

3.4%



Fecha: 2023-12-27 15:51 UTC

* Todas las fuentes 32 | Fuentes de internet 31 | Documentos propios 1

- [0] [repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7372/diaz_mcm.pdf?sequence=3](#)
1.4% 31 resultados
- [1] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15524/Bustamante_CEE.pdf?sequence=1](#)
1.0% 26 resultados
- [2] [repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/20.500.129076/18425/Tesis_71456.pdf?sequence=1](#)
1.2% 33 resultados
- [3] [repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10834/Ysasi_Bastante_Julia_Yuriko.pdf](#)
1.0% 24 resultados
- [4] [repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654493/AnayaB_F.pdf?sequence=3](#)
0.8% 23 resultados
- [5] ["4. Informe de tesis completo - engagement laboral y comunicación interna 13-11-2023.pdf" fechado del 2023-12-06](#)
0.9% 21 resultados
- [6] [repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dea6b15-d551-4aec-a45b-cb84d8ada56/content](#)
1.0% 23 resultados
- [7] [repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1971/Oscar_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=3](#)
0.7% 22 resultados
- [8] [library.co/document/yj71n4my-evaluacion-satisfaccion-incidencia-desempeno-percibido-colaboradores-empresas-constructoras.html](#)
0.5% 11 resultados
- [9] [repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33435/TESIS_FINAL_\(14\)_PDF_TOTAL.pdf?sequence=2](#)
0.2% 13 resultados
- [10] [repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/2406/1/MARIA_SOLEDAD_ROMAN_PEREZ.pdf](#)
0.5% 13 resultados
- [11] [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007](#)
0.2% 10 resultados
- [12] [scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf](#)
0.3% 10 resultados
- [13] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7683/Angeles_CMM.pdf?sequence=1](#)
0.1% 10 resultados
- [14] [www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178](#)
0.2% 8 resultados
- [15] [www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003](#)
0.0% 7 resultados
- [16] [repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10834](#)
0.2% 9 resultados
- [17] [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8459/Facundo_LLM.pdf](#)
0.4% 8 resultados
- [18] [scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-61.pdf](#)
0.2% 6 resultados
- [19] [openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147753/1/Alonso_psico_relacion.pdf](#)
0.1% 6 resultados
- [20] [www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312023000200101](#)
0.3% 6 resultados
- [21] [www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104213712099](#)
0.0% 5 resultados
1 documento con coincidencias exactas
- [23] [payfit.com/es/contenido-practico/satisfaccion-laboral/](#)
0.2% 6 resultados
- [24] [repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130704](#)
0.0% 4 resultados
- [25] [www.geovictoria.com/es-pe/blog/recursos-humanos/satisfaccion-laboral](#)
0.2% 5 resultados
- [26] [virtual.urbe.edu/tesispub/0094661/cap03.pdf](#)
0.0% 3 resultados
- [27] [blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral](#)
0.2% 2 resultados
- [28] [repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9627/Ruiz_Huapaya_Yolanda_Katherine.pdf?sequence=1](#)
0.1% 2 resultados
- [29] [context.reverso.net/translation/spanish-english/presentan mayores niveles](#)
0.0% 1 resultados
- [30] [www.bing.com/ck/a?!&&p=8626b0906b5ef62aJmltdHM9MTcwMzYzNTIwMCZpZ3VpZD0xZmFhZjFmMi1iMzZLTy4M2EtMWEzNC1lMjA2YjlyMTY5YzgmW5zaWQ9NTlyMw&ptn=3&ver=2&hsh=3&fc](#)
0.1% 1 resultados
- [31] [repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47731/1/S2100928_es.pdf](#)
0.1% 1 resultados
- [32] [consejorapido.com.mx/cuales-son-los-factores-determinantes-y-condicionantes/](#)
0.0% 1 resultados

⚠ Se detectó un color de texto muy claro que podría ocultar caracteres utilizados para combinar palabras.

Nivel del plagio: 3.4% seleccionado / 14.5% en total

96 resultados de 33 fuentes, de ellos 32 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, CAJAMARCA 2023**

PRESENTADO POR:

Br. VALENCIA CABRERA, Bryan Michell.

Br. LOZANO MALAVER, Diana Luzmery.

Asesor:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz.

Cajamarca – Perú

Diciembre – 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, CAJAMARCA 2023**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

Br. VALENCIA CABRERA, Bryan Michell.

Br. LOZANO MALAVER, Diana Luzmery.

Asesor:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz.

Cajamarca – Perú

Noviembre – 2023

COPYRIGHT © 2023 by
VALENCIA CABRERA, Bryan Michell.
LOZANO MALAVER, Diana Luzmery.
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

**FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, CAJAMARCA 2023.**

Presidente:

Secretario:

Vocal:

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz.

DEDICATORIA

A:

Mis Padres, y hermanos quienes me apoyan de manera incondicional para seguir adelante.

Diana Lozano

A:

Mis padres Jorge y Dora quienes con su amor y esfuerzo de cada uno de ellos he logrado un objetivo más en mi vida y a mi hermano Joshua por su cariño incondicional, ellos son mi motivación y mi soporte en todo momento para seguir progresando.

Bryan Valencia

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradecemos a Dios por concedernos salud, por ser quien nos guió en nuestra profesión y a la vez nos fortaleció en momentos difíciles brindándonos la sabiduría necesaria para seguir adelante.

A nuestro asesor Dr. Víctor Hugo Montenegro, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, paciencia y experiencia ha logrado que concluyamos con éxito la culminación de la presente tesis.

Diana y Bryan

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTOS	VI
TABLA DE CONTENIDO	VII
LISTA DE TABLA	IX
LISTA DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema de investigación	14
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Objetivos de la Investigación	16
1.3.1 Objetivo General	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	16

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de Investigación	19
2.1.1. A nivel internacional	19
2.1.2. A nivel nacional	21
2.1.3. A nivel local	22
2.2 Bases Teóricas	24
2.2.1 Satisfacción Laboral	24
2.2.1.1 Definición de Satisfacción Laboral	25
2.2.1.3 Dimensiones de Satisfacción Laboral	26
2.3 Definición de términos básicos	27

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Unidad de análisis, universo y muestra	31
3.1.1. Unidad de análisis	31

3.1.2. Universo	31
3.1.3. Muestra	31
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación	32
3.3. Método de investigación	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Validez y Confiabilidad	33
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	34

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados	36
4.1.1. Análisis descriptivo	36
4.2. Discusión	44

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	47
Recomendaciones	48

REFERENCIAS

ANEXOS:

1. Matriz de consistencia
2. Encuesta

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de Operalización de Variables	-----	29
Tabla 2. Determinación de la muestra	-----	32
Tabla 3. Análisis descriptivo satisfacción laboral	-----	36
Tabla 4. Nivel de cumplimiento satisfacción laboral	-----	38
Tabla 5. Nivel de calificación de resultados satisfacción laboral	-----	40
Tabla 6. Resultado global satisfacción laboral	-----	40
Tabla 7. Plan de acción satisfacción laboral	-----	41

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Descripción satisfacción laboral	-----	37
Figura 2. Nivel de cumplimiento satisfacción laboral	-----	38

RESUMEN

En el presente estudio planteo como objetivo general establecer los factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca, 2023. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal; la encuesta se aplicó a 53 colaboradores entre directivos gerencial y personal de mando medio, la técnica empleada fue la encuesta y su confiabilidad estuvo determinado por alfa de Cronbach con un valor de 0.90.

La investigación plantea determinar las dimensiones predominantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad financiera, así como describir los niveles de cumplimiento y calificación de satisfacción laboral, para proponer acciones de mejora para cada dimensión de estudio.

Finalmente, los resultados de la investigación que los factores determinantes de la satisfacción laboral, están representadas por las dimensiones más predominantes reconocimiento laboral con una media de 3.85; seguido de relaciones interpersonales con una media de 3.70; finalmente, la dimensión relación con la autoridad con una media de 3.64; además la investigación estableció el nivel de cumplimiento para los factores de satisfacción laboral son las dimensiones reconocimiento laboral tiene la aprobación más alta con 77% calificándolo como bueno, igualmente la dimensión relaciones interpersonales tiene una aprobación del 74% calificándolo como bueno y la dimensión relación con la autoridad tiene una aprobación del 73% calificándolo también como bueno y el resultado global de la aplicación de los instrumentos de medición dan la calificación de 69% indicando que dichas dimensiones califican a la variable satisfacción laboral como regular.

Palabras clave: satisfacción laboral, relación de trabajo y remuneración.

ABSTRACT

In this study, the general objective is to establish the determining factors of the job satisfaction of the employees of a financial entity, Cajamarca, 2023. The methodology used is a quantitative approach, applied, descriptive level, with a non-experimental design. cross; The survey was applied to 53 employees, including management executives and middle management personnel, the technique used was the survey and its reliability was determined by Cronbach's alpha with a value of 0.90.

The research aims to determine the predominant dimensions of job satisfaction of the financial institution's employees, as well as describe the levels of compliance and job satisfaction qualification, to propose improvement actions for each dimension of study.

Finally, the research results show that the determining factors of job satisfaction are represented by the most predominant dimensions of job recognition with an average of 3.85; followed by interpersonal relationships with a mean of 3.70; finally, the dimension relationship with authority with a mean of 3.64; In addition, the research established the level of compliance for the job satisfaction factors: the job recognition dimensions have the highest approval with 77% qualifying it as good, likewise the interpersonal relations dimension has an approval of 74% qualifying it as good and the relationship dimension with The authority has an approval of 73%, also qualifying it as good, and the overall result of the application of the measurement instruments gives a rating of 69%, indicating that these dimensions qualify the job satisfaction variable as regular.

Keywords: job satisfaction, employment relationship and remuneration.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema de Investigación.

En la administración moderna el rol de los directivos y/o gerentes es fundamental para la toma de decisiones, pero siempre deben tomar como referencia el desempeño y rendimiento de los trabajadores, puesto que éstos dependen en gran medida del nivel de satisfacción que tengan; a mayor nivel de satisfacción mayor, rendimiento, productividad y por ende los resultados empresariales serán positivos; también se puede indicar que la identidad del colaborador para con su empresa u organización dependerá del grado de satisfacción que ellos tengan.

Por otro lado, Delgado, Mosquera, Mendoza & Peña (2022) señalan que esta crisis mundial de la salud Covid-19 ha impactado en las formas de pensar, de trabajar y relacionarse de los trabajadores con su entorno y en especial en su empresa; hoy en día el trabajador se siente mejor en la empresa y le facilita realizar sus tareas de manera remota; son nuevos elementos que se deben considerar al momento de medir o evaluar la satisfacción del trabajador, porque también repercute en los resultados de la empresa.

También, las empresas hoy con mercados altamente competitivos requieren de gestionar de manera adecuada el talento humano, es decir, la estrategia de administrar debe estar orientada hacia las personas porque son el eje fundamental de este proceso, y además cumplen con las metas y objetivos de la empresa; lo que implica que la nueva forma de trabajar es mantener a los trabajadores motivados, comprometidos y generar niveles de satisfacción con su lugar de trabajo que puede ser presencial o de manera remota o que implica un cambio de actitud tanto para el trabajador como para el empleador o empresario (Lux, 2023).

En efecto, hoy es de vital importancia la satisfacción laboral para el desarrollo, crecimiento y funcionamiento de la organización; es decir, si los empleados se encuentran contentos con las tareas y actividades asignadas su rendimiento es favorable, caso contrario su rendimiento será limitado y por ende perjudica los resultados de la organización; también el colaborador necesita aprender, enseñanza, inducción, asesoramiento e instrucción y que gestionen a la empresa con respeto y

sabiduría a fin de mantener niveles de satisfacción y se vea reflejado en los resultados de la organización (Porcayo, Velazquez, Vilchis & Reyes, 2023).

Además, cuando hablamos de empresa también existe otro elemento que debe tenerse en cuenta para medir la satisfacción laboral, como es el factor género en la empresa, muchas empresas en el mundo equiparan sus fuerzas de trabajo a fin de dar oportunidad a este segmento de personas que buscan emplearse; en el análisis del comportamiento de las organizaciones se tiene que incluir este elemento a fin de que las organizaciones mantengan satisfechos a la fuerza de trabajo y por ende los rendimientos no disminuyan, ambos géneros contribuyen a la competitividad empresarial, por lo tanto el nivel de satisfacción dependerá de entendimiento y compromiso con ambos segmentos de trabajadores.

Hablar de satisfacción laboral es hacer un análisis del comportamiento laboral de los empleados en la empresa a fin de generar los beneficios que se esperan, tanto el desempeño y bienestar laboral dependerá en gran medida de las políticas de trabajo que la empresa adopte, como respeto de los derechos laborales, el pago justo y sobre todo los beneficios que la empresa debería entregar a sus trabajadores.

Licandro, (2022) sostiene que la satisfacción laboral permite resolver los temas de comportamiento organizacional y la responsabilidad empresarial, en el sentido que un trabajador satisfecho produce más, se identifica con la institución, le dedica más horas de trabajo a la empresa y se ve reflejado en los resultados al final del ejercicio.

Finalmente, se indica que la satisfacción laboral es el conjunto de percepciones que el trabajador siente por el desarrollo de su trabajo y cómo lo valoran al interior de la organización, donde elementos como motivación, participación, seguridad, buen trato, trabajo justo, reconocimiento entre otros factores influyen al momento de medir la satisfacción; estos elementos ayudan al aumento del desempeño y rendimiento laboral al desarrollar sus tareas y actividades cumplir con las metas y objetivos institucionales (Rojas & Caceres, 2023).

1.2. Formulación del Problema.

La interrogante a resolver con el presente estudio de investigación es la siguiente
¿Cuáles son los factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca, 2023?

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo General.

Establecer los factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- 1) Describir los niveles de cumplimiento de los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca, 2023.
- 2) Identificar el nivel de calificación de los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca, 2023.

1.4. Justificación de la investigación.

- **A nivel teórico**, con el presente estudio se busca contribuir con aportes que fortalezcan la satisfacción laboral en las organizaciones con énfasis en motivación, trabajo justo, reconocimiento laboral, pago oportuno de sueldo, trato adecuado de los jefes, relaciones laborales entre colaboradores para entender los comportamientos del trabajador y su implicancia en la organización; la satisfacción laboral entendida desde sus actividades cotidianas y como ellos resuelven sus problemas y desafíos para el crecimiento y competitividad de la empresa.

- **A nivel metodológico**, el estudio cumple con los protocolos de investigación científica que requiere la Universidad, la investigación propone un problema, los objetivos, marco teórico, metodología – tipo de investigación, nivel de investigación, diseño y método – y también presenta los resultados y las recomendaciones que permitirán proponer acciones de mejora para implementar en la organización y puedan tener niveles altos de rendimiento y resultados en la empresa.
- **Finalmente, a nivel práctico** la investigación propone ayudar a la empresa financiera a mejorar sus relaciones y niveles de compromiso de trabajo de sus colaboradores a partir de comprender la satisfacción laboral con atención en mejorar los rendimientos y desempeño de las funciones y actividades asignadas, establecer los estándares de trabajo que requiere la institución para proponer mejoras e implementar políticas de satisfacción en los usuarios internos y externos. Los resultados se compartirán para que la organización comprenda su problemática no evidenciada y la propuesta de acciones para mejorar el nivel satisfacción de los colaboradores, en el marco de las relaciones humanas en el trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1. A nivel internacional

Escobar & Aguilar (2023), en su investigación plantearon como objetivo determinar la relación satisfacción y desempeño laboral en las microempresas del sector lácteo; el enfoque de investigación fue cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional, los resultados indican que el 35.37% están bastante satisfechos con la satisfacción laboral. Por otro lado, el estudio señala que la dimensión más predominante de la variable es nivel de participación con un 38.01% de aceptación entre los trabajadores.

El estudio concluyó, que las dimensiones para medir la satisfacción laboral fueron supervisión, nivel de participación, intrínseca del trabajo, prestaciones recibidas y ambiente de trabajo.

Moreno, Morales, Morales & García (2023), en su investigación plantearon como objetivo analizar la satisfacción de los docentes de educación secundaria en una escuela pública; la investigación fue de nivel descriptivo, no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo; los resultados indican que el 55% varones y 44.7% mujeres trabajan mejor en la modalidad presencial cuyo rango de edad es de 46 - 65 años; por otro lado, la dimensión relación con los compañeros de trabajo para el 63% es buena en la modalidad presencial, en relación con la dimensión relación con el jefe el 57.9% indicó que es buena en la modalidad presencial.

El estudio señala, que la mayoría de colaboradores coincide que cuando las clases son presenciales hay mejor comunicación, mayor adaptación, motivación, relación, felicidad y por tanto, satisfacción en los docentes; por tanto el estudio concluye que los docentes prefieren las clases presenciales, la relación es fuerte cuando interactúan.

Veloz (2023), en su investigación planteó como objetivo analizar el grado de satisfacción y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de CNEL EP unidad de negocio Milagro; la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional; el estudio concluye que el 85% de los colaboradores percibe que la satisfacción es media, la dimensión más predominante es funciones laborales con un valor de 0.278, seguida de sueldos y reconocimientos con un valor de 2.54 y finalmente la dimensión condiciones laborales con un valor de 0.234.

El estudio propone que al análisis de satisfacción laboral deberían incluirse otros elementos como rotación de puestos y aceptación de nuevos esquemas de trabajo con la finalidad de comparar el nivel de adaptación a nuevas funciones y entornos.

De Mello (2023), en su investigación planteó como objetivo analizar si la implementación del teletrabajo proporciona beneficios a los trabajadores de la empresa pública de telecomunicaciones. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de alcance explicativo; los resultados indican que el nivel de satisfacción laboral es de 3.87 y con relación al salario emocional la media es de 3.75. Por otro lado, el 61% tiene la percepción que el teletrabajo aumenta la satisfacción laboral.

González (2022), en su investigación planteó como objetivo realizar un estudio exploratorio sobre la satisfacción laboral del profesorado de educación infantil, educación primaria, educación secundaria, bachillerato y formación profesional de la comunidad Autónoma de Galicia; la investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo. Los resultados del estudio señalan que las relaciones interpersonales parte del profesorado tiene una media de 4.8, la administración educativa tiene una media de 5.3, con respecto a las retribuciones tiene una media de 6.3 siendo la más predominante. En efecto, la satisfacción laboral se clasifica como media alta en el profesorado no universitario, en los cargos de responsabilidad como media y en las relaciones con la comunidad como media alta.

2.1.2. A nivel nacional

Ysasi (2023), en su investigación planteó como objetivo analizar el nivel de satisfacción laboral en la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL, el enfoque de la investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal. Los resultados señalan que el 53% de los encuestados consideran que la satisfacción laboral es buena, la dimensión más predominante es motivación laboral calificándola por el 76.5% como buena, seguido de la dimensión sistemas de recompensas con 70.59% de calificación como buena.

También, el estudio indica que los indicadores más relevantes de la dimensión motivación laboral es comunicación jefe y empleado considerándolo por el 82.4% como buena y liderazgo con el 58.8% lo califican buena; mientras que la dimensión sistemas de recompensas sus indicadores más sobresalientes son reconocimiento con un 76.5% de calificación como buena y remuneración con un 64.7% también con el calificativo de buena.

Zuñiga (2023), en su investigación planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los internos de medicina humana, la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptivo y de corte transversal; los resultados señalan que el nivel de satisfacción es regular por el 31% de los encuestados, para los estudiantes de medicina que están en clínica de internos el nivel de satisfacción es regular con un 43%.

Felipa (2023), en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud; el nivel de investigación es descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo; los resultados señalan que la satisfacción laboral es moderado con un 52% de percepción de los colaboradores, con respecto a las dimensiones los factores extrínsecos con los más predominantes puesto el 80% lo consideran como un nivel medio, mientras que los factores intrínsecos son considerados por el 76% como nivel medio también.

Chavez (2023), en su investigación planteó como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y la rotación de personal de una cooperativa de ahorro y crédito; la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental; los resultados del estudio señalan que el 37% de los colaboradores lo consideran con un nivel medio; la dimensión condiciones físicas es considerada como mala por el 47% de los colaboradores y el 30% lo considera como buena, para la dimensión beneficios laborales el 40.8% lo considera mala y el 15% lo considera buena; la dimensión políticas administrativas el 39.5% lo considera mala y el 22.4% cree que es buena y para la dimensión relaciones sociales el 40% lo consideran mala y sólo el 30.3% creen que es buena; en efecto, se puede señalar que la dimensión más predominante es relaciones sociales porque el 30.3% lo consideran como buena.

Hoyos (2022), en su investigación planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción en el personal de enfermería del hospital de apoyo Gustavo Lanatta, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, los resultados indican que el 60% de los colaboradores del hospital consideran que la satisfacción laboral es media, las dimensiones más predominantes de la variable son desempeño de tarea con una calificación media de 70%, seguido de las dimensiones políticas administrativas y relaciones interpersonales con una calificación media de 65%.

2.1.3. A nivel local

Caja (2022), en su investigación planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de calidad de atención durante la pandemia Covid-19; la investigación fue de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de corte transversal; los resultados indican que el nivel de satisfacción de los colaboradores es medio con un 52% de percepción; en relación con sus dimensiones, la dimensión extrínseca tiene un 51.9% de percepción como nivel medio, donde el indicador supervisión es el más predominante con un

74% de calificación como medio, seguido del indicador remuneración con la calificación de 55.6% como medio. Mientras que la dimensión intrínseca también tiene un calificativo de 51.9% como medio, pero el indicador más predominante es recompensas y reconocimiento que tiene un calificativo de 59.3% como medio, seguido de trabajo en sí y promoción con una calificación del 55.6% como nivel medio.

Escalante & Vasquez (2022), en su investigación plantearon como objetivo determinar el nivel de correlación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Avicola San Fernando, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, los resultados indican para la dimensión extrínseca que el 55% de los colaboradores está satisfecho, mientras que para dimensión intrínseca el 54% considera estar satisfecho.

Santisteban (2022), en su investigación planteó como objetivo determinar la influencia entre satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad de Cajamarca; la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal; los resultados indican que el nivel de satisfacción en la municipalidad es medio con el 50% de percepción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

Satisfacción laboral es importante en la medida que permite el buen funcionamiento y desempeño de la organización, es decir, con trabajadores identificados y reconocidos desarrollaran sus actividades o su jornada laboral la con mayor responsabilidad y el desempeño será favorable, con respuestas y resultados positivos para la empresa.

Ante alta presión laboral de parte del mercado, la competencia y la organización es importante que los colaboradores desarrollen ciertas estrategias y actitudes que les permitan competir, pero eso dependerá del nivel de reconocimiento, motivación, relación con los jefes que la empresa debe brindar para que se generen los ambientes adecuados de trabajo, y eso se llama medir el grado o nivel de satisfacción del colaborador.

También, es importante señalar que la satisfacción laboral debe entenderse desde la perspectiva de género, donde para las mujeres presentan mejores niveles de satisfacción en actividades relacionadas con la enseñanza en la empresa, mientras que los hombres presentan mayores niveles de satisfacción en actividades relacionadas con la investigación, lo que debe la organización es erradicar las barreras conceptuales y culturales entre ambos a fin de lograr nivel de satisfacción laboral óptimos para el desarrollo y crecimiento empresarial (Noll, Romero & Ortiz, 2023).

Por otro lado, satisfacción laboral implica en tiempos pos pandemia hacer una reevaluación de los métodos utilizados por la organización, puesto que hoy muchas organizaciones desarrollan sus labores de manera remota y eso cambia la forma de percibir la satisfacción laboral en cuanto al compromiso, identificación con la empresa otro

elemento es la seguridad laboral y psicológica que el trabajador requiere para desarrollar sus actividades; son nuevos elementos que hoy en día deben tenerse en cuenta para medir el nivel de satisfacción laboral (Delgado et al, 2022).

Finalmente, satisfacción laboral está relacionada con dos elementos que hacen que el nivel sea adecuado o no, como son el ambiente laboral donde desarrollan sus actividades y el otro elemento es el remunerativo que son claves para medir dicha variable (Blas, 2023).

2.2.1.1. Definición de satisfacción laboral

Satisfacción laboral entendida como la experiencia realista en la que difieren las características del trabajo, cuando evalúan su puesto de trabajo, sus conocimientos en relación a su puesto laboral (Centurion, 2023; p.15).

También, satisfacción laboral es entendida como la actitud general de un individuo hacia su trabajo, es una actitud más que un comportamiento, es el resultado que los gerentes esperan y que los trabajadores permanezcan en una organización (Robbins. 2010; Citado en Ascencio & Jauregui, 2023; p. 24).

Además, la satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características, un colaborador con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos para con su organización (Ascencio & Jauregui, 2023; p. 24).

Por otro lado, satisfacción laboral es un constructo importante que desempeña un rol mediador entre las condiciones del entorno y las consecuencias para el desarrollo de institución (Montes & Vázquez, 2019; p. 36).

Además, satisfacción laboral lo definen como la actitud que desarrolla una persona o un conjunto de actitudes hacia una situación laboral, es decir, una actitud que puede referirse al trabajo en general (Bravo 1996; Citado en Góngora Bendezú, 2022; p. 23).

Finalmente, satisfacción laboral es el estado emocional del trabajador respecto de las condiciones de trabajo que la empresa le ofrece (Cabanilla, Cando & Valencia, 2022; p. 404).

2.2.1.2. Dimensiones de la Satisfacción laboral

Para la presente investigación, se trabajó el cuestionario, se tomó como referencia a Palma (1999) quién diseñó la escala de satisfacción laboral, la cual permite tener un diagnóstico de la actitud de los colaboradores hacia el trabajo, esta dimensión está enfocada a determinar los niveles motivacionales de los trabajadores en una empresa, y está diseñada a través de 07 dimensiones y 36 ítems los cuales permitirán conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores de una entidad financiera a continuación indicamos dichas dimensiones:

1. *Satisfacción de la tarea*; está asociado con la disposición que tiene el empleado en función a su actividad.
2. *Condiciones laborales*; consiste en la valoración del trabajo en relación al uso de los factores normativos que permiten regular las actividades de la empresa.
3. *Reconocimiento laboral*; son los logros u objetivos alcanzados por el trabajo desarrollado a través de una evaluación en función de su propio conocimiento.

4. *Beneficios económicos*; son los conceptos remunerativos que surgen como resultado del esfuerzo realizado por el trabajador por una tarea o función asignada por el empleador.
5. *Políticas administrativas*; son el conjunto de reglas, normas, directivas internas que dispone la organización para reglamentar el desarrollo de las funciones del trabajador.
6. *Relaciones interpersonales*; son los niveles de mayor satisfacción que puede tener el trabajador en relación con la interacción con sus compañeros de trabajo y jefe inmediato.
7. *Relación con la autoridad*; se basa en el tipo de aprecio que puede experimentar el trabajador con su empleador o directivos de alto rango en relación a sus actividades cotidianas.

2.3. Definición de términos básicos

Ambiente de trabajo es el espacio físico o virtual donde el trabajador desempeña sus funciones, actividades o tareas para cumplir con los objetivos institucionales.

Comportamiento son conductas o hábitos que el trabajador desarrolla a lo largo de su ejercicio laboral o profesional en una determinada organización y su influencia dependerá de la cultura organizacional.

Compromiso son los acuerdos o pactos que el trabajador asume en una determinada organización que pueden ser facto o estar establecidas en un documento normativo de la entidad.

Evaluación de desempeño son los indicadores o ratios con los que la empresa mide el desarrollo de actividades de cada uno de sus trabajadores, con el objetivo de retroalimentar y desarrollar las acciones necesarias para corregir y medir sus resultados.

Resistencia al cambio es el estado emocional del trabajador por no asumir nuevos retos o roles que la organización le propone a fin de mejorar sus rendimientos o por rotación de un puesto.

Relaciones interpersonales son las formas o maneras de interactuar entre los colaboradores dentro de la organización, pero deben estar enmarcadas dentro del respeto, la buena convivencia y responsabilidad.

2.4. Operacionalización de variable

Variable X: Satisfacción laboral

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
Satisfacción laboral	satisfacción laboral es la actitud que desarrolla una persona o un conjunto de actitudes hacia una situación laboral, es decir, una actitud que puede referirse al trabajo en general (Bravo 1996; Citado en Góngora Bendezú, 2022; p. 23).	Satisfacción de la tarea	- Realización de la tarea - Satisfacción por el trabajo	Encuesta
		Condiciones laborales	- Distribución ambiente de trabajo - Comodidad para el trabajo	Encuesta
		Reconocimiento laboral	- Desarrollo personal - Logros en el trabajo	Encuesta
		Beneficios económicos	- Ingresos - Retribución equitativa	Encuesta
		Políticas administrativas	- Trato laboral - Cumplimiento de horario de trabajo	Encuesta
		Relaciones interpersonales	- Compañerismo - Solidaridad por el trabajo	Encuesta
		Relación con la autoridad	- Comprensión por la autoridad - Buenas relaciones con los jefes	Encuesta

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. UNIDAD DE ANÁLISIS, UNIVERSO Y MUESTRA

3.1.1. Unidad de análisis

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), manifiestan que la unidad de análisis es el conjunto de personas, organizaciones, documentos, archivos entre otros, que ayudan con la recolección de información para la investigación; en la investigación la unidad de análisis está conformada por los trabajadores de la entidad financiera.

3.1.2. Universo

La población estuvo constituida para la totalidad de los trabajadores de la entidad financiera entre directivos y personal de línea que desempeña sus funciones durante el año 2023 y son la cantidad de 53 personas.

3.1.3. Muestra

Según Arias (2006, p. 83); una muestra representativa es “aquella que por su tamaño y características deben ser similares a las del conjunto de la población, también permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”. En el presente estudio se utilizó el método probabilístico que se utiliza en estudios de investigación por encuesta, donde todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, la fórmula se detalla a continuación:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N= Población

Z= Nivel de confianza

e= Margen de error esperada

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

n= Muestra

Tabla 2. Determinación de la muestra

N	35
N-1	34
P:	0.50
Q:	0.50
Z:	98%
e:	0.05
n:	33

Nota. Elaboración propia.

El muestreo que se aplicó en la investigación fue el muestreo no probabilístico de tipo intencional, porque permite elegir a los individuos a ser encuestados con base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador (Arias, 2006; p. 85).

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada puesto que busca resolver problemas en la organización y dar soluciones prácticas a la entidad financiera (Hernández et al, 2014).

Es de nivel descriptivo. Porque describe la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio, brindando información acerca de qué, cómo, cuándo y dónde relacionado al problema, sin dar respuesta al porque ocurre dicho problema (Mejía, 2020; Citado en Medranda, 2022, pp. 32-33).

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipularán las variables. Transversal descriptivo por que los datos se recopilaron en un momento único con el propósito de describir las variables y así analizar su relación en un periodo determinado (Arias, 2006).

3.3. Método de investigación

Para el presente estudio se definió el método inductivo-deductivo, puesto que facilito el razonamiento lógico en torno al problema de investigación, se emplearon

premisas particulares para llegar a una conclusión general (marketing), así como los principios generales para llegar a una conclusión específica - factores determinantes del marketing (Samaniego, 2022; p. 21).

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

En el presente estudio utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario adaptado de trabajos previos que permitió recoger los datos de las variables de estudio. El cuestionario diseñado para el estudio consta de preguntas cerradas mediante el uso de una escala del 1 al 5 para cada una de las preguntas.

Hernández et al, (2014) sostienen que existen dos tipos de instrumentos de medición a) uno estructurado y listo para ser usado que puede ser ajustado a las necesidades del investigador y b) un nuevo constructo de medición que pasa proceso de validez y fiabilidad, antes de ser aplicada.

Variable	Técnica	Instrumento
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario

3.5. Validez y Confiabilidad

La validez del instrumento en el proceso de investigación está referido a la veracidad de la información, mientras que confiabilidad es la cualidad de un instrumento de medición, que permite tener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a grupos diferentes.

El cuestionario fue sometido a la prueba de alfa de Cronbach para estimar su confiabilidad y su posterior aplicación. En efecto, valores entre 0.70 y 0.90 señalan una buena consistencia del instrumento.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K:** El número de ítems
- SSi²:** Sumatoria de Varianzas de los ítems
- S_T²:** Varianza de la suma de los ítems
- a :** Coeficiente de Alfa de Cronbach

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL					
K: El número de ítems					36
Σ Si ² : Sumatoria de las Varianzas de los Items					33.35
S _T ² : La Varianza de la suma de los Items					270.38
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach:					
36	[1	-	0.12]
35					
1.03	[0.88]		
α =		0.90			

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos, resultados del presente estudio se utilizó la estadística descriptiva y se presentan los datos mediante tablas y gráficos procesados en una hoja de cálculo de Excel.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En presente capítulo, se muestran los resultados del proceso de aplicación y tabulación de las encuestas, aplicadas a los trabajadores de la entidad financiera; los datos y la información obtenida sirven para presentar los resultados, discusión y recomendaciones para mejorar los niveles de satisfacción de los colaboradores.

Los instrumentos para el recojo de información fueron procesados con el alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad, desarrollado en el capítulo III.

4.1.1. Análisis descriptivo

4.1.1.1 Análisis descriptivo satisfacción laboral

En la tabla 3, se muestran los resultados de la aplicación del instrumento para medir la satisfacción laboral de la entidad financiera, identificándose la dimensión más predominante *reconocimiento laboral* con una media de 3.85; seguido de *relaciones interpersonales* con una media de 3.70; finalmente, la dimensión *relación con la autoridad* con una media de 3.64.

Tabla 3. Análisis descriptivo satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Media	Desv. Estándar
Satisfacción de la tarea	3.61	1.21
Condiciones laborales	3.47	1.12
Reconocimiento laboral	3.85	0.83
Beneficios económicos	3.25	0.98
Políticas administrativas	2.61	1.18
Relaciones interpersonales	3.70	1.03
Relación con la autoridad	3.64	1.02

Nota. Encuesta aplicada a trabajadores. 2023

En efecto, indicar que los directivos de la entidad financiera deben evaluar y medir la satisfacción continuamente con énfasis en las políticas administrativas; debiendo definir bien las estrategias comerciales, definición de cartera de clientes y focalizar los segmentos a quienes va dirigido el financiamiento o crédito; además debe estar previsto con claridad los bonos o incentivos por cada préstamo otorgado definiendo los montos mínimos y máximos que tienen un porcentaje de bonificación.



Figura N° 1. Estadísticos descriptores satisfacción laboral. Encuesta aplicada a trabajadores, 2023.

4.1.1.2 Niveles de cumplimiento de los factores de satisfacción laboral

La tabla 4, describe el porcentaje de cumplimiento de cada una de las dimensiones de satisfacción laboral en la entidad financiera, donde la percepción de los trabajadores determinó que la dimensión *reconocimiento laboral* tiene la aprobación más alta con 77% calificándolo como bueno, igualmente la dimensión *relaciones interpersonales* tiene una aprobación del 74% calificándolos también como bueno y la dimensión *relación con la autoridad* la entidad financiera debería mantener las políticas de trabajo para mantener dichos

niveles de satisfacción; por otro lado la dimensión *condiciones laborales* tiene una aprobación del 69% y la dimensión *beneficios económicos* con una aprobación de 65% calificándoles como regular y la entidad financiera debe mejorar o corregir algunos elementos, la modalidad de contratación y definición de comisiones por el desempeño realizado por el trabajador; finalmente la dimensión *políticas administrativas* tiene una aprobación del 52%, calificándolo como deficiente la entidad financiera debería de intervenir inmediatamente para evaluar y corregir sus políticas empresariales.

Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral

Satisfacción laboral	Media	Meta	% Cumplimiento
Satisfacción de la tarea	3.61	5.00	72%
Condiciones laborales	3.47	5.00	69%
Reconocimiento laboral	3.85	5.00	77%
Beneficios económicos	3.25	5.00	65%
Políticas administrativas	2.61	5.00	52%
Relaciones interpersonales	3.70	5.00	74%
Relación con la autoridad	3.64	5.00	73%

Nota. Encuesta aplicada a trabajadores. 2023

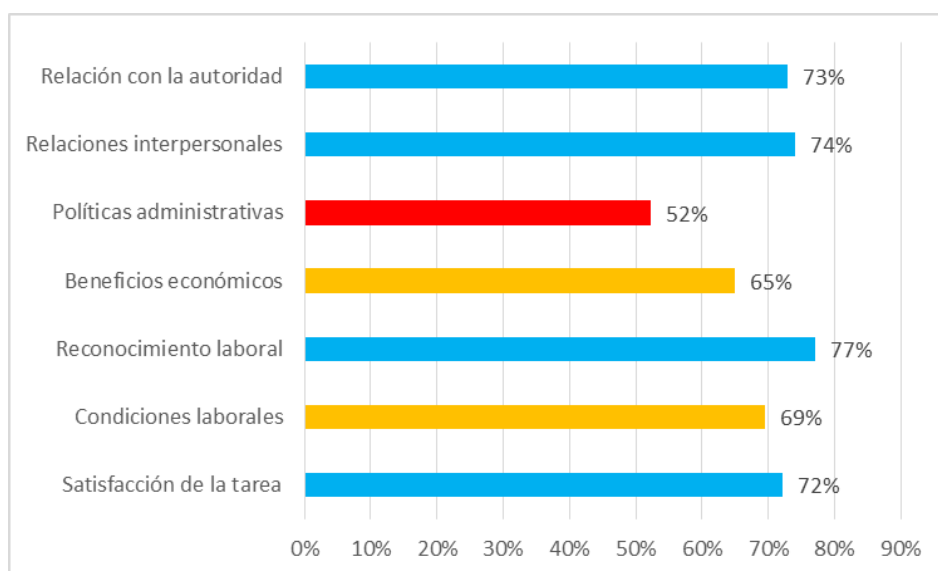


Figura N° 2. Nivel de cumplimiento satisfacción laboral. Encuesta aplicada a trabajadores, 2023.

4.1.1.3 Nivel de calificación de satisfacción laboral

Finalmente, señalar que la satisfacción laboral son el conjunto de acciones que la empresa debe implementar o desarrollar para mantener a sus trabajadores contentos o identificados con la entidad, para mantener trabajadores satisfechos y cumplir con sus expectativas la entidad debe medir y evaluar constantemente ciertos indicadores y poder hacer los ajustes o cambios que permitan mejorar rendimientos y desempeño de cada uno de sus empleados para cumplir sus metas y objetivos planteados.

En la tabla 5, se define el criterio de calificación a partir de los resultados obtenidos:

1. Satisfacción laboral excelente entre [85,100]; significa que la organización es saludable, sólida y las estrategias han sido implementadas por los colaboradores y se debe *mantener*.
2. Satisfacción laboral bueno entre [70,85>]; significa que se requieren modificaciones leves o realizar algunos cambios para que los clientes se sientan cómodos en la organización y se debe *controlar*.
3. Satisfacción laboral regular entre [55,70>]; significa que se requieren modificaciones y ejecutar cambios o procesos de mejora en las áreas de trabajo para que los clientes se identifiquen con la organización y se debe *minimizar*.
4. Satisfacción laboral deficiente entre [0,55>]; significa que es el momento de reunirse con el departamento de marketing y la alta dirección para diseñar una nueva estrategia, así como los cambios de personal necesarios para fortalecer el interior de la empresa con la intervención de manera rápida y oportuna; la clave radica

en establecer mecanismos de motivación que permita generar los cambios que se requieran y se debe prestar *atención inmediata*.

Tabla 5. Nivel de calificación resultados satisfacción laboral

Calificación de Resultados		
Porcentaje	Calificación	Acción
[0,55>	Deficiente	Atención inmediata
[55,70>	Regular	Minimizarlo
[70,85>	Bueno	Controlarlo
[85,100]	Excelente	Mantenerlo

En la tabla 6, se muestra el resultado global de la aplicación de los instrumentos de medición para satisfacción laboral de la entidad financiera, donde se tiene una calificación de 69%, que significa una calificación regular y se requieren modificaciones y ejecutar cambios o procesos de mejora en las áreas de trabajo para que los clientes se identifiquen con la organización y se debe *minimizar*.

Tabla 6. Resultado global satisfacción laboral

Periodo	Resultado global (%)
2023	69%

Nota. Elaboración propia. 2023

Plan de acción para fortalecer las dimensiones

El plan de mejora propone acciones para mantener y mejorar la gestión administrativa de la entidad pública.

Tabla 7. Plan de acción satisfacción laboral

N°	Dimensión	% Cumplimiento	Resultado	Plan de acción	Estado
1	Satisfacción de la tarea	72%	Bueno	La entidad financiera debería socializar con tiempo razonable su plan operativo a fin de que las tareas y actividades sean conocidas y planificadas por cada responsable de área a fin de ellos establezcan sus propias metas en coherencia con sus documentos de gestión.	En proceso
2	Condiciones laborales	69%	Regular	La entidad debería realizar cambios sustanciales a sus documentos de gestión como RIT, políticas salariales, plan operativo, perfil de puesto de trabajo y su plan estratégico.	En proceso
3	Reconocimiento laboral	77%	Bueno	Continuar con las políticas de incentivos y reconocimiento al mejor talento de la entidad, es necesario socializar el reconocimiento del trabajador del mes y sobre todo las buenas prácticas laborales.	En proceso

4	Beneficios económicos	65%	Regular	<p>La entidad financiera debería evaluar sus escalas salariales que guarden coherencia con el puesto, función y la responsabilidad que trae consigo desempeñar un cargo dentro de la organización.</p>	En proceso
5	Políticas administrativas	52%	Deficiente	<p>Urgente reestructurar o reorganizar los documentos normativos de la entidad, deben ajustarse a las funciones y actividades que ejecutan los colaboradores y respetar las normas que regulan el sistema financiero.</p>	En proceso
6	Relaciones interpersonales	74%	Buena	<p>Mantener la política de convivencia interna entre los colaboradores, se debe tener un programa de actividades de integración interna que permitan compartir experiencias, jornadas sociales para que los colaboradores compartan sus logros o fechas especiales que tenga la entidad.</p>	En proceso

7	Relación con la autoridad	73%	Buena	Mantener la política de trabajo y relación jefe subordinado, es importante que la entidad contrate directivos con experiencia y sean líderes de tipo delegativo y que enseñen y guíen las actividades del personal de línea.	En proceso
---	---------------------------	-----	-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Nota. Elaboración propia. 2023

4.2 DISCUSIÓN

Para el objetivo general

El estudio planteo como objetivo general establecer los factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca 2023; los resultados indican que la dimensión más predominante es *reconocimiento laboral* con una media de 3.85; seguido de *relaciones interpersonales* con una media de 3.70; finalmente, la dimensión *relación con la autoridad* con una media de 3.64. Concuera con Veloz (2023), que el estudio concluye que el 85% de los colaboradores percibe que la satisfacción es media, la dimensión más predominante es funciones laborales con un valor de 0.278, seguida de sueldos y reconocimientos con un valor de 2.54 y finalmente la dimensión condiciones laborales con un valor de 0.234, también propone que al análisis de satisfacción laboral deberían incluirse otros elementos como rotación de puestos y aceptación de nuevos esquemas de trabajo con la finalidad de comparar el nivel de adaptación a nuevas funciones y entornos.

También, González (2022), en su resultado estudio señalan que las relaciones interpersonales parte del profesorado tiene una media de 4.8, la administración educativa tiene una media de 5.3, con respecto a las retribuciones tiene una media de 6.3 siendo la más predominante. En efecto, la satisfacción laboral se clasifica como media alta en el profesorado no universitario, en los cargos de responsabilidad como media y en las relaciones con la comunidad como media alta; en efecto, satisfacción laboral está relacionada con dos elementos que hacen que el nivel sea adecuado o no, como son el ambiente laboral donde desarrollan sus actividades y el otro elemento es el remunerativo que son claves para medir dicha variable (Blas, 2023).

Para objetivos específicos

Por otro lado, el estudio propuso como objetivos específicos describir los niveles de cumplimiento de los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera e identificar el nivel de calificación de la satisfacción

laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca 2023. Los resultados indican que la percepción de los trabajadores determinó que la dimensión reconocimiento laboral tiene la aprobación más alta con 77% calificándolo como bueno, igualmente la dimensión relaciones interpersonales tiene una aprobación del 74% calificándolos también bueno; por otro lado la dimensión condiciones laborales tiene una aprobación del 69% y la dimensión beneficios económicos con una aprobación de 65% calificándoles como regular; Chávez (2023), mostro los resultados de su estudio y señala que el 37% de los colaboradores lo consideran con un nivel medio; la dimensión condiciones físicas en considerada como malo por el 47% de los colaboradores y el 30% lo considera como bueno, para la dimensión beneficios laborales el 40.8% lo considera malo y el 15% lo considera bueno; la dimensión políticas administrativas el 39.5% lo considera malo y el 22.4% cree que es bueno y para la dimensión relaciones sociales el 40% lo consideran malo y sólo el 30.3% creen que es bueno; en efecto, se puede señalar que la dimensión más predominante es relaciones sociales porque el 30.3% lo consideran como bueno.

También, Caja (2022), indica que el nivel de satisfacción de los colaboradores es medio con un 52% de percepción; en relación con sus dimensiones la dimensión extrínseca tiene un 51.9% de percepción como nivel medio, donde el indicador supervisión es el más predominante con un 74% de calificación como medio, seguido del indicador remuneración con la calificación de 55.6% como medio. Mientras que la dimensión intrínseca también tiene un calificativo de 51.9% como medio, pero el indicador más predominante es recompensas y reconocimiento que tiene un calificativo de 59.3% como medio, seguido de trabajo en sí y promoción con una calificación del 55.6% como nivel medio. Finalmente, satisfacción laboral está relacionada con dos elementos que hacen que el nivel sea adecuado o no, como son el ambiente laboral donde desarrollan sus actividades y el otro elemento es el remunerativo que son claves para medir dicha variable (Blas, 2023).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. La investigación permite concluir en relación al objetivo general que los factores determinantes de la satisfacción laboral son las dimensiones más predominantes *reconocimiento laboral* con una media de 3.85; seguido de *relaciones interpersonales* con una media de 3.70; finalmente, la dimensión *relación con la autoridad* con una media de 3.64.
2. Con respecto al primer objetivo específico la investigación concluyo que el nivel de cumplimiento para los factores de satisfacción laboral son las dimensiones *reconocimiento laboral* tiene la aprobación más alta con 77% calificándolo como bueno, igualmente la dimensión *relaciones interpersonales* tiene una aprobación del 74% calificándolo como bueno y la dimensión *relación con la autoridad* tiene una aprobación del 73% calificándolo también como bueno.
3. Finalmente, en relación al segundo objetivo específico identificar el nivel de calificación de los factores de satisfacción laboral la investigación estableció como resultado global de la aplicación de los instrumentos de medición una calificación del 69%, que significa una *calificación regular* y se requieren modificaciones y ejecutar cambios o procesos de mejora en las áreas de trabajo para que los clientes se identifiquen con la organización y se debe minimizar.

RECOMENDACIONES

1. La entidad financiera de manera urgente debe reestructurar o reorganizar los documentos normativos de la entidad, deben ajustarse a las funciones y actividades que ejecutan los colaboradores y respetar las normas que regulan el sistema financiero.
2. También, la entidad financiera debería evaluar sus escalas salariales que guarden coherencia con el puesto o cargo definido en su cuadro de asignación de personal, función y la responsabilidad que trae consigo desempeñar un cargo dentro de la organización.
3. La alta dirección debería mantener la política de convivencia interna entre los colaboradores, se debe tener un programa de actividades de integración interna que permitan compartir experiencias, jornadas sociales para que los colaboradores compartan sus logros o fechas especiales que tenga la entidad.

Referencias

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica. Venezuela: Episteme, Sexta Edición.
- Ascencio Villanueva, L., & Jauregui Rafael, R. (2023). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad en la empresa ingeniería maquinaria construcción y servicios pilancones IMACO SRL*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Blas Espinoza, M. (2023). *Satisfacción laboral y régimen de contrato del personal de salud de Neonatología de un Hospital Nivel III-1*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Cabanilla Guera, G., Cando Carrillo, C., & Valencia Chica, M. (2022). Satisfacción laboral como determinantes de la productividad del capital humano. *Universidad y Sociedad, Vol 14, N° 3*, 403-408.
- Caja Lulaico, R. (2022). *Satisfacción laboral del personal de salud en calidad de atención durante la pandemia Covid-19, centro de salud Huambocancha Baja*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Centurion Roncal, L. (2023). *Satisfacción laboral de la enfermeras en el servicio del centro quirúrgico del hospital II Essalud*. Cajamarca: Universidad Maria Auxiliadora.
- Chavez Somoza, O. (2023). *La satisfacción laboral y la rotación del personal de una cooperativa de Ahorro y Credito*. Jesús María - Lima: Universidad César Vallejo.
- De Mello Santos, P. (2023). Impacto del teletrabajo en la satisfacción laboral y el salario emocional. Caso empresa de telecomunicaciones de Uruguay. *Project, Design and Management*, 1-20.
- Delgado Zamalloa, B., Mosquera Vivanco, D., Mendoza Barros, A., & Peña Zamalloa, G. (2022). Cambios en la satisfacción laboral y su relación con la adopción del trabajo remoto después de la pandemia del COVID19. *Revista Venezolana de Gerencia, Año 27, N° 8*, 884-903.

- Escalante Oliva, D., & Vasquez Tacilla, C. (2022). *La satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la empresa avícola San Fernando Cajamarca EIRL*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Escobar Teneda, A., & Aguilar Páramo, G. (2023). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el sector lácteo en el cantón Latacunga*. Ecuador: Universidad Técnica de COTOPAXI.
- Felipa Huaura, E. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de trabajadores del centro de salud Peralvillo*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Góngora Bendezú, J. (2022). *El impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores en el Centro de Salud San Gabriel SAC*. Cusco: Universidad Continental.
- González Álvarez, M. (2022). Análisis de la satisfacción laboral del profesorado no universitario de la Comunidad Autónoma de Galicia. *Revista de investigación en educación*, 21 - 39.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill, Sexta Edición.
- Hoyos Quiroz, W. (2022). *Satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Apoyo Gustavo Lanatta Luján*. Bagua Grande: Universidad Politécnica Amazónica.
- Licandro, O. (2022). Satisfacción laboral y clima organizacional como mediadores en la relación entre responsabilidad social interna y compromiso organizacional. *Estudios de administración*, 58 - 79.
- Lux Alvarado, N. (2023). *Nivel de motivación y su impacto en la satisfacción laboral de los visitadores médicos en tiempos de pandemia por Covid-19*. Guatemala: Universidad Sancarlos de Guatemala.
- Medranda Zambrano, K. (2022). *Gestión administrativa y desarrollo empresarial de la empresa asoprocomsal del Cantón San Vicente*. Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- Montes de Oca, E., & Vázquez Parra, J. (2019). La satisfacción laboral. Una oportunidad para el florecimiento humano. *Revista PUCP*, 33 - 50.
- Moreno Cortés, K., Morales Ocampo, V., Morales Espindola, M., & García Alarcon, M. (2023). Satisfacción laboral del capital humano (docentes de educación secundaria) durante la pandemia por Covid 19. *Dictamen Libre, Edición 32*, 67 - 73.

- Noll Araya, P., Romero Alonso, R., & Ortiz Bacigaluto, D. (2023). Satisfacción laboral y género: cómo impactan estas diferencias en el clima organizacional. Una reseña sistematizada. *Journal of Management & Business Studies*, Vol 4, N° 1, 1 - 23.
- Palma Carrillo, S. (1999). Elaboración y validación de escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e investigación en Psicología*. Lima, Facultad de Psicología URP. Volumen IX, N° 1.
- Porcayo Robles, A., Velazquez Trujillo, H., Vilchis Pérez, K., & Reyes Mejía, B. (2023). Niveles de satisfacción laboral en una escuela normal pública antes y durante el confinamiento. *Eduscienta, Divulgación de la Ciencia Latina*, Año VI, N° 11, 90-106.
- Rojas Quiñones, J., & Caceres Taype, R. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño en el trabajo de los colaboradores de la empresa industrial Perú Piping Spools*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Samaniego Castelo, W. (2022). *Propuesta de mejora del organizacional en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Santisteban Beltran , D. (2022). *Satisfacción laboral y su influencia con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2021*. Cajamarca: Universidad César Vallejo.
- Veloz Duarte, M. (2023). *El grado de satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en el CNEL unidad de negocio el Milagro*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Ysasi Bastante, J. (2023). *Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de transportes nacional logístico MV EIRL*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Zuñiga Campos, J. (2023). *Nivel satisfacción laboral de internos de medicina de una Universidad de Huancayo*. HUancayo: Universidad Peruana los Andes.

ANEXOS:

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
¿Cuáles son los factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca, 2023?	<p>OG Establecer los factores determinantes de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca, 2023.</p> <p>OE1 Describir los niveles de cumplimiento de los factores de la satisfacción laboral de los</p>	No se ha redactado.	Satisfacción laboral	Satisfacción de la tarea	- Realización de la tarea - Satisfacción por el trabajo	Instrumento: Cuestionario.	<p>Tipo de estudio: Aplicada, descriptiva.</p> <p>El diseño No Experimental, de corte transversal</p> <p>Diagrama para la correlación</p> <p>M → SL</p> <p>M: Muestra SL: Satisfacción laboral</p>	<p>Población: Constituida por los 55 trabajadores de la entidad.</p> <p>Muestra: Para determinar la muestra se delimitó las características de la población objeto de estudio, con la estadística probabilística o se determinó una muestra de 53 trabajadores.</p>
				Condiciones laborales	- Distribución de ambientes de trabajo - Comodidad para el trabajo	Instrumento: Cuestionario.		
				Reconocimiento laboral	- Desarrollo personal - Logros en el trabajo	Instrumento: Cuestionario.		
				Beneficios económicos	- Ingresos - Retribución equitativa	Instrumento: Cuestionario.		

<p>colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca, 2023.</p> <p>OE2 Identificar el nivel de calificación de los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, Cajamarca, 2023.</p>			Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> - Trato laboral - Cumplimiento de horario de trabajo 	Instrumento: Cuestionario.		
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Compañerismo - Solidaridad por el trabajo 	Instrumento: Cuestionario.		
			Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión por la autoridad - Buenas relaciones con los jefes 	Instrumento: Cuestionario.		

Nota. Elaboración propia.

ANEXO 02: ENCUESTA



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA: PARA IDENTIFICAR LOS DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, 2023.

INTRODUCCION: La siguiente encuesta tiene como finalidad conocer los determinantes de la satisfacción laboral, a fin de conocer las percepciones de sus trabajadores, la información que usted proporciona será estrictamente confidencial. El presente estudio es realizado por bachilleres de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UPAGU, agradecemos anticipadamente por su colaboración.

I. VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

Valores de la Escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DE LA TAREA	1	2	3	4	5
1	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
2	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
3	Me siento realmente útil con la labor que desarrollo.					
4	Mi trabajo me aburre.					
5	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES LABORALES					
7	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mi trabajo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					

9	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
10	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
11	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.					
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO LABORAL						
12	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
13	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
14	Disfruto de cada que realizo en mi trabajo.					
15	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
16	Mi trabajo me hace sentirme realizado.					
17	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS						
18	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
19	Me siento mal con lo que gano.					
20	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
21	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
DIMENSIÓN 5: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS						
22	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
23	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
24	Me disgusta mi horario.					
25	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
26	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
DIMENSIÓN 6: RELACIONES INTERPERSONALES						
27	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
28	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
29	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo.					
30	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
DIMENSIÓN 7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD						
31	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
32	Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido una consulta sobre mi trabajo.					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
36	Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago de mi trabajo.					