencionado, al cumplir sus metas mensuales y competir con muchas personas de su área. Esto respecto a reconocimiento a nivel empresa; ya que el reconocimiento que cada supervisor y/o gerente de agencia le da a su colaborador, es de manera independiente.

En este contexto, los ascensos y la promoción a un cargo más relevante son reconocimientos con mayor valor para el colaborador.

Cuando se premia a los colaboradores por su buen desempeño, éstos se sienten valorados y aumenta el compromiso con la empresa. Cualquier tipo de reconocimiento, es muy bien recibido por los colaboradores, lo que a su vez aumenta su productividad y aumenta la probabilidad de que su permanencia en la empresa sea más larga (Da Silva, 2021).

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

En el presente estudio es indispensable la realización de la justificación teórica, debido a la existencia de diversos autores, que han estudiado la satisfacción laboral en diversas empresas de servicio, desde años atrás; donde como punto clave entra este estudio para complementar la información de dichos autores, que en algunos casos presentan opiniones contradictorias, además de brindar mayor conocimiento en el contexto del año estudiado, ya que estamos en un cambio constante, haciendo que la teoría contenga información verídica. Por otro lado, un punto diferenciador con los estudios anteriores es que se realizará una investigación más delimitada, siendo este una Entidad Financiera con



gran prestigio, donde se expondrá los cambios repentinos a raíz de la pandemia, y se aportará a manera de definición en base a experiencia de los propios colaboradores de las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.

### **1.3.2. Justificación practica**

Como estudio descriptivo, se hace énfasis en la prevención de posibles consecuencias que traerán problemas iguales o muy similares en diversas instituciones bancarias y sus diversas sedes y/o agencias, netamente a nivel nacional; puesto que se describen características y comportamientos emocionales presentados en tiempos de covid-19 en un país con inestabilidad en temas de salud. Esto aportará de manera positiva al sector bancario, ya que podrán identificar los factores de real importancia que repercuten en el comportamiento y satisfacción del colaborador, ante sus funciones laborales. De manera descriptiva, se aportará información verídica de la satisfacción laboral de cuatro agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de las relaciones interpersonales en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.
- Determinar el nivel de los aspectos económicos en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.
- Determinar el nivel de las condiciones de trabajo en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.
- Determinar el nivel de los reconocimientos y oportunidades en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.

## **1.5. Antecedentes**

### **1.5.1. Antecedentes Internacionales**

A continuación, se presentan cuatro investigaciones realizadas en el ámbito internacional:

Según Carranceja (2017), en su tesis titulada “Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: aplicación al Banco Santander”, su objetivo fue analizar la satisfacción laboral de los empleados del sector financiero, exactamente en el banco Santander de España, durante una época crítica para el rubro bancario. La metodología de estudio fue teórico descriptivo, teniendo como instrumento a la encuesta basada en el cuestionario de satisfacción laboral, la cual presenta 23 preguntas realizadas mediante una escala Likert. Se tomó como muestra a colaboradores de las oficinas comerciales del Banco Santander,

específicamente en la ciudad de Santander. Resultados: Se obtuvo como resultado clave, la existencia de una relación significativa, entre la satisfacción y motivación laboral, afirmando que la satisfacción laboral es buena en la entidad financiera estudiada; sin embargo, se concluye que el área de Recursos Humanos debe continuar poniendo atención a las prácticas de motivación para generar una satisfacción laboral, sobre todo en los colaboradores que tienen contacto directo con los clientes.

Según Calderón (2016) en su tesis titulada “Nivel de Satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango” nos indica que la satisfacción laboral es un resultado emocional que muestran los colaboradores de una organización ante el trabajo que realizan. La presente investigación tenía como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores municipales al realizar sus tareas y obligaciones asignadas. Además, se concluye que en el ámbito psicológico se debe tener bien presente la rama industrial, la cual se encarga de estudiar el comportamiento humano dentro de la organización; resaltando la importancia de conocer el estado emocional de sus empleados en los diversos ámbitos como remuneración, clima laboral, la relación con el jefe y uno de los primordiales, lo satisfechos que se encuentran con el trabajo que tienen.

Según Espinoza (2020) En su tesis titulada “Importancia del clima laboral para el trabajador de América Latina en los últimos 5 años”, tiene como objetivo identificar la importancia con la que se afronta este tema tan importante como lo es el clima laboral para el desempeño del trabajador de América latina en los últimos 5 años. Se elaboró una revisión sistemática de 86 investigaciones científicas de las cuales 21 se encuentran alineadas al objetivo general. Como base de datos se usó ProQuest. Como limitaciones se tiene que son

pocos los países quienes toman la debida importancia a un estudio de clima laboral para el desempeño eficiente del colaborador. Los estudios revelan que hay variables que afectan en el clima laboral, estas son la motivación, el estrés y el bienestar en el trabajo.

Según Bendek Bendek & Areo (2019) “Estudio sobre el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Banco Caja Social sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá D.C” tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción existente en los trabajadores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia, mediante el análisis descriptivo exploratorio mixto (cualitativo-cuantitativo). La muestra fue finita no probabilística por conveniencia de 14 personas. Los resultados evidencian un nivel medio alto de satisfacción laboral en general; y un nivel bajo de insatisfacción relacionado directamente con el tipo de contratación. Se concluye que, la escasa estrategia organizacional, conlleva a niveles bajos de satisfacción.

### **1.5.2. Antecedentes Nacionales**

A continuación, se presentan cuatro investigaciones realizadas en el ámbito nacional (Perú):

Cardoza et al. (2019). En su tesis titulada “Satisfacción con la vida y satisfacción laboral” presenta como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción con la vida y satisfacción laboral en una universidad privada de Chimbote. La metodología es de tipo descriptivo y correlacional, de diseño no experimental. La población estudiada fue de 130 colaboradores administrativos, 51 de ellos pertenecientes al género femenino y 79 de género masculino. Mediante dos cuestionarios, uno por variable, se realizó el recojo de información. Como resultado se comprobó que existe una relación positiva alta ( $r=0.765$ )

significativa ( $p < 0,05$ ) entre la satisfacción con la vida y la satisfacción laboral, es decir a mayor satisfacción con la vida, mayor será la satisfacción laboral.

Pozzuoli (2019) “Satisfacción laboral en los colaboradores del banco BBVA Perú agencia Trujillo 2018”. tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Banco BBVA Perú Agencia Trujillo, en el año 2018. La metodología fue investigación no experimental, transversal, descriptiva. La población fue de 30 colaboradores del Banco. Los datos recolectados fueron procesados a través del IBM SPSS Versión 25., posteriormente presentadas en tablas estadísticas. Se concluye que, respecto a la primera dimensión, existe 40% de alta satisfacción laboral en los colaboradores; en la segunda dimensión, se evidencia una paridad de porcentajes debido a que la encuesta contiene preguntas de contexto inverso, al igual que en la dimensión 3, donde respecto a explotación laboral hubo por parte de los colaboradores un total desacuerdo con un 71% y parcial satisfacción laboral con un 29%, en la dimensión 4 con un 23%.

Alarcón y Laguna (2022). "Cultura organizacional y satisfacción laboral en el segmento de Scotiabank y el dominio de la experiencia del cliente (2021)" analiza la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el segmento de Scotiabank y el dominio de la experiencia del cliente (2021) El diseño es no experimental correlativa de enfoque cuantitativa. La muestra de la encuesta fueron 108 empleados y gerentes de la misma área. Se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos. Se utilizó un cuestionario de 16 preguntas propuesto por (Cortés y Leal, 2019) para la variable clima organizacional. Para las variables de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario elaborado por Marin y Placencia, 2017, el cual contiene 24 preguntas, y ambas opciones de respuesta

se basan en una escala de Likert. El resultado obtenido evidencia que hay estadística para rechazar la hipótesis. Se encontró correlación entre las variables.

Landeo (2018) “Gestión de Recursos Humanos de Empleados y Satisfacción Laboral en Banco Falabella, Santa Anita, 2018”. El objetivo principal de este estudio fue esclarecer la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los empleados del Banco Falabella, Santa Anita en el año 2018. Esta investigación se realizó mediante un método deductivo y de enfoque cuantitativo, de estudio descriptivo correlativo, diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue 92 empleados de la empresa, utilizando técnicas de encuesta para la recolección de datos, y utilizando como instrumento un cuestionario de escala Likert de 17 preguntas. Este estudio concluye que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los empleados del Banco Falabella, Santa Anita, 2018.

## **1.6. Formulación del problema**

### **1.6.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020?

### **1.6.2. Problemas Específicos**

○ ¿Cuáles son los factores que intervienen en las Relaciones interpersonales en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020?

- ¿Cuáles son los factores que intervienen en los aspectos económicos en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020?
- ¿Cuáles son los factores que intervienen en las condiciones de trabajo en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020?
- ¿Cuáles son los factores que intervienen en los reconocimientos y oportunidades en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020?

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de las relaciones interpersonales en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.
- Determinar el nivel de los aspectos económicos en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.
- Determinar el nivel de las condiciones de trabajo en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.
- Determinar el nivel de las condiciones de trabajo en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.

## Capítulo II: Metodología

El presente capítulo desarrolla la metodología utilizada en la investigación, lo cual abarca el enfoque y tipo de estudio, diseño de la investigación, la determinación y la conformación de la muestra, la técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos, el procedimiento empleado, y los análisis estadísticos.

### 2.1. Matriz de operacionalización de la variable

Para visualizar de forma organizada y resumida los puntos más importantes de la presente investigación, los cuales se detallaron teóricamente en el capítulo introducción, se presenta la matriz de operacionalización de la variable. Ver Anexo 4, *tabla 26*.

### 2.2. Enfoque del estudio

Cuantitativo

El estudio que sustenta esta tesis se considera de enfoque cuantitativo, el cual, según Sampieri et al (2003), abarca la recolección y el análisis de datos numéricos con el uso de la estadística, para responder preguntas de investigación y probar hipótesis planteadas.

Este enfoque, analiza datos cuantitativos desde una perspectiva exacta y objetiva, el cual permite medir la variable.

### 2.3. Diseño de Investigación

No experimental



La investigación no experimental, se enfoca en la no manipulación deliberada de las variables, en otras palabras, solo tiene como objetivo la observación de los factores, fenómenos y circunstancias en su contexto natural, con intención de ser analizadas detalladamente.

Con respecto a lo antes mencionado, esta investigación emplea este diseño debido a que se enfocará en el análisis tanto de los datos como de los resultados, sin alterar información ni presentar propuesta alguna de mejora a emplear.

#### **2.4. Tipo de estudio**

Descriptivo

La investigación que se lleva a cabo es de tipo descriptiva, ya que se describe la información y datos proporcionados del comportamiento de los colaboradores frente a sus actividades laborales.

Corte Transversal

Tipo de investigación el cual analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra.

#### **2.5. Población y muestra**

Según Arias-Gómez et al. (2016), la población es un conjunto de sujetos, segmentado, accesible y de carácter limitado de acuerdo con características requeridas, el cual será el referente para, posteriormente, hacer la elección de la muestra.

La población está conformada por colaboradores de cuatro agencias de una Entidad Financiera, específicamente del distrito de Surco, Lima, Perú. Las personas que laboran en esta agencia se detallarán por puesto de trabajo en la misma:

*Tabla 1 Población del estudio*

Agencia	Nro. De colaboradores
Agencia Primavera	19
Agencia Monterrico	14
Agencia El Polo	19
Agencia Jockey	21
Total	73

Fuente: Elaboración propia

Según López (2004) la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verán más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

El muestreo que se utilizó fue el no probabilístico intencional, debido a que no toda la población tiene la misma posibilidad de ser escogida para la muestra, como se puede apreciar líneas arriba, la muestra seleccionada cumple patrones o características en común, perteneciendo al área operativa de las agencias seleccionadas para la investigación.

Según Otzen y Manterola (2017), el muestreo no probabilístico intencional “Permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en los que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña.”

En ese sentido, en esta investigación, la muestra no probabilística por conveniencia censal está conformada por 73 colaboradores del área operativa, no incluye cargo funcional y/o directivo, de cuatro agencias de una Entidad Financiera de Lima; los cuales incluye el puesto de promotores de servicio, asesores de venta, guía de agencia y supervisores del área comercial.

Se detalla la distribución respectiva para contribuir con la realización del presente trabajo.

**Tabla 2** *Agencias de la Entidad Financiera estudiada*

Agencia	Nro. de colaboradores
Agencia Primavera	19
Agencia Monterrico	14
Agencia El Polo	19
Agencia Jockey	21
Total	73

Fuente: Elaboración Propia

## 2.6. Validación y Confiabilidad

### Validez

En el presente estudio se realizó los pasos correspondientes para validar el instrumento de recolección de datos, completando el certificado de validez de contenido del instrumento, el cual contiene carta de presentación, definición conceptual de la variable y sus dimensiones, matriz de operacionalización de la variable, matriz de consistencia, y el instrumento cuestionario de elaboración propia. Ver *Anexo 1*, *Anexo 2* y *Anexo 3*.

### Confiabilidad

Se realizó el análisis de fiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0.949 tal como se puede apreciar en la *tabla 6*, es decir que cada uno de los indicadores, aporta de manera eficiente al total de la escala; lo que indica que el instrumento es altamente confiable; por lo tanto, es aplicable al estudio.

Oviedo y Campo-Arias (2005) indican que el coeficiente Alfa de Cronbach “Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados”.

**Tabla 3** *Confiabilidad del instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.949	14

Fuente: Elaboración propia

## 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

**Tabla 4** *Técnica e instrumento*

TÉCNICA	INSTRUMENTO	VARIABLE	ESCALA
Encuesta	Cuestionario	Satisfacción laboral	Donde 1 es nunca y 5 es siempre

Fuente: Elaboración propia

### **Técnica**

De acuerdo con García Ferrando (1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

En esta oportunidad para medir la satisfacción laboral se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos e información.

### **Instrumento**

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario compuesto por 14 ítems con alternativas de respuesta cerrada, totalmente relacionadas con la variable y sus respectivas

dimensiones. Medido mediante escala tipo Likert con 5 niveles de medición, de elaboración propia.

Para Fabila et al (2013), el cuestionario Likert es un método de recopilación de datos, mayormente utilizado para investigaciones en ciencias sociales y humanas, donde frecuentemente el objeto de estudio lo constituyen seres humanos, debido a su capacidad de respuesta emotiva y sincera.

Aplicación: Colaboradores de cuatro agencias de una Entidad Financiera de Lima.

El cuestionario presenta ítems con sus respectivos puntajes, los cuales se procesan y evalúan para interpretar las opiniones de la muestra seleccionada, siendo el principal objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.

### **Descripción**

El instrumento consta de 14 ítems y se responde en una escala de 5 niveles diferentes:

**Tabla 5** *Escala de valoración*

	Variable: Satisfacción laboral
Escala	1) Nunca
	2) Casi nunca
	3) A veces
	4) Casi siempre
	5) Siempre

Fuente: Elaboración propia

### **Calificación:**

Se asignó un valor determinado a cada ítem, el cual se procesa, se ordena y se prepara para su interpretación.

Se realizó la validación del instrumento a través del juicio de expertos, donde tres docentes calificados de grado magíster de la facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte, emitieron su conformidad y aprobación del instrumento presentado con el fin de desarrollar eficientemente la presente investigación.

A fin de verificar la confiabilidad de los instrumentos aplicados, en la presente investigación, se utilizó el método de consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach.

## 2.8. Análisis de los datos

Para el análisis descriptivo se empleó un análisis de datos estadísticos. Una vez realizada la encuesta, los datos fueron tabulados en documento Excel, donde se trabajaron los baremos para la variable y las dimensiones. Se consideraron nuevos niveles de medición: Donde 5 es Muy bueno; 4, Bueno; 3, Regular; 2, Malo; 1 Muy malo, tal y como se puede apreciar en *la tabla 6*.

**Tabla 6** Niveles de valoración

Variable: Satisfacción laboral	
Nivel	1) Muy malo
	2) Malo
	3) Regular
	4) Bueno
	5) Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

Para contar con información ordenada y verídica se procesó los datos en el programa estadístico informático SPSS, con el fin de contar con los resultados de manera descriptiva, con tablas de frecuencia y gráficos de barras en porcentajes, de esta manera se tuvo una mejor representación y codificación del comportamiento de la variable y sus dimensiones.

### **2.9. Aspectos éticos**

La presente investigación fue realizada demostrando la debida responsabilidad en el procesamiento y tratamiento de datos, cumpliendo criterios y principios éticos. Se acudió a información de fuentes confiables, citadas adecuadamente, para la medición de los datos. Asimismo, se realizó la recolección de datos mediante el instrumento debidamente validado, y respetando la decisión de discreción de la identidad por parte de la muestra seleccionada.

Las autoras de la presente investigación consignaron la información de manera honesta y transparente, manejando los resultados de manera objetiva, sin manipulación alguna.

Se cumplió con la normativa de la Universidad Privada del Norte, respetando los puntos de evaluación y transparencia.

### **2.10. Procedimiento**

Con semanas de anticipación, se realizaron las coordinaciones con los supervisores del área operativa de las cuatro agencias a evaluar, para de cierta forma, tener una autorización vocal, por parte de un representante de la empresa. De esta manera se brindó información detallada sobre la investigación a realizar y sus respectivos objetivos.

- Se realizó la validación por juicio de expertos a nuestros instrumentos por docentes especializados de nuestra universidad.



- Se digitalizó el instrumento para la recolección de datos en la plataforma de Formularios de Google.
- Se compartió el formulario a los representantes de cada agencia, de la Entidad Financiera.
- Con la autorización respectiva, se procedió a enviar los consentimientos informados a cada colaborador de la empresa para la aprobación de la participación voluntaria y anónima.
- Se aplicó la técnica de encuesta a los colaboradores voluntarios.
- Se elaboró la base de datos en la nube, donde se procesó las respuestas de cada colaborador mediante el puntaje por cada ítem en el programa de Microsoft Excel.
- Se procedió a copiar los datos del instrumento al Software para Análisis de Datos Estadísticos SPSS versión 29.0
- En función a cada objetivo específico planteado, se analizaron e interpretaron los datos de la variable y sus dimensiones, obteniendo los resultados.
- Se elaboró la discusión de los hallazgos, discusión, conclusiones y recomendaciones.

### Capítulo III: Resultados

En el presente capítulo se mostrarán los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de estudio, siendo en este caso una encuesta a los colaboradores de agencias de una entidad financiera en Lima en el año 2020, evaluando la variable satisfacción laboral.

#### 3.1. Resultados de la variable Satisfacción laboral

**Tabla 7** Resultado de la variable Satisfacción laboral

VARIABLE		
	N	%
Muy mala	0	0.00%
Mala	6	8.2%
<b>Regular</b>	<b>31</b>	<b>42.5%</b>
Buena	26	35.6%
Muy buena	10	13.7%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

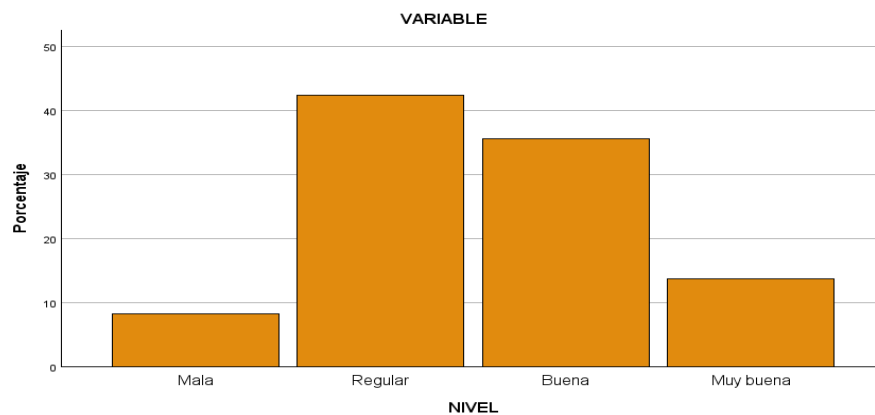


Ilustración 2 - Gráfico de barras resultado de la variable

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para la variable, luego de ser analizada descriptiva y estadísticamente, determina que el nivel de Satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima en el año 2020 se presenta de manera regular, teniendo el máximo porcentaje en el rango de niveles.

Interpretación: Se obtuvo una mayor calificación en el nivel “regular”, siendo este de 42.5%, seguido por el nivel “buena” con una calificación de 35.6%. Asimismo, el nivel “muy buena” con una calificación 13.7%. Por último, se presenta un porcentaje de 8.2% para el nivel “mala”.

Los resultados del análisis de la variable evidencian que el total de encuestados, siendo estos colaboradores de la Entidad Financiera, se sienten continuamente insatisfechos en la empresa. Esto debido a diversos factores, los cuales se detallarán luego del análisis e interpretación de los resultados de las dimensiones, relaciones interpersonales, aspectos económicos, condiciones de trabajo y reconocimiento y oportunidades.

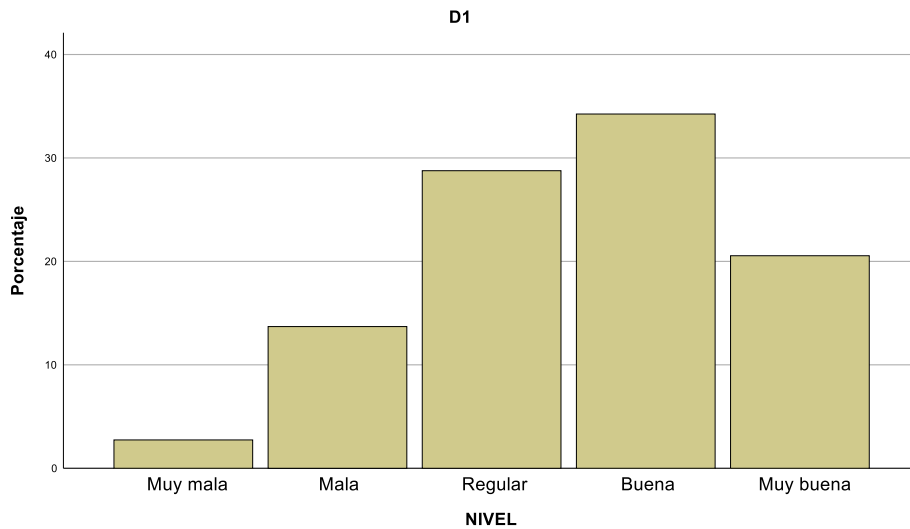
### 3.2. Resultado de las dimensiones

#### Dimensión 1: Relaciones interpersonales

*Tabla 8 Resultados dimensión1*

<b>D1</b>		
	N	%
Muy mala	2	2.7%
Mala	10	13.7%
Regular	21	28.8%
<b>Buena</b>	<b>25</b>	<b>34.2%</b>
Muy buena	15	20.5%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Ilustración 3 - Gráfico de barras dimensión 1*

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para la primera dimensión, luego de ser analizada descriptiva y estadísticamente, determina que el nivel de relaciones interpersonales en las agencias de una Entidad Financiera de Lima en el año 2020 es “buena” teniendo el máximo porcentaje en el rango de niveles.

Interpretación: Se obtuvo una mayor calificación en el nivel “buena”, siendo este de 34.2%, seguido por el nivel “regular” con una calificación de 28.8%. En tercer lugar, el nivel “muy buena” con 20.5%. Cabe resaltar que un mínimo porcentaje de la población afirma que los niveles de relaciones interpersonales son “mala” y “muy mala”, calificando con 13.7% y 2.7% respectivamente.

Los resultados del análisis de la primera dimensión, evidencia que el total de encuestados, siendo estos colaboradores de la Entidad Financiera, sitúan a las relaciones interpersonales en un escenario regular. Esto debido a diversos indicadores que se presentan en el día a día de los colaboradores dentro de la organización, realizando actividades con alto riesgo de pérdida de dinero y bajo horario laboral estricto, en el cual muchas veces los trabajadores no se sienten valorados por la empresa, ya que a pesar de sus grandes esfuerzos y compromiso con la organización, es muy difícil acceder a un permiso salvo situaciones de suma urgencia, sobre todo en el escenario frente a la COVID 19, donde la Entidad Financiera mostró poca sensibilidad ante emergencia de familiares; además de que se evidenciaba el trato diferente hacia algunos colaboradores por factores como el tiempo que llevaban en la empresa, cargo y relaciones personales; esto provocó que los colaboradores no logren total identificación con la organización y solo se mantengan laborando por necesidad económica. Por otro lado, la relación con los compañeros de trabajo es de vital importancia, ya que representa un vínculo afectivo que influye

directamente en las emociones de las personas. Según los resultados que se muestran en la *tabla 9* se puede interpretar que existe buena relación entre compañeros de trabajo, logrando identificar las debilidades que posee cada colaborador y trabajar en ello como equipo, para de esta manera, lograr los objetivos y metas asignadas por la empresa. Por último, establecer una buena relación de trabajo con los directivos y ejecutivos coopera con el avance eficiente de las actividades, puesto que se requiere comunicación entre colaborador y su superior para exponer los objetivos con la serie de funciones a realizar; además de que los colaboradores sean escuchados al presentar dudas, quejas o sugerencias. Según los resultados de la encuesta, específicamente del ítem 3, presentados en la *tabla 11*, se evidencia que solo el 12.33% considera que siempre toman en cuenta las ideas que proponen para la mejora de las actividades laborales.

Luego de todo lo expuesto líneas arriba, se puede interpretar de manera general que las relaciones interpersonales están en un nivel regular, pero con tendencia a mejora, en lo cual se debe prestar mayor importancia a los indicadores antes mencionados.

La siguiente sección muestra detalladamente los resultados de los ítems de la primera dimensión, los cuales que fueron presentados mediante la técnica de encuesta, instrumento cuestionario a la población y muestra seleccionada.

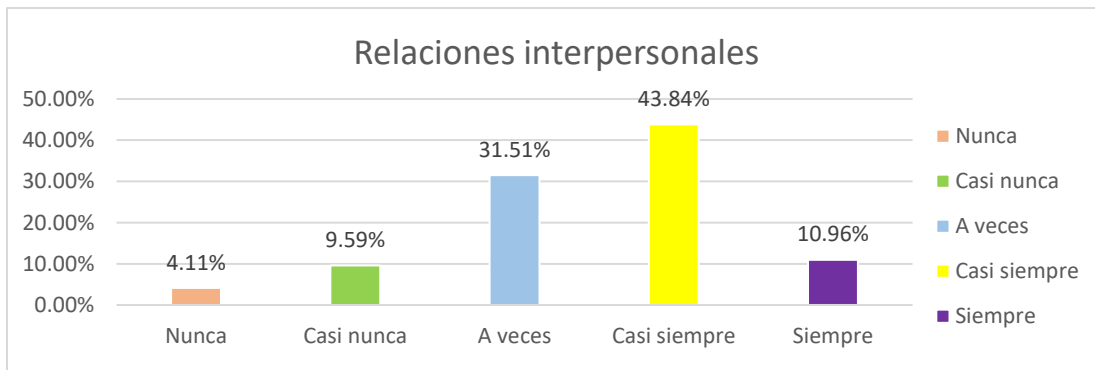
Las *tablas 9, 10, 11, 12* muestran lo antes mencionado.

**1- ¿La relación con mis compañeros de trabajo me permite reconocer las debilidades que tengo?**

**Tabla 9** Resultado ítem 1

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	3	4.11%
Casi nunca	7	9.59%
A veces	23	31.51%
Casi siempre	32	43.84%
Siempre	8	10.96%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Ilustración 4 - Gráfico de barras, dimensión 1, ítem 1*

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada, el 4.11% indican que “nunca” han podido reconocer sus debilidades mediante sus compañeros de trabajo; el 31.52% de los colaboradores manifiesta que a veces ha presentado este tipo de situaciones y finalmente solo el 10.96% siempre han podido reconocer las debilidades que presentan por medio de los compañeros de trabajo.

Interpretación: Acorde a los resultados obtenidos, se puede identificar que el mayor número de respuestas se encuentra en la opción “casi siempre”; llegando a la conclusión de que los colaboradores trabajan con personas que ayudan a que de una u otra forma puedan reconocer las debilidades entre sí y darlas a conocer para poder trabajar en la mejora de cada uno.

## 2- ¿El trato hacia los colaboradores se muestra a todos por igual?

**Tabla 10** Resultado ítem 2

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	3	4.11%
Casi nunca	15	20.55%
A veces	23	31.51%
Casi siempre	23	31.51%
Siempre	9	12.33%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



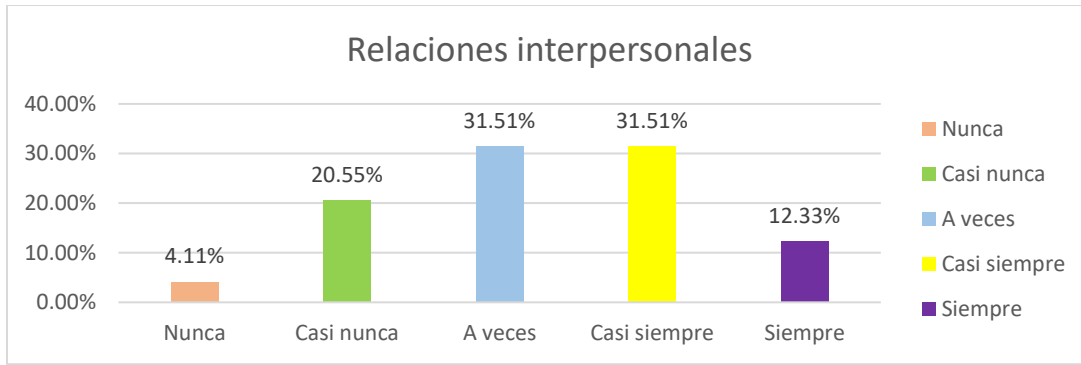


Ilustración 5 - Gráfico de barras, dimensión 1, ítem2

Fuente: Elaboración propia

Los resultados acordes a la encuesta realizada indican que, el 4.11% marcó la opción “nunca”; el 20.55% marcó la opción “casi nunca”; el 31.51% marcó la opción “a veces” y el mismo porcentaje de colaboradores marcó la opción “casi siempre”; y el 12.33% indicó la opción “siempre”.

Interpretación: De acuerdo al análisis, se puede identificar que la mayoría de los colaboradores sienten que el trato entre todos los colaboradores a veces es igual entre todos, con un porcentaje también considerable y quizás hasta preocupante es se manifieste que casi nunca hay un trato de igualdad, ya que para que una persona pueda poder desarrollar bien sus labores debe de sentirse bien, tranquilo y tener la confianza de que todo se desarrolle de manera justa e igualitaria para todos.

### **3- ¿Consideran y toman en cuenta las ideas que propongo para la mejoría de las actividades laborales?**

**Tabla 11** Resultado ítem 3

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	1.37%
Casi nunca	16	21.92%
A veces	28	38.36%
Casi siempre	19	26.03%
Siempre	9	12.33%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

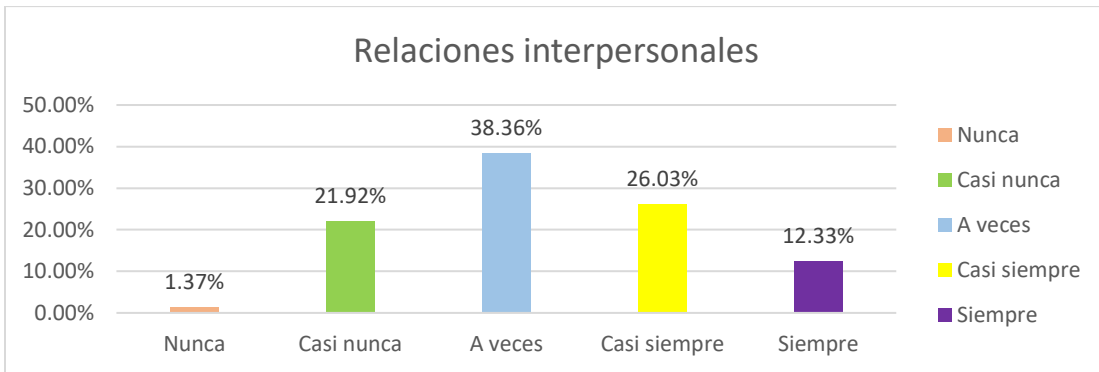


Ilustración 6 - Gráfico de barras, dimensión 1, ítem 3

Fuente: Elaboración propia

El 1.37% de los colaboradores indica que “nunca”; se toman en cuenta las ideas que proponen, el 21.92% “casi nunca”, el mayor porcentaje está en la opción “a veces” con 38.36%, después de ello se encuentra con un 26.03% “casi siempre” y el 12.33 seleccionó la opción siempre.

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados indican que a veces, se considera y toman en cuenta las ideas que se proponen en busca de la mejoría de las actividades laborales; es muy importante que la empresa preste atención a las sugerencias que proponen los empleados, ya que ellos son el motor principal, el recurso más importante que poseen, y si por algún motivo lo proponen es para buscar obtener mejores resultados y desarrollar sus labores de una mejor manera.

#### 4- ¿He encontrado amigos en esta empresa?

**Tabla 12** Resultado ítem 4

<b>Escala</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	5	6.85%
A veces	21	28.77%
Casi siempre	28	38.36%
Siempre	19	26.03%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

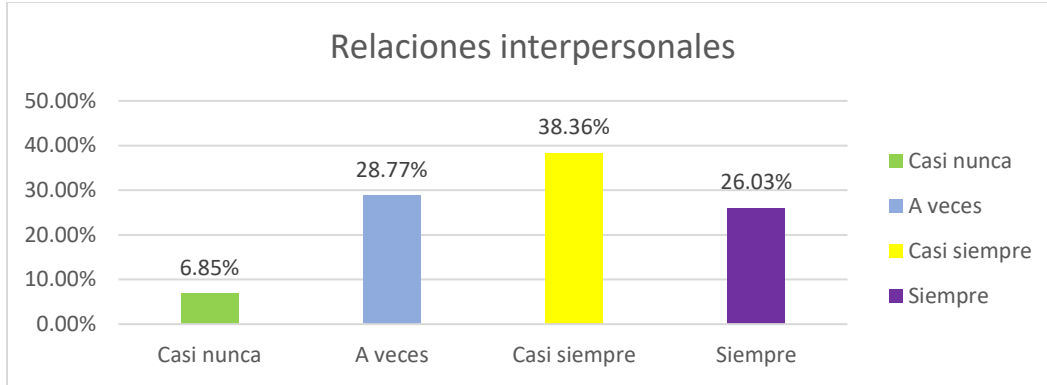


Ilustración 7 - Gráfico de barras, dimensión 1, ítem 4

Fuente: Elaboración propia

El 0% de colaboradores indicó “nunca”, el 6.85% casi nunca, el 28.77% un porcentaje considerable indica que “a veces” ha encontrado amigos dentro de la organización”; el 38.36% marcó la opción “casi siempre”; y finalmente, el 26.03% indicó “siempre.

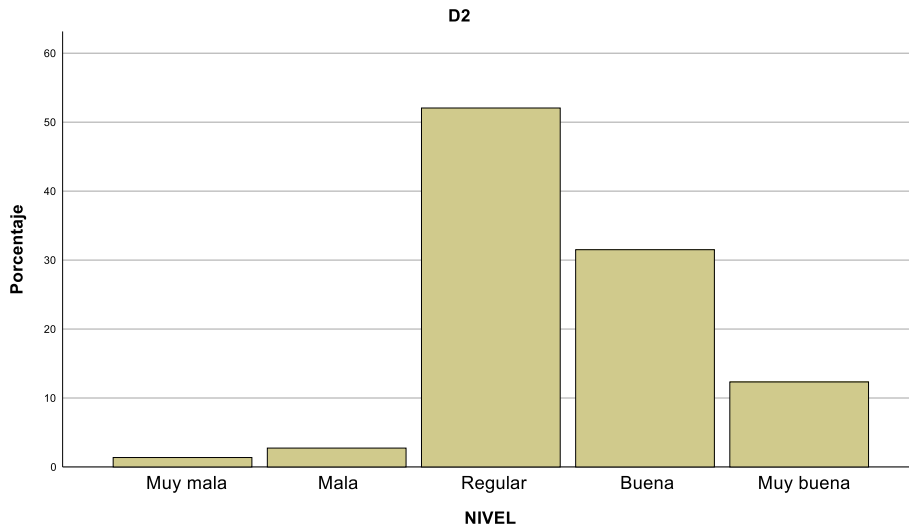
Interpretación: Se identifica un alto porcentaje en que casi siempre se encuentra amigos dentro de la empresa, un factor muy importante, teniendo en cuenta lo que realmente significa ser un amigo. Según los resultados obtenidos, se puede evidenciar que la mayoría de las veces se puede encontrar personas en quien confiar y así poder ayudarse mutuamente y así crear un buen clima laboral.

**Dimensión 2: Aspectos económicos**

*Tabla 13 Resultados dimensión2*

<b>D2</b>		
	N	%
Muy mala	1	1.4%
Mala	2	2.7%
<b>Regular</b>	<b>38</b>	<b>52.1%</b>
Buena	23	31.5%
Muy buena	9	12.3%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Ilustración 8 - Gráfico de barras, dimensión 2*

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para la segunda dimensión, luego de ser analizada descriptiva y estadísticamente, determina que el nivel de los aspectos económicos en las agencias de una Entidad

Financiera de Lima en el año 2020 se presentó de manera “regular”, teniendo el máximo porcentaje en el rango de niveles.

Interpretación: Se obtuvo una mayor calificación en el nivel “regular”, siendo este de 50.00%, seguido por el nivel “muy buena” con una calificación de 22.2%. Se presenta coincidencia en la calificación de los niveles “buena” y “mala”, presentando un porcentaje de 16.7% individualmente. Por último, el menor porcentaje corresponde al nivel “muy mala” con 5.6%.

Los resultados del análisis de la segunda dimensión, evidencia que el total de encuestados, siendo estos colaboradores de la Entidad Financiera, sitúan a los aspectos económicos en un nivel regular. Esto debido a diversos factores que la organización presenta ante sus colaboradores, que si bien es cierto es uno de los factores más importantes de motivación y permanencia en la empresa. En primer lugar, describiendo el indicador “relación trabajo-salario” se interpreta que solo “a veces” se logra el equilibrio, tal como se muestra en la *tabla 14*. Esto se debe a la sobre carga de trabajo, actividades y responsabilidades que se debe realizar, el cual no se ve compensando económicamente, en la remuneración básica, puesto que trabajar directamente con atención al cliente y manipulación de dinero, tanto físico como virtual, es un factor de riesgo. La Entidad Financiera, maneja dos modalidades en turno de trabajo, siendo estas jornada parcial y jornada completa, donde los colaboradores realizan las mismas actividades, pero con diferencia de horas y beneficios, esta situación no se muestra equitativa ya que aquellos que pertenecen a la modalidad “part time” o jornada parcial, disponen de menos horas laborales, por ende, menos tiempo para el cumplimiento de metas comerciales. Esto genera incomodidad a los trabajadores ya que muchos de ellos no disponen del tiempo suficiente para laborar en la modalidad “jornada completa”, por temas de estudio, salud y/o familia. Además, en temas de ingresos mensuales, aquellos

colaboradores pertenecientes a la modalidad “jornada parcial” perciben ingresos menores en comparación con la otra modalidad. Como consecuencia de esta asignación de metas comerciales no equitativas, el personal no llega a cumplirlas y muchas veces está en la mira de un posible despido. Para evitar estas consecuencias que, por obvias razones afectan de manera económica a los colaboradores, preocupados y abrumados solicitan de manera rápida apoyo a sus contactos, amigos y familiares, para que puedan adquirir un producto o servicio en la Entidad Financiera, de esta manera, la ayuda brindada coopera con el cumplimiento de las metas a nivel individual y nivel agencia. Sin embargo, es una problemática sobre todo para aquellos colaboradores que recién se incorporan a la empresa, puesto que no manejan una red de contactos amplia, y muchas veces no son ayudados por el equipo de trabajo. Esta situación provoca gran insatisfacción laboral.

Por otro lado, interpretando el indicador ingresos económicos (complementos económicos), respecto a beneficios por ser padre/madre de familia, se otorga una asignación familiar en el mes de febrero, como parte del bono escolaridad, que aporta de manera positiva a la finanza familiar. Asimismo, se otorga una bonificación complementaria a los colaboradores por el cumplimiento de las metas comerciales; no obstante, solo es para aquellos colaboradores que forman parte de la jornada completa. Además, detallando el tema de beneficios por transporte y/o desplazamiento de plaza, se evidencia según experiencia de los colaboradores que se percibe un porcentaje de ingreso detallado como “movilidad”, el cual tiene como objetivo que el colaborador perciba un ingreso mensual más equipado, muy a parte del sueldo fijo, ya que el concepto movilidad no se considera para el cálculo de gratificación, incentivos por productividad ni participación de utilidades de ley. Esto permite que el colaborador disponga de este dinero únicamente para transportarse a su lugar de trabajo; además en muchas situaciones, este dinero se puede ahorrar, si se desea caminar o

hacer uso de la movilidad que la misma empresa brinda como beneficio extra a sus colaboradores.

Por último, el indicador facilidad de apoyo económico-estudiantil se interpreta según la *tabla 15* que solo “a veces” se brinda este beneficio. Esta calificación se debe a que solo se otorga un 10% de descuento en algunas instituciones estudiantiles, donde se puede realizar cursos extracurriculares. Por otro lado, la empresa brinda promociones y descuentos en establecimientos autorizados, como restaurantes, tiendas de calzado, recreación y estética; lo cual forma parte de los beneficios económicos.



La siguiente sección muestra detalladamente los resultados de los ítems de la segunda dimensión, los cuales que fueron presentados mediante la técnica de encuesta, instrumento cuestionario a la población y muestra seleccionada.

Las *tablas 14, 15 y 16* muestran lo antes mencionado.

### **5- ¿La remuneración que percibo está dentro del plazo y va de acuerdo con las actividades laborales que realizo?**

**Tabla 14** Resultado ítem 5

<b>Escala</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	1.37%
Casi nunca	8	10.96%
A veces	35	47.95%
Casi siempre	19	26.03%
Siempre	10	13.70%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

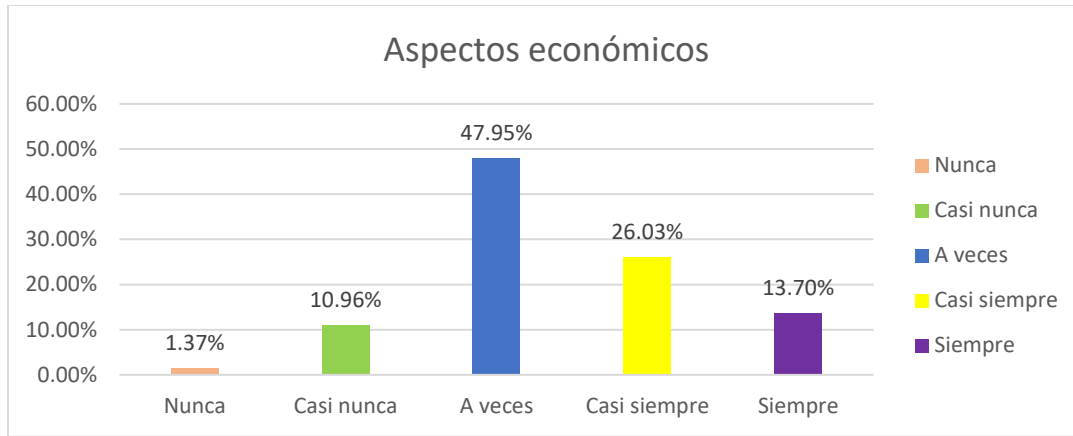


Ilustración 9 - Gráfico de barras, dimensión 2, ítem5

Fuente: Elaboración propia

El 1.37% indica en la escala que nunca percibe una remuneración que va de acuerdo con las labores que desempeñan; el 10.96% indica que “casi nunca”; el 47.95% indica que “a veces”; el 26.03% marcó la opción “casi siempre”; mientras que el 13.70% de los encuestados indicó “siempre”.

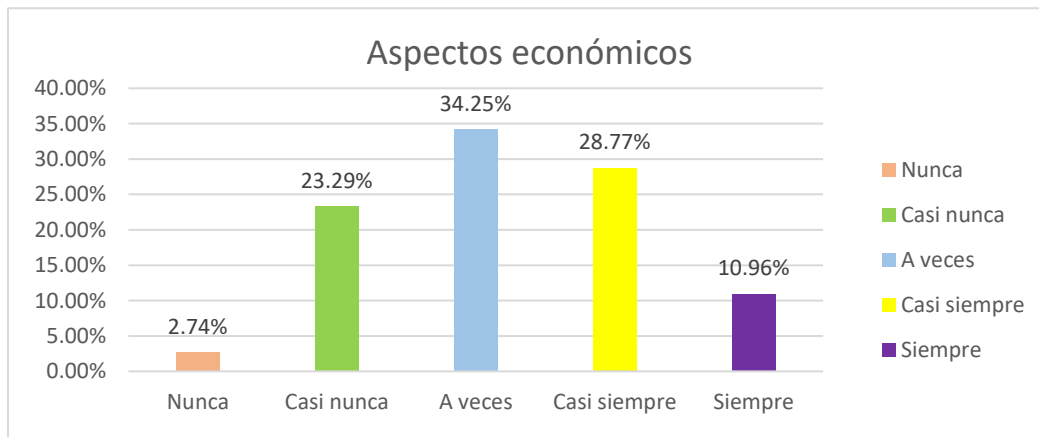
En este análisis se puede evidenciar que un gran porcentaje de colaboradores manifiestan tener ciertos inconvenientes respecto a los temas salariales, se hace notar la disconformidad que hay entre las labores que se tienen que realizar con el pago percibido, lo que también podría interferir en la buena realización de las actividades laborales.

**6- ¿La empresa brinda apoyo económico cuando lo necesito? (adelanto de pago, facilidad y convenios con instituciones educativas).**

**Tabla 15** Resultado ítem 6

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	2.74%
Casi nunca	17	23.29%
A veces	25	34.25%
Casi siempre	21	28.77%
Siempre	8	10.96%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Ilustración 10 - Gráfico de barras, dimensión 2, ítem 6*

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la pregunta 6, el 34.25% indica que solo a veces la organización apoya a los colaboradores económicamente cuando se necesita, además un 10.96% afirma que siempre han sido beneficiados por la empresa.

**Interpretación:** Se identifica un alto porcentaje en que a veces los colaboradores son beneficiados con apoyo económico cuando lo necesitan, esto indica que la empresa tiene presente a sus trabajadores y les brinda un soporte ante cualquier emergencia o situación que ponga en apuros a sus colaboradores. Esta acción hace que los miembros de la organización puedan fidelizarse y comprometerse al realizar sus actividades. Sin embargo, hay un grupo de colaboradores que menciona que casi nunca reciben apoyo, esta respuesta se puede vincular con la falta de trato de igualdad que anteriormente se analizó.

**7- ¿Percibo ingresos adecuados respecto a transporte y familia? (Beneficios complementarios).**

**Tabla 16** Resultado ítem 7

<b>Escala</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	3	4.11%
A veces	29	39.73%
Casi siempre	22	30.14%
Siempre	19	26.03%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

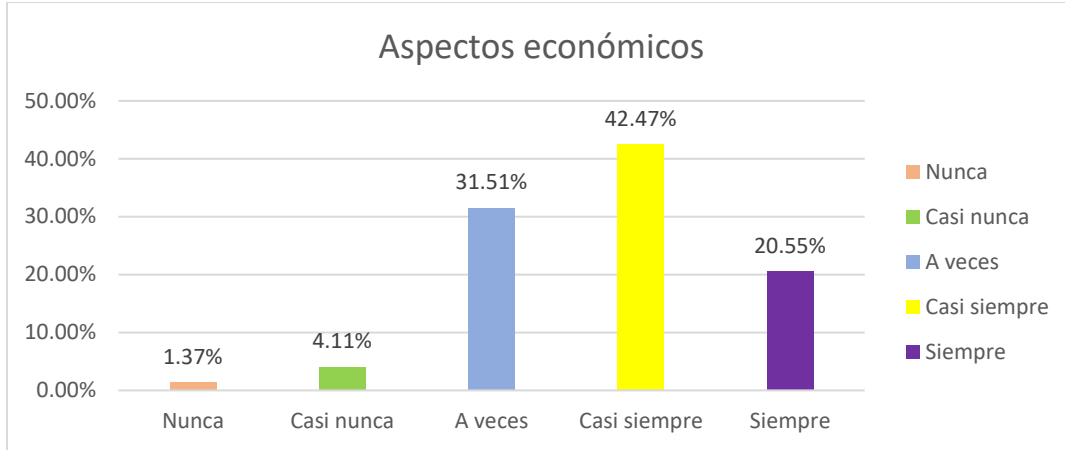


Ilustración 11 - Gráfico de barras, dimensión 2, ítem 7

Fuente: Elaboración propia

En este ítem se muestra que un 1.37% de la muestra indica que nunca reciben bonos complementarios, el 4.11% casi nunca, el 31.51%, el 42.47 % casi siempre y finalmente el 20.55% siempre.

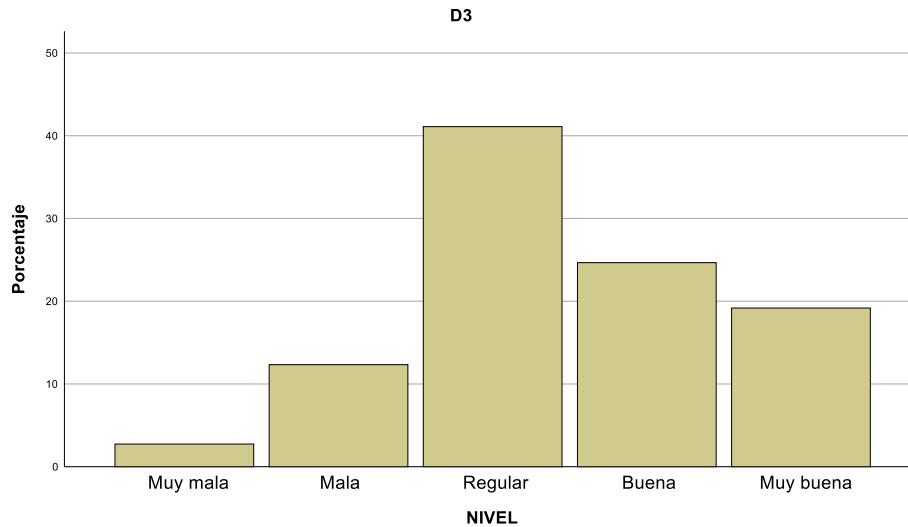
**Interpretación:** Se identifica un alto porcentaje en que casi siempre la entidad financiera otorga bonos de transporte y que beneficien a la familia, indicador muy importante ya que para cada uno colaborador es una tranquilidad que la empresa donde se labora también tenga en cuenta a la familia y que apoye con ciertos bonos para el bienestar de todos.

### Dimensión 3: Condiciones de trabajo

**Tabla 17** Resultados dimensión 3

<b>D3</b>		
	N	%
Muy mala	2	2.7%
Mala	9	12.3%
<b>Regular</b>	<b>30</b>	<b>41.1%</b>
Buena	18	24.7%
Muy buena	14	19.2%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.000</b>

Fuente: Elaboración propia



*Ilustración 12 - Gráfico de barras, dimensión 3*

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para la tercera dimensión, luego de ser analizada descriptiva y estadísticamente, determina que el nivel de las condiciones de trabajo en las agencias de

una Entidad Financiera de Lima en el año 2020 se presenta de manera “regular”, teniendo el máximo porcentaje en el rango de niveles.

Interpretación: Se obtuvo una mayor calificación en el nivel “regular”, siendo este de 41.1%, seguido por el nivel “buena” con una calificación de 24.7%. En tercer lugar, el nivel “muy buena” con 19.2%. En cuarto lugar, el nivel “mala” con 12.3% y en último lugar el nivel “muy mala” con 2.7%.

Los resultados del análisis de la tercera dimensión, evidencia que el total de encuestados, siendo estos colaboradores de la Entidad Financiera, sitúan a las condiciones de trabajo en un nivel regular. Esto debido a diversos indicadores como la comodidad en espacios físicos, uso de recursos de calidad, y el cumplimiento de horario laboral (descansos). Describiendo el primer indicador, se puede apreciar en la *tabla 18* una mayor calificación para el nivel “casi siempre”, esto debido a que la Entidad Financiera, trabaja con una empresa tercerizada de servicio de limpieza, la cual se encarga del completo aseo de cada espacio dentro de las agencias bancarias. Por otro lado, respecto al orden en los espacios de trabajo, depende únicamente del trabajo de todos los colaboradores, en la manera como se organizan y cuáles son los valores de cada persona. Sin embargo, es un poco complicado de mantener siempre todo organizado, dado que las actividades dentro de un banco siempre requieren de concentración y el horario dentro de ella no es nada flexible, por temas de que cada colaborador se enfoca en el alcance de sus metas.

El siguiente indicador, dentro de la dimensión condiciones de trabajo abarca al uso de recursos de calidad; recursos materiales y tecnológicos, que son de vital importancia para la realización de actividades. Según los resultados obtenidos, los cuales se aprecian en la

*tabla 19*, se puede interpretar que “casi siempre” se trabaja con recursos tecnológicos en buen estado, que aporta en la realización eficiente de las actividades y al cumplimiento de metas. Es de suma importancia contar con equipos tecnológicos actualizados y en buen funcionamiento, ya que las funciones en una Entidad Financiera se realizan de manera rápida y no puede existir algún error o falta en el sistema, como fallas en el servidor, aplicativo inoperativo, corte de fluido eléctrico o ruptura de fibra óptica; puesto que como ya se mencionó líneas arriba, se trabaja con responsabilidad de dinero, y todo error o pérdida de este, se carga directamente al colaborador responsable. A pesar de la buena calificación otorgada por los mismos encuestados, es importante mencionar que en algunas oportunidades las computadoras y las herramientas de detección de billetes falsos, presentan desperfectos, afectando el curso fluido del trabajo, puesto que se debe esperar a que personal autorizado llegue a repararlo. Otro punto importante en este indicador es el uso de recursos materiales, dentro del cual incluye material de oficina y elementos físicos; tales como hojas bond, lapiceros, papel contómetro para la impresión de vouchers, grapadoras, perforadoras, calculadoras, entre otros materiales. Se debe reconocer que la organización equipa bien a cada agencia, brindando todos los materiales que se utilizan en el día a día, todo debidamente ordenado y categorizado dentro de armarios y lockers.

Además, se debe considerar dentro de una buena condición de trabajo, a los espacios de seguridad ante desastres naturales o humanos, como salidas de emergencia, alarmas, señalización y una buena estrategia de prevención de riesgo. En el caso de las agencias de la presente Entidad Financiera, solo se cuenta con una puerta de ingresos y salidas, haciendo que la seguridad dentro de ella ante posibles siniestros se vea afectada.



Por último, el horario laboral asignado por la empresa y bajo el régimen laboral, tal como se aprecia en la *tabla 20*, “casi nunca” se cumple. Este indicador es el más alto respecto a mala calificación; los colaboradores cumplen estrictamente con su horario de ingreso a las agencias de la Entidad Financiera, sin embargo, no tienen un horario de salida en específico, a pesar de que en el contrato se especifica el rango de horas a laborar. Se sabe que el trabajo en una Entidad bancaria es de mucha responsabilidad, y que muchas veces se hace necesario permanecer un momento más dentro de ella para subsanar algún error o inconveniente presentado en el día, pero los tiempos sobrepasan el límite de salida, provocando incomodidad, molestia y desagrado en todos los colaboradores que especialmente tienen urgencia de retirarse. A pesar de este escenario, no existe compensación alguna para reconocer el tiempo extra de permanencia en el lugar de trabajo. El tema de descansos por almuerzo se maneja principalmente con los superiores de cada colaborador, teniendo cada uno, un horario en específico, siendo estrictamente respetados por ley. Sin embargo, es muy importante hacer énfasis en los descansos por salud, ya que únicamente se otorga permisos cuando ven al colaborador muy delicado de salud, y no pueda desempeñar eficientemente sus labores. Situaciones en las que se presenta malestar general o fiebre, son atendidas ambulatoriamente en la misma agencia, y de manera individual, puesto que cada uno debe buscar su bienestar personal. Solo en casos extremos, se da la facilidad de retirarse del lugar de trabajo para ser atendidos por un profesional de la salud. Los descansos por temas médicos se respetan siguiendo lo recomendado por el especialista de salud, siempre y cuando se presenten documentos debidamente sustentados firmados al área correspondiente.

La siguiente sección muestra detalladamente los resultados de los ítems de la tercera dimensión, los cuales que fueron presentados mediante la técnica de encuesta, instrumento cuestionario a la población y muestra seleccionada.

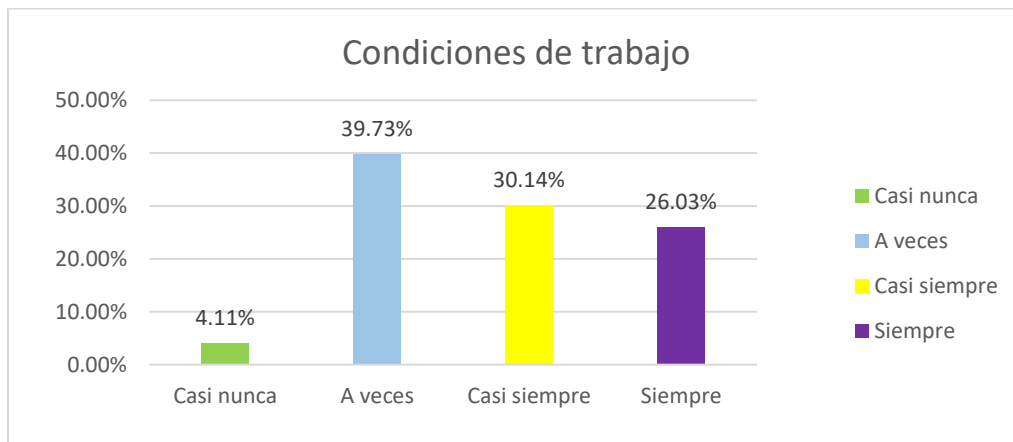
Las *tablas 18, 19 y 20* muestran lo antes mencionado.

**8- ¿Desarrollo mis actividades laborales en un espacio amplio, cómodo y limpio?**

**Tabla 18** Resultado ítem 8

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	1.37%
Casi nunca	3	4.11%
A veces	23	31.51%
Casi siempre	31	42.47%
Siempre	15	20.55%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Ilustración 13 - Gráfico de barras, dimensión 3, ítem 8*

Fuente: Elaboración propia

La mayor puntuación de porcentaje se encuentra en que “a veces” desarrollan las actividades en un lugar cómodo y limpio con un porcentaje 39.73%.

Interpretación: Se identifica un alto porcentaje en que solo “a veces” se trabaja en un lugar cómodo y limpio, es un buen indicador ya que, al ser una entidad bancaria, debe de tener los cuidados necesarios para que sus colaboradores puedan desempeñar sus funciones de manera tranquila, teniendo en cuenta que está protegido y evitando incomodidades en las estructuras y espacios brindadas.

**9- ¿Los recursos tecnológicos que me brinda la empresa están en buen estado, actualizados, acorde a mis responsabilidades y metas por cumplir?**

**Tabla 19** Resultado ítem 9

<b>Escala</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	1.37%
Casi nunca	7	9.59%
A veces	27	36.99%
Casi siempre	28	38.36%
Siempre	10	13.70%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

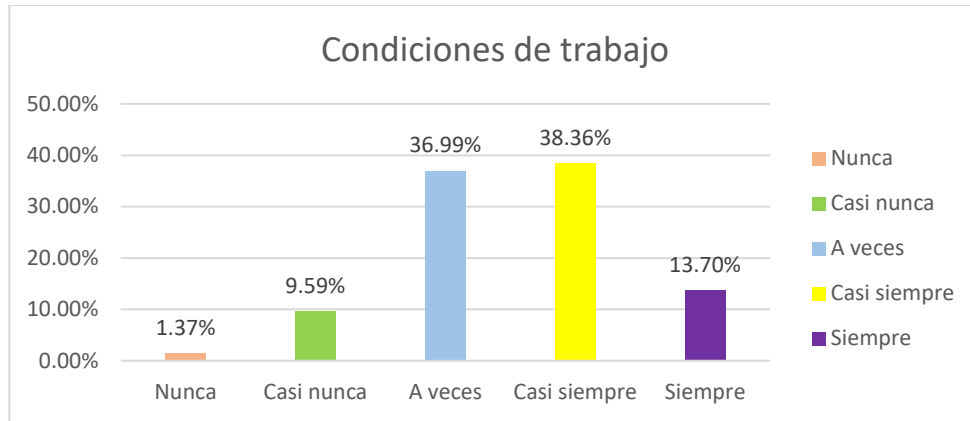


Ilustración 14 - Gráfico de barras, dimensión 3, ítem 9

Fuente: Elaboración propia

Solo 1.37% de los encuestados indica que “nunca” cuentan con los recursos tecnológicos para poder trabajar de manera correcta, el 9.59% “casi nunca”, el 36.99% solo “a veces”, el 38.36% “casi siempre” y por último el 13.70% que siempre.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, los colaboradores sienten que solo a veces cuentan con los recursos necesarios para poder cumplir con las tareas asignadas, además de apoyarse con programas para que cada colaborador llegue a su meta y cumpla sus responsabilidades de la mejor manera.

**10- ¿Mi horario laboral asignado por la empresa cumple el régimen día a día, sin sobrepasar las exigencias del trabajo?**

**Tabla 20 Resultado ítem 10**

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	10	13.70%
Casi nunca	25	34.25%
A veces	16	21.92%
Casi siempre	16	21.92%
Siempre	6	8.22%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

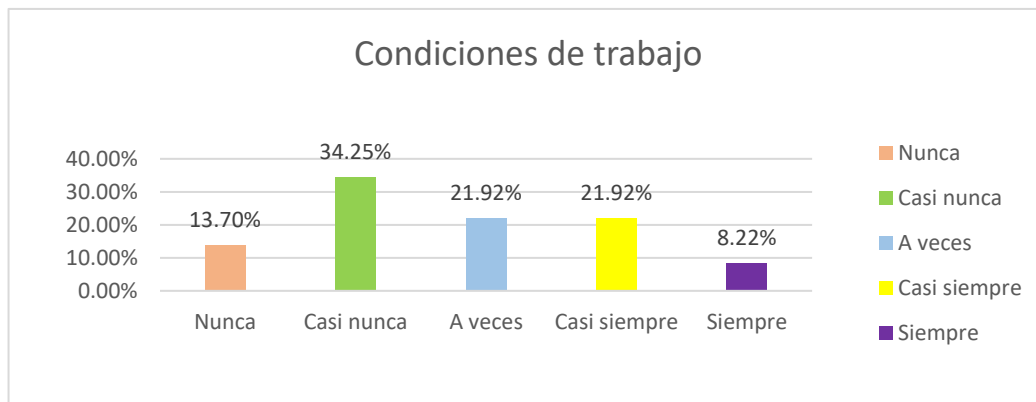


Ilustración 15 - Gráfico de barras, dimensión 3, ítem 10

Fuente: Elaboración propia

El 13.70% de los encuestados indican que nunca se cumple el horario laboral de acuerdo con el régimen laboral, el 34.25% casi nunca, el 21.92% casi siempre y el 8.22% siempre.

Interpretación: Los colaboradores encuestados manifiesta que casi nunca se cumple con el horario laboral acordado en el contrato laboral, este resultado es de resaltar ya que se estaría

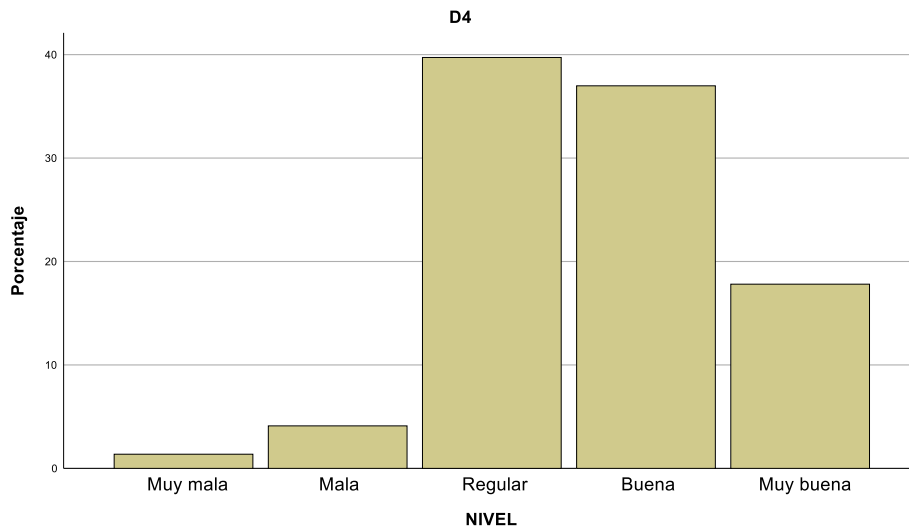
vulnerando y no tomando en cuenta los acuerdos previamente evaluados. Si los colaboradores no se sienten respetados, esto puede afectar al rendimiento de los trabajadores. En algunos casos, los empleados son estudiantes a la vez, los cuales se ven afectados por tener que estar dependiendo de los horarios que se le permita salir y terminar la jornada laboral, afectando los estudios que llevan.

**Dimensión 4: Reconocimiento y oportunidades**

**Tabla 21** Resultados dimensión 4

<b>D4</b>		
	N	%
Muy mala	1	1.4%
Mala	3	4.1%
<b>Regular</b>	<b>29</b>	<b>39.7%</b>
Buena	27	37.0%
Muy buena	13	17.8%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia



*Ilustración 16 - Gráfico de barras, dimensión 4*

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para la cuarta dimensión, luego de ser analizada descriptiva y estadísticamente, determina que el nivel de reconocimiento y oportunidades en las agencias de una Entidad Financiera de Lima en el año 2020 se presenta de manera regular, teniendo el nivel más alto de porcentaje en el rango de niveles.

Interpretación: Se obtuvo una mayor calificación en el nivel “regular”, siendo este de 39.7%, muy cerca el nivel “buena” con una calificación de 37.0%. En tercer lugar, el nivel “muy buena” con 17.8%. En cuarto lugar, el nivel “mala” con 4.1% y por último el nivel “muy mala” con 1.4%.

Los resultados del análisis de la cuarta dimensión, evidencia que el total de encuestados, siendo estos colaboradores de la Entidad Financiera, sitúan a los reconocimientos y oportunidades en un nivel regular; con un alto nivel de tendencia a mejora. Los indicadores que se analizaron responden al resultado de la dimensión, los cuales son, desarrollo personal, capacitación y ascensos, y motivación (recompensa por buen desempeño).

Interpretando los resultados del primer indicador, según la *tabla 23* se expone que los colaboradores “casi siempre” se siente capaz de realizar tareas diferentes eficientemente y que satisfagan las necesidades de la empresa; guarda correlación con los resultados del siguiente indicador, el cual abarca temas de capacitación y ascensos. La Entidad Financiera brinda constante capacitación, para que su personal esté debidamente preparado ante las actividades presentes y posiblemente futuras, todo mediante el Campus virtual de la organización, donde, de manera semanal, se envían actividades, casos, ejemplos y más material audiovisual. Depende de cada colaborador darle uso adecuado y el máximo



provecho con miras a la obtención de un ascenso a mediano plazo. Por último, la motivación, es otro indicador con una alta calificación negativa por parte de los encuestados, lo cual se refleja en la *tabla 25*, en donde se interpreta que no se valora el trabajo realizado por los colaboradores. Adicional a ello, falta implementar mejores estrategias al programa de reconocimiento, puesto que solo reciben incentivos, aquellos colaboradores que cumplen sus metas del mes; este reconocimiento se otorga de manera trimestral, como bonificación complementaria, formando parte del ingreso mensual, sin embargo solo aplica a los colaboradores de jornada completa.

La siguiente sección muestra detalladamente los resultados de los ítems de la cuarta dimensión, los cuales que fueron presentados mediante la técnica de encuesta, instrumento cuestionario a la población y muestra seleccionada.

Las *tablas 22, 23, 24 y 25* muestran lo antes mencionado.

**11- ¿Los periodos de descanso y vacaciones se cumplen a pesar de la sobre carga de tareas en temporadas de tránsito laboral pesado?**

**Tabla 22** Resultado ítem 11

<b>Escala</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	4	5.48%
Casi nunca	8	10.96%
A veces	33	45.21%
Casi siempre	19	26.03%
Siempre	9	12.33%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

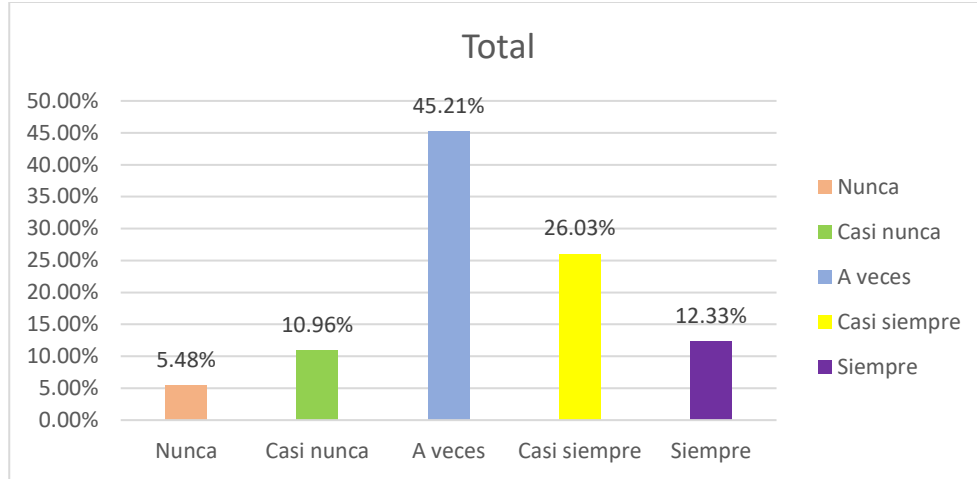


Ilustración 17 - Gráfico de barras, dimensión 4, ítem 11

Fuente: Elaboración propia

Es este punto de la encuesta se puede evidenciar que el mayor porcentaje muestra que a veces se cumplen con los tiempos de descansos y vacaciones con 45.21%, siendo una alta proporción muy alarmante.

Interpretación: Según los datos recolectados, tener un 45.21% de colaboradores que indican que solo a veces se cumplen y respetan los tiempos de descansos y vacaciones previamente coordinados; en este caso es alarmante la cifra mencionada, ya que este punto va relacionado a la pregunta anterior, el que no se respeten los derechos que presenten los colaboradores, por tener demanda de trabajo, afecta y ocasiona incomodidades en cada uno, ya que es algo que le corresponde obligatoriamente.

**12- ¿Me siento capaz de realizar tareas diferentes eficientemente y que satisfagan las necesidades de la empresa?**

*Tabla 23 Resultado ítem 12*

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	1	1.37%
Casi nunca	4	5.48%
A veces	24	32.88%
Casi siempre	31	42.47%
Siempre	13	17.81%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

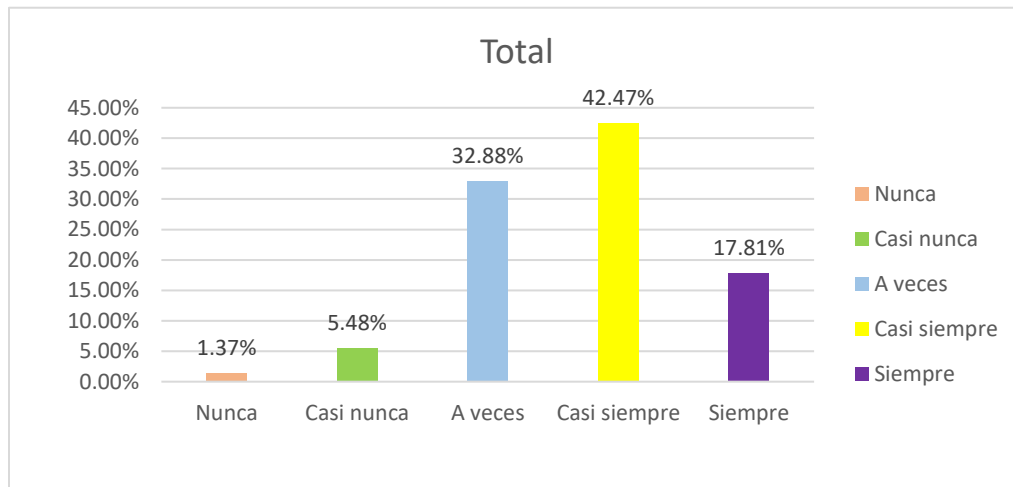


Ilustración 18 - Gráfico de barras, dimensión 4, ítem 12

Fuente: Elaboración propia

Los resultados acordes a la encuesta realizada indican que, el 61.37% marcó la opción “nunca”, el 5.48% “casi nunca”, el 32.88% “casi siempre” y finalmente el 17.81% “siempre”.

Interpretación: Se identifica un alto porcentaje respecto a que casi siempre los colaboradores se sienten capaces de realizar las diversas tareas eficientemente con un valor

de 42.47%, lo que indican que los mismos trabajadores saben lo importante que son para la empresa y que a la vez son pieza fundamental para el crecimiento de esta. Por otra parte, también hay un elevado porcentaje que piensa que solo a veces, puede ser esto porque en ocasiones la empresa por recarga de trabajo no respeta los tiempos que les corresponden a los colaboradores por ejemplo como se puede evidenciar en los horarios de trabajo y los de descanso.

**13- ¿El banco me brinda programas constantes de capacitación para la realización de las tareas, con oportunidad de ascenso?**

**Tabla 24** Resultado ítem 13

<b>Escala</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	1	1.37%
Casi nunca	3	4.11%
A veces	10	13.70%
Casi siempre	34	46.58%
Siempre	25	34.25%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

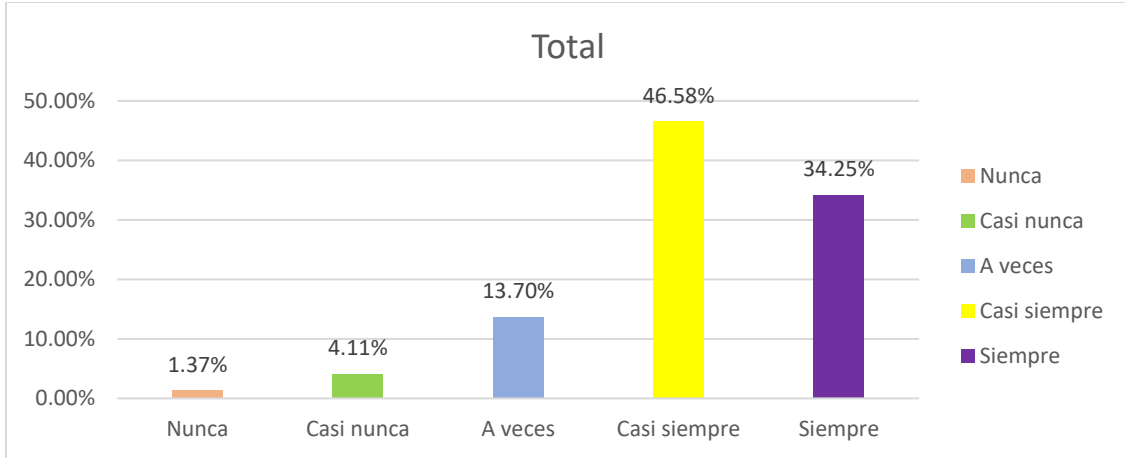


Ilustración 19 - Gráfico de barras, dimensión 4, ítem 13

Fuente: Elaboración propia

El 1.37% de los encuestados indican que nunca se brindan programas de capacitación y oportunidades de ascensos, el 4.11% casi nunca, el 13.70% a veces, el 46.58% casi siempre y el 34.25% siempre.

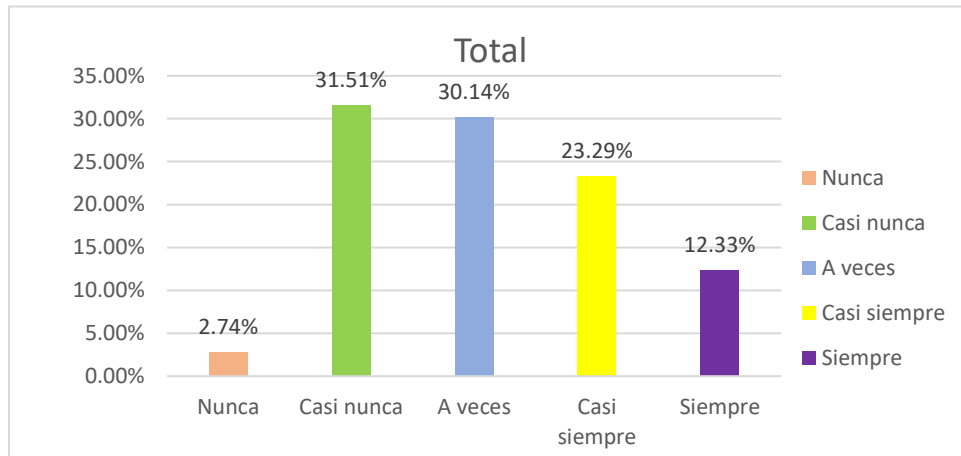
Interpretación: Los colaboradores encuestados manifiestan que casi siempre reciben capacitaciones y tienen la oportunidad de ascender. Es importante que los trabajadores puedan sentir esa preocupación por parte de la empresa, que los incentive a crecer y no quedarse en un solo puesto, sino que mediante las capacitaciones puedan seguir una línea de carrera y así poder superarse.

**14- ¿La organización valora el trabajo realizado por sus colaboradores, se preocupa por la motivación de ellos y emplea programas de recompensas por el cumplimiento de metas asignadas?**

*Tabla 25 Resultado ítem 14*

Escala	Cantidad	Porcentaje
Nunca	2	2.74%
Casi nunca	23	31.51%
A veces	22	30.14%
Casi siempre	17	23.29%
Siempre	9	12.33%
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia



*Ilustración 20 - Gráfico de barras, dimensión 4, ítem 14*

Fuente: Elaboración propia

Según los datos recopilados el 31.51% de los colaboradores indican que casi nunca reciben motivación por parte de las superiores, un 30.14 % a veces y el 23.29 casi siempre.

Interpretación: Según los resultados obtenidos, los colaboradores indican no reciben ninguna motivación para poder realizar sus labores, y a la vez llegar a sus metas asignadas. Es muy importante que los superiores reconozcan los esfuerzos puestos para poder realizar un trabajo eficiente, y a la vez obtener buenos resultados



## Capítulo IV: Discusión y conclusiones

### 4.1. Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar el nivel de satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020. Las dimensiones medidas y que permitieron establecer indicadores fueron: Relaciones interpersonales, aspectos económicos, condiciones de trabajo, y reconocimientos y oportunidades.

Con respecto a la dimensión relaciones interpersonales, los resultados obtenidos evidenciaron que el 34.2% de la muestra expresa que el nivel es bueno dentro de las agencias bancarias donde laboran. De acuerdo con ello, se afirma lo que Murillo (2004) expresa que, relacionarse en un círculo social donde exista armonía y comunicación, impulsa al cumplimiento de actividades dentro de la empresa, todos apuntando a un objetivo en común.

En el caso de la segunda dimensión, aspectos económicos, los resultados obtenidos evidenciaron que el 52.1% de la muestra expresa que el nivel es regular. Donde la muestra afirmó en todos los ítems que la remuneración acorde al trabajo y los beneficios económicos se dan de manera regular. Ante lo afirmado, se confirma lo expresado por Llovera 2020 en los antecedentes de esta investigación, quien nos dice que el pago de salarios por la labor realizada bajo un contexto de dependencia del trabajo es un factor clave; por lo que el área de Recursos humanos debe evaluar detalladamente para lograr que el aspecto económico sea de gran motivación para el trabajador.

Por su parte, en la tercera dimensión, condiciones de trabajo, los resultados obtenidos evidenciaron que el nivel es regular, obteniendo un porcentaje de 41.1%. De acuerdo con ello, se afirma lo que según Castillo & Prieto (2000), son todos aquellos factores y características que giran en torno al trabajo, y como estas impactan en las personas, sean factores de carácter psicológico o de espacios físicos, condiciones laborales como la higiene, seguridad, tecnología, etc. Si bien es cierto, se cumple con las condiciones de trabajo enfocados en recursos materiales y tecnológicos, además de contar con altos estándares de limpieza e higiene, el tema de la seguridad en el trabajo se torna de carácter urgente en ser evaluado y poner en marcha un plan de evacuación y contingencia.

Por último, respecto a la dimensión reconocimiento y oportunidades, los resultados obtenidos evidenciaron que el máximo porcentaje fue de 39.7% donde la muestra expresó que el nivel es regular dentro de las agencias bancarias donde laboran. Se realizó una comparación de los resultados con los antecedentes de esta investigación, donde se hallaron coincidencias con lo expresado por Da Silva (2021) cuando se premia a los colaboradores por su buen desempeño, éstos se sienten valorados y aumenta el compromiso con la empresa. Cualquier tipo de reconocimiento, es muy bien recibido por los colaboradores, lo que a su vez aumenta su productividad y aumenta la probabilidad de que su permanencia en la empresa sea más larga. Sin embargo, un alto porcentaje de encuestados, no se siente valorado por la organización a la cual prestan sus servicios.

## Limitaciones

Una de las principales limitaciones que se tuvo fue la de obtener la autorización por parte de la empresa para poder desarrollar la investigación y poder utilizar el nombre de la entidad financiera dentro del trabajo. Ante la respuesta negativa sobre el uso de la razón social, solo se nos permitió realizar las mediciones correspondientes, respetando la confidencialidad de los colaboradores y la información reservada. Otra limitación fue el poder recolectar la información de la muestra seleccionada debido a que los tiempos libres de los colaboradores eran presentados en pocas oportunidades.

### Implicancias

En el presente estudio, la realización de la justificación teórica es de vital importancia debido a la existencia de definiciones de diversos autores, que han analizado la satisfacción laboral en diversas empresas de servicio, desde años atrás. Este trabajo de investigación permite complementar la información de dichos autores, que en algunos casos presentan opiniones contradictorias, además de brindar mayor conocimiento en el contexto del año estudiado. Por otro lado, un punto diferenciador con los estudios anteriores es que se realizará una investigación más delimitada, siendo este una Entidad Financiera con gran prestigio, donde se expondrá los cambios repentinos a raíz de la pandemia, y se aportará a manera de definición en base a experiencia de los propios colaboradores de las agencias de una Entidad Financiera de Lima, en el año 2020.

Como estudio descriptivo, se hace énfasis en la prevención de posibles consecuencias que traerán problemas iguales o muy similares en diversas instituciones bancarias y sus diversas sedes y/o agencias, netamente a nivel nacional; puesto que se describen características y comportamientos emocionales presentados en tiempos de covid-19 en un

país con inestabilidad en temas de salud. Esto aportará de manera positiva al sector bancario, ya que podrán identificar los factores de real importancia que repercuten en el comportamiento y satisfacción del colaborador, ante sus funciones laborales. De manera descriptiva, se aportará información verídica de la satisfacción laboral de cuatro agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.

#### **4.2. Conclusiones**

PRIMERA. – Con relación al objetivo general: “Determinar el nivel de satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.”, se constató, de los resultados obtenidos, que se cumple de manera regular con el objetivo general. Se evidenció que los colaboradores no se sienten del todo identificados con su organización, puesto que se presentan factores positivos y negativos, cambiantes con el día a día de trabajo, estos argumentos están respaldados por sus dimensiones: Relaciones interpersonales, aspectos económicos, condiciones de trabajo y reconocimientos y oportunidades.

SEGUNDA. - Con relación al primer objetivo específico, “Determinar el nivel de las relaciones interpersonales en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.”se constató, gracias a los resultados de la presente investigación, que solo un porcentaje del 20.5% de colaboradores sienten que las relaciones interpersonales son “muy buenas” dentro de las agencias de la Entidad Financiera donde laboran.

TERCERA. - Con relación con el segundo objetivo específico, “Determinar el nivel de los aspectos económicos en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.” se constató según los resultados, que un alto número de colaboradores, específicamente 52.1%, considera que los aspectos económicos se encuentran en un nivel regular.

CUARTA. - Con relación al tercer objetivo específico, “Determinar el nivel de las condiciones de trabajo en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.” se evidenció desde los resultados obtenidos en esta investigación, que un mediano número de colaboradores considera que el nivel de las condiciones de trabajo sea dan de manera regular con un porcentaje acumulado del 41.1%.

QUINTA. - Con relación con el cuarto objetivo específico, “Determinar el nivel de reconocimientos y oportunidades en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.”, de los resultados obtenidos en la investigación se constató que un mediano número de la población está de acuerdo en afirmar que el nivel de los reconocimientos y oportunidades es regular dentro de las agencias de la Entidad Financiera donde laboran, esto se afirma gracias al resultado obtenido con un porcentaje de 39.7%.

### **4.3. Recomendaciones**

PRIMERA- De acuerdo con los resultados, se recomienda que la empresa planifique y aplique mejores estrategias para que los niveles de satisfacción de los colaboradores puedan ser buenos, y con el tiempo muy buenos. Para ello se pueden dar capacitaciones a las personas con altos cargos que tienen el trato directo con los colaboradores, tener los medios necesarios para llegar a los trabajadores, que sientan el apoyo y la preocupación por parte de sus jefes, esto ayudará mucho a que se sientan bien y puedan desempeñarse de la mejor manera.

SEGUNDA- Con respecto a la dimensión de relaciones interpersonales, se recomienda que la empresa pueda promover eventos de relación laboral, como, por ejemplo,

paseos de integración social, que permita que los colaboradores se puedan relacionar fuera del lugar de trabajo y permita conocer a nuevos compañeros de la misma Entidad Financiera.

TERCERA- En relación con la dimensión aspectos económicos, se recomienda que la empresa refuerce más las condiciones de pago, el apoyo a sus colaboradores cuando lo necesiten, por ejemplo, ante alguna emergencia de dinero, poder darle alternativas de solución como otorgarle algún préstamo laboral, como créditos sin intereses, o manejar mejores tasas exclusivamente para el personal que labora en ella. Este tipo de apoyo aumentará la fidelidad de los colaboradores y el nivel de satisfacción al trabajar en dicha entidad financiera.

CUARTO- Con respecto a la dimensión condiciones de trabajo, se podría implementar reuniones donde se brinde un espacio para conocer las opiniones de los colaboradores, ya que ellos son los que deben tener un ambiente cómodo para poder realizar sus labores en el día a día. Otra recomendación es que se pueda respetar los horarios de trabajo establecidos, adicionalmente de los tiempos de descanso, sin importar la carga laboral que haya dentro de la empresa, los colaboradores tienen una vida personal muy apartada a la laboral la cual se debe de respetar.

QUINTA- En la relación a la dimensión reconocimiento y oportunidades se sugiere que la empresa brinde convocatorias de manera creativa de la mano de las capacitaciones y promueva a los colaboradores a que puedan aspirar a ascender y crecer dentro de la empresa, asimismo se debe de motivar a los colaboradores, dándoles confianza y haciéndoles saber lo importante que son para la empresa.

## Referencias

Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (2010). *Importancia de la satisfacción laboral*. [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf)

Alarcón, K., & Laguna, S. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del área de segmentos y experiencia al cliente del Scotiabank, 2021*. <https://repositorio.usil.edu.pe/>

Alonso, P. (2006). *Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración*. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N88-3.pdf>

Amozorrutia, J. (2007). *Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal*. <https://www.redalyc.org/pdf/1339/133915928005.pdf>

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, MG (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Aritzeta, A., & Ayestarán, S. (2002). Utilidad de los Equipos de Trabajo para incrementar la participación, autogestión, interdependencia, satisfacción e integración de conductas cooperativas y competitivas. CIRIEC-España, *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (40), 195-212. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17404009.pdf>

Arocutipa, R. (2014). *Sistema de Gestión en Seguridad Y Salud Ocupacional para empresas contratistas de la minería*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-san-antonio-abad-del-cusco/ingenieria-de-seftware/455646-suerte/45252466>

Bastardo, N. (2014a). *Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.*

<http://www.revenicyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/strategos/n12/art02.pdf>

Bendek , C., & Areo , A. (2019). *Estudio sobre el Nivel de satisfacción laboral en los Trabajadores del Banco Caja Social Sucursales Las Aguas y avenida 19 Bogotá D.C.* Universidad Santo Tomás.

<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/15348?show=full>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización.* *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

Caballero, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado.* <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

Calderón, E. (2016). *“Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango.”*

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>

Cardoza, M., Hidalgo, L., Peña, J., Pulido, L., & Torres, C. (2019). *Satisfacción con la vida y satisfacción laboral.* Institutional Repository.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/>

Carranceja , B. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral en el sector Bancario: Aplicación al Banco Santander.* UCrea.

<https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/12807>

Celi, M. (2022). *Aportemos Felicidad a Los Colaboradores.* EL PERUANO.

<https://elperuano.pe/noticia/141631-afortemos-felicidad-a-los-colaboradores>



Charaja , Y., & Mamani , J. (2014). *Satisfacción laboral Y Motivación de los Trabajadores de la Dirección Regional de Comercio exterior y Turismo - Puno - Perú, 2013*. Comuni@cción.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

Chiner, E. (n.d.). *Investigación Descriptiva Mediante encuestas*.  
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>

Chirinos, C. (2019). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del régimen CAS de la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019*.  
<http://repositorio.unjpsc.edu.pe/>

Da Silva, D. (2021, July 23). *Reconocimiento laboral: el poder de los empleados felices*. Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/reconocimiento-laboral/>

Drago, D. (2020). *Diseño e Implementación de Programa de reconocimiento para una empresa del sector energía*. Universidad de Piura.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5062/TSP\\_AEL\\_042.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5062/TSP_AEL_042.pdf?sequence=1)

El Comercio. (2014). *¿Cuánto Invierten las empresas locales en Capacitación Laboral?* El Comercio Perú.  
<https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817-noticia/>

Espinoza, J. (2020). *Importancia del Clima Laboral para el trabajador de América Latina en los últimos 5 años: Una revisión de la literatura científica*. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25632?show=full>

Gamboa, E. (2023). Satisfacción laboral: Descripción Teórica de Sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*.

<https://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

Gamboa, E. J. (2023,). Satisfacción laboral: Descripción Teórica de Sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*.

[https://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20\(2007,a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20trabajo%20BB.](https://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Andresen%2C%20Domsch%20y%20Cascorbi%20(2007,a%20trav%C3%A9s%20de%20su%20trabajo%20BB.)

Gargallo, A. & Freundlich, F. (2010). *Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36715601002>.

Grisales, M., & Gallegos, L. (2020). *Condiciones Laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira*.

<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*.

[https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/>

Justo, D. (2022). *El único país del mundo en el que no se ha registrado ni un solo caso de covid-19 hasta la fecha de Manera Oficial*. cadena SER.

<https://cadenaser.com/nacional/2022/12/29/el-unico-pais-del-mundo-en-el-que-no-se-ha-registrado-ni-un-solo-caso-de-covid-19-hasta-la-fecha-de-manera-oficial-cadena-ser/>

Llovera, M. (2020). *Aspectos Económicos de la remuneración de los trabajadores*. <https://es.linkedin.com/pulse/aspectos-econ%C3%B3micos-de-la-remuneraci%C3%B3n-los-mariela-llovera-aguirre>

López, P. (2004). *Población Muestra Y Muestreo*. Punto Cero. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)

López, T. (2022). (México). LinkedIn 2022. Recuperado de <https://www.linkedin.com/in/teresa-lopez-pelcastre/recent-activity/>

Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una población a estudio*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Oviedo, H., & Campo, A. (2005). *Aproximación al Uso del Coeficiente Alfa de Cronbach . Metodología de investigación y lectura crítica de estudios*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)

Pérez, P. (2011). *Satisfacción Laboral. Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación – Hacia un modelo integrador*. <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Pozzuoli, A. (2018). *Satisfacción laboral en los colaboradores del banco BBVA Perú agencia Trujillo 2018*. Institutional Repository. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>

Rojas, J., & Valerio, R. (2016). “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa particular Antioquía Chilca-Huancayo.*” <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1270/TESIS.pdf?sequence=1>

RRHHDigital. (2019). *El 46% de los europeos Sienten que sus directivos no valoran su talento*. rrhhdigital.

<https://www.rrhhdigital.com/secciones/talento/135207/EI-46-de-los-europeos-sienten-que-sus-directivos-no-valoran-su-talento>

Tintaya, L. (2018). *Importancia del Estudio y análisis del clima organizacional, Satisfacción Laboral y satisfacción del usuario externo en la gestión de los establecimientos sanitarios públicos del Perú. Evid. odontol. clín.*

<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-999837>

Universidad Cesar Vallejo. (2018). “*Gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del banco falabella, santa anita, 2018.*” Institutional Repository. <https://repositorio.ucv.edu.pe/>

## Anexos

### ANEXO N°1. Validación juicio de experto 1

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

##### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombre y Apellidos:	Ana Zoila Nomberto Lupercio
Cargo:	Docente Auxiliar
Institución/Empresa:	Universidad Privada del Norte

##### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Las preguntas miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Las preguntas responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Las preguntas son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Las preguntas son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Las preguntas miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Las preguntas se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Las preguntas están secuenciados y distribuidos de acuerdo con dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Las preguntas están redactadas en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
Formato	Las preguntas están escritas respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)		X		
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones y consignas bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>			2	27	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		29			<b>TOTAL</b>

Coefficiente de validez:

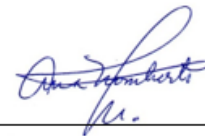
$$\frac{D+R+B}{30} = 1$$

##### Calificación Global

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

**0,96 - Validez muy buena**

Lima, 03 de abril del 2023.



Firma

Ana Zoila Nomberto Lupercio

Ilustración 21 - Validación juicio de experto 1

ANEXO N°2. Validación juicio de experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombre y Apellidos:	Adrián Colomer Winter
Cargo:	Docente
Institución/Empresa:	Universidad Privada del Norte

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Items del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Las preguntas miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Las preguntas responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Las preguntas son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Las preguntas son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Las preguntas miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Las preguntas se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Las preguntas están secuenciados y distribuidos de acuerdo con dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Las preguntas están redactadas en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
Formato	Las preguntas están escritas respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones y consignas bien definidas.			X	
<b>CONTEO TOTAL</b>				30	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		30			TOTAL

Coefficiente de validez:

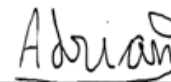
$$\frac{D+R+B}{30} = 1$$

Calificación Global

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

1 - Validez muy buena

Lima, 03 de abril del 2023.



Firma

Adrián Colomer Winter

ANEXO N°3. Validación juicio de experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL EXPERTO	
Nombre y Apellidos:	Giuliana Abucé Infantes
Cargo:	Docente
Institución/Empresa:	Universidad Privada del Norte

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una “X” dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Las preguntas miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Las preguntas responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
Congruencia	Las preguntas son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Las preguntas son suficientes en cantidad para medir las variables.		X		
Objetividad	Las preguntas miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Las preguntas se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Las preguntas están secuenciados y distribuidos de acuerdo con dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Las preguntas están redactadas en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar			X	
Formato	Las preguntas están escritas respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			X	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones y consignas bien definidas.		x		
<b>CONTEO TOTAL</b>			4	24	
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador			28		<b>TOTAL</b>

Coefficiente de validez:

$$\frac{D+R+B}{30} = 1$$

Calificación Global

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

0.93- Validez muy buena

Lima, 03 de abril del 2023.



Firma

Giuliana Abucé Infantes

Ilustración 23 - Validación juicio de experto 3

ANEXO N°4. Matriz de operacionalización de la variable

Tabla 26 Matriz de operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DE DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ITEM (CUESTIONARIO)
Satisfacción laboral	Salanova, Agut, & Peiró (2005) indican que, la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes del trabajador hacia su centro de trabajo, así como de elementos específicos	García-Bernal et al. (2005) mencionan cuatro factores, relacionados con la realización personal en el empleo, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y los aspectos económicos.  Asimismo, Robbins (2004) complementa dicha información mencionando que la satisfacción laboral está conformada por qué tan atractiva	Relaciones interpersonales	Bisquerra (2003: 23), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.	Identificación con la organización.	1, 2, 3, 4	1
					Relación con los compañeros de trabajo.		
					Relación con los directivos y ejecutivos.		
			Aspectos económicos	El pago de una remuneración a cambio del trabajo realizado bajo relación de dependencia es un elemento fundamental de la relación de trabajo y, en consecuencia, factor de atención primordial en la gestión del talento o de los Recursos Humanos en cualquier organización. Llovera (2020).	Relación trabajo-salario.	5,6,7	2
					Ingresos económicos por transporte y desplazamiento de plaza.		
					Facilidad y apoyo económico-estudiantil.		
			Condiciones de trabajo	Castillo & Prieto (2000), son todas aquellas características que giran	Comodidad en espacios físicos.	8, 9, 10	3



		es la tarea, las recompensas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que están expuestas.		en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercuten en las personas. Refieren directamente al estado del entorno laboral, como a la calidad, seguridad y la limpieza de los recursos e infraestructura, entre otros factores que inciden en el bienestar y la salud del trabajador.	Uso de recursos de calidad.		
					Cumplimiento de horario laboral y descansos.		
			Reconocimiento y oportunidades	Cepeda, Salguero, & Sánchez (2015) el reconocimiento laboral es “El conjunto de estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus trabajadores, con el propósito de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica”	Desarrollo personal.	11, 12, 13, 14	4
					Capacitación y ascensos.		
					Motivación y recompensa por buen desempeño.		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°5. Matriz de consistencia

**Tabla 27** *Matriz de consistencia*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE, DIMENSIONES E INDICADORES		METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>VARIABLE:</b> Satisfacción Laboral		
		<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Población</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020?	Determinar el nivel de satisfacción laboral en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.	Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación con la organización.</li> <li>Relación con los compañeros de trabajo.</li> <li>Relación con los directivos y ejecutivos.</li> </ul>	La población está constituida por 73 colaboradores de la Entidad Financiera en investigación.
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>			<b>Muestra</b>
¿Cuál es el nivel de las Relaciones interpersonales en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020?	Determinar el nivel de las relaciones interpersonales en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.	Aspectos económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación trabajo-salario.</li> <li>Ingresos económicos familiar, transporte y/o desplazamiento de plaza.</li> <li>Facilidad y apoyo económico-estudiantil</li> </ul>	La presente investigación abarca a 73 colaboradores de cuatro agencias de la Entidad Financiera, Surco.
				<b>Técnica</b>
¿Cuál es el nivel de los aspectos económicos en las agencias de una	Determinar el nivel de los aspectos económicos en las agencias de una	Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comodidad en espacios físicos.</li> <li>Uso de recursos de calidad.</li> </ul>	Técnica de encuesta para la recolección de datos e información.

Entidad Financiera de Lima, 2020?	Entidad Financiera de Lima, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplimiento de horario laboral y descansos.</li> </ul>
¿Cuál es el nivel de las condiciones de trabajo en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020?	Determinar el nivel de las condiciones de trabajo en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.	<p>Oportunidades y recompensas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Desarrollo personal.</li> <li>● Capacitación y ascensos.</li> <li>● Motivación y recompensa por buen desempeño.</li> </ul>
¿Cuál es el nivel de reconocimientos y oportunidades en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020?	Determinar el nivel de reconocimientos y oportunidades en las agencias de una Entidad Financiera de Lima, 2020.	

**Instrumento**

El instrumento de recolección de datos será un cuestionario tipo Likert, de elaboración propia,

Fuente: Elaboración propia

ANEXO N°6. Instrumento, cuestionario

En el presente cuestionario, se muestran las preguntas planteadas con intención de que sean respondidas verazmente por la muestra seleccionada; de esta manera conocer e interpretar sus opiniones y experiencias en la organización donde laboran.

Variable: Satisfacción laboral

**Tabla 28** *Cuestionario*

<b>PREGUNTAS</b>	
<b>ITEMS</b>	
1	¿La relación con mis compañeros de trabajo me permite reconocer las debilidades que tengo?
2	¿El trato hacia los colaboradores se muestra a todos por igual?
3	¿Consideran y toman en cuenta las ideas que propongo para la mejoría de las actividades laborales?
4	¿He encontrado amigos en esta empresa?
5	¿La remuneración que percibo está dentro del plazo y va de acuerdo a las actividades laborales que realizo?
6	¿La empresa brinda apoyo económico cuando lo necesito? (adelanto de pago, facilidad y convenios con instituciones educativas).

7	¿Percibo ingresos adecuados respecto a transporte y familia? (Beneficios complementarios).
8	¿Desarrollo mis actividades laborales en un espacio amplio, cómodo y limpio?
9	¿Los recursos tecnológicos que me brinda la empresa están en buen estado, actualizados, acorde a mis responsabilidades y metas por cumplir?
10	¿Mi horario laboral asignado por la empresa cumple el régimen día a día, sin sobrepasar las exigencias del trabajo?
11	¿Los periodos de descanso y vacaciones se cumplen a pesar de la sobre carga de tareas en temporadas de tránsito laboral pesado?
12	¿Me siento capaz de realizar tareas diferentes eficientemente y que satisfagan las necesidades de la empresa?
13	¿El banco me brinda programas constantes de capacitación para la realización de las tareas, con oportunidad de ascenso?
14	¿La organización valora el trabajo realizado por sus colaboradores, se preocupa por la motivación de ellos y emplea programas de recompensas por el cumplimiento de metas asignadas?

Fuente: Elaboración propia