

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**Satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja del
Santa, 2021**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora:

Vílchez Moreno, Marcia Akemi

Asesor:

Daniel Pérez, Jorge Augusto

Código ORCID 0000-0002-8323-3971

CHIMBOTE – PERÚ

2021

1. PALABRAS CLAVES

Tema	Satisfacción Laboral
Especialidad	Administración
Línea de investigación	Talento Humano 5. Ciencias Sociales 5.2. Economía y Negocios Negocios y Management

KEYWORDS:

Theme	Job Satisfaction
Speciality	Administration
Research line	Human Talent Management 5. Social Sciences 5.2. Economy and Business Business and Management

**1. SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA CAJA DEL SANTA, 2021.**

2. RESUMEN

Este estudio de investigación tuvo la forma de conocer sus características en la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Caja del Santa 2021.

Este estudio es de tipo no experimental, correlacional, transversal con un diseño descriptivo. La técnica usada en este trabajo es a través de la encuesta realizada y del cuestionario fue el instrumento, debidamente estructurado; de ese modo fue validado por con el criterio del especialista por su credibilidad, se realizó mediante el análisis del Alfa de Cronbach, nuestra población está compuesta en 35 trabajadores en la sede central; considerándose para el presente estudio, como muestra, el total de trabajadores.

Se concluyó en el presente estudio, la Caja del Santa tiene un 100% de nivel media de satisfacción laboral, asimismo los trabajadores no están del todo satisfechos.

Finalmente, estas dimensiones que influyeron a la satisfacción laboral fueron las de beneficio laboral y remunerativo (75%), de políticas administrativas (70%), desarrollo personal (89%), relación de autoridad (80%) y en el desempeño en tareas (80%) con porcentajes altos y moderados. En general, la magnitud de satisfacción laboral, satisface en manera media de los trabajadores.

3. ABSTRACT

This research study had the form of knowing its characteristics in Job Satisfaction in the workers of the Caja del Santa 2021.

This study is non-experimental, correlational, Cross-sectional with a descriptive design. The technique used in this work is through the survey carried out and the questionnaire was the instrument, duly structured; In this way, it was validated by the criteria of the specialist for its credibility, it was carried out through the analysis of Cronbach's Alpha. Our population is made up of 35 workers at the headquarters; Considering for the present study, as a sample, the total number of workers.

It was concluded in the present study, the Caja del Santa has a 100% average level of job satisfaction, likewise the workers are not entirely satisfied.

Finally, these dimensions that influenced job satisfaction were labor and remuneration benefits (75%), administrative policies (70%), personal development (89%), authority relationship (80%) and performance in tasks (80%) with high and moderate percentages. In general, the magnitude of job satisfaction satisfies the workers in an average way.

INDICE

1. Palabras Clave	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....	1
5.2. Justificación de la Investigación.....	15
5.3. Problema.....	15
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables.....	16
5.4.1. Conceptualización de las variables.....	16
5.4.2. Operacionalización de las variables.....	16
5.4.3. Matriz de Operacionalización de las variables.....	19
5.5. Hipótesis.....	22
5.6. Objetivos.....	22
6. METODOLOGIA.....	23
6.1. Tipo y diseño de Investigación.....	23
6.2. Población y Muestra.....	23
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	24
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	24
7. RESULTADOS.....	24
8. NALISI Y DISCUSIÓN.....	38
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
10. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	43
11. AGRADECIMIENTO.....	45
12. ANEXOS.....	46
ANEXO 01: Cuestionario.....	46
ANEXO 02. Matriz de Consistencia.....	48
ANEXO 03: Base de datos de la Prueba Piloto.....	49
ANEXO 04: Análisis de Confiabilidad.....	51

ANEXO 05: Juicio de Expertos..... 52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Conceptos de satisfacción laboral según autor y aproximación.....	6
Figura 2: Factores motivadores e higiénicos por Herzberg.....	8
Figura 3: Factores de satisfacción considerados en instrumentos de medición de la satisfacción laboral.....	11
Figura 4: Principales características de los métodos directos e indirectos de medición de la satisfacción laboral.....	11

4. INTRODUCCIÓN

4.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

Antecedentes a Nivel Internacional

(Rosado, 2019), en su tesis titulado, “El Estudio de Cultura Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores operativos en una empresa multinacional”. Que distribuye en Guayaquil productos químicos, tiene como objetivo general de la investigación en identificar su cultura y nivel de satisfacción en los trabajadores y colaboradores del área operativa de la sucursal.

Esta investigación cuantitativa con diseño transversal descriptivo no experimental. Su método es la encuesta, instrumento y cuestionario aplicado a 80 empleados del área operativa. Su resultado obtenido en la encuesta, su tipo de cultura gobierna en esta área tomando a la población como burocrática, predomina y proyecta para la empresa la satisfacción promedio de los empleados.

(Fernández, citado por García, 2017), dice en su tesis Titulado “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en Propiedades Psicométricas en la escala de Centros de Fitness. En la investigación su objetivo general fue trabajar con el modelo en la medida de las dos variables. A 180 empleados se utilizó en la muestra con el instrumento de Cultura índice For Fitness Organizations (CIFO) y Overall Job Satisfacción. El resultado indicó que su escala empleada cuenta con adecuadas propiedades psicométricas, validez y fiabilidad. Concluyeron si hubo correlación de las dos variables. El autor llegó a la conclusión de solución para la cultura organizacional son de tres factores (personal, programa y equipamiento) para la satisfacción laboral son dos factores (satisfacción intrínseca y extrínseca) donde la varianza es de 71.69%.

(Fontal, 2020) en su trabajo de tesis titulado, “Relación en la Ruptura del Centro Psicológico y Satisfacción Laboral en el desempeño laboral de los docentes en la Institución Educativa Superior en Bogotá, el objetivo general es verificar si hay relación en la ruptura del contrato psicológico y la satisfacción laboral en el desempeño y trabajo de los docentes en la institución educativa superior de la ciudad de Bogotá. Tiene como criterio este estudio en la variable de desempeño laboral, a través del cuestionario aplicado en el reporte de la evaluación del desempeño. La investigación ha desarrollado la muestra a 151 trabajadores en emergencia española. Estos resultados obtenidos evidenció la relación de las variables en el cumplimiento en los contratos psicológicos a sus variables de satisfacción en el desempeño laboral del trabajo. Se encontró en la investigación la relación inversa significativa de sus variables incumpliendo el contrato psicológico en la satisfacción del trabajo y el desempeño del mismo modo. Llego el autor a la conclusión que las instituciones de vieran evitar el desacuerdo del contrato psicológico en la relación en la pérdida de confianza, hacer que la satisfacción laboral no baje su productividad en el desempeño laboral dentro de la organización, pueden suponer disoluciones en relación laboral.

Antecedentes a Nivel Nacional

(Flores, 2019) realizó en su tesis titulado, “Relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa BP Servicios global SAC, lima, 2019”. Su objetivo principal en la investigación para determinar sus medidas en la cultura organizacional en la satisfacción laboral de sus empleados de la empresa BP Servicios Global SAC. Esta investigación tiene como enfoque cuantitativo en un nivel correlacional. Su diseño es transversal no experimental; como técnica fue utilizada la encuesta, instrumento

del cuestionario en la escala LIKERT para la medición. Su población de 24 empleados.

Obteniendo el resultado de una relación media positiva significativa entre cultura organizacional, satisfacción laboral $r_s = 0,588$. Su dimensión en la cultura es burocrática de sus variables en la satisfacción laboral su relación es positiva débil $r_s = 0,272$, muestra en la cultura de su variable en la satisfacción laboral su dimensión es de relación positiva es de $r_s = 0,588$ significativa media.

La variable de satisfacción labora tiene su dimensión en la cultura emprendedora de $r_s = 0,091$ relación negativa débil. Cultura de mercado en la variable de satisfacción muestra su dimensión del $r_s = 0,522$ y muestra relación positiva significativa media.

(Arévalo, 2018), en su tesis, “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados en la Municipalidad Provincial de San Martín –Tarapoto, 2018.” Su objetivo general en esta investigación determina la medida que hay en cultura organizacional en la satisfacción de relacionarlo con el trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín – Tarapoto, 2018. Corresponde al diseño correlacional transversal no experimental.

Su método es la encuesta aplicado a 231 empleados de diferentes áreas de trabajo. Su correlación que hay entre la cultura organizacional y satisfacción laboral es bastante positiva en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín. Los autores concluyen del mayor desarrollo de las actividades en la cultura organizacional permite incrementa su satisfacción a los empleados en la Municipalidad Provincial de San Martín. Sus resultados obtenidos en su énfasis en el control fueron las horas extras, mecanismo de vigilancia, responsabilidad, otros. Se percibe una situación establecida en los valores formales que son la responsabilidad y la confianza. Se concluye que el 70% de las organizaciones en el rango no cumplen las

expectativas, el temor que alcanza las expectativas son los directores y gerentes.

Calderón (2018), En la tesis titulada “Cultura Organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018. Su objetivo general determina si hay relación en la cultura organizacional en la satisfacción laboral. Esta investigación es cuantitativa de diseño no experimental, correlacional cruzado. Su muestra fue compuesta por 134 personas en el área administrativa. De los resultados obtenidos el 49% de los empleados reconoce su tipo de cultura organizacional mientras que un 71% en satisfacción laboral están satisfechos.

Con los objetivos específicos nos dice que hay relación significativa en las jerarquías de la cultura organizacional y satisfacción laboral, por lo tanto no existe relación significativa con tipos de cultura organizacional jerárquica de los empleados y mercado. Concluyeron que no hay relación significativa particular en la cultura organizacional en la satisfacción laboral del personal administrativo.

Antecedentes a Nivel Local

(Monroy, 2019) En su tesis “Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral del personal del Colegio Privado San José Obrero de Chimbote – 2019.” Este estudio tiene como objetivo esclarecer la vinculación sobre cultura organizacional percibido a trabajadores en su satisfacción laboral del Colegio San José Obrero, las teorías relacionadas muestran los tipos de cultura organizacional, de las cuales hay tres tipos: Burocrática, familiar y empresarial.

Sus aspectos: valores compartidos, artefactos y supuestos básicos subyacentes.

Constan de tres aspectos la satisfacción laboral: condición física, beneficio laboral y relación interpersonal. Tiene como metodología el

diseño no experimental, transversal y correlacional. En las encuestas y las muestras aplicadas a la población incluimos a 54 colaboradores. Este método es una herramienta encuesta y cuestionario, que consta de 30 preguntas en función de la cultura organizacional y 19 preguntas en función a la satisfacción laboral. Los resultados en cuanto a la muestra en cultura organizacional de los colaboradores en satisfacción laboral es moderada con el 0.267%, Indicando encontrarse relación de cultura organizacional en su satisfacción laboral. El autor concluyó, para nuestros empleados es muy importante la cultura organizacional. Si existe una cultura organizacional y un factor humano. Este factor garantiza para el siguiente nivel el éxito y compromiso del resultado obtenido.

(Ascue, 2018) realiza su tesis titulada, “Cultura Organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2018. Su principal propósito es resolver si hay relación en cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Huarmey. Se realizó el estudio utilizando un enfoque cuantitativo y básico de niveles de correlación, para lo cual se aplicó un diseño transversal no experimental. Los sujetos incluyeron a 120 colaboradores administrativos en la Municipalidad Huarmey. En el 2018 se obtuvo como resultado significativo del 0.631% si muestra relación en cultura organizacional y satisfacción laboral de los empleados. Es de relación moderada. El autor concluye, que de los resultados obtenidos la mayoría del personal encuestado se sienten satisfechos o muy satisfechos con relación a su trabajo de ese modo favorece la relación con el trabajo, compañeros y jefes, los que laboran en hoteles es de menor rango, la satisfacción laboral puede ser muy alta.

Torres (2017) Su tesis titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral en el centro de atención al ciudadano, Lima -2017. Fue realizado este estudio para determinar su objetivo en la investigación en relación entre cultura organizacional en la satisfacción laboral en el Centro de Atención al ciudadano.

Este estudio es de un enfoque cuantitativo realizado a 55 colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano. El método de encuesta se aplicó para recolectar datos en la variable utilizada en la encuesta de cultura organizacional en una escala ordinal muy confiable. Luego de analizar y procesar los datos obtenidos por los resultados muestran un vínculo de unión en cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en el Centro de Atención al Ciudadano.

Esto se a demostrado mediante una prueba Spearman con el valor significativo menor de 0,05. El autor concluyó que está directamente relacionada la cultura organizacional y la satisfacción laboral en empleados que laboran en Centros de Servicios públicos. En esta manera la relación es de un valor muy alto de 0,98.

4.1.1. Fundamentación Científica

Satisfacción Laboral

Taylor (1985), citado por Boada 2018, señala como:

Hay una extensa bibliografía en estudio de satisfacción laboral. Nos describe de primeras décadas del siglo XX. Ofrece una recopilación los conceptos y teorías más importantes de estudios realizados en torno al trabajo de satisfacción.

Actualmente, no hay existencia en el concepto unánime que pueda definir, en cuanto a su definición y a la adaptación del autor o investigado. Se dice que la hay dos posibles aproximaciones generales en el concepto:

- Primer acercamiento en la referencia de autores delimitan su satisfacción laboral con estado emocional, sentimientos y actitud de respuesta útil hacia su trabajo en el análisis de su condición.
- Segundo acercamiento el autor reflexiona la toma de la satisfacción laboral en los resultados para comparar sus expectativas y necesidad de los trabajadores, entre su situación real ofrecida en el puesto de trabajo. (p.23)

Figura 01: *Conceptos de satisfacción laboral según autor y aproximación*

Aproximación	Autor	Concepto de satisfacción laboral
	Lickel, 1979	"Estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de la experiencia laboral"
Respuesta afectiva hacia el trabajo	Werther & Davis, 1982	"Conjunto de sentimientos mediante los cuales los empleados perciben su trabajo"
	Price & Mueller, 1986	"Nivel en el cual los trabajadores gustan de su trabajo"
	Bravo et al., 1996	"Conjunto de actitudes que desarrolla el individuo hacia su situación laboral, las cuales parten de una evaluación general de su trabajo, o sobre facetas específicas del mismo"
	Robbins, 1998	"Conjunto de emociones y actitudes que tiene el trabajador respecto a su organización y su labor en ella"
Respuesta afectiva con énfasis en la comparación	Wright & Cropanzano, 1990	"Reacción afectiva surgida de contrastar la realidad laboral con las expectativas del individuo sobre dicha realidad"
	Morse, 1953	"Reacción afectiva surgida a partir de la satisfacción de lo que el individuo cree que debe recibir de su trabajo" (...) "Depende del nivel de las aspiraciones del individuo y su percepción de la consecución de dichas aspiraciones"
	Lewler, 1973	"La satisfacción laboral surge de una comparación intrapersonal y otra interpersonal" (...) "Primero compara lo que realmente recibe con lo que piensa debería recibir, y posteriormente compara lo obtenido por sus pares y lo que obtiene él"
	Muchinsky, 1995	"La satisfacción laboral surge de la comparación de los beneficios obtenidos por sus pares y los obtenidos por él. A menor discrepancia, mayor satisfacción"

Fuer

Palma (2005), citado por Lozada (2017), señala:

En efecto para esta tesis, se ha tomado en cuenta su definición en su propuesta de la psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999), define a la satisfacción laboral "como predisposición frente al trabajo, basándose en creencias, valores generando rutinas laboral."

Se toma en cuenta los factores de significación en las tareas, condiciones laborales, reconocimientos al personal y sus beneficios económicos. (p.24)

Principal teoría relacionada a satisfacción laboral

Se puede incluir de manera posible cuantificar su satisfacción laboral, y es necesario tener una idea en sus factores que depende. A su extenso tiempo ha realizado muchas investigaciones originando teorías acerca de sus factores que producen la satisfacción en el trabajo:

En teorías bifactorial de Herzberg (1959), citado por Alfaro, (2012), Propusieron una teoría motivacional, que considere la referencia planteada en la satisfacción orientando su comportamiento en los trabajadores, obteniendo resultados de ambos factores motivacional e higiene. Frederick Herzberg dice, que la satisfacción de la persona depende de do tipos de factores en su motivación en el factor intrínseca: Reconocimiento, Autonomía, logros, responsabilidad y promoción.

Tal como factores relacionada a la naturaleza de tareas realizadas en el trabajo se implica el sentimiento relacionado en el desarrollo personal con su precisión del autor relacionado. De otro modo, la satisfacción provoca una falta de factores llamado higiene intrínseca, los que se ubican en el ambiente de trabajo. Estos factores no provocan satisfacción más bien eluden más la insatisfacción de la siguiente: sueldos y beneficios, relación de los compañeros, Políticas en la empresa y su organización de en su ambiente físico, Supervisión y Seguridad Laboral. (p.25)

Figura 02: *Factores motivadores e higiénicos por Herzberg*

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	• Realización exitosa del trabajo.	• Falta de responsabilidad.	INSATISFACTORES	• Status elevado.	• Malas relaciones interpersonales.
	• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	• Trabajo rutinario y aburrido, etc.		• Incremento del salario.	• Bajo salario.
	• Promociones en la empresa, etc.			• Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente: Herzberg (1959)

- **Teoría de la discrepancia Interpersonal:** Dawis (1994) citado por Ovejero (2006), proponieron a la satisfacción e insatisfacción laboral en el producto de discrepancia en necesidad en el trabajo y que se podía obtener su trabajo, según los autores, la correspondencia es distinto tipo, por ejemplo en habilidades requerida del trabajo recompensas otorgadas, sus valores y necesidades de las personas. Las teorías de esta variable son tres, Satisfacción laboral, antigüedad en el puesto y resultados en satisfacción en el trabajo. (p.25)
- **Teoría de discrepancia Interpersonal:** Lawler (1973) citado por Ovejero (2006), propusieron a la teoría en la satisfacción en su faceta que puede establecer la relación de satisfacción laboral de las medidas de las recompensas obtenidas en el trabajo y su equidad percibida en la recompensa. De esta forma implica una doble análisis por los empleados: Los primeros en su desempeño y su capacidad, y lo que se merece en su compensación en su resultado. Segundo se analiza lo que damos y recibe de su trabajo. Produce la diferencia insatisfecha. (p.26)

- **Teoría en eventos Situacional:** Se plantea en su teoría en satisfacción laboral de productos que el factor les denomina características y eventos situacionales no personales.

Estas características situacionales, en los aspectos evaluados a los trabajadores en el puesto de: Sueldo, Oportunidades en promoción. Condiciones en su trabajo, supervisión y políticas en la empresa; En este entorno del contexto social, es su salario, sus vacaciones, condiciones laborales en su relación al aspecto. De este modo, las situaciones en eventos de los factores laborales fueron evaluados por los trabajadores, ocurrió una vez aceptando el puesto, por ejemplo, el evento situacional en el tiempo libre otorgado en culminar la tarea es positivo y lo negativo son las maquinarias de la empresa. (p.26)

- **Teoría en el ajuste del trabajo:** Dawens (1994) citado por Alfaro, R., (2012), Propusieron en esta teoría los que más sostienen en el trabajo percibido con la satisfacción si hay relación estrecha en los refuerzos de su premiso en la organización de valores del personal, busca satisfacer sus actividades mediante sus estatus, comodidad, seguridad, logros y autonomía. De este modo su conexión del trabajo de ser percibido satisfactoriamente de sus empleados, siendo el último que más probable se relacione con las habilidades del personal requerido en la función. (p.27)

Medición de la satisfacción laboral

Navarro y Pérez (2008), la teoría general de la satisfacción laboral es que se puede medir en una dirección o en múltiples dimensiones. El primer método consiste en evaluar su satisfacción laboral según su actitud frecuente con su trabajo haciendo preguntas generales a los empleados sobre la satisfacción laboral. este enfoque multidimensional, ha obtenido un cambio en el conjunto de factores mediables para el cálculo de la satisfacción laboral de un individuo. (p.48)

- **Enfoque unidimensional:** Según Robbins y Judge (2013), señala que su enfoque es popular en esta investigación de satisfacción laboral es de enfoque unidireccional para cuantificar la satisfacción individual a partir de un análisis general de las condiciones laborales. Esta es una forma más general y menos complicada de encontrar la satisfacción del trabajo, pero funciona lo suficientemente bien como para ser considerado un enfoque recomendado, en la experiencia de muchos otros autores juntos. En este enfoque, existe un método de uso común de poder medir de esa forma la satisfacción en el trabajo conociendo como puntaje general único. En general, ¿Qué satisfechos están en el trabajo? Respondieron los trabajadores las preguntas usando la escala de muy insatisfecho a extremadamente satisfecho. No se consideró factores de satisfacción individual. (p.57)
- **Enfoque multidimensional:** Weiss (1968) ha demostrado que la satisfacción laboral logra verse una serie de apreciación en varios aspectos del contexto. La segunda categoría se refiere a los diferentes aspectos compuestos por la satisfacción laboral, el tipo de puesto, el perfil de la persona evaluada. etc. Según distintos criterios. Otros aspectos evalúan de forma estandarizada y complementa la respuesta y obtenga un puntaje general de satisfacción. (p.69)

Figura 03: *Factores de satisfacción considerados en instrumentos de medición de la satisfacción laboral*

Instrumento	Factores de satisfacción considerados	
Cuestionario de Satisfacción Estandarizado de Minnesota	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de promoción - Políticas y prácticas - Statu social - Técnicas de supervisión - Uso de habilidades - Creatividad - Variedad - Nivel de actividad - Valores morales - Compensación 	<ul style="list-style-type: none"> - Independencia - Compañeros de trabajo - Autoridad - Seguridad - Reconocimiento - Condiciones de trabajo - Logro - Servicio social - Responsabilidad - Supervisión
Job Descriptive Index (J.D.I.)	<ul style="list-style-type: none"> - Compañeros de trabajo - El trabajo en sí - Salario 	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de promoción - Supervisión
Cuadro de Calificaciones por Categoría y por Tema (CCCT)	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo - Organización del trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión del personal - Gestión de la comunicación
Cuestionario de satisfacción laboral (Chiang et al., 2008)	<ul style="list-style-type: none"> - Salario - Ambiente laboral - Reconocimiento - Relación con el supervisor 	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajo en sí - Ambiente físico - Autonomía - Oportunidades de desarrollo

Fuente: Navarro y Pérez (2008)

Métodos populares en medición para la satisfacción laboral

Harpaz, (1983) se refiere al método más utilizado en poder medir a la satisfacción laboral y de ese modo se podrá dividir los métodos de medición directos e indirectos. (p.76)

Figura 04: Principales características de los métodos directos e indirectos de medición de la satisfacción laboral

Método	Características	Técnicas que utiliza	Ventajas	Desventajas
MÉTODOS DIRECTOS	Suele utilizar escalas tipo Likert, usa con frecuencia preguntas globales, muestra abiertamente la finalidad de la prueba	Escalas de diferencial semántico, incidentes críticos, entrevista	Menor complejidad	Tendencia a ocultar las apreciaciones genuinas de trabajadores
MÉTODOS INDIRECTOS	Rigidez y formalidad, se oculta el verdadero objetivo de la prueba	Interpretación de dibujos, escalas de caras, método de completar frases	No tienden a esconder las verdaderas actitudes de los empleados	Subjetividad para interpretar resultados, dificultad para cuantificar respuestas

Fuente: Harpaz (1983)

Características de la satisfacción laboral

Para Gibson (1985) señala que hay muchas características relacionadas con la satisfacción laboral, pero cinco son críticas.

- Recompensa: La cantidad recibida y la equidad de esta recompensa.
- Trabajo: En la medida en que una tarea se considera interesante y brinda la oportunidad de aprender y asumir responsabilidades.
- Oportunidades promocionales: Esta existencia es la oportunidad para ascender.
- Jefe: es el que tiene la capacidad de poder preocuparse por los empleados.
- Colaboradores: Es su nivel de amistad, capacidad de poder apoyarse entre empleados. (p.55)

Factores en su satisfacción laboral

Robbins (1998) dijo es su teoría que se puede considerar los principales factores con la finalidad de determinar su satisfacción laboral son:

- Desafíos profesionales: Cada empleado pueden preferir su trabajo de ese modo se puede brindar una gran oportunidad de realizar sus propias habilidades y priorizar más actividad, libertad y retorno del desempeño.
- Sistema de compensación justa: Los empleados necesitan un sistema de compensación justo y una política de promoción que cumpla con las expectativas.
- Condiciones laborales preferidas: Los empleados están interesados en un entorno laboral que los beneficie y cree condiciones laborales favorables.
- Estos estudios muestran a los empleados que ellos prefieren un entorno físico de no tener ningún peligro ni que sea desagradable.
- Compañeros solidarios: Los empleados en mayoría han obtenido también la necesidad de poder socializar. Por lo tanto, tener colegas amigables y comprensivos puede aumentar la satisfacción laboral. (p.45)

Medición de satisfacción laboral operativos.

Chiang (2009), Estos determina a la satisfacción que depende de sus características individuales y ubicación. Para los operadores, el supuesto es que los factores específicos que hacen feliz a este tipo de empleados son:

- Estabilidad laboral: La sensación de seguridad que la empresa brinda a los empleados respecto a la continuidad de su relación laboral. Se considera el más importante para las posiciones de inversión.
- Aprendizaje: La oportunidad de aprender tanto a través del trabajo específico como de la formación.
- Beneficios adicionales: Son los no económicos y económicos, el seguro, sus bonos y vacaciones entre otros.
- Condición en el trabajo: Horas trabajadas, descanso, elaboración física en su entorno.
- Relaciones entre compañeros: Competencias, apoyo, amistades recibidas entre compañeros de ellos mismos.
- Supervisiones: Este modo de poder supervisar sus habilidades técnicas con la relación humana y administrativa. (p.74)

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación Teórica

Este desarrollo en la investigación tiene su propósito en poder aportar los conocimientos sobre la satisfacción laboral, según modelo de la variable elaborado por la investigación Sonia Palma. Lo que proporciona sustento teórico al presente trabajo.

Justificación Práctica

Esta investigación, está orientada a evaluar la satisfacción laboral con el fin de poder recomendar y proporcionar las recomendaciones necesarias para la empresa de esta forma podrían tomar mejor sus decisiones y ser

pertinentes en general el valor a sus trabajadores de esa forma también su rentabilidad en su empresa.

4.3. PROBLEMA

¿Cómo es la satisfacción laboral, de los trabajadores de la Caja del Santa Chimbote, 2021?

4.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Conceptuación de las variables

Satisfacción Laboral

Definición conceptual: Robbins (1988) “Esta satisfacción laboral puede referirse generalmente en su actitud de cada persona en su trabajo, quienes están más satisfechas con su trabajo muestran actitud positiva hacia su puesto, de lo contrario muestran una actividad negativa hacia su puesto.” (p.181)

Definición operacional: Está satisfacción laboral en los trabajadores de la Caja de la Santa tienen la comodidad de sentirse ellos mismos en su organización como, el buen ambiente, la buena relación que llevan con sus compañeros y jefes, también que la organización les brinde premiaciones y reconocimientos ya que los motivan e impulsan a un mejor desempeño laboral.

Operacionalización de las variables

Satisfacción laboral

Dimensión 01: Condición Física y Materiales

Chiavenato (2007) señala; “Las condiciones laborales son las condiciones físicas que perciben los empleados cuando trabajan en la organización. El entorno físico que rodea a los empleados y al mismo tiempo preserva sus puestos de trabajo.” (p.334)

Indicador 1: Distribución física en ambiente de trabajo.

Indicador 2: Ambiente de trabajo confortable y cómodo.

Dimensión 2: Beneficios Laborales y Remunerativos

Davis (1987) señala: Los empleados quieren del sistema en su compensación de sus políticas de promoción que sean, claros, justos, esperados. Cuando el salario se considera un estándar justo. El proceso de compartir observaciones dentro de una organización es sinónimo de retroalimentación. (p.22)

Indicador 1: Conformidad con el sueldo.

Indicador 2: Expectativas económicas.

Dimensión 3: Las políticas Administrativas

Robbins (1998), señala; Que estas políticas son planes en acción conjuntas que guían las decisiones administrativas y de los empleados en las políticas y afectan la satisfacción de los empleados”. (p.65)

Indicador 1: Trato laboral recibido.

Indicador 2: Grado en la exigencia de trabajo.

Indicador 3: Horario de trabajo.

Dimensión 4: Relaciones Sociales

Según Robbins (1999) El trabajo es una actividad que responde a las necesidades sociales en su principal factor en los jefes resolver su satisfacción laboral. Es de relación bidireccional que está lejos de ser sencillo, pero la investigación concluye con los empleados, líderes y jefes que son tolerantes y son lo más satisfechos entre los empleados y los líderes apáticos, mandones e intolerantes. (p.68)

Indicador 1: Ambiente creado en el trabajo

Indicador 2: Relación entre los compañeros de trabajo.

Indicador 3: Solidaridad en el trabajo.

Dimensión 5: Desarrollo Personal

Clark y Oswald (1997), En este sentido, la investigación sobre el impacto de la educación en los resultados del empleo muestra que cuanto mayor es el nivel de educación mejores son los beneficios, mejores son las posibilidades de promoción, más oportunidades y mayor es el nivel de educación. Sin embargo, los trabajadores que se benefician de estas características no siempre están satisfechos con su trabajo si cada utilidad en el trabajo dependiera en su comparación de sus logros y sus aspiraciones, y estas últimas aumentan con el nivel de educación. (p.49)

Indicador 1: Satisfacción con la función que se realiza.

Dimensión 6: Desempeño de tareas

Robbins (1999), Los empleados pueden preferir sus propios trabajo para utilizar sus propias habilidades de esa forma se brindan una gran oportunidad de brindar retroalimentación en todas la variedades de tareas, su libertad y el desempeño. Estos rasgos hacen que la posición sea mentalmente difícil. Trabajar con pocos desafíos genera aburrimiento, pero demasiado desafío genera a los trabajadores frustración en las sensaciones del fracaso. La situación normalmente puede ser moderada y difícil, la mayor parte de los empleados se sienten cómodos y se sienten felices. (p.50)

Indicador 1: Valor de tareas asignadas.

Dimensión 7: Relación con la autoridad

Para Hause y Mitchell, (1974). En este caso el trabajo puede incluir en las necesidades en la comunicación social. El jefe tiene un comportamiento principal de poder determinar la satisfacción. Entonces si la relación no

son simples, pero las investigaciones muestran a los empleados con líderes que actúan y comprenden son los que están más satisfechos y los empleados con líderes indiferentes, no están satisfechos con intimidar y hostiles. (p.88)

Indicador 1: Valoración del jefe sobre mi trabajo.

4.5. HIPÓTESIS

Es adecuado no formular una hipótesis por la causa que se trata de un estudio descriptivo, que permitirá explicar el comportamiento de la variable de estudio (Hernández, Fernández, y Baptists, 2010)

4.6. OBJETIVOS

Objetivo General:

Determinar cómo es la satisfacción laboral, de los trabajadores del Caja de la Caja del Santa (Oficio Central) Chimbote, 2021.

Objetivo específico:

- Describir a la satisfacción laboral respecto a sus condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Caja del Santa (oficina Central) Chimbote, 2021.
- Describir a la satisfacción laboral respecto a su beneficio laboral y remunerativos de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.
- Describe a la satisfacción laboral respecto a su política administrativa de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.

- Describir la satisfacción laboral respecto con relación social en trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.
- Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades en desarrollo al personal en los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.
- Describir la satisfacción labora respecto a su desempeño obtenido en las tareas de los trabajadores del Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.
- Describir la satisfacción laboral respecto con relación de la autoridad de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.
-

5. METODOLOGIA

5.1. Tipo de investigación

Este concurrente proyecto de investigación es de tipo básico – descriptivo, porque busca observar y describir a la variable de estudio.

Diseño de investigación

El diseño en esta investigación es no experimental transversal.

Está investigación es de tipo no experimental y carece de variables independientes.

Este diseño de investigación es transversal o puede ser transversal su intensidad será describir a su variable sus incidencias de interrelación en un momento dado.

5.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

35 trabajadores.

Muestra

35 trabajadores.

5.3. Técnicas e Instrumentos**Técnicas**

Empleamos en nuestra encuesta una estructura diseñada y recolectar los datos en los elementos de estudio (satisfacción laboral).

Instrumentos

Utilizamos el cuestionario de preguntas, debido a lo estructurado en las preguntas que sirvieron en recolectar datos en las variables de estudio. Con el fin de conseguir la validación y elaboración recorri al “Juicio de Expertos” se utilizó el Alfa de Cronbach con el fin de su confiabilidad.

5.4. Procesamiento y Análisis de la Información

Con los datos obtenidos, empleamos programas estadísticos IBM SPSS versión 23 (Statistical Package for Social Sciences), permitirá preparar sus bases de datos para analizar estadísticas, de esta forma la estadística descriptiva en esta variable se muestra la distribución con frecuencias específicas y representantes gráficas.

6. RESULTADOS**6.1. Descripción de los resultados****Del objetivo general:**

Determinar cómo la satisfacción laboral, de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.

Empleamos en nuestra encuesta una estructura diseñada y recolectar los datos en los elementos de estudio (satisfacción laboral).

Instrumentos

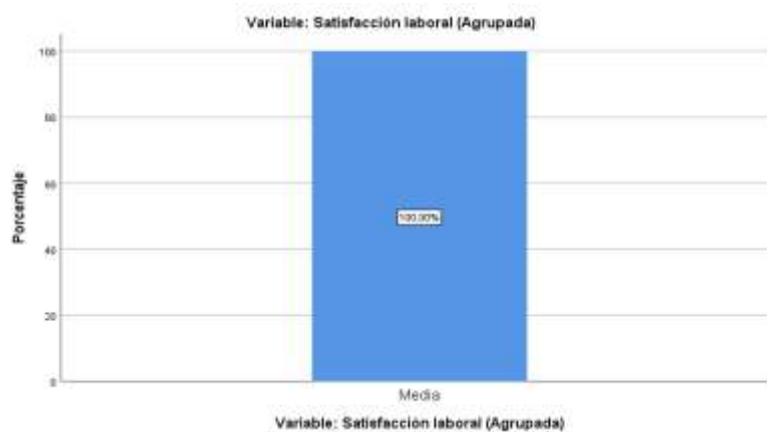
Utilizamos el cuestionario de preguntas, debido a lo estructurado en las preguntas que sirvieron en recolectar datos en las variables de estudio. Con el fin de conseguir la validación y elaboración recorri al “Juicio de Expertos” se utilizó el Alfa de Cronbach con el fin de su confiabilidad.

Tabla 01.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	porcentaje acumulado
Válido	Media	35	100,0	100,0	100,0

Variable: Satisfacción Laboral Agrupada

Figura 01.



Interpretación: Se muestra en la figura y tabla 1 se obtuvo a 35 trabajadores de la Caja del Santa, el 100% posee una satisfacción laboral media.

De los objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Describir a la satisfacción laboral respecto a sus condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Caja del Santa (oficina Central) Chimbote, 2021.

Tabla 02.

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
La distribución física en el ambiente facilitará la ejecución de las actividades laborales.	20	57,1%	15	42,9%	0	0,0%	35	100,0%
Existe comodidad para mi buen desempeño laborales diarias.	20	57,1%	15	42,9%	0	0,0%	35	100,0%
El ambiente donde trabaja es agradable.	22	62,9%	0	0,0%	13	37,1%	35	100,0%
En el ambiente laboral ofrecen comodidad	19	54,3%	10	28,6%	6	17,1%	35	100,0%
El ambiente donde labora es incómodo.	3	8,6%	8	22,9%	24	68,6%	35	100,0%

Figura 02.

Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	17	48,6	48,6	48,6
	Media	13	37,1	37,1	85,7
	Alta	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación: En la segunda tabla y figura se describen sus condición física y materiales desde la percepción en las cuales, 35 trabajadores en la Caja del Santa, y se encontró que 37.1% se encuentra de acuerdo con que el ambiente donde trabaja es agradable, mientras que el 17.1% considera que es cómodo y el 57.1% asume que no existen comodidades que permiten el buen desempeño laboral diaria. El 62.9% se encuentran en desacuerdo por la distribución física facilita la realización laboral mientras que el 42.9% se encuentran indeciso con ello.

Objetivo específico 2: Describir a la satisfacción laboral respecto a su beneficio laboral y remunerativos de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.

Tabla 03.

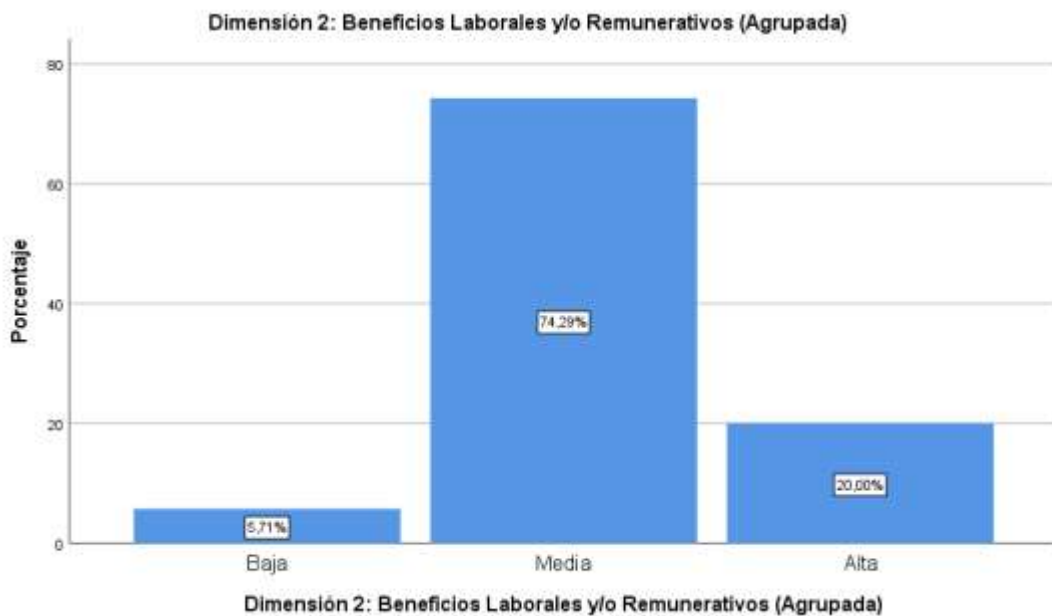
	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
El sueldo económico es muy bajo en relación a la labor realizada.	2	5,7%	9	25,7%	24	68,6%	35	100,0%
Me siento mal con lo que percibo.	6	17,1%	19	54,3%	10	28,6%	35	100,0%
Siento que la remuneración percibida es aceptable.	3	8,6%	9	25,7%	23	65,7%	35	100,0%

Dichosamente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	27	77,1%	6	17,1%	2	5,7%	35	100,0%
--	----	-------	---	-------	---	------	----	--------

Figura 03.

Dimensión 2: Beneficio Laboral y Remunerativos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	5,7	5,7	5,7
	Media	26	74,3	74,3	80,0
	Alta	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Interpretación: En la tercera tabla y figura se muestra a 35 trabajadores de la Caja del Santa, el 5.7% posee una satisfacción baja respecto a remuneración económica mientras que el 74.3% posee una satisfacción media y el 20.0%, alta.

Objetivo específico 3: Describe a la satisfacción laboral respecto a su política administrativa de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.

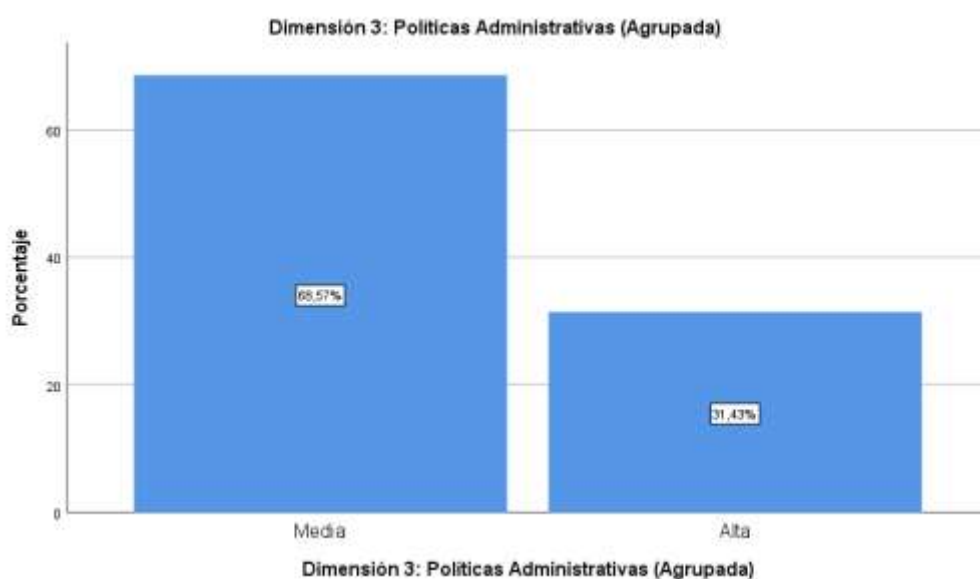
Tabla 04.

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Siento percibir por parte de la institución maltrato.	2	5,7%	11	31,4%	22	62,9%	35	100,0%
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	0	0,0%	8	22,9%	27	77,1%	35	100,0%
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	0	0,0%	10	28,6%	25	71,4%	35	100,0%
Me desagrada mi horario.	24	68,6%	6	17,1%	5	14,3%	35	100,0%
El horario en mi trabajo es incómodo.	24	68,6%	11	31,4%	0	0,0%	35	100,0%

Dimensión 3: Políticas Administrativas (Agrupada)

		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válido	Media	24	68,6	68,6	68,6
	Alta	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 04.



Interpretación: En la cuarta figura y tabla describimos a su variable satisfacción laboral en relación a la política administrativa desde su percepción a 35 trabajadores de la Caja del santa, y se encontró que el 62.9% se encuentra de acuerdo que recibe de parte de la institución maltrató mientras que el 77.1% está de acuerdo de tener la sensación que los están explotando, el 71.4% está en acuerdo con que no les reconocen el esfuerzo; por otro lado, el 68.6% se encuentra en desacuerdo que su horario de trabajo les disgusta.

Objetivo específico 04: Describir la satisfacción laboral respecto con relación social en trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.

Tabla 05.

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%
El ambiente formado por mis compañeros es ideal para mis funciones desempeñadas.	25	71,4%	10	28,6%	0	0,0%	35	100,0%
Me agrada trabajar con mis compañeros.	1	2,9%	8	22,9%	26	74,3%	35	100,0%
Priorizo tomar distancia con las personas que trabaja.	0	0,0%	12	34,3%	23	65,7%	35	100,0%
La solidaridad de capacidad es la característica en nuestro grupo de trabajo.	6	17,1%	20	57,1%	9	25,7%	35	100,0%

Dimensión 4: Relaciones Sociales (Agrupada)

		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	2,9	2,9	2,9
	Media	26	74,3	74,3	77,1
	Alta	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Interpretación: En la quinta tabla y figura muestran a 35 trabajadores de la Caja del Santa, el 74.3% posee una satisfacción media respecto a las relaciones sociales de los trabajadores mientras que el 22.9% posee una satisfacción alta y el 2.9% posee una baja

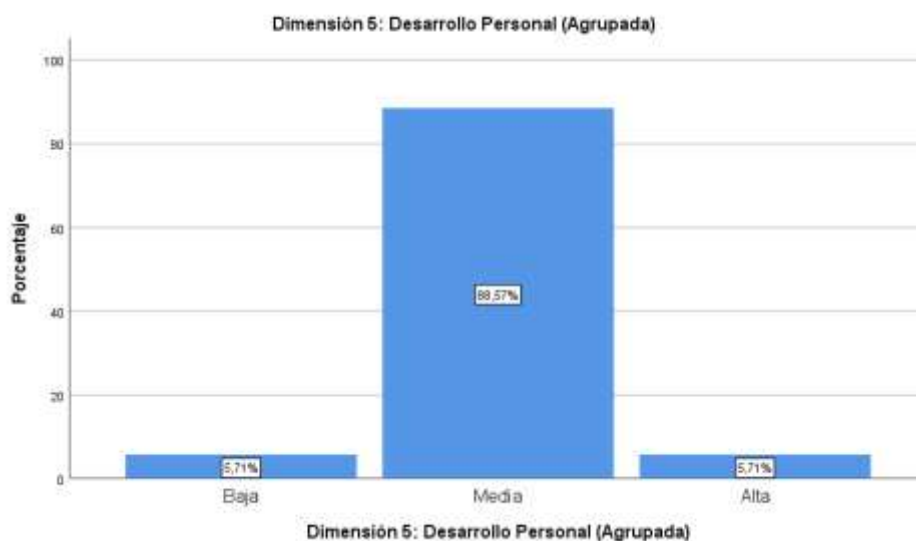
Objetivo específico 5: Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades en desarrollo al personal en los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.

Tabla 06.

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	4	11,4%	19	54,3%	12	34,3%	35	100,0%
Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	0	0,0%	12	34,3%	23	65,7%	35	100,0%
Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	18	51,4%	13	37,1%	4	11,4%	35	100,0%
Aprecio los resultados obtenidos en mi trabajo.	26	74,3%	9	25,7%	0	0,0%	35	100,0%
Mi trabajo me hace sentir realizado.	2	5,7%	10	28,6%	23	65,7%	35	100,0%
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	4	11,4%	7	20,0%	24	68,6%	35	100,0%

Dimensión 5: Desarrollo Personal (Agrupada)

		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	5,7	5,7	5,7
	Media	31	88,6	88,6	94,3
	Alta	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Interpretación: En la sexta tabla y figura describimos los desarrollos personales a 35 trabajadores de la Caja del Santa, y se encontró que el 54.3% se encuentran indeciso que el trabajo es justo para su manera de ser, asimismo, el 65.7% indica que si están de acuerdo con el trabajo y se pueden desarrollar personalmente. Por otro lado, nos dice que, 51.4% están en desacuerdo los que disfrutan labor que realizan, mientras que 65,7% Están de acuerdo con que su trabajo los hace sentir realizados, asimismo, el 74.3% están en desacuerdo ya que son felices por sus logros obtenidos, el 68.6% está totalmente de acuerdo haciendo su trabajo se sienten bien consigo mismo.

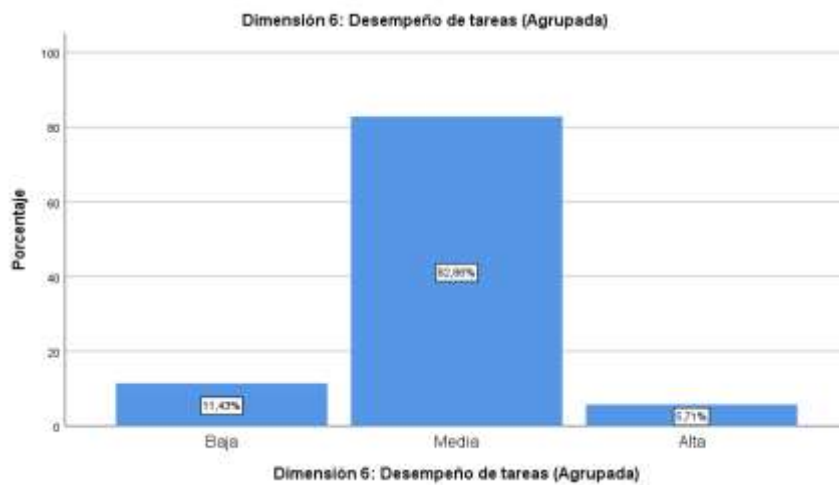
Objetivo específico 6: Describir la satisfacción labora respecto a su desempeño obtenido en las tareas de los trabajadores del Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.

Tabla 07.

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
La labor que realizo es valiosa para mí.	15	42,9%	20	57,1%	0	0,0%	35	100,0%
Soy útil por la labor que realizo.	8	22,9%	7	20,0%	20	57,1%	35	100,0%
La labor que realizo lo percibo como si no fueran importantes.	0	0,0%	-10	28,6%	25	71,4%	35	100,0%
Mi trabajo me aburre.	0	0,0%	12	34,3%	23	65,7%	35	100,0%
Me gusta el trabajo que realizo.	18	51,4%	17	48,6%	0	0,0%	35	100,0%
Aprecio las actividades complacidas que realizo.	24	68,6%	11	31,4%	0	0,0%	35	100,0%

Dimensión 6: Desempeño de tareas (Agrupada)

		Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	11,4	11,4	11,4
	Media	29	82,9	82,9	94,3
	Alta	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Interpretación: La séptima tabla y figura muestra a 35 trabajadores de la Caja del Santa, mientras tanto un 82.86% posee una satisfacción alta respecto al desempeño de los trabajadores mientras que el 11.43% posee una satisfacción media y el 11.43% presenta una baja.

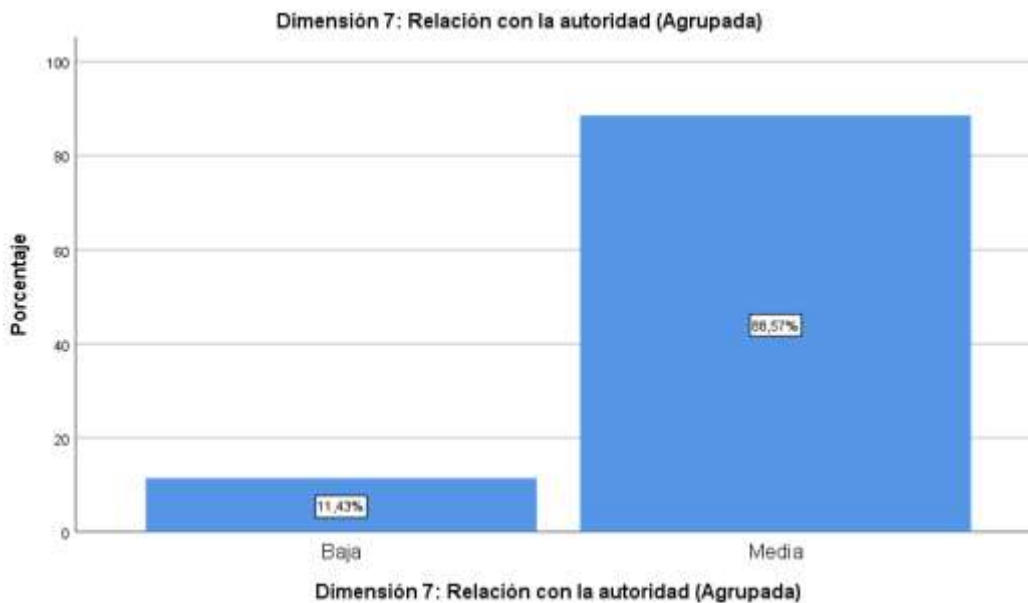
Objetivo específico 7: Describir la satisfacción laboral respecto con relación de la autoridad de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.

Tabla 08.

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Mi jefe es comprensivo.	4	11,4%	7	20,0%	24	68,6%	35	100,0%
Es gustosa la disposición de mi jefe cuando le pido información.	15	42,9%	20	57,1%	0	0,0%	35	100,0%
Tratar con mi jefe es el beneficio de calidad en el trabajo.	8	22,9%	7	20,0%	20	57,1%	35	100,0%
El trato con mi superior es cordial.	25	71,4%	10	28,6%	0	0,0%	35	100,0%
No estoy a gusto con mi jefe.	0	0,0%	12	34,3%	23	65,7%	35	100,0%
Mi jefe evalúa el esfuerzo que realizo en mi trabajo.	18	51,4%	17	48,6%	0	0,0%	35	100,0%

Dimensión 7: Relación con la autoridad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	11,4	11,4	11,4
	Media	31	88,6	88,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Interpretación: Octava tabla y figura describen respecto a sus relaciones de la autoridad a 35 trabajadores de la Caja del Santa, y se encontró que el 68,6% está de acuerdo con que su jefe es comprensivo con ello, mientras que el 57,1% está totalmente indeciso en disponer a los jefes cuando se les consulta la labor de los trabajadores, asimismo el 57,1% está de acuerdo, mientras que el 43,9% están de acuerdo con llevarse bien con su jefe que beneficia la calidad del trabajo. Por otro lado un 71,4% estuvo en desacuerdo por lo que no tienen una buena relación con su superiores y el 65,7% estuvo de acuerdo, que no están a gusto con su jefe. Finalmente, un 51,4% consideró estar en desacuerdo con que su jefe valora su esfuerzo laboral.

7. ANALISIS Y DISCUSIÓN

Objetivo General

Se pudo observar en los resultados obtenidos de la Caja del Santa, a 35 trabajadores de la Caja del Santa, el 100% posee una satisfacción laboral media (tabla 1), muestra a la mayoría de los colaboradores no están en todo satisfechos en sus condiciones brindadas por la institución. Los resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Espinoza, Flores (2019), Su dimensión de cultura de clan y la variable de satisfacción laboral muestra si hay relación media positiva significativa. Al respecto Sonia Palma Carrillo (1999), precisa sobre satisfacción laboral con su predisposición frente al trabajo, basándose de creencias y valores positivos, loa cual han generado en las rutinas laborales.

Tomamos en cuenta la causa de significación de las tareas, condición laboral, reconocimiento personal/social de beneficio económico.

Objetivos Específicos

Respecto a esta satisfacción laboral es asociada por la primera dimensión en condiciones físicas y materiales, se encontró el 5.7% de 35 trabajadores posee una satisfacción baja mientras que el 74.3%, media y por último el 20% es alta (tabla 3), percibiéndose que el ambiente donde se trabaja no es confortable y cómodo para más del 55% de trabajadores, asimismo, cerca del 67% asume que esas comodidades permite un buen desempeño laboral diarias, sin embargo, menos de un 585 no está en acuerdo con la distribución y cerca del 55% niega que esa comodidad ofrecida por el ambiente de trabajo sea inigualable (tabla 2) indicando desde un punto de vista del colaborador, se requiere mejorar algunos aspectos relacionados a la distribución de los espacios físicos y la comodidad excepcional que debe proporcionar la institución para que se pueda realizar las labores con normalidad. Estos resultados coinciden parcialmente con los encontrados por Pérez (2021), quien señala que, en cuanto a su satisfacción laboral con su factor extrínseco tales cuales sus condiciones físicas del trabajo son percibidos como regulares por los trabajadores en una

institución municipal. Al respecto, Gibson (2006) señala un factor relativo en el ambiente laboral ya que es desarrollado por el trabajo y que le genera satisfacción son las condiciones físicas laborales, las cuales deben ser las óptimas; no obstante, en la institución objeto de estudio el colaborador percibe algunas deficiencias que deben mejorarse.

A lo establecido con la satisfacción laboral es asociado a una segunda dimensión en sus beneficios laborales y remunerativas, se hayo un 74.3% de los 35 trabajadores posee una satisfacción media mientras que el 22.9%, alta (tabla 5), percibiéndose que más del 60% de trabajadores consideran que no les incomoda su horario laboral, sin embargo, más del 50% indicó que sienten que no les reconocen si trabajan más de la horas reglamentarias (tabla 4), lo que indica que, en el punto de vista del trabajador hemos requerido algunas mejoras de reconocimientos de su trabajo. Asimismo, Acosta y Reaño (2018), descubrieron entre su gestión remunerativa en el talento humano en asociarse a su realidad a la satisfacción laboral de la municipalidad, es decir, a medida que las condiciones remunerativas son mejores, la satisfacción laboral es más lata. Al respecto, Palma (1999), señala la actitud de los trabajadores en la satisfacción laboral para relacionarse con los elementos de beneficio laboral, remunerativos que recibe, en las cuales deben ser adecuados a las expectativas del trabajador; no obstante, en la institución objeto del estudio el colaborador percibe que los beneficios y remuneraciones recibidas no le generan completamente una actitud positiva.

Respecto a su satisfacción laboral es asociada en tercera dimensión a políticas administrativas, encontrando así 35 trabajadores las cuales el 82.9% posee una satisfacción media y el 11.4% posee una baja (tabla 7), percibiéndose que el 68.6% no están felices con sus resultados obtenidos en el trabajo mientras el 65.7% indica que su trabajo les permite desarrollarse personalmente (tabla 6), en relación con la autoridad el 11.43% es baja, mientras el 88,57% tienen un nivel media en relación con sus jefes (tabla 8). Pérez (2018) sostiene al respecto que hay conexión entre satisfacción laboral y gestión administrativa de municipios investigados, es decir, la satisfacción será mayor a medida que la

gestión administrativa sea adecuada, lo mismo que Córdova (2020), quien encontrando conexión directa y significativa de gestión municipal es su satisfacción laboral. Al respecto, Gibson (2006) señala que un factor relativo a su ambiente laboral se desarrolla el trabajador y que le genera satisfacción es la gestión de las políticas y procedimientos institucionales, las cuales deben ser las óptimas; no obstante, en la institución objeto de estudio el colaborador percibe algunas deficiencias.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES

- Estos resultados que obtuvieron nos permitió concluir con la Caja del Santa al aplicar la satisfacción laboral, de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) un 100% es media.
- Se concluye que, en el trabajo desarrollado, se aprecia que el indicador: ambiente de trabajo confortable y cómodo (69,0%), lo que demostró que para los trabajadores es incómodo el ambiente laboral en la Caja del Santa (Oficina Central), en relación a una actitud negativa en su dimensión en Condiciones físicas y materiales, permitiendo confirmar en el ambiente laboral no es el adecuado para un buen desempeño laboral.
- Se concluye que, en el presente trabajo desarrollado, se aprecia que el indicador: expectativas económicas (77,0%), en la dimensión con sus Beneficios laborales y remunerativas, se refleja un porcentaje más elevado demostrando percepciones negativas, debido a la insatisfacción de los trabajadores y no puedan cumplir con sus expectativas económicas.

- Se analizó de que el presente trabajo desarrollado, se aprecia que el indicador: grado de exigencia en el trabajo (77,0%), de la Dimensión política administrativa, se refleja en el porcentaje más alto demostrando percepciones negativas, debido a que los trabajadores tienen la sensación que los están explotados.
- Se concluye en deducir y evidenciar en el trabajo desarrollado, que se aprecia en el indicador: relaciones con los compañeros de trabajo (74,0%), indicador que demostró porcentaje mayor de percepción por parte de los trabajadores de la Caja del Santa, de tal manera que ellos les agrada trabajar con sus compañeros.
- Se concluye en deducir que, en el trabajo desarrollado, se aprecia el indicador: satisfacción con la función que se realiza (74,0%), el cual demostró porcentajes negativos de percepción por parte de los trabajadores de la Caja del Santa, todo ello conlleva a una insatisfacción por los resultados que logran en su trabajo, ya que ellos no son conformistas.
- Se concluye que, en el trabajo desarrollado, se aprecia el indicador: Valor de las tareas asignadas (71,0%), el cual demostró el mayor porcentaje de percepción por parte de los trabajadores de la caja del Santa, Permitiendo que tomen sus tareas como algo sin importancia y solo por cumplimiento.
- Se concluye que, en el trabajo desarrollado, se aprecia el indicador: valoración del jefe sobre mi trabajo (71.0%), el cual demostró el mayor porcentaje de percepción por parte de los trabajadores de la Caja del Santa, todo ello conlleva a que tienen una relación más amical con sus superiores a que cordial.

8.2. RECOMENDACIONES

Recomendamos con un fin de mejorar nuestro nivel en los ambientes laborales, se debe renovar un espacio u oficina para general una combinación idónea para que la empresa libere la creatividad de sus trabajadores y ellos poder acomodar a su gusto.

Se recomienda reconocer los logros que realizan otorgando incentivos, como aumento de sueldo, comisiones o premiaciones a todos los trabajadores: Las expectativas económicas, el cual es un indicador muy importante que influye en la satisfacción laboral, mostrando al trabajador que valoran el trabajo realizado para sus repercusiones positivas de ese modo se podía aumentar su nivel de desempeño.

Se recomienda evaluar el nivel de grado de exigencia, que se ofrece a los trabajadores, entender a empleados realizar encuestas para conocer sus necesidades e inquietudes en uso de datos para tomar decisiones más oportunas en sus herramientas presentes en la actualidad y desarrollar la cultura empresarial.

Se recomienda evaluar el desarrollo personal, realizar un programa de evaluación cada cierto tiempo para los trabajadores y así puedan rotar en los puestos o un ascender así la empresa los ayudara para que tener una mejor formación laboral y crecimientos y se comprometerán con la empresa.

Se recomienda evaluar la relación con la autoridad, realizar entres todos los miembros o equipos establecidos a la organización sus actividades, salidas, reuniones para así mejorar la relación de los trabajadores para con sus autoridades y así generar un mejor ámbito laboral.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Rosado M. (2019). Estudio de cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores operativos en una empresa multinacional distribuidora de productos químicos en Guayaquil – Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12359>.

Fernández G., García J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness – España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235152047019>.

Fontal J. (2020). Relación entre la ruptura del contrato psicológico y satisfacción laboral con el desempeño laboral en docentes de una institución de educación superior en Bogotá D.C. – Colombia. Recuperado de <https://hdl.handle.net/10983/25176>.

Espinoza G., Flores Y. (2019). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa BP Servicios Globales S.A.C., Lima, 2019 – Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23465?show=full>.

Rodríguez J., Arévalo T. (2018). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados de la Municipalidad Provincial de San Martín-Tarapoto, 2018 – Perú. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1717>.

Calderón A. (2018). Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018 – Perú. Recuperado

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/313/TESIS%20-%20CALDERON%20ROMERO.pdf?sequence=1>.

Monroy B. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Colegio Particular San José Obrero de Chimbote 2019 – Perú. Recuperado

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40991/Monroy_HBE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ascue D. (2018). Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2018 – Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20833/Ascue_RDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Torres P. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano, Lima – 2017 – Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9106/Torres_CPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Pérez P. (2011). Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación, Buenos Aires – 2011- Argentina. Recuperado de <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>.

10. AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por permitir gozar de mi familia, el gran apoyo que me brindaron mi familia y en todo mi Madre, brindándome su apoyo, decisiones y proyectos permitiéndome ejecutar con excelencia mi desarrollo personal en esta tesis, gracias por creer en mí y a Dios por permitirme vivir y disfrutarme de cada día.

En especial agradezco a mi Madre que es mi gran motivación para superarme en la vida y por estar presente en todo mis logros, gracias por tu apoyo, tu comprensión y tu amor incondicional, siempre luchando para ofrecer lo mejor, aconsejándome en cada decisión que tomo, inculcándome valores y buscando lo mejor para mi persona.

También agradecer a nuestro asesor Lic. Jorge A. Daniel Pérez, gracias por su apoyo, su paciencia, recomendaciones, asesoría y disposición para orientarnos cada clase para llevar a cabo el desarrollo de esta tesis.

11. ANEXOS

ANEXO 01: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

ENCUESTA

Estoy realizando mi investigación científica alusivo a Satisfacción laboral en la **Caja del Santa, 2021**. Espero su valiosa gratitud para poder colaborar y aportar, brindándome información necesaria, contestando de manera clara y sincera la presente encuesta.

I PARTE

A continuación, te presento una serie de opiniones las cuales agradeceré que respondas con total sinceridad marcando con un aspa la alternativa que se considera expresar mejor su punto de vista. Recuerde que la encuesta es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas, ya que son solo opiniones.

Escala de Valoración

1	2	3
de acuerdo	Indeciso	En desacuerdo

N°	ITEM	1	2	3
Condiciones físicas y/o Materiales				
1	La distribución física del local de trabajo permite el desarrollo de las rutinas de trabajo			
2	Existe comodidad para mi desempeño en mis labores diarias.			
3	El ambiente donde se trabaja es agradable.			
4	En el ambiente laboral ofrecen comodidad.			
5	El ambiente donde labora es incómodo.			
Beneficios Laborales y/o Remunerativas				
6	El sueldo económico es muy bajo en relación a la labor realizada.			
7	Me siento mal con lo que percibo.			

8	Siento que la remuneración percibida es aceptable.			
9	Dichosamente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			
Políticas Administrativas				
10	Siento percibir por parte de la institución maltrato.			
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.			
12	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.			
13	Me desagrada mi horario.			
14	El horario en mi trabajo es incómodo.			
Relaciones Sociales				
15	El ambiente formado por mis compañeros es ideal para mis funciones desempeñadas.			
16	Me gusta trabajar con mis compañeros.			
17	Priorizo tomar distancia con las personas que trabaja.			
18	La solidaridad de capacidad es la característica en nuestro grupo de trabajo.			
Desarrollo Personal				
19	Aprecio que el trabajo es justo para mi manera de ser.			
20	El trabajo me ayuda a desarrollarme personalmente.			
21	Gozo de las labores realizada en el trabajo.			
22	Aprecio los resultados obtenidos en mi trabajo.			
23	Mi trabajo me ayuda a efectuar mis metas.			
24	Hacer bien mi trabajo me hace sentir bien con migo mismo.			
Desempeño de Tareas				
25	La labor que realizo es valiosa para mí.			
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.			
27	Soy útil por la labor que realizo.			
28	La labor que realizo lo percibo como si no fueran importantes.			
29	Mi trabajo me aburre.			
30	Aprecio las actividades complacidas que realizo.			
Relación con la Autoridad				
31	Mi jefe es tolerante.			
32	Es gustosa la disposición de mi jefe cuando le pido información.			
33	Tratar con mi jefe es el beneficio de calidad en el trabajo.			
34	EL trato con mi superior es cordial.			
35	No estoy a gusto con mi jefe.			
36	Mi jefe evalúa el esfuerzo que realizo en mi trabajo.			

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>“Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Caja Santa, 2021”</p>	<p>¿Cómo es la satisfacción Laboral, en los trabajadores de la Caja del Santa Chimbote? 2021?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar cómo es su satisfacción laboral, en los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021.</p> <p><u>Objetivo Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir a la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores en la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la satisfacción laboral respecto a las políticas Administrativas de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades de desarrollo personal de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la Satisfacción laboral respecto al desempeño de tareas de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la Satisfacción Laboral respecto a la relación con la autoridad de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. 	<p>Se ha presumido que es conveniente no formular hipótesis por motivo que se trata de un estudio descriptivo, que va aprobar y describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, (2010).</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>TIPO:</p> <p>Básico Cuantitativo.</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de corte transversal descriptivo.</p>

ANEXO 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLE	DEFINICIÓN COCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES DE CATEGORIAS
Variable: Satisfacción Laboral	Robbins (1988) "La satisfacción laboral se refiere a la actitud general del individuo tiene hacia su puesto. Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está descontento	La satisfacción laboral para los trabajadores de la Caja del Santa es la comodidad que sostiene ellos en la organización como, el buen ambiente, la buena relación que llevan con sus compañeros y jefes, también que la organización les brinde premiaciones y reconocimientos ya los motivan e impulsan a un mejor	Condiciones Físicas y/o Materiales	- Distribución física en el ambiente de trabajo	- La distribución física del local de trabajo permite el desarrollo de las rutinas de trabajo. - Existe comodidad para mi desempeño en mis labores diarias.	Niveles: - Satisfacción Baja. - Satisfacción Media. - Satisfacción Alta.
				- Ambiente de trabajo confortable y cómodo.	- El ambiente donde se trabaja es agradable. - En el ambiente laboral ofrecen comodidad inigualable. - El ambiente donde labora es incómodo.	
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	- Conformidad con el sueldo.	- El sueldo económico es muy bajo en relación a la labor realizada. - Me siento mal con lo que percibo. - Siento que la remuneración percibida es aceptable.	
				- Expectativa económica.	- Dichosamente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	
			Políticas Administrativas	- Trato laboral recibido.	- Siento percibir por parte de la institución maltrato.	
				- Grado de exigencia en el trabajo.	- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	
				- Horario de trabajo.	- Me desagrada mi horario. - El horario en mi trabajo es incómodo.	

	con su puesto, tiene actitud negativa hacia él".	desempeño laboral.			
			Relación Social	- Ambiente creado por el trabajo.	- El ambiente formado por mis compañeros es ideal para mis funciones desempeñadas.
				- Relaciones con los compañeros de trabajo.	- Me gusta trabajar con mis compañeros. - Priorizo tomar distancia con las personas que trabaja.
				- Solidaridad en el trabajo.	- La solidaridad de capacidad es la característica en nuestro grupo de trabajo.
			Desarrollo Personal	- Satisfacción en función realizada.	- Aprecio que el trabajo es justo para mi manera de ser. - El trabajo me ayuda a desarrollarme personalmente. - Gozo de las labores realizada en el trabajo. - Aprecio los resultados obtenidos en mi trabajo. - Mi trabajo me ayuda a efectuar mis metas. - Hacer bien mi trabajo me hace sentir bien con migo mismo.
			Desempeño de Tareas	- Valor en las tareas asignadas	- La labor que realizo es valiosa para mí. - Soy útil por la labor que realizo. - La labor que realizo lo percibo como si no fueran importantes. - Mi trabajo me aburre. - Aprecio mi trabajo que realizo. - Aprecio las actividades complacidas que realizo.

			Relación con la Autoridad	- Valora el jefe sobre mi trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Mi jefe es tolerante. - Es gustosa la disposición de mi jefe cuando le pido información. - Tratar con mi jefe es el beneficio de calidad en el trabajo. - El trato con mi superior es cordial. - No estoy a gusto con mi jefe. - Mi jefe evalúa el esfuerzo que realizo en mi trabajo. 	
--	--	--	---------------------------	------------------------------------	---	--

ANEXO 04:

	VARIABLE 1						VARIABLE 2					
	VAR 1	D1	D2	D3	D4	D5	VAR 2	D1	D2	D3	D4	D5
Nº de ítems	36	5										
Puntaje mínimo x ítems	1	1										
Puntaje máximo x ítems	3	3										
Puntaje mín de escala	36	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puntaje máx de escala	108	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rango de puntajes	72	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de categorías												
Rango por categorías	0.00	0	0	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0

CATEGORÍAS / NIVELES	DENOMINACIÓN	VARIABLE 1											
		VAR 1		D1		D2		D3		D4		D5	
		Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls
CAT / NIVEL 1		36.00	36.00	5.00	5.00								
CAT / NIVEL 2		36.00	36.00	5.00	5.00								
CAT / NIVEL 3													
CAT / NIVEL 4													
CAT / NIVEL 5													

CATEGORÍAS / NIVELES	DENOMINACIÓN	VARIABLE 2											
		VAR 2		D1		D2		D3		D4		D5	
		Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls	Li	Ls
CAT / NIVEL 1													
CAT / NIVEL 2													
CAT / NIVEL 3													
CAT / NIVEL 4													
CAT / NIVEL 5													

Muestra	Indicadores																																				
	Items / Reactivos / Preguntas																																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	3	1	3	1	2	2	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1
2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	3	3	1	3	1	2	2	3	1	1	3	3	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	
3	1	1	1	2	3	3	2	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	
4	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	2	3	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	
5	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	
6	1	1	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	3	3	1	3	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	
7	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
8	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	
9	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	
10	2	2	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	
11	2	2	3	3	1	1	2	3	1	2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	
12	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1	3	1	3	2	3	1	1	3	3	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	
13	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	3	1	3	2	3	1	1	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	
14	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1	3	3	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	3	1	2	1	2	3	3	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	
16	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	3	2	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	
17	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	
18	2	2	3	3	1	1	1	3	2	3	1	1	3	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	
19	2	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	
20	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	
21	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
22	1	1	3	1	1	3	3	3	1	1	1	2	3	3	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
23	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	1	3	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
24	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	
25	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	
26	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	3	1	2	3	3	2	1	3	3	1	3	2	1	1	2	3	1	3	2	1	1	
27	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	3	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	
28	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
29	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	
30	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2
31	2	2	3	2	3	1	1	3	2	1	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2
32	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	3	1	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	3	2	3	1	1	2	
33	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	
34	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	3	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	
35	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	

ANEXO 05:

CONFIABILIDAD: ALFA DE CRONBACH

Piloto	Items / Reactivos / Preguntas																																				TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36		
1	1	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	68	
2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	1	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	56		
3	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	75		
4	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	3	2	1	2	3	1	1	73		
5	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	61		
6	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	3	2	3	1	1	3	2	1	1	1	58		
7	1	3	1	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	63		
8	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	3	3	3	1	3	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	3	1	2	1	1	2	62	
9	1	3	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	3	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	61	
10	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	50	
VARIANZA	0.2	0.8	0.2	0.5	0.4	0.5	0.2	0.4	0.6	0.2	0.2	0.2	0.2	0.6	0.2	0.4	0.4	0.2	0.4	0.4	0.5	0.6	0.2	0.5	0.2	0.4	0.2	0.5	0.7							0.2	52.0	
TOTAL	11.1																																					
POR ÍTE	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****	****

N° ÍTEMS (K)	36
MÉTOD	ALFA DE CRONBACH
$\alpha =$	0.8100

Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento.

En este caso, el valor encontrado fue de **0.8100** ...por lo que se puede afirmar que el instrumento cuenta con **alta confiabilidad.**

ANEXO 05:

Juicio de expertos N° 01



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
LTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 25 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) **MARCIA AKEMI VILCHEZ MORENO** está desarrollando su tesis Titulada “**SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA DEL SANTA, 2021**”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su **JUICIO DE EXPERTO**, para la validación del instrumento(s) **CUESTIONARIO – CAPACITACIÓN** de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente

Jorge Daniel Pérez

Docente asesor Investigación científica

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación “SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA DEL SANTA, 2021”. La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr que sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: **MAG MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES**

FORMACIÓN ACADEMICA: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **ADMINISTRACION Y OPERACIONES**

TIEMPO: **16 AÑOS**

CARGO ACTUAL: **DOCENTE**

INSTITUCIÓN: **USP**

Objetivo de la investigación: Generar nuevo conocimiento para investigaciones

Objetivo del juicio de expertos: Validar el instrumento de investigación

Objetivo de la prueba: Aplicar el instrumento de recolección de información

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p>“Satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Santa, 2021”</p>	<p>¿Cómo es la satisfacción laboral, de los trabajadores de la Caja del Santa Chimbote, 2021.?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo es la satisfacción laboral, de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la satisfacción laboral respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la satisfacción laboral respecto a las políticas administrativas de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. 	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Capacitación</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Censo: 35 trabajadores</p> <p>Muestra: - Censo: 35 trabajadores</p> <p>Muestreo: Censo: 35 trabajadores</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta - cuestionario</p> <p>-Primero: Validación de juicio de expertos, -Segundo: Confiabilidad: Alfa de Cronbach, se aplica una muestra piloto</p> <p>Análisis de datos: . SPSS – procesamiento -Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figuras de frecuencia y porcentaje.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Describir la satisfacción laboral respecto a las relaciones sociales de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la satisfacción laboral respecto a las posibilidades de desarrollo personal de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la satisfacción laboral respecto al desempeño de tareas de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. - Describir la satisfacción laboral respecto a la relación con la autoridad de los trabajadores de la Caja del Santa (Oficina Central) Chimbote, 2021. 			
--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
SATISFACCIÓN LABORAL	Robbins (1988) “La satisfacción laboral se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes	La Satisfacción laboral para los trabajadores de la Caja del Santa es la comodidad que sienten ellos en su organización como, el buen ambiente, la buena relación que llevan con sus compañeros y jefes, también que la organización les brinde premiaciones y reconocimientos ya que los motivan e impulsan a un mejor desempeño laboral.	Condiciones Físicas y/o Materiales	Distribución física del ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - La distribución física del local de trabajo permite el desarrollo de las rutinas de trabajo - Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.
				Ambiente de trabajo confortable y cómodo.	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente donde se trabaja es agradable. - El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable. - El ambiente donde laboro es incómodo.
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Conformidad con el sueldo.	<ul style="list-style-type: none"> - La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo - Me siento mal con lo que percibo. - Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.
				Expectativas económicas.	<ul style="list-style-type: none"> - Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.
			Políticas administrativas	Trato laboral recibido.	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que recibo de parte de la institución maltrato.
				Grado de exigencia en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.
				Horario de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Me disgusta mi horario. - El horario de trabajo me resulta incómodo.

	negativas hacia él”.		Relaciones sociales	Ambiente creado en el trabajo.	- El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.
				Relaciones con los compañeros de trabajo.	- Me agrada trabajar con mis compañeros. - Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.
				Solidaridad en el trabajo.	-La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
			Desarrollo Personal	Satisfacción con la función que se realiza.	- Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser. - Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. - Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo. - Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. - Mi trabajo me hace sentir realizado. - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.
			Desempeño de tareas	Valor de las tareas asignadas	- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. - Me siento realmente útil con la labor que realizo. - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. - Mi trabajo me aburre. - Me gusta el trabajo que realizo. - Me siento complacido con la actividad que realizo.
Relacion con la autoridad	Valoración del jefe sobre mi trabajo.	- Mi jefe es comprensivo. - Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. - La relación que tengo con mis superiores es cordial. - No me siento a gusto con mi jefe. - Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo			

Fuente: Elaboración propia



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CUESTIONARIO

Instrucciones: puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque solo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro

En desacuerdo (1)	ni en desacuerdo/ni de acuerdo (2)	De acuerdo (3)
-------------------	------------------------------------	----------------

N°	ITEM	1	2	3
Condiciones Físicas y/o Materiales				
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.			
2	Existen la comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.			
3	El ambiente donde se trabaja es agradable.			
4	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.			
5	El ambiente donde laboro es incómodo.			
Beneficios Laborales y/o Remunerativos				
6	La remuneración económica es muy baja en relacion a la labor que realizo.			
7	Me siento mal con lo que percibo.			
8	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.			
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.			
Políticas Administrativas				
10	Siento que recibo de parte de la institución maltrato.			
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.			
12	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.			
13	Me disgusta mi horario.			
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.			
Relaciones Sociales				
15	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.			
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.			
17	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.			
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.			
Desarrollo Personal				
19	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.			
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.			
21	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.			
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.			
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.			
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.			
Desempeño de tareas				
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.			
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.			
28	Mi trabajo me aburre.			
29	Me gusta el trabajo que realizo.			
30	Me siento complacido con la actividad que realizo			

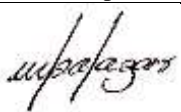
Relación con la autoridad				
31	Mi jefe es comprensivo.			
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.			
33	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.			
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.			
35	No me siento a gusto con mi jefe.			
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.			

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

DIMENSIÓN	ITEMS	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Condiciones Físicas y/o Materiales	- La distribución física del local de trabajo permite el desarrollo de las rutinas de trabajo	4	4	4	4	4	
	- Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	4	4	4	4	4	
	El ambiente donde se trabaja es agradable.	4	4	4	4	4	
	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.	4	4	4	4	4	
	El ambiente donde laboro es incómodo.	4	4	4	4	4	
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Conformidad con el sueldo.	4	4	4	4	4	
	Expectativas económicas.	4	4	4	4	4	
Políticas administrativas	Trato laboral recibido.	4	4	4	4	4	
	Grado de exigencia en el trabajo.	4	4	4	4	4	
	Horario de trabajo	4	4	4	4	4	
Relaciones sociales	Ambiente creado en el trabajo.	4	4	4	4	4	
	Relaciones con los compañeros de trabajo.	4	4	4	4	4	
	Solidaridad en el trabajo.	4	4	4	4	4	
Desarrollo Personal	Satisfacción con la función que se realiza.	4	4	4	4	4	

Desempeño de tareas	Valor de las tareas asignadas	4	4	4	4	4	
Relación con la autoridad	Valoración del jefe sobre mi trabajo.	4	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE		SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES		SI	NO
Validado por: MAG MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES		Fecha: 25 agosto 2021	
 Firma:		Teléfono: 043-968978	Email: Fernando.salazar@usanpedro.edu.pe

