



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

**“SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ENTIDAD FINANCIERA
UBICADO EN LA AV. LA MARINA DEL DISTRITO DE SAN
MIGUEL DURANTE EL PERIODO 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Diana Nathali Veramendi Huamani

Asesor:

Mg. Randolph Fernando Ñiquen Levy

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

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	MARIA ISABEL FLORES BAZAN	45659048
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1.1 Antecedentes Internacionales	17
1.1.2 Antecedentes Nacionales	19
1.1.3 Antecedentes Locales	22
1.1.4 Bases Teóricas	24
1.2 Formulación del problema	30
1.2.1 Pregunta General	30
1.2.2 Preguntas específicas	30
1.3 Objetivos	31
1.3.1 Objetivo general	31
1.3.2 Objetivo específico	31
1.4 Hipótesis	31
1.5 Justificación	32
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	33
2.1 Tipo de investigación	33
2.1.1 Enfoque de la investigación	33
2.1.2 Diseño de investigación	33
2.1.3 Nivel de investigación	34
2.2 Población y muestra	34
2.2.1 Población	34
2.2.2 Muestra	35

2.3 Técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos	36
2.3.1 Técnica	36
2.3.2 instrumento de recolección	37
2.3 Validez del instrumento	38
2.4 Confiabilidad de información	39
2.5 Procedimiento de recolección de datos	40
2.6 Aspectos éticos	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS	43
Objetivo general	44
Objetivo Específico 1:	45
Objetivo Específico 2:	46
Objetivo Específico 3:	47
CAPITULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	49
4.1 Discusión:	49
Beneficios:	49
Condiciones de trabajo:	50
Motivación:	52
Implicancias:	53
Limitaciones:	54
4.2 Conclusiones:	54
4.3 Recomendación	55
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXO:	64
Matriz de consistencia	64
Cronograma de actividades	65
Matriz de operacionalidad	66
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	67
Resultados confiabilidad alfa de Cronbach	77

Índice de tablas

Tabla 1: Escala de Likert	38
Tabla 3: Resultado comparativo de validez de expertos	39
Tabla 4: Alfa de Cronbach - Elaboración propia	40
Tabla 5: Total de encuestados	43
Tabla 6: Tiempo de servicio	43
Tabla 7: Nivel de satisfacción laboral en una entidad financiera	44
Tabla 8 : Nivel de satisfacción laboral con respecto a beneficios de una entidad financiera	45
Tabla 9:Nivel de satisfacción laboral según condiciones de trabajo en una entidad financiera	46
Tabla 10: Nivel de satisfacción laboral con respecto a la motivación en una entidad financiera	47
<i>Tabla 11: Elaboración propia del autor</i>	64
<i>Tabla 12: Cronograma de actividades - Elaboración propia del autor</i>	65
Tabla 13: Matriz de operacionalidad - Elaborado por el autor.	66
Tabla 14: Cuestionario de satisfacción laboral - Elaboración propia	68
Tabla 15: Alfa de Cronbach - Elaboración propia	77
Tabla 16:Nivel de satisfacción laboral con respecto a la remuneración de una entidad financiera	79
Tabla 17:Nivel de satisfacción laboral con respecto a la capacitación que ofrece una entidad financiera	81
Tabla 18: Nivel de satisfacción laboral según el ambiente laboral en una entidad financiera	85
Tabla 19: Nivel de satisfacción laboral según el horario laboral en una entidad financiera	88
Tabla 20: Nivel de satisfacción laboral con respecto al desarrollo personal que se ofrece en una entidad financiera	91
Tabla 21: Nivel de satisfacción laboral con respecto a las relaciones interpersonales en una entidad financiera	96

Índice de figuras

Figura 1: Modelo básico de motivación	26
Figura 2: Nivel de satisfacción laboral en una entidad financiera	44
Figura 3: Nivel de satisfacción laboral con respecto a beneficios de una entidad financiera	46
Figura 4: Nivel de satisfacción laboral según condiciones de trabajo en una entidad financiera	47
Figura 6: Nivel de satisfacción laboral con respecto a la motivación en una entidad financiera	48
Figura 7: Validez de instrumento - Primer experto	69
Figura 8: Validez de instrumento - Primer experto	70
Figura 9: Validez de instrumento - Segundo experto	71
Figura 10: Validez de instrumento - Segundo experto	72
Figura 11: Validez de instrumento - Tercer experto	73
Figura 12: Validez de instrumento - Tercer experto	74
Figura 13: Validez de instrumento - Cuarto experto	75
Figura 14: Validez de instrumento - Cuarto experto	76
Figura 15: Nivel de satisfacción laboral con respecto a la remuneración de una entidad financiera	79
Figura 16: Sueldo	80
Figura 17: Pago de salario	80
Figura 18: Expectativas económicas	81
Figura 19: Nivel de satisfacción laboral con respecto a la capacitación que ofrece una entidad financiera	82
Figura 20: Capacitación suficiente	83
Figura 21: Capacitación ofrecida	83
Figura 22: Formación para el trabajo	84
Figura 23: Nivel de satisfacción laboral según el ambiente laboral en una entidad financiera	85
Figura 24: Entorno físico	86
Figura 25: Distribución del entorno	86
Figura 26: Equipamiento de trabajo	87
Figura 27: Nivel de satisfacción laboral según el horario laboral en una entidad financiera	88

Figura 28: Horario de trabajo:	89
Figura 29: Esfuerzo por horas reglamentarias	90
Figura 30: Sensación de explotación laboral	91
Figura 31: Valoración de trabajo	92
Figura 32: Desarrollo personal y profesional	93
Figura 33: Oportunidad crecimiento profesional	94
Figura 34: Información por parte del responsable	95
Figura 35: Relación laboral (compañeros)	95
Figura 36: Nivel de satisfacción laboral con respecto a las relaciones interpersonales en una entidad financiera	97
Figura 37: Expresión de opiniones	97
Figura 38: Comunicación entre superiores y asesores	98
Figura 39: Disposición del jefe	99

RESUMEN

Este presente trabajo tiene la finalidad de poder conocer cómo es que se lleva a cabo la satisfacción laboral en una organización ya que este beneficio se ha vuelto un boom en la actualidad debido que muchas empresas no solo quieren cumplir con el objetivo de posicionamiento sino también ser considerado una buena organización donde sus colaboradores se sienten conformes con lo que se brinda a cada miembro. El objetivo general de esta investigación es analizar el nivel de satisfacción laboral de una entidad financiera ubicada en la Av. la Marina del distrito de San Miguel durante el periodo 2020. Para tal efecto, se efectuó una investigación de tipo descriptivo cuantitativo. Se utilizó la herramienta de la encuesta a todo el personal de la agencia bancaria, desde los asesores de servicio, guías de agencia, asesores multifunción y Adv. Los resultados de esta encuesta empleada a 20 colaboradores dieron a conocer que el nivel de satisfacción laboral en una entidad financiera es alto ya que la entidad financiera cumple con todos lo que proponen desde el primer día de incorporación a esta compañía, siendo estos los beneficios, línea de carrera, ambiente laboral, etc. Se concluye que los colaboradores se sienten satisfechos con el trato que reciben, esto demuestra que la entidad no solo se enfoca en el cumplimiento con su cliente externo, sino también se enfoca en su cliente interno haciéndolos sentir integrados y que pueden desempeñarse de manera correcta dentro de su centro laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, ambiente laboral, beneficios, línea de carrera

ABSTRACT

This present work has the purpose of being able to know how job satisfaction is carried out in an organization since this benefit has become a boom today because many companies not only want to meet the objective of positioning but also To be considered a good organization where its collaborators feel satisfied with what is provided to each member. The general objective of this research is to analyze the level of job satisfaction of a financial institution located on Av. La Marina in the district of San Miguel during the 2020 period. For this purpose, a quantitative descriptive investigation was carried out. The survey tool was used for all the staff of the banking agency, from service advisors, agency guides, multifunction advisors and Adv. The results of this survey of 20 employees revealed that the level of job satisfaction in a financial institution is high since the financial institution complies with all that they propose from the first day of joining this company, these being the benefits, career line, work environment, etc. integrated and that they can perform correctly within their workplace.

Keywords: Job satisfaction, work environment, benefits, career line

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, E. (2021). *Emprendimiento y resiliencia: caso de las bodegas de barrio en el Perú durante la pandemia de covid-19* (Vol. 13). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592021000100007
- Aiken, L. (2003). *Test psicológicos y evaluación*. México: Pearson. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/tests_p/1.pdf
- Ander-Egg, E. (2003). *Repensando la investigación - Acción - Participación*. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Repensando-la-IAP-2003-Ed.4-Ander-Egg-Ezequiel.pdf.pdf>
- Areo, A., & Bendek, C. (s.f.). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Banco Caja Social Sucursales Las Aguas Y Avenida 19 Bogotá d.c. Obtenido de <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/15348/2018CamiloBendek.pdf;jsessionid=B6962DCF2815A87B2327FE4252BE9934?sequence=1>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5ta ed.). Caracas, Venezuela. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=y_743ktfK2sC&pg=PA81&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false
- Barrios-Hernández, K., Olivero-Vega, E., & Figueroa-Saumet, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-55.pdf>
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: THOMSON LEARNING. Obtenido de http://biblioteca.unach.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=3797
- Carranceja, B. (junio de 2017). Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/12807/CARRANCEJADIEZBEL EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carreño, A. (16 de mayo de 2018). Sólo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos. *CepymeNews*. Obtenido de <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores->

se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos/

Cea, M. (2001). *Metodología cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid, España.

Charaja, Y, & Mamani, J. (2014). *satisfaccion laboral y motivacion de los trabajadores de la direccion regional de comercio exterior y turismo - puno - perú, 2013*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (Vol. 5ta edición). Brasil: Nómós S.A. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalv erto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos* (Vol. 5ta). Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Thomson.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Chorres, M. (2019). Satisfacción laboral en Compartamos Financiera, Agencia Sullana, 2017. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2232/ADM-CHO-TAV-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ComexPerú. (2021). El número de mypes peruanas se redujo un 48.8% en 2020 y la informalidad pasó al 85% como consecuencia de la pandemia. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-numero-de-mypes-peruanas-se-redujo-un-488-en-2020-y-la-informalidad-paso-al-85-como-consecuencia-de-la-pandemia>

Copaja, R. (1999). *Estrategias de aprendizaje y técnicas de estudio*. Cochabamba: estudio.

Copaja, R. (s.f.). *Estructura organizacional*. Obtenido de <https://www.iestpramoncopaja.edu.pe>

Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

- Cuesta, M. (2009). *Introducción al muestreo*. Obtenido de <http://www.editorialkamar.com/et/archivo04.pdf>
- Fajardo, J. (2018). Satisfacción laboral de los colaboradores de la exportadora Fafra S.A. de la ciudad de Machala, provincia de El Oro. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11075/1/T-UCSG-POS-MAE-191.pdf>
- Gan@más. (2021). Número de Mypes disminuyó 49% el 2020 y retrocedió a niveles previos al 2004. Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/numero-de-mypes-disminuyo-49-el-2020-y-retrocedio-a-niveles-previos-al-2004/>
- Grados, R. (2019). Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, 2018. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4328/TRABSUFICIENCIA_GRADOS_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guerrero, N. (2016). Medición de la Satisfacción Laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989). Obtenido de https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/19991/Entrega%20Final_Guerrero_TG2_162v5-1-1.pdf?sequence=1
- Gutierrez, F. (2002). *Glosario pedagógico*. La paz: Gráfica Gonzáles.
- Hayes, B. (1999). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios* (2da ed.). España: Gestión.
- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Oxford.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3era ed.). Obtenido de <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/sampieri-hernandez-r-cap3-planteamiento-del-problema.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.).

Obtenido de

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2003). *Metodología de la investigación*. México.

Obtenido de [http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-](http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf)

[content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf](http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf)

Herzberg, F., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation To Work*. New York:Wiley.

Hi, B. (2017). La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015.

Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6322/Hi_LBE.pdf?sequence=1

[&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6322/Hi_LBE.pdf?sequence=1)

Hurtado, J. (1998). *Metodología de la investigación holística* (3ra ed.). Caracas: Sypal.

Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística. Obtenido de

[https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-](https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf)

[metodologia-de-investigacion-holistica.pdf](https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf)

Isla, D., Ordinola, B., Rondan, J., & Villalba, J. (2017). Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas.

Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9654/ISLA_ORDINOLA_

[SATISFACCION_EJECUTIVAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9654/ISLA_ORDINOLA_SATISFACCION_EJECUTIVAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J., & Rosenthal, R. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.

Kerlinger, E. (1976). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento: Técnicas y*

Metodología. México: Nueva editorial interamericana.

La República. (2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. Obtenido de

[https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-](https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo)

[en-su-trabajo](https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo)

Lima, S. (2019). *Satisfacción laboral en vendedoras de una empresa de productos de belleza de lima*

- metropolitana*. lima. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3d214b2a-fe84-40b0-90d8-bd662f49fb1f/content>
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Obtenido de <http://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&dq=Handbook+O>
- López- Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Maldonado, L. (2019). Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4464/TRABSUFICIENCIA_MALDONADO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malhotra, N. (2004). *Marketing Research: An applied orientation*. pearson education.
- Martínez, M. (2007). *La construcción del discurso dominante sobre la educación en el pensamiento económico y la relación educación - trabajo*. Guadalajara. Obtenido de <https://cdsa.academica.org/000-066/510.pdf>
- Montes, S. (20 de febrero de 2019). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. *La República*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Moya, C. (2017). Satisfacción laboral del personal del área de operaciones de las agencias MiBanco zona El Porvenir 2017. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32392/moya_ic.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nazario, R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87791710>
- Ocsa, C., & Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR minería y construcción de Arequipa 2017*. Arequipa, Perú. Obtenido de <https://1library.co/document/q7wx3voz-condiciones-trabajo-personal-mantenimiento-empresa-mineria-construccion-arequipa.html>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Obtenido de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Oxford Economics . (2014). Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/informe-sobre-satisfaccion-laboral-/14674698>

Palomino, C. (2020). Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - oficina principal - Chiclayo. Periodo marzo - abril 2018. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2778/1/TL_PalominoMirandaChristian.pdf

Pauk, W. (2002). *Estrategias de estudio*. Madrid, España: Pearson edición.

Polanco, F. (2018). La satisfacción laboral en la empresa Acuin S.A. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14521/1/T-UCE-0007-PIO45-2018.pdf>

Pozzuoli, A. (2018). Satisfacción laboral en los colaboradores del banco BBVA Perú agencia Trujillo 2018. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51900/Pozzuoli_AAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe , L. (2018). Satisfacción laboral en la financiera Credinka agencia Quillabamba – Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2063/1/Litz_Tesis_bachiller_2018.pdf

Ramirez, J. (1997). *Como hacer un proyecto de investigacion*. Caracas.

Robbins, S. (1993). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice- - Hall.

Rodriguez, N., & Villacis, A. (2017). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los ejecutivos de ventas de la empresa Hidrosa en la ciudad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/26130/1/FACTORES%20QUE%20INFLUYEN%20EN%20LA%20SATISFACCI%20N%20LABORAL%20DE%20LOS%20EJECUTIVOS%20DE%20VENTAS%20DE%20LA%20EMPRESA%20HIDROS.pdf>

Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. México. Obtenido de <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2018). *Rankings internacionales de satisfacción laboral. Capital Humano*. Cordova, España. Obtenido de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacio

nales_219_2.pdf

Tamayo, M. (2006). *Técnicas de investigación* (2da ed.). México: Mc Graw Hill.

Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica: incluye glosario y manual de evaluación de proyectos* (4ta ed.). Guadalajara: Lisuma.

Tapullima, C. (2019). Satisfacción laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios en la Municipalidad de San Miguel. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4238/TRABSUFICIENCIA_TAPULLIMA_CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y