



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD  
FINANCIERA UBICADA EN EL DISTRITO DE MAGDALENA LIMA, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

Ricardo Luis Bernal Gorrochategui

**Asesor:**

Mg. Randolf Fernando Ñiquen Levy

<https://orcid.org/0000-0002-6745-4045>

Lima - Perú

**2023**

## JURADO EVALUADOR

<b>Presidente (a) del Jurado</b>	<b>MAGNOLIA DUSEK PAZ</b>	<b>06782959</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

<b>Miembro del Jurado</b>	<b>ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ</b>	<b>40935708</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

<b>Miembro del Jurado</b>	<b>MARIA ISABEL FLORES BAZÁN</b>	<b>45659048</b>
	<b>Nombre y Apellidos</b>	<b>Nro. Colegiatura o DNI</b>

## INFORME DE SIMILITUD

### LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA UBICADA EN EL DISTRITO DE MAGDALENA LIMA,2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucp.edu.co Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	1%
5	www.dominiodelasciencias.com Fuente de Internet	1%

## **DEDICATORIA**

Gracias a Dios, por guiarme por el buen camino para poder terminar mis estudios. A mi Familia, en especial a mi abuela, madre, hijo, novia y a mi amigo Brian por su apoyo siempre, quienes me motivaron y ayudaron a poder terminar satisfactoriamente mi carrera universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi núcleo familiar y a todos los que la componen, por su comprensión y apoyo para poder lograr mis objetivos desde niño y ahora de grande en mi vida universitaria. ya que dejamos de compartir momentos especiales, pero que hoy es recompensado con este trabajo de investigación.

Asimismo, agradecer a todos los profesionales que con su valiosa información contribuyeron al fortalecimiento de mi tesis

## Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Antecedentes	14
1.2.1 Antecedentes de tesis internacionales:	14
1.2.2 Antecedentes de tesis nacionales	18
1.3 Marco Teórico	21
1.3.1 Satisfacción laboral.	21
1.3.2 Causas que determinan la satisfacción laboral, según autores.	22
1.4 Justificación	26
1.4.1 Justificación teórica	27
1.4.2 justificación práctica	27
	6

1.5 formulación del problema	27
1.5.1 Problema general.	27
1.5.2 Problemas específicos.	27
1.6 Objetivos.	28
1.6.1 Objetivo general.	28
1.6.2 Objetivo específicos	28
MATRIZ DE OPERACIONALIDAD DE LA VARIABLE	29
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	31
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Enfoque del estudio.	31
2.3 Nivel de estudio	31
2.4 Población y muestra	32
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	33
2.5.1 Técnica.	33
2.5.2 Instrumentación.	33
2.5.3 Descripción.	33
2.5.3 Confiabilidad.	34
2.6 Procedimientos	36
2.7 Análisis de datos	37
2.8 Aspectos éticos	37

CAPÍTULO III: RESULTADOS	38
3.1 Análisis de resultados.	38
3.2 Dimensiones	41
3.2.1.- Dimensión interpersonal	41
3.2.3.- Dimensión de condiciones laborales.	44
3.2.4.- Dimensión de Reconocimientos laborales.	45
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	47
Referencias	51
Anexos	58



### Índice de tablas

1.- Tabla de operacionalidad de la variable.....	29
2.- Tabla de escala de valoración.....	32
3.- Tabla escala de fiabilidad.....	33
4.- Tabla de encuestados.....	36
5.- Resultados de alfa de conbrach.....	37
6.- Puntuación de variable de satisfacción.....	37
7.- Tabla de relación interpersonal.....	39
8.- Tabla de aspectos económicos.....	41
9.- Tabla de condiciones laborales.....	42
10.- Tabla de reconocimientos laborales.....	43

**Tabla de figuras**

1.- Cuadro de satisfacción laboral.....	38
2.- Porcentaje de SF con la relación interpersonal.....	40
3.- Porcentaje de SF con los aspectos económicos.....	41
4.- Porcentaje de SF con las condiciones laborales.....	42
5.- Porcentaje de SF con los reconocimientos laborales.....	44

## RESUMEN

La tesis investiga la satisfacción laboral en una entidad financiera en Magdalena, Lima, en 2023. Aborda cómo los cambios sociales y generacionales afectan el manejo de los colaboradores en las empresas. Se enfoca en la actitud de los trabajadores hacia su trabajo y cómo esto afecta su desempeño. La investigación se inspira en la necesidad de entender mejor la satisfacción laboral en el contexto actual, marcado por cambios en las expectativas laborales.

La metodología empleada es no experimental, cuantitativa y descriptiva. Se basa en el análisis de datos recolectados de un grupo específico sin manipulación de variables. El enfoque cuantitativo permite una evaluación objetiva de la satisfacción laboral, utilizando métodos estadísticos para examinar el comportamiento de los trabajadores. Los resultados de la encuesta evidencian que el %58.82 de los encuestados identifica a satisfacción laboral en un nivel de satisfecho. Coincidiendo las 4 dimensiones relación interpersonal con %58.82, aspectos económicos con un %52.9, condiciones laborales con % 52.9 y reconocimiento laboral con %44.1 coincidiendo en un nivel satisfecho.

Se concluye a partir de los hallazgos identificados que los trabajadores de la institución financiera se encuentran satisfechos con respecto a la satisfacción laboral

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, relaciones interpersonales, aspectos económicos, condiciones laborales, reconocimiento laboral.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

El presente trabajo de investigación hace referencia a la satisfacción laboral que se presenta en los colaboradores de una agencia bancaria. En la actualidad la sociedad y sus cambios generacionales, han provocado que también se generen cambios a nivel empresarial de cómo manejar a los colaboradores de las empresas.

Robbins (1998) señala que la satisfacción en el trabajo designa «*la actitud general del individuo hacia su trabajo*». Este concepto nos indica cómo un trabajador puede actuar ante distintas circunstancias que se presentan en su día a día en el trabajo y la actitud que tiene ante estos acontecimientos.

La satisfacción laboral de los trabajadores dentro de las empresas es importante mapear, ya que es ahí donde el trabajador pasa gran parte de su tiempo. Para Bracho (1998) indica que la satisfacción laboral se refiere a «*la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos*». Un trabajador siempre desea ser reconocido por su labor ya sea de manera remunerativa o afectiva a través del jefe y la institución, estos reconocimientos ocasionan una experiencia nueva al trabajador y genera un mayor compromiso con la empresa.

Blum y Nayles (1995), señalan que la satisfacción en el trabajo “es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general” (p. 523), es la predisposición que tiene el ser humano para realizar sus funciones y adaptarse a los cambios que pueden ocurrir dentro la institución.

Por su parte Morillo (2006) define la satisfacción laboral como «*la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial*». Es importante llenar las perspectivas de los trabajadores en su entorno laboral porque de acuerdo a esta perspectiva, se va poder conocer si es positiva o negativa y si tiene repercusión en el entorno de la empresa. Es por este motivo que las políticas internas de la institución tienen que estar establecidas desde un primer momento, así como las objetivos y beneficios para los colaboradores.

Asimismo, (Forbes 2022) en su artículo sobre la satisfacción laboral en Latinoamérica, nos habla sobre la “renuncia silenciosa” en la cual los trabajadores solo hacen lo justo e indispensable para mantener su empleo, así como la “renuncia psicológica” la cual es que el trabajador se desconecta de su puesto laboral desde un año antes. gracias a la encuesta realizada por: consultora wtw, a 5,028 empleados de grandes y medianas empresas de los países de Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, se pudo conocer que el 45% de personas está abierto a escuchar nuevas propuestas laborales, esto debido a sentirse agotados, con ansiedad y muestras de depresión. Lo cual origina que deseen ver nuevas opciones de mejora para su entorno, ocasionando migraciones de trabajo con mejores condiciones laborales.

En el Perú, por medio de una encuesta realizada por la consultora Dench, la cual se realizó a 500 trabajadores del sector privado post pandemia, para saber su grado de satisfacción laboral luego del COVID 19. Se pudo conocer algunos indicadores importantes gracias a las respuestas brindadas. como son: un porcentaje indican que el 26% de los encuestados no se encuentran satisfechos, esto debido al estrés laboral, argumentando que ahora no se pueden

desconectar de la tecnología aplicada por la empresa y es más complicado tener vacaciones o días de descanso sin estar al pendiente del trabajo. Un 24% indica que es por el clima y cultura laboral, ya que no se tiene una comunicación asertiva con los jefes y se pierde la empatía con los trabajadores, además que no se priorizan los pendientes dentro de la organización. (revista económica 2021).

Con la presente investigación de la oficina de Magdalena de una entidad financiera, se viene observando un clima laboral complejo, por lo que el presente trabajo busca medir el nivel actual de la satisfacción laboral en la entidad.

La entidad financiera tiene más de 70 años en el mercado y cuenta con más de 300 oficinas a nivel nacional, por lo cual cada sucursal se maneja de manera autónoma y distinta por cada gerente de oficina. El gerente de oficina es la persona encargada de ver todas las variables que se asignan a la oficina, desde el personal hasta la logística, como las metas asignadas y los recursos, basada con una idea general del banco.

Se desea conocer si los colaboradores de la entidad financiera se encuentran completamente satisfechos o en qué grado de satisfacción se encuentran los colaboradores de la entidad financiera.

## 1.2 Antecedentes.

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se referencian algunos trabajos a nivel internacional y nacional.

### 1.2.1 Antecedentes internacionales:

Montoya et al (2016). En su artículo científico sobre “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”

El objetivo del presente artículo es Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Para el presente trabajo el método utilizado es de un estudio cuantitativo, transversal, correlacional. Asimismo, los resultados obtenidos son que un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. La conclusión a la que se llegó en el presente trabajo es que el personal se encuentra satisfecho en la institución pública por su buen ambiente laboral entre todos los colaboradores.

Lagla (2022) en su tesis titulada “Satisfacción laboral del personal de una empresa dedicada al comercio exterior de la ciudad de Quito – Ecuador en periodo 2022”, tesis para optar el título psicólogo industrial. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de comercio exterior ubicada en el país de Ecuador. El enfoque utilizado para el presente trabajo de tesis es cuantitativo debido a que se usa información numérica para analizar la información sobre la realidad social, además de ser no experimental, porque no se busca experimentar alguna información sino sólo conocer. Es transversal, porque se basa en hechos recolectados en un solo momento. Además de ser descriptiva, porque se busca exponer los resultados encontrados. Resultados obtenidos según los cuadros de investigación de la presente tesis, arrojan que más del 55.56% se encuentra muy satisfecho, 38.89% se encuentra satisfecho, y solo el 5.55% se muestra indiferente. sobre la satisfacción laboral en la empresa, esto debido a que las personas que ocupan las jefaturas tienen buena comunicación con los trabajadores, así como los planes de reconocimientos existentes hacen que sea un lugar agradable para trabajar. La conclusión a la que se puede llegar en el

análisis a la presente tesis, es que los trabajadores se encuentran satisfechos y esto debido a que se sienten reconocidos y son partícipes de los objetivos de la organización, asimismo la empresa les brinda la infraestructura y comodidades del caso para puedan cumplir sus labores de la mejor manera.

Reyes (2022) En su tesis titulada “Satisfacción laboral en teletrabajadores de la agencia de promoción económica Quito, periodo junio 2021-mayo 2022” Tesis para optar el título de psicología industrial. El objetivo de la presente tesis es identificar la satisfacción laboral en los trabajadores que hayan realizado teletrabajo en la compañía de promoción económica en la ciudad de Quito. El enfoque presentado en la siguiente tesis es cuantitativo ya que se basa en medir los datos estadísticamente sobre el teletrabajo en una población ya definida. Mostrando un diseño no experimental porque no se manipuló la variable y solo se revisó la situación actual teniendo un alcance descriptivo ya que solo se busca entender la situación definida.

Los resultados obtenidos según los cuadros de análisis, precisan que el 77% del personal se encuentra satisfecho con el teletrabajo que equivale a 33 personas de 43 encuestados. ya que se cuenta con el apoyo constante de parte de la organización en dotar de equipos necesarios para el desarrollo de las funciones. Las conclusiones de la presente tesis es que el teletrabajo es una opción favorable para la empresa ya que puede optimizar sus recursos para todas sus áreas de la organización. para los trabajadores les permite llevar una vida cotidiana más a gusto con el hecho de compartir su trabajo con su vida familiar.

Carranceja (2017) en su tesis titulada “Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: aplicación al Banco Santander”. Tesis para optar el título en administración. El objetivo del presente trabajo de tesis. Analizar la satisfacción laboral orientada en el sector de la banca, específicamente en el banco Santander de España. El método utilizado es el teórico



analizando los diferentes factores que afectan la motivación laboral. apoyados en las bases teóricas y en los cuestionarios que nos sirven como medición de respuesta de los colaboradores y saber su grado de satisfacción y motivación laboral. Los resultados obtenidos en la presente tesis son favorables, ya que nos indican que más del 70% se encuentra satisfecho. teniendo una media alta las mujeres con 60% en comparación de los hombres y en rango de edades se evidenció que, entre 30 y 38 años, mostraban una satisfacción de un 60% esto puede ser por el entusiasmo y energía. La conclusión a la que se llega en la presente tesis es que la satisfacción y la motivación deben estar relacionadas para el sistema bancario. Porque es el personal de la banca que está de cara al cliente, por lo cual es necesario tener un personal feliz y motivado a brindar un buen servicio y acompañado de los reconocimientos por parte de la empresa por su labor. Así se motiva al personal y se tiene a un colaborador satisfecho no solo remunerativamente sino también con reconocimientos para servir adecuadamente.

García (2020). En su tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el hospital general san Vicente de Paul, 2020”. Tesis para optar al título de licenciado en enfermería. El objetivo de la presente tesis. Es determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería del área de emergencia en el hospital san Vicente de Paul, 2020. El método utilizado para el presente trabajo de investigación es el cuantitativo con base en la medición numérica y estadística que nos permiten probar algunas teorías de la investigación, es no experimental porque no se manipula ninguna información. Los resultados obtenidos en la presente tesis nos arrojan que más del 60% de las personas encuestadas se encuentran satisfechas, ya sea por el amor a su profesión y la predisposición para atender los distintos inconvenientes resultantes de la misma profesión. logrando tener a un personal comprometido con lograr un bienestar para todos los pacientes del hospital. La conclusión que se

logró con el presente trabajo es que el personal se encuentra satisfecho a pesar de presentar algunas limitaciones hospitalarias, como la falta de personal, falta de equipos, horarios rotativos, entre otras cosas, que pueden ser manejables con una buena dirección.

### 1.2.2 Antecedentes nacionales:

Olivares et al (2006) en su artículo científico sobre: “Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica”. El objetivo del presente artículo es determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica (DACE) de la Facultad de Estomatología (FE) de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (UPCH), asimismo para el desarrollo del presente trabajo se utilizó el método descriptivo de corte transversal. Los resultados obtenidos en el trabajo según factores analizados es que la satisfacción por la institución se obtuvo una media de 11 lo cual es bueno. Por el factor de remuneración obtuvo una media de 8,5 lo cual es medianamente bueno, en el factor de tensión laboral se obtuvo una media de 8,75 lo cual es regular. En cuanto al factor según su condición laboral se obtuvo una media de 9,61 lo cual es bueno. La conclusión para el presente trabajo es que la satisfacción laboral es buena ya que se cuenta con una cantidad importante pasando la media en las distintas variables analizadas.

Quispe (2018) en su tesis titulada: “Satisfacción laboral en la financiera Credinka agencia Quillabamba – Cusco 2018” tesis para optar el título de licenciado en administración.

El objetivo de la presente tesis, es conocer cómo es la satisfacción laboral en la financiera Credinka ubicada en la ciudad de Cusco. El tipo de investigación es básica, ya que solo busca ampliar el conocimiento del concepto de satisfacción laboral con un enfoque cuantitativo utilizando la recolección de datos, utilizando un diseño no experimental transaccional ya que

solo se desea realizar los estudios de investigación de los hechos. Teniendo un alcance descriptivo en busca de especificar las propiedades y características de los perfiles. Los resultados obtenidos en la presente tesis nos muestran que el 96.6% de personas encuestadas se encuentran medianamente satisfechos, es decir ni satisfechos ni insatisfechos, y el 3.4% se encuentra insatisfecho. Lo cual es una alerta para la organización. Ya que no tiene ni el 1% del personal satisfecho con la institución. La conclusión que se llegó con el presente trabajo de investigación es que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos y es por el clima laboral que presenta la institución, la falta de compañerismo y falta de apoyo que existe entre las mismas personas de la organización además de la falta de condiciones adecuadas que muestra la organización. Son algunos indicadores que muestran porque los trabajadores no se encuentran completamente satisfechos.

Ubaldo (2019) en su tesis titulada: “La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo en el año 2019” tesis para optar el título de licenciado en administración. El objetivo principal es Identificar y determinar si existe diferencias en el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Retail con sede en Huancayo con relación a las variables intervinientes edad, género y puesto laboral, en el año 2019. El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo por tratarse de un estudio en base a factores que se pueden medir. Además de ser una investigación básica ya que vamos a describir y explicar la satisfacción laboral encontrada en la empresa y poder describir la información levantada en las encuestas por los trabajadores. Resultados obtenidos son favorables para la institución ya que el 89.23% de colaboradores se encuentran satisfechos con la empresa, gracias a su buena dirección organizacional y políticas internas que ayudan a la toma de decisiones, además de sentirse dentro de un clima laboral agradable del cual se reciben

reconocimientos por las funciones realizadas. Las conclusiones a la que se llegó en la presente tesis es que no hay diferencias significativas entre la satisfacción de los colaboradores en comparación a las edades, géneros, relaciones sociales y reconocimientos que podrían recibir por parte de la empresa, ya que mientras tengas una organización apuntando a una sola dirección se pueden lograr cosas importantes para la empresa como para las personas que la integran.

Núñez (2019) en su tesis titulada “Satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazan agencia Chiclayo”. Tesis para optar el título de licenciado en administración. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar la satisfacción laboral en la cooperativa Cristo Bagazan, dimensionando algunos puntos importantes como es el salario, los ascensos, los beneficios y reconocimientos entre otros, que ayudan a tener una idea de cómo se siente el personal dentro de la empresa. La metodología aplicada fue descriptiva porque se desea saber la situación actual de satisfacción de la empresa y en un enfoque cuantitativo que nos ayuda a medir la situación actual de la organización, aplicando un diseño no experimental transversal ya que solo se observa el panorama para luego analizarlo. Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación muestran que la satisfacción laboral se encuentra en una media de 3.11% en base a una evaluación del 1 al 5. Lo cual demuestra que hay un 60% de satisfacción y un 40% de insatisfacción por parte de los colaboradores. Punto importante de referencia para mejorar en las distintas variables. La conclusión es que la empresa no tiene a sus trabajadores completamente satisfechos, se encuentran en un nivel medio de satisfacción y si tuvieran otras opciones mejores las tomarían y dejarían la empresa, ya sea por mejor clima laboral o mejores formas de reconocimiento al trabajo.

Chorres (2019) en su tesis titulada “Satisfacción laboral en compartamos financiera, agencia Sullana 2017”. Tesis para optar el título de licenciado en administración. El objetivo

principal de esta tesis es determinar la satisfacción de los trabajadores de la financiera compartamos en el año 2017. Para elaborar la presente tesis se usó un enfoque cuantitativo porque se usan datos estadísticos utilizando un diseño no experimental porque se observa la información tal y como es para luego analizarlos. Además de tener un nivel descriptivo que nos permite tener una idea en base al comportamiento diario y a la vez ser transversal porque se recolectó datos en un solo momento. Los resultados obtenidos de acuerdo a los cuadros de medición, podemos indicar que los trabajadores se encuentran en un 56.82% de satisfacción, es un análisis de las distintas variables obtenidas. Como clima laboral, trayectoria, formación entre otros, evaluados por la empresa. La conclusión a la que se puede llegar con la presente tesis, es que el trabajador no solo busca reconocimiento económico para poder sentirse a gusto dentro de la empresa, sino también que le den las facilidades para poder desempeñarse de manera adecuada en la empresa.

### 1.3 Marco Teórico.

En el marco teórico vamos a dar a conocer algunas definiciones, así como el desarrollo estructurado de las variables, formulación del problema, objetivos y justificación del presente trabajo de investigación.

#### 1.3.1 Satisfacción laboral.

Hay distintos autores que nos dan algunos conceptos importantes sobre la satisfacción laboral y que nos sirve de apoyo para poder interpretarlos y tenerlos en cuenta como:

Robbins y Coulter (1996) definen a la satisfacción laboral como “una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo”

Para los autores, Díez de Castro, García del Junco, Martín Jiménez, y Periañez Cristóbal (2001):  
manifiestan que la satisfacción es un “sentimiento individual que, en términos positivos o  
negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización  
cuando comparan las recompensas que se reciben”.

Para Mansilla (2000) menciona: “La satisfacción laboral es el camino correcto al éxito  
organizacional, su resultado se ve netamente en la productividad como organización”.

Según Locke (1976), la satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo  
resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta  
afectiva de una persona a su propio trabajo.

Así también tenemos a Palma (1999), nos indica que la satisfacción laboral es la actitud que tiene  
el colaborador ante sus funciones laborales; es decir, cómo cambia su actitud o manera de  
desarrollar su labor, su seguridad, su crecimiento y el interactuar con las personas.

Para Seashore y Taber (1975), hay tres puntos de vista prácticos para describir la  
satisfacción laboral:

1.- La satisfacción laboral es un producto valioso de la sociedad. Si hubiera “el producto  
nacional bruto psicológico”, el nivel de satisfacción laboral constituye una parte importante.

2.- La satisfacción laboral es un indicador de alerta en etapas iniciales en una  
organización, con esto la organización será capaz de realizar ajustes, o algún plan de mejora y  
poder realizar planes de mejora.

3.- La satisfacción laboral puede anunciar un comportamiento organizativo o referencia  
para planes a futuro.

### 1.3.2 Causas que determinan la satisfacción laboral, según autores.

Las empresas cada vez están más concienciadas con la importancia de contar con empleados satisfechos con su trabajo. Locke, (1976) fue uno de los primeros autores en considerar que el nivel de satisfacción es la suma de aspectos que el empleado valora en su trabajo. Como la retribución remunerativa, las promociones, los reconocimientos, los beneficios y las condiciones laborales.

Para Robbins (2004) la satisfacción en el trabajo está considerado por el atractivo de la tarea, las recompensas asociadas, las relaciones con los compañeros de trabajo y las condiciones laborales a las que los trabajadores están expuestos.

Así también, indican Leal et al (1999) que las variables a considerar en la satisfacción laboral de los trabajadores, es el salario, la relación con sus superiores y compañeros, así como las oportunidades de ser promocionados.

Dentro de los aportes brindados por los autores que influyen y que se considera para el presente trabajo de investigación es el brindado por.

García-Bernal et al. (2006) los cuales mencionan cuatro factores a considerar los cuales son, la realización personal en el trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y los aspectos económicos.

#### 1.3.2.1 **Relaciones Interpersonales.**

Las relaciones personales surgen desde temprana edad y se convierten en parte del desarrollo de nuestra de nuestras vidas. Y las vamos desarrollando en nuestra sociedad, así como en lo laboral con clientes, proveedores, compañeros, jefes, etc.

Bisquerra (2003), nos manifiesta que la relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Siendo esta una muestra de relación social que se encuentra regulada por las leyes y las instituciones.

Según Fernández (2003), indica “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 dar de diferentes formas, Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo.

Según Cruz (2003), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.” Es como nos comunicamos usualmente con quienes estamos en contacto a diario, ya sea de manera privada o pública.

#### **1.3.2.2 Aspectos económicos.**

Los aspectos económicos es uno de los factores por los cuales las personas se sienten a gusto dentro de una institución, depende de las necesidades que pueda tener cada individuo respecto a su estado socioeconómico al cual pertenece. Por lo cual es un factor importante a tener en cuenta para evaluar su relación con el trabajo.

Los salarios van a influir en la calidad de vida de las personas, puesto que si aumenta los salarios tendremos mejores opciones de mejorar nuestra calidad de vida.

De acuerdo con Urquijo (2013), basándose en un concepto de remuneración económica, se define como el total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios. La más usual es la conocida como sueldo o salario.



Asimismo, Para Manzo & Moncallo (2004), citado por Barriga y Rendón (2016), indica que hoy en día las organizaciones de excelencia conocen muy bien la forma correcta de retribuir a sus colaboradores; la forma en que lo hacen determina el talento humano que adquieren, la lealtad de sus trabajadores y la pasión y compromiso en las labores que desempeñan.

### **1.3.2.3 Condiciones laborales.**

Son las distintas causas por las cuales los trabajadores pueden percibir de manera positiva o negativa a la empresa. Ya que se puede tener una idea de cómo es la organización en base a las condiciones laborales ofrecidas por parte del empleador.

Las empresas generan un crecimiento no planeado para dar respuesta a dichas demandas, no obstante, las condiciones de trabajo para sus colaboradores pueden no estar a la medida de ese crecimiento y llegar a afectar la satisfacción laboral (Calluchi, 2016).

Según Castillo & Prieto (1990), son todas aquellas características que giran en torno al trabajo desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas, por ello, las condiciones laborales no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, sino que también determinan los aspectos psíquicos.

Específicamente en las condiciones laborales percibidas por los mismos trabajadores son las que conllevan a la disminución en la productividad, desempeño y la satisfacción laboral. (Calluchi, 2016).

### **1.3.2.4 Reconocimientos laborales**

Una persona se siente más satisfecha con su trabajo cuando es reconocida por parte de la empresa y de las personas que la componen, como jefes y compañeros. Lo cual ocasiona una alegría por parte del colaborador y lo empuja a seguir esforzándose de manera positiva hacia la entidad.

El reconocimiento es premio al esfuerzo y dedicación que uno hace en cada momento.

El reconocimiento es vital para reconocer el trabajo valioso y esfuerzo de cada uno de los empleados.

Según 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”.

El reconocer a los colaboradores no significa un aumento salarial o una recompensa económica, sino se trata de hacerles sentir que su trabajo es fundamental e importante para el logro de los resultados, por consiguiente, sentirán que su labor tiene un aporte positivo para la empresa (Ares, 2013)

De acuerdo a Robbins (2004) “Los programas de reconocimiento a los empleados consisten en atención personal, manifestar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho”.

Reconocimiento: “Es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización” (Clavería, 2009).

#### **1.4 Justificación**

En la presente investigación vamos a conocer los diferentes factores que influyen de manera positiva o negativa en la satisfacción laboral en los trabajadores de la entidad financiera

### **1.4.1 Justificación teórica**

Gracias al estudio de distintos autores sobre la satisfacción laboral en las empresas lo cual nos brinda un mayor conocimiento en base al tema. La presente investigación tiene como fin conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera en el año 2023. Lo cual va a permitir verificar la información brindada por los distintos autores para dar una información más precisa en base a los trabajadores de la oficina financiera.

### **1.4.2 justificación práctica**

El tener una investigación práctica siendo esta descriptiva nos va a permitir conocer cómo se encuentra la agencia en base a su satisfacción laboral, y ver los puntos que se pueden mejorar o mantener conociendo las debilidades y fortalezas que presente la entidad.

## **1.5 formulación del problema**

### **1.5.1 Problema general.**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera ubicada en el distrito de Magdalena Lima 2023?

### **1.5.2 Problemas específicos.**

1.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de la entidad financiera ubicada en el distrito de Magdalena 2023?

2.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que perciben los trabajadores con respecto a su remuneración mensual en la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023?

3.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores en base a los beneficios brindados por parte de la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023?

4.- ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los reconocimientos brindados por la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023?

## **1.6 Objetivos.**

### **1.6.1 Objetivo general.**

Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023.

### **1.6.2 Objetivo específicos**

1. - Describir el grado de satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023.

2. - Especificar el grado de satisfacción que perciben los trabajadores con respecto a su remuneración mensual recibida por parte de la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023.

3. - Especificar el nivel de satisfacción de los trabajadores en base a los beneficios brindados por parte de la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023.

4.- Describir el grado de satisfacción con los reconocimientos brindados por la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023.

Tabla 1

**MATRIZ DE OPERACIONALIDAD DE LA VARIABLE**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Robbins y Coulter (1996) definen a la satisfacción laboral como “una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo”	Relación Interpersonal	Relación con los jefes y directivos	1, 2,3,4	1
			Relaciones con los compañeros		
			Relaciones con los clientes		
		Aspectos Económicos	Relación trabajo-Sueldo	5, 6,7,8	2
			Ingresos por metas alcanzadas		
			Apoyos económicos		
		Condiciones Laborales	Espacios adecuados	9, 10,11	3
			Uso de herramientas de calidad		
		Respeto de los horarios de trabajo			
			Capacitaciones		4

LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA  
 UBICADA EN EL DISTRITO DE MAGDALENA LIMA, 2023

		Reconoci mientos laborales	Recompensas por desempeño	1	
			Ascensos	2,13,14	

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1 Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación es no experimental, porque solamente se va a examinar la variable tal y como es desarrollada por un grupo determinado.

Para Hernández, Fernández y Baptista, (2014) nos indican que la investigación no experimental. Consiste en estudios que se realizan sin manipular la variable y en la que solo se observa para luego analizarlo.

### **2.2 Enfoque del estudio.**

Cuantitativo.

El estudio cuantitativo nos va a permitir tener una apreciación objetiva y precisa sobre la variable de satisfacción laboral que estamos investigando.

Para Hernández (2014) el enfoque cuantitativo confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para revisar los comportamientos de la población.

### **2.3 Nivel de estudio**

Descriptivo.

La investigación descriptiva se basa en no dar explicaciones sobre los hechos encontrados, como su nombre lo indica nos va a describir la información proporcionada por los trabajadores de la entidad financiera frente a la satisfacción que siente con sus labores.

Transversal.

Esta investigación es transversal porque se va a levantar la información en un periodo determinado sobre los trabajadores de la entidad financiera.

Para los autores (Toro y Parra, 2006) nos manifiestan que “Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

## **2.4 Población y muestra**

Para el presente trabajo de investigación, se consideró como población a los 34 trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de Magdalena siendo una aplicación censal, ya que se utiliza el total de la población por ser reducida y de forma que tendremos una información más precisa.

Para López (1998), nos indica que “la muestra es censal es aquella porción que representa toda la población”.

Para Hernández et al. (2014) una población viene a ser un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población de colaboradores de la entidad está marcada dentro de la institución por área operativa y comercial. Los cuales son promotores de servicio, asesores de ventas, asesores comerciales, asistente operativa, asistente de cajas, plataformas, supervisores, sub gerente y gerente de tienda de oficina, entre otros.

La muestra va a ser una parte representativa de la población, es una parte importante que nos va a permitir tener la información deseada para luego analizarla, en esta ocasión se basa a los trabajadores de la agencia financiera que pertenecen a la misma entidad pero que ocupan distintos puntos de trabajo



## 2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### 2.5.1 Técnica.

Para el presente trabajo de investigación la técnica que vamos a utilizar es la encuesta, para que nos brinde la información en base a la satisfacción de los trabajadores. Ya que nuestro trabajo es de enfoque cuantitativo y es la que mas se adapta a nuestra investigación porque nos brinda la información suficiente para trabajarlo estadísticamente.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) La técnica nos permite estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico.

### 2.5.2 Instrumentación.

Las técnicas fueron instrumentalizadas mediante el uso de un cuestionario que se encuentra sumamente relacionado con la variable de estudio y sus respectivas dimensiones. Para medir el grado de satisfacción de manera objetiva se hizo una escala de 5 niveles.

### 2.5.3 Descripción.

La escala presentada es a 5 niveles diferentes para que indiquen de manera precisa que tan satisfechos están con la empresa, donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es muy satisfecho.

<b>Tabla 2: Escala de valoración</b>			
Escala	<b>Variable: Satisfacción laboral</b>		
	.	Muy satisfecho	

	.-	Satisfecho	
	.-	Neutro	
	.-	Insatisfecho	
	.-	Totalmente insatisfecho	
Fuente: Elaboración propia			

### 2.5.3 Confiabilidad y validación

La confiabilidad del instrumento se hizo mediante el análisis estadístico de alfa de cronbach, lo cual se desarrolló en un Excel con las variables a analizar con la información brindada por los participantes.

<b>Tabla 3: Cuadro de fiabilidad</b>		
	<b>Rango</b>	<b>Fiabilidad</b>
	0.20 a menos	Fiabilidad nula
	0.21 a 0.40	Fiabilidad baja


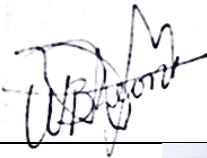

	0.41 a 0.60	Confiable
	0.61 a 0.80	Muy confiable
	0.81 a 0.99	Excelente confiable
	1	Confiabilidad perfecta
<b>Fuente: Elaboración propia</b>		

**Análisis de Validación.**

La validez es una investigación la cual ayuda a determinar la revisión de la presentación del contenido, teniendo como contraste de los indicadores con los ítems las cuales se encargan de medir las variables pertinentes. Para que se estime la validez deben de elaborarse, aplicar y medir la prueba. Moreno Eliseo (2017).

La validación del cuestionario fue presentando a un juicio de expertos los cuales son 3 investigadores educativos con una larga experiencia y trayectoria profesional, en dicho documento se deberá de obtener la ficha y la aprobación puesto que de esta manera se podrá probar la fiabilidad de la investigación a realizar.

GRA DO	NOMB RE Y APELLIDO	DICT AMEN	FIRMA
-----------	--------------------------	--------------	-------

ACADEMICO			
Dra.	Abucci Infantes Giuliana Catherine	Aplica ble	
Mg.	Walter Bernia León	Aplica ble	
Mg.	Randolf Fernando Ñiquen Levy	Aplica ble	

## 2.6 Procedimientos

Para realizar el procedimiento se realizaron las coordinaciones respectivas con el gerente y subgerente de la oficina para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación, la cual se autorizó de manera verbal por parte de los representantes de la entidad financiera.

. - Se aplicó la técnica de encuesta y se tuvo como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado en el lapso de una semana.

. - Los cuestionarios se realizaron durante una semana de lunes a sábado en el horario de 10am a 1pm. hora en la cual los trabajadores tienen mayor espacio para desarrollar la encuesta.

. - Las preguntas fueron precisas para fácil comprensión de los trabajadores.

- . - Se procesaron las respuestas de cada trabajador mediante puntaje en el programa de Excel
- . - Se analizaron los resultados e interpretaron los datos de variable y sus dimensiones.
- . - Se obtuvieron resultados
- . - Se elaboraron un informe con los resultados y conclusiones más recomendaciones.

## **2.7 Análisis de datos**

Luego de recopilar la información requerida mediante la toma de encuesta de manera presencial, se procedió a vaciar los cuestionarios terminados en una hoja de calculo de excel. El siguiente paso fue revisar la data y dejarla limpia de errores, se elaboró una tabla para observar analizar y describir de manera sistematizada los datos recopilados. los cuales se desarrollaron en documento de Excel.

La información se procesó en el programa estadístico informático SPSS, con el fin de contar con los resultados de manera descriptiva.

## **2.8 Aspectos éticos**

Los aspectos éticos dentro de una investigación son importantes, porque demuestran nuestro compromiso y valores personales. para el presente trabajo, destacamos el apoyo de todas las personas que participaron del proyecto y que manejaremos en confidencialidad.

Asimismo, la entidad financiera no autorizó la divulgación o publicación de su razón social dentro de la investigación y a las personas participantes se les mantiene de manera anónima.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

A continuación, se va a proceder a detallar los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la entidad financiera que fueron parte del presente trabajo de investigación, en la cual vamos a revisar las respuestas brindadas para obtener la información necesaria para la presente investigación y saber cómo se encuentra la satisfacción laboral.

#### 3.1 Análisis de resultados.

La fiabilidad del cuestionario se hizo por medio de un análisis estadístico de Alfa de Cronbach, para conocer su validez como instrumento y su grado de confiabilidad del presente trabajo de investigación se desarrolló un Excel con las variables a analizar y que fueron desarrolladas en base a la fórmula, con la información brindada por los participantes a cada pregunta del cuestionario. lo cual nos arrojó como respuesta 0,904, siendo lo máximo 1, teniendo una confiabilidad satisfactoria. se adjunta cuadro de fiabilidad.

**Tabla 4: cuadro de encuestados**

**Cuadro de encuestados**

	<b>Encuestados</b>	
<b>Validados</b>	34	100%
<b>Excluidos</b>	0	

<b>Tot</b>		
<b>al</b>	34	00%

**Tabla 5: Resultados de Alfa de Cronbach**

Resultado alfa de Cronbach		
Rangos	Magnitudes	
0,81 a 1,00	muy alta	0.83
0,61 a 0,80	alta	
0,41 a 0,60	moderada	
0,21 a 0,40	baja	
0,01 a 0,20	muy baja	

Fuente: Elaboración propia

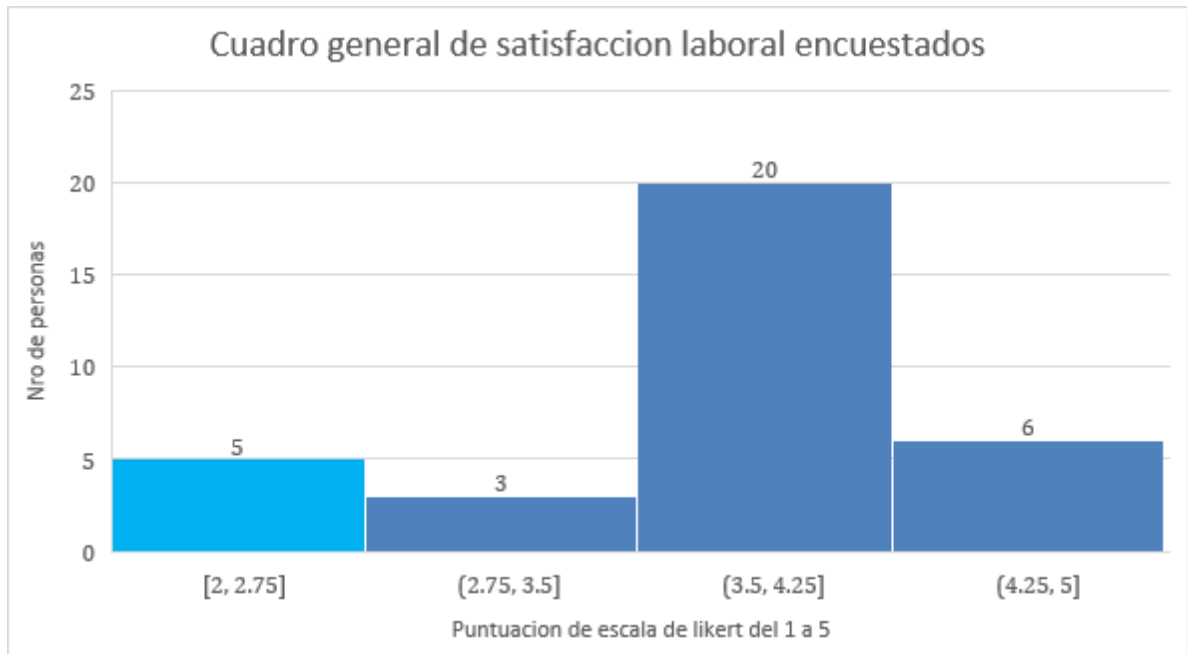
Con la presente tabla vamos a revisar el nivel alcanzado aplicado alfa de Cronbach, el cual según la información proporcionada nos indica que es fiable para el desarrollo del presente estudio de investigación, gracias a su alta confiabilidad.

**Tabla 6: Puntuación de variable de satisfacción**

Escala de Likert	Puntuación
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Neutro	3
Insatisfecho	2
Totalmente insatisfecho	1

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1: Cuadro de satisfacción laboral**



**Elaboración propia.**

Los resultados obtenidos para la presente variable de satisfacción laboral, luego de ser analizada los resultados de manera descriptiva y analizados a nivel de puntuación en base al grado de satisfacción de las cuatro variables de estudio.

Se puede indicar que en general sobre las cuatro dimensiones analizadas, las personas encuestadas se encuentran en los puntos de 3.6 a 3.8 ubicándose según el cuadro en la columna de satisfacción general a nivel de las dimensiones analizadas.



### 3.2 Dimensiones

#### 3.2.1.- Dimensión interpersonal

**Estadístico de la relación Interpersonal**

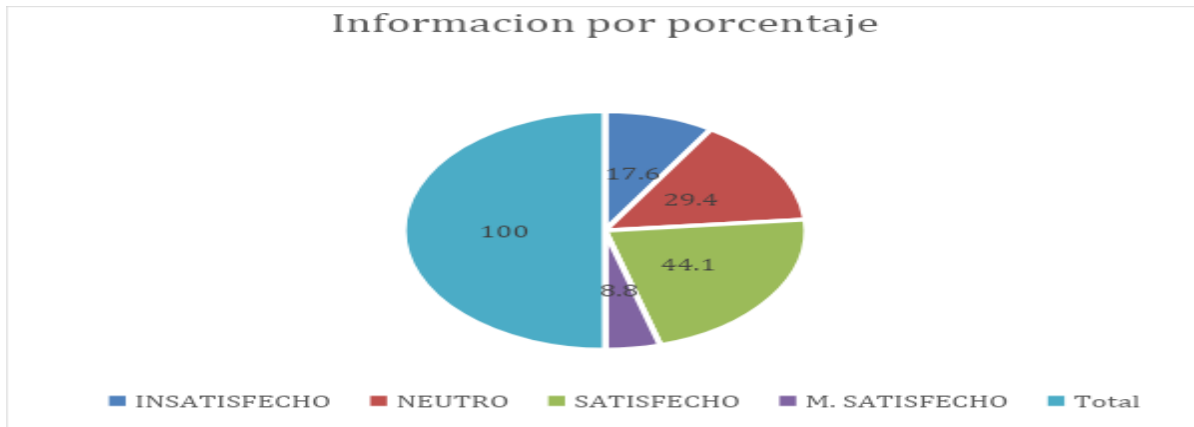
		¿Se encuentra satisfecho con la relación con sus compañeros?	¿Se encuentra satisfecho con la relación con sus jefes inmediatos?	¿Se le hace fácil poder comunicarse con los clientes?	¿Se siente satisfecho con el programa de atención de la empresa?
Válidos	Válidos	34	34	34	34
	Perdidos	0	0	0	0

**Tabla 7. Relación Interpersonal**

**Cuadro del análisis de la dimensión relación interpersonal**

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	INSATISFECHO	V	6	17.6	17.6	17.6
		O				
	NEUTRO	3	8.8	8.8	26.5	
	<b>SATISFECHO</b>	<b>20</b>	<b>58.8</b>	<b>58.8</b>	<b>85.3</b>	
	M. SATISFECHO	5	14.7	14.7	100.0	
	Total	34	100.0	100.0		

**Figura 2: Porcentaje SF con la relación interpersonal**



Interpretación: Los resultados obtenidos en la dimensión de relación interpersonal, nos muestra un análisis descriptivo y estadístico sobre el nivel de satisfacción laboral que existe en la entidad financiera con relación a su entorno interpersonal de cada trabajador con la relación con sus compañeros y jefes. El cuadro nos muestra que 73.5% del personal se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la relación interpersonal que tiene con la empresa. En la actualidad el 58.8% del total de encuestados se encuentran en situación de satisfechos, un 14.7% se encuentra muy satisfecho, y solo el 8.8% se encuentra en situación neutro de no sentirse ni satisfecho ni insatisfecho. Y así tenemos un porcentaje en 17.6% de insatisfechos con la relación interpersonal.

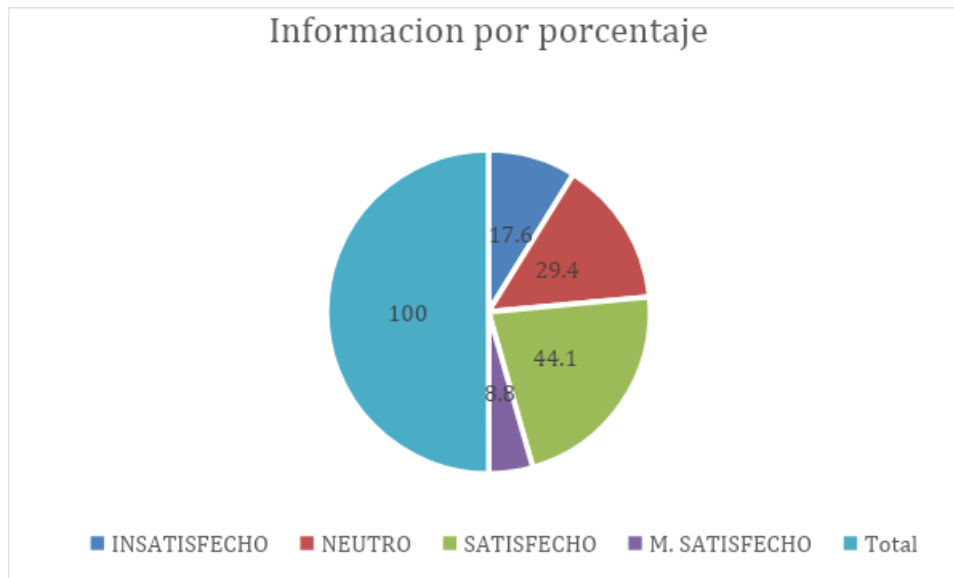
**3.2.2.- Dimensión de Aspectos Económicos**

		¿Considera que la remuneración mensual está acorde al mercado?	¿Lo motiva los incentivos económicos?
N	Válido	34	34
	Perdido	0	0
s			

**Tabla 8: aspectos  
 económicos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
ido	Vál	INSATISFECHO	7	20.6	20.6
		NEUTRO	5	14.7	35.3
		<b>SATISFECHO</b>	<b>18</b>	<b>52.9</b>	<b>88.2</b>
		M. SATISFECHO	4	11.8	100.0
		Total	34	100.0	

**Figura 3: Porcentaje de SF con los aspectos económicos**



Interpretación: Podemos observar en el presente cuadro que dimensiona la satisfacción con el aspecto económico dentro de la entidad, la mayor desviación porcentual se encuentra en el grado de satisfecho con un 52.9% y con un porcentaje de 11.8% muy satisfecho. Lo cual demuestra que

el 64.7% se encuentra satisfecho con la política económica de la entidad financiera. Y solo un 20.6% se encuentra no satisfecho con la entidad.

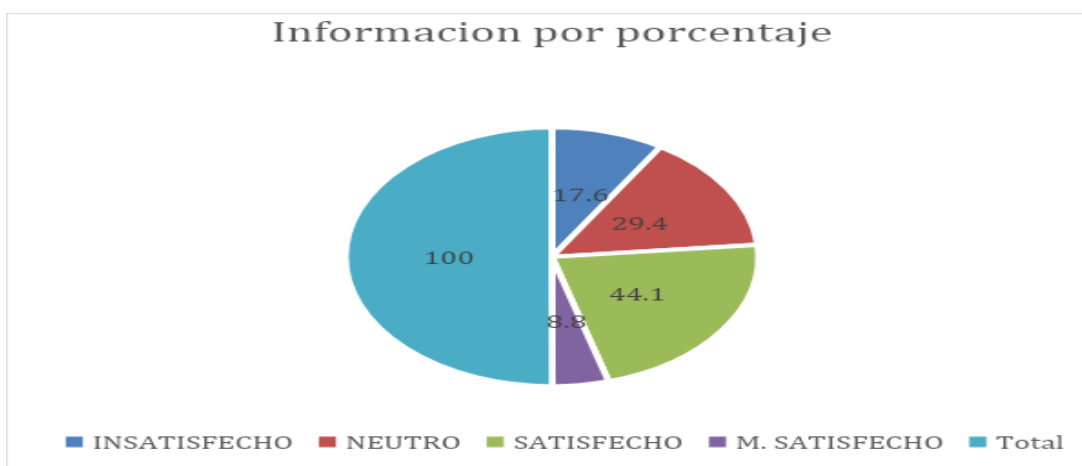
### 3.2.3.- Dimensión de condiciones laborales.

	¿Siente que tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo?	¿La empresa cuenta con infraestructura adecuada?
Válido	34	34
Perdidos	0	0

**Tabla 9: condiciones laborales**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	INSATISFECHO	5	14.7
	NEUTRO	8	23.5
	<b>SATISFECHO</b>	<b>18</b>	<b>52.9</b>
	M. SATISFECHO	3	8.8
	Total	34	100.0

**Figura 4: Porcentaje de SF con las condiciones laborales**



En el presente cuadro de análisis que describe como se encuentran los trabajadores con las condiciones brindadas por la entidad financiera. Se observa que manera puntual que hay un

52.9% de personas satisfechas y 8.8% de muy satisfechas, lo cual sumados hacen un total de 61.7% de personas se encuentran satisfechas. Lo que si hay un porcentaje a considerar que no le es relevante las condiciones laborales. La cual equivale a un 23.5% que se encuentran en neutro y un 14.7% que se encuentran insatisfechos con la infraestructura de la empresa.

### 3.2.4.- Dimensión de Reconocimientos laborales.

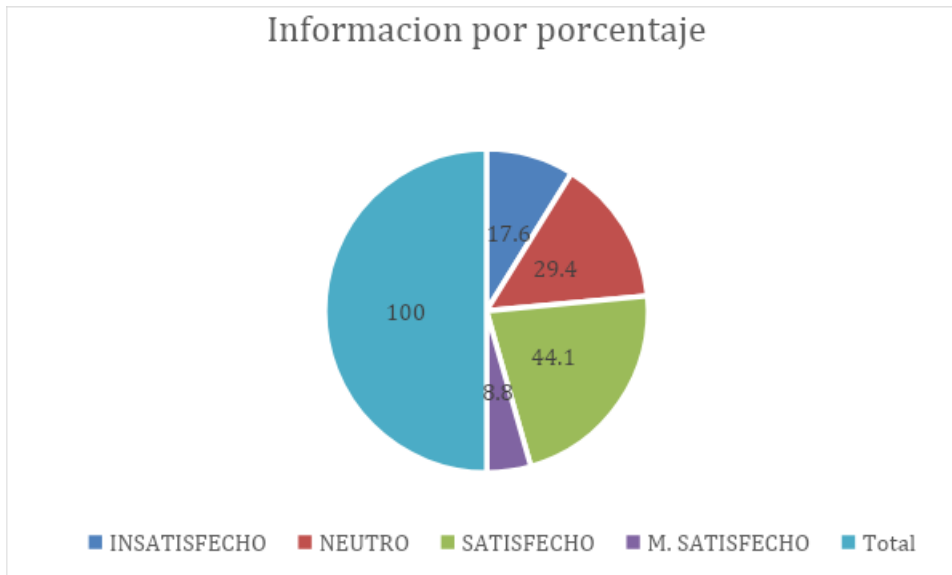
#### Estadísticos de reconocimientos laborales

¿Siente que el programa de ascensos está definido dentro de la empresa?		
N	Válido	34
	Perdidos	0

**Tabla 10 Reconocimientos**

laborales		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	6	17.6	17.6
	NEUTRO	10	29.4	47.1
	<b>SATISFECHO</b>	<b>15</b>	<b>44.1</b>	<b>91.2</b>
	M. SATISFECHO	3	8.8	100.0
	Total	34	100.0	

**Figura 5: Porcentaje de SF con los reconocimientos laborales**



El presente cuadro de análisis, nos muestra que los trabajadores se encuentran en un 44.1% de satisfacción y un 8.8% se encuentran muy satisfechos. Lo cual demuestra el presente análisis estadístico que el 52.9% de personas se encuentra satisfecha con los reconocimientos laborales lo cual es importante para la organización, asimismo tenemos un porcentaje de 29.4% en neutro y un 17.6% de insatisfecho. Lo cual es un punto a considerar a futuro para las mejoras de la organización.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión.

El objetivo general de la presente investigación fue: Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023. Para el desarrollo de la presente investigación se contó con el apoyo del personal que labora en la entidad financiera. Asimismo, analizamos las dimensiones tales como: Relación interpersonal, aspectos económicos, condiciones de laborales y reconocimientos laborales.

Para el desarrollo de la dimensión de relaciones interpersonales por parte del trabajador con su ambiente laboral dentro de la empresa, revisamos que la respuesta obtenida en el global es de 73.5% del total de encuestados se encuentra satisfecho, lo cual es bueno para ambas partes tanto empleado como empleador. Lo cual afirma lo indicado por Fernández (2003) que el 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.

Para la segunda dimensión sobre los aspectos económicos, las respuestas obtenidas son medianamente positivas ya que el 64.7% se encuentra satisfecho económicamente con la política de la empresa. Por lo cual es un tema de análisis ya que en la actualidad no solo es tener unas buenas condiciones laborales sino también buenas condiciones salariales de acuerdo al mercado laboral. Lo cual afirma lo indicado por Manzo & Moncallo (2004) que hoy en día las organizaciones de excelencia conocen muy bien la forma correcta de retribuir a sus colaboradores; la forma en que lo hacen determina el talento humano que adquieren, la lealtad de sus trabajadores y la pasión y compromiso en las labores que desempeñan.

Para la tercera dimensión de condiciones laborales, los resultados brindados por los trabajadores son medianamente positivo ya que hay un 61.7% de personas encuestadas se encuentran satisfechas. Se confirmaría lo indicado por Quispe (2018) en los antecedentes del presente trabajo. que indica sobre la falta de condiciones adecuadas que muestra la organización provoca que los trabajadores no se encuentran completamente satisfechos.

Para la última dimensión de Reconocimiento laboral, se muestran los resultados obtenidos en el cual hay un 52.9% de satisfacción laboral en base a esta dimensión, lo cual es regular ya que no es lo deseado por la empresa. Así podemos hacer énfasis en lo indicado por Claveria (2009) que nos expresa que el reconocimiento es una gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Lo cual hace que las personas se sientan valoradas en base a su desempeño y productividad.

Entre las principales limitaciones

Las limitaciones de la investigación Tamaño y Representatividad de la Muestra: La muestra puede no ser lo suficientemente grande o representativa para generalizar los hallazgos a una población más amplia es decir la entidad financiera en general.

Se identifican también limitaciones temporales, dado que la investigación es transversal (recopilación de datos en un solo momento), no puede capturar cambios o tendencias a lo largo del tiempo.

Entre las implicancias más resaltantes encontramos,

Las implicancias del trabajo de investigación realizado sobre la satisfacción laboral en una entidad financiera ubicada en el distrito de Magdalena, Lima en 2023, son diversas y significativas:



**Busca Mejorar de Estrategias de Gestión de Recursos Humanos:** Los resultados del estudio pueden ayudar a la entidad financiera a desarrollar o mejorar estrategias de gestión de recursos humanos enfocadas en aumentar la satisfacción laboral

**Impacto en la Productividad y Eficiencia Organizacional:** Al comprender mejor los factores de la satisfacción laboral, la empresa puede implementar cambios que no solo aumenten la satisfacción de los empleados.

**Refuerzo de la Cultura Organizacional:** El estudio puede proporcionar información valiosa para reforzar la cultura organizacional, promoviendo un ambiente laboral más positivo y que fomente una mayor implicación y compromiso de los empleados.

**Desarrollo de Políticas de Bienestar y Salud Laboral:** Los hallazgos pueden ser utilizados para desarrollar o mejorar iniciativas y programas de bienestar laboral, con el objetivo de mejorar la salud mental y física de los empleados, lo que a su vez puede reducir el ausentismo y la rotación de personal.

**Contribución a la Investigación Académica y Empresarial:** El estudio añade al cuerpo de conocimiento existente sobre la satisfacción laboral, especialmente en el contexto de las entidades financieras, proporcionando datos y análisis que pueden ser valiosos tanto para académicos como para profesionales en el área de la gestión de recursos humanos.

Las recomendaciones que se identificaron son:

**Fomentar Mejores Relaciones Interpersonales:** Dado que las relaciones interpersonales juegan un papel crucial en la satisfacción laboral, se recomienda impulsar actividades de team building y mejorar los canales de comunicación entre los trabajadores y sus jefes, así como entre los mismos compañeros.

**Revisión de Aspectos Económicos:** Considerar ajustes en la política salarial y los incentivos económicos para alinearlos con las expectativas y necesidades de los trabajadores. Esto puede incluir la revisión de los salarios, las comisiones y los beneficios económicos adicionales.

**Mejora de Condiciones Laborales:** Es esencial proporcionar un ambiente de trabajo adecuado que incluya infraestructura cómoda, herramientas de trabajo eficientes y una distribución equitativa de la carga de trabajo.

**Reconocimientos Laborales Efectivos:** Implementar un sistema de reconocimientos laborales que no se limite a recompensas económicas. Este sistema debe valorar el esfuerzo y la dedicación de los empleados, promoviendo su crecimiento y desarrollo dentro de la organización.

Estas recomendaciones están diseñadas para abordar los factores clave que influyen en la satisfacción laboral, con el objetivo de mejorar la experiencia laboral de los empleados, lo que a su vez puede contribuir a una mayor productividad y lealtad hacia la empresa.

Estas recomendaciones buscarán mantener el nivel de satisfacción identificado, ya que esto es crucial, ya que la satisfacción laboral está directamente relacionada con la productividad, el compromiso y la retención de los empleados.

## Referencias

- Ares, A. (2013). Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral. *Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 153-280.
- Bracho, C. (1999). “Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en una organización de educación superior”. Editorial Lemus. Colombia.
- BRACHO, S. (1998) Satisfacción Laboral. Colombia. Editorial LEMUS.
- Bisquerra Alzina, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7–43. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>
- Blum, M. y Nayles J. (1995). *Psicología Industrial*. México: Trillas.
- Carranceja, B (2017) en su tesis titulada “Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: aplicación al banco Santander”. (Tesis para optar el título en administración). Obtenido de: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/12807/CARRANCEJADIEZBELEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, J. y Prieto, C. (1990): *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, Editor Centro de Investigaciones Sociológicas

Calluchi, J. (2016). Políticas de cambio organizacional para el crecimiento y desarrollo sostenible como mejora continua en las organizaciones de ESSALUD a nivel nacional 2016.

Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited. Universidad Piloto de Colombia.

Chorres, M (2019) en su tesis titulada “Satisfacción laboral en compartamos financiera, agencia Sullana, 2017”. (Tesis para optar el título de licenciado en administración). Obtenido de:

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2232/ADM-CHO-TAV-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Clavería, A. (20 de agosto de 2009). América economía. Obtenido de La importancia de reconocer a los empleados: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/laimportancia-de-reconocer-los-empleados>

Cruz, A (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia

Díez de Castro, E. P., García del Junco, J., Martín Jiménez, F., y Periañez Cristóbal, R. (2001). Administración y Dirección. Madrid: McGraw-Hill.

Fernández, J. (2003). Relaciones Interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. México. G

Forbes (2022): <https://www.forbes.com.mx/que-dice-el-ultimo-indice-de-satisfaccion-laboral-en-latinoamerica/>

García. M. (2020). En su tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el hospital general san Vicente de Paul, 2020”. (Tesis para optar el título de licenciado en enfermería). Obtenido de:

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11260/2/06%20ENF%201180%20TRABAJO%20GRADO.pdf>.

García, D. et al. (2006). Capacitación y acompañamiento en crecimiento y desarrollo organizacional y personal. Corporación Colombiana de Investigación Agropecuaria. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repository.agrosavia.co/handle/20.500.12324/17511>

Hernández (2014) Administración de empresas (segunda edición). Madrid: ediciones pirámide.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014): Metodología de la Investigación, sexta edición, Editorial McGraw-Hill, México.

López, J. (1998). Procesos de investigación (1 a ed.). Caracas, Venezuela: Panapo

Manzo, & Moncallo. (2004). Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida. Caracas. Obtenido de: [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14872/1/BARRIGA\\_FLORES\\_ANA\\_IMP.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14872/1/BARRIGA_FLORES_ANA_IMP.pdf)

Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. (Artículo científico). Chile. Revista Ciencia y trabajo, vol. 19 núm. (58): 7-13. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento.

LEAL, A.; ALFARO DE PRADO, A.; RODRÍGUEZ, L. y ROMÁN, M. (1999): El Factor Humano en las Relaciones Laborales. Editorial Pirámide.

Lagla, R. (2022) “Satisfacción laboral del personal de una empresa dedicada al comercio exterior de la ciudad de Quito-Ecuador en periodo 2022”, (tesis de grado para optar el título psicólogo industrial). Obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28554/1/FCP-CPI-LAGLA%20RONALDO.pdf>

Locke, E. (1976). the nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette, Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.

Núñez, F (2019) en su tesis titulada “Satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de bagazan-agencia Chiclayo”. (tesis para optar el título de Administración). Obtenido de :

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2064/1/TL\\_Nu%c3%b1ezMerinoFrank.p  
df](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2064/1/TL_Nu%c3%b1ezMerinoFrank.pdf)

Olivares, J. et al. (2016). *Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de clínica estomatología*. (Artículo científico). Perú.

Revista de Estomatología Herediana, vol. 16 núm. (1): 21-25. Recuperado

de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421539345005>

Palma, S. (1999). “Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana (Clima Organizacional). Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1”. Lima.

Psicología científica (2022) Determinantes de la satisfacción laboral.

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

Quispe. L. (2018) en su tesis titulada: “SATISFACCIÓN LABORAL EN LA FINANCIERA CREDINKA AGENCIA QUILLABAMBA – CUSCO 2018” tesis para optar el título de licenciado en administración. Obtenido de:

[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2063/Litz\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2063/Litz_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Revista Económica ( 2021 ) <https://www.revistaeconomia.com/el-75-de-trabajadores-peruanos-pide-una-relacion-mas-cercana-con-sus-jefes/>

Reyes. S. (2022) En su tesis titulada “Satisfacción laboral en teletrabajadores de la agencia de promoción económica Quito, Periodo junio 2021-mayo 2022.” (Tesis para optar el título de psicología industrial). Obtenido de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28091/1/FCP-CPI-REYES%20SHIRLEY.pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Robbins, S.P. y Coulter, M. “Administración”. Prentice Hall Hispanoamericana (México, 1996). 415 pág.

Ubaldo. Y (2019) en su tesis titulada: “La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo en el año 2019”, (Tesis de grado para optar el título de Administración). Obtenido de:

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7183/3/IV\\_FCE\\_317\\_TI\\_Ubaldo\\_Contreras\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7183/3/IV_FCE_317_TI_Ubaldo_Contreras_2019.pdf)

Seashore, S. E., y Taber, T. D. (1975). "Job satisfaction and their correlation".  
*American Behavioral Scientist*

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera [Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana]*. Repositorio Institucional.

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>



Urquijo, J. (2013). La Administración de Sueldos y Salarios (3ª edición ed.). Caracas  
Venezuela. Obtenido de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9133/Yachas\\_ERM.pdf?sequence=1&is  
Allowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9133/Yachas_ERM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3353/ESPINOZA%20CALL  
UCHI%20%20JOSE%20%20RAUL%20%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3353/ESPINOZA%20CALL<br/>UCHI%20%20JOSE%20%20RAUL%20%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Toro, I. & Parra, R. (2006). Método y conocimiento metodología de la investigación.  
Fondo editorial universidad EAFIT.

## Anexos

### Cuestionario

no.	Cuestionario	Total mente insatisfecho	Insa tisfecho	Neu tro	Sa tisfecho	Mu y satisfecho
	<b>Aspectos interpersonales</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Se encuentra satisfecho con la relación con sus compañeros?					
2	¿Se encuentra satisfecho con la relación con sus jefes inmediatos?					
3	¿Se le hace fácil poder comunicarse con los clientes?					
4	¿Se siente satisfecho con el programa de atención de la empresa?					
	<b>Aspectos Económicos</b>					
5	¿Considera que la remuneración mensual está acorde al mercado?					
6	¿Considera que los pagos de comisiones están acorde a las metas?					
7	¿Considera que debe haber mayor apoyo económico a los trabajadores?					
8	¿Lo motiva los incentivos económicos?					
	<b>Condiciones Laborales</b>					
9	¿Siente que tiene las herramientas necesarias para realizar su trabajo?					
10	¿La empresa cuenta con infraestructura adecuada?					

LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA  
UBICADA EN EL DISTRITO DE MAGDALENA LIMA, 2023

1	¿La carga de trabajo está en función a su horario de trabajo?					
	<b>Reconocimientos laborales</b>					
1 2	¿Siente que el programa de ascensos está definido dentro de la empresa?					
1 3	¿Considera que puede hacer línea de carrera en la empresa?					
1 4	¿Se siente conforme con los beneficios brindados por la empresa?					

LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA  
UBICADA EN EL DISTRITO DE MAGDALENA LIMA, 2023

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>General:</b>	<b>General:</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	Relación Interpersonal	Relación con los jefes y directivos	<b>Tipo de investigación:</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera ubicada en el distrito de Magdalena Lima 2023?	Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023.	<b>Definición conceptual:</b>		Relaciones con los compañeros	Investigación cuantitativa, descriptiva, corte transversal
		<b>R</b>		Relaciones con los clientes	
<b>Específicos:</b>	<b>Específicos:</b>	Robbins y Coulter (1996)	Aspectos Económicos	Relación trabajo-Sueldo	<b>Diseño:</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de la entidad financiera ubicada en el distrito de Magdalena 2023?	Describir el grado de satisfacción con la carga de trabajo de los colaboradores de la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023.	definen a la satisfacción laboral como “una actitud general del empleado frente a su respectivo trabajo”		Ingresos por metas alcanzadas	Investigación transversal, no experimental (la recolección de datos fue en un solo momento y no se manipula la variable)
¿Cuál es el nivel de satisfacción que perciben los trabajadores con respecto a su remuneración mensual en la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023?	Especificar el grado de satisfacción que perciben los trabajadores con respecto a su remuneración mensual recibida por parte de la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023		Condiciones Laborales	Espacios adecuados	<b>Población:</b>
				Uso de herramientas de calidad	Respeto de los horarios de trabajo

LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA  
UBICADA EN EL DISTRITO DE MAGDALENA LIMA, 2023

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores en base a los beneficios brindados por parte de la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023?</p>	<p>Especificar el nivel de satisfacción de los trabajadores en base a los beneficios brindados por parte de la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023</p>			<p>Capacitaciones</p>	<p><b>Muestra:</b> es una muestra conformada por 34 personas de la entidad financiera en el año 2023</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción con los reconocimientos brindados por la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023?</p>	<p>Describir el grado de satisfacción con los reconocimientos brindados por la entidad financiera en el distrito de Magdalena 2023</p>		<p>Reconocimientos laborales</p>	<p>Recompensas por desempeño</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>
				<p>Ascensos</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>