

**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO



**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO,
SUCURSAL HUARAZ, 2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Bach. Daniela Gema Huamán Pérez

ASESOR:

Dr. Félix Antonio Lirio Loli

HUARAZ, PERÚ, 2023





UNIVERSIDAD NACIONAL
SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO
"Una Nueva Universidad para el Desarrollo"



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
Dirección de Escuela Profesional de Administración
Ciudad Universitaria - Teléfono (043) 640020 – Anexo 1212
Huaraz - Ancash - Perú

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE TESIS

En Huaraz, siendo las 11 a.m. del día 20 de julio de 2023, reunidos en el Auditorio de la Facultad de Administración y Turismo, los miembros del jurado evaluador: Dr. Juan Emilio Vílchez Cárcamo, (Presidente), Lic.Adm.María Elena García Figueroa (Secretario) y Dr. Telmo Pablo Loli Poma, (Vocal), designados con Resolución de Consejo de Facultad-Decano N°122-2023-UNASAM-FAT, de fecha 22 de abril de 2023, para llevar a cabo la sustentación del Informe Final de Tesis titulado: "Factores que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, sucursal Huaraz, 2022.", presentado por la Bachiller en Administración: Daniela Gema Huamán Pérez, el presidente del jurado establece que, la bachiller tiene veinte (20) minutos para proceder al acto público de la sustentación del mencionado Informe Final de Tesis y luego pasar a la ronda de preguntas.

Luego de haber procedido a la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, la declaran: **APROBADA** con el calificativo de Quince (15), estando en condiciones de obtener el título profesional de: **Licenciada en Administración.**

Siendo las 12:15 p.m., del día 20 de julio de 2023, se da por concluida la sustentación, el cual firmamos en señal de conformidad.

Dr. Juan Emilio Vílchez Cárcamo
Presidente

Lic.Adm. María Elena García Figueroa
Secretaria

Dr. Telmo Pablo Loli Poma
Vocal

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM
ANEXO 1
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Presentado por:

con DNI N°:

para optar el Título Profesional de:

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11 ° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).

Porcentaje		Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda <input checked="" type="radio"/>
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado		
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz,

Apellidos y Nombres:  FIRMA _____
DNI N°: _____

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

InformeDaniela_v6.docx

AUTOR

Daniela Huaman

RECUENTO DE PALABRAS

12017 Words

RECUENTO DE CARACTERES

67624 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

50 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.1MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 20, 2023 6:45 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 20, 2023 6:46 PM GMT-5**● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

MIEMBROS DEL JURADO



Dr. Juan Emilio Vílchez Cárcamo
Presidente



Lic. Adm. María Elena García Figueroa
Secretaria



Dr. Telmo Pablo Loli Poma
Vocal

ASESOR



Dr. Félix Antonio Lirio Loli

DEDICATORIA

Dedicado a Dios por haberme permitido culminar una de mis metas en mi formación profesional.

A mis padres Alejandro y Macedonia, quienes son mi fuente de inspiración y sabiduría.

Daniela

AGRADECIMIENTO

A mi papá Alejandro Huamán Moreno, por su apoyo, consejos y cariño que me brinda todos los días para seguir creciendo como persona.

A mi mamá Macedonia Pérez Ortiz, por siempre aconsejarme a empezar mi tesis, por sus desvelos, por su amor y apoyo incondicional; ahora podrás ver desde el cielo lo que tanto anhelabas que obtenga.

A mis hermanos quienes siempre me motivaron a alcanzar mis metas.

Al Dr. Félix Antonio Lirio Loli por su ardua labor como mi asesor de tesis.

A la Facultad de Administración y Turismo, por acogerme en sus cálidas aulas durante toda mi formación universitaria.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS	3
2.1. Hipótesis.....	3
2.2. Objetivos	3
2.3. Definición de Variables	4
2.4. Operacionalización de Variables	4
3. MARCO TEÓRICO	5
3.1. Antecedentes de la investigación	5
3.2. Bases teóricas.....	9
A. Satisfacción laboral	9
A.1. Definición de satisfacción laboral	9
A.2. Enfoques para la evaluación de la satisfacción laboral.....	10
A.3. Definición de los constructos de la satisfacción laboral	11
A.4. Fundamentación de las hipótesis a través de los factores	12
3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	18
4. METODOLÓGIA Y MATERIALES	19
4.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
4.2. Población, unidad de análisis y muestra	19
4.3. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos	19
4.4. Análisis Estadístico e Interpretación de datos.....	20
5. RESULTADOS	21
5.1. Presentación de resultados	21
5.2. Prueba de hipótesis.....	27
6. DISCUSIÓN	28
7. CONCLUSIONES	30
8. RECOMENDACIONES	31
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	40



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	4
Tabla 2 Distribución demográfica del muestreo	23
Tabla 3 Evaluación del modelo de medida	24
Tabla 4 Validación discriminante de constructos (Criterio de Fornell-Larcker) 25	
Tabla 5 Determinación del coeficiente de determinación y magnitud de efectos.....	25
Tabla 6 Determinación de la relevancia predictiva.....	25
Tabla 7 Prueba de hipótesis.....	27
Figura 1: Modelo teórico	21
Figura 2: Determinación de los coeficientes de ruta y significancia	26

RESUMEN

Dada la importancia que significa mejorar la satisfacción laboral, el estudio se orientó a identificar los factores del capital humano que influyen en la auditoría operativa de la institución financiera Mibanco, Agencia Plaza ubicada en la ciudad de Huaraz en el año 2022.

La investigación por su naturaleza fue aplicada y por su enfoque fue cuantitativa. Por su alcance fue explicativo al recoger datos de fuentes primarias de tipo causal. La población estuvo constituida los trabajadores de Mibanco, sucursal Huaraz con una población de 46 y muestra igual a 41.

Los resultados revelaron que la asociación causal de la *capacitación laboral* ($\beta=0.3$, valor $t=2.659$); la *seguridad económica* ($\beta=0.213$, valor $t=1.979$); la *lealtad laboral* ($\beta=0.19$, valor $t=2.106$); y el logro y reconocimiento ($\beta=0.267$, valor $t=2.6$); fueron positivamente significativos en relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, las relaciones interpersonales ($\beta=0.121$, valor $t=0.966$) no se relacionaron significativamente con la satisfacción laboral.

Palabras clave: Capacitación laboral; Seguridad económica; Relaciones interpersonales; Lealtad laboral; Logro y reconocimiento; Satisfacción laboral.

ABSTRACT

Given the importance of improving job satisfaction, the study aimed to identify the human capital factors that influence the operational audit of the financial institution Mibanco, Agencia Plaza located in the city of Huaraz in 2022 in Peru.

The research by its nature was applied and by its approach was quantitative. Due to its scope, it was explanatory when collecting data from primary causal sources. The population was constituted by the workers of Mibanco, Huaraz branch with a population of 46 and sample equal to 41.

The results revealed that the causal association of job training ($\beta= 0.3$, t-value = 2.659); economic security ($\beta= 0.213$, t-value = 1.979); job loyalty ($\beta= 0.19$, t-value =2.106); and achievement and recognition ($\beta= 0.267$, t-value =2.6); were positively significant in relation to job satisfaction. However, interpersonal relationships ($\beta= 0.121$, t-value =0.966) were not significantly related to job satisfaction.

Keywords: Job training; Economic security; Interpersonal relations; Job loyalty; Achievement and recognition; Job satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción laboral es un tema muy importante en las organizaciones debido a que de esta forma los trabajadores pueden lograr mejores niveles de rendimiento, tener una cohesión, comunicación, colaboración asertiva.

Según Griffin et al. (1986) la satisfacción laboral es un constructo logrado a través de facetas de situación como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización; mientras que Chiang et al. (2010) señalan que la satisfacción laboral es el conjunto de respuestas afectivas que se experimenta relacionados con la actitud que toma una persona frente al trabajo. De acuerdo a los especialistas, en Perú, el 45% de trabajadores no son felices en su centro de labores, afirmación encontrada en encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera (empresa dedicada a estudios laborales), casi la mitad no se encuentra feliz en su centro laboral, lo cual afecta su compromiso frente a la tareas encomendadas, donde los colaboradores sienten que sus opiniones son poco valoradas y muchas veces no tomadas en cuenta, no hay mucha claridad en la comunicación con el jefe inmediato, el salario en relación al mercado es bajo (Diario Gestión 2014).

En la institución financiera, Mibanco con sucursal en la ciudad de Huaraz, la satisfacción laboral va en descenso. Esto se debe a que existen diversos factores en las que no se están trabajando para fortalecer la satisfacción del colaborador. Existe poca comunicación con el Gerente de Agencia por la falta de confianza por lo que muchas veces no se puede tener claro las metas y la manera de trabajar para conseguir el objetivo; los sueldos son básicos lo cual hace que los colaboradores busquen nuevas oportunidades, esto hace perder el entusiasmo, se tiene observaciones en sus créditos por no tener un expediente completo o bien elaborado; no existe logro y reconocimiento que motiven al colaborador a esforzarse día por alcanzar la productividad; los conflictos con los compañeros de trabajo por lograr concretar ventas, la falta de colaboración para realizar el trabajo en equipo, no se siente el respaldo de los líderes al momento de ser

supervisados; así mismo se crean incidencias sin tener en cuenta al colaborador; todo hace a que los colaboradores tengan una actitud negativa como el individualismo, el egoísmo, dentro del trabajo generando de esa manera ciertas controversias y antipatías entre compañeros. Es posible que esto se deba al desconocimiento de los factores determinantes que influyen en la satisfacción laboral del colaborador de acuerdo al estudio de (Raj et al. 2019).

Por lo anterior nació la necesidad de estudiar este fenómeno aplicando las herramientas de la metodología de investigación científica, nociones de las ciencias administrativas y el marco teórico de los recursos humanos. Si el problema continúa en Mibanco en la sucursal Huaraz, lo más probable es que las anomalías descritas en los factores que inciden notablemente en la satisfacción laboral afecten a gran escala el cual mostrará índices de ineficiencia, lo cual afectaría sus utilidades y beneficios de operación. De esta forma se formuló la siguiente pregunta: ¿Cómo inciden las experiencias en el trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz 2022? Y como problemas específicos se formularon:

1. ¿Cómo incide la Capacitación laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?
2. ¿Cómo incide la seguridad económica en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?
3. ¿Cómo inciden las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?
4. ¿Cómo incide la lealtad laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?
5. ¿Cómo incide el logro y reconocimiento en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?

2. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

2.1. Hipótesis

Hipótesis general

Las experiencias en el trabajo inciden de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz 2022.

Hipótesis Específicas:

1. La Capacitación laboral incide de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.
2. La seguridad económica incide de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.
3. Las relaciones interpersonales inciden de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.
4. La lealtad laboral incide de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.
5. El logro y reconocimiento inciden de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.

2.2. Objetivos

Objetivo general:

Determinar la incidencia de las experiencias en el trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz 2022.

Objetivos Específicos:

1. Determinar la incidencia de la capacitación en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.
2. Determinar la incidencia de la seguridad económica en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.
3. Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.

4. Determinar la incidencia de la lealtad laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.
5. Determinar la incidencia del logro y reconocimiento en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.

2.3. Definición de Variables

Variables:

Capacitación laboral, la seguridad económica, las relaciones interpersonales, la lealtad laboral, logro y reconocimiento y la satisfacción laboral.

2.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1:

Operacionalización de variables

Constructos o variables latentes	Orden	Def Conceptual	Variables observables
Capacitación laboral	CO Inferior	Capacitación brindada para realizar el trabajo (Herzberg 1965; Pollack 2008)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación en temas financieros 2. Capacitación en recursos humanos 3. Capacitación en ventas
Seguridad económica	CO Inferior	Conocido también como seguridad financiera argumentada por Kalleberg; Coomber y Barriball (1977; 2007a)	<ol style="list-style-type: none"> 4. Seguridad económica 5. Autonomía económica 6. Calificación al salario vs necesidades básicas
Relaciones interpersonales	CO Inferior	Vínculo laboral entre trabajadores (Maslow 1943; Schyns y Croon 2006; Sargent y Terry 2000).	<ol style="list-style-type: none"> 7. Calificación al vínculo jefe – empleado 8. Pertenencia 9. Compañerismo
Lealtad laboral	CO Inferior	Posibilidad de permanencia en la institución (Costen y Salazar 2011; Eskildsen y Nussler 2000).	<ol style="list-style-type: none"> 10. Compromiso institucional 11. Sentimiento de pertenencia 12. Defensa a favor de la organización
Logro y reconocimiento	CO Inferior	Reconocimiento, elogio, respaldo (Wright y Davis 2003; Dodd y Ganster 1996).	<ol style="list-style-type: none"> 13. Reconocimiento 14. Respaldo al trabajador 15. Asignación de labores afines al perfil
Satisfacción laboral	CO Superior	Sentimiento las personas realizando sus labores y en relación a los diferentes aspectos de sus trabajos. Es la medida en la que la persona define si le gusta o disgusta su trabajo” Spector (1997)	<ol style="list-style-type: none"> 16. Calificación general de la satisfacción laboral 17. Actitud de continuar laborando en la institución

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la investigación

A Nivel Regional:

En “*Gestión Educativa Y Satisfacción Laboral En Los Docentes De La Institución Educativa San Francisco De Asís Sede Pariacoto, 2018*” de Rodríguez Osorio (2018) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión educativa y la satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa San Francisco de Asís, año 2018, el tipo de estudio fue correlacional, un diseño no experimental transeccional. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta con su instrumento el cuestionario que fueron aplicados a los docentes nombrados y contratados de la I.E. “San Francisco de Asís”. La muestra estuvo conformada por 40 docentes nombrados y contratados considerándose censal. Se concluyó según los resultados obtenidos que existe una relación significativa aun moderada entre la gestión educativa y la satisfacción laboral.

El estudio “*La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017*”, plantearon como objetivo determinar la relación entre la teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo Factor Huerta (2018). El estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. La población estuvo conformada por el personal administrativo, con un mínimo de cinco años de servicios prestados a la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM), población integrada por 300 personas; la muestra de 169 participantes se estimó con el método aleatorio simple, para un nivel de confianza de 95%. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El estudio concluye que existe relación significativa entre la teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral, ya que el 75% del personal administrativo encuestado manifiesta tener insatisfacción laboral en la UNASAM, apreciándose que el 50% de los encuestados califica como malo los procesos de promoción, el 49% considera como mala la capacitación y el 43% evalúa como mala la supervisión, la política de salarios y la seguridad en el trabajo.

A Nivel Nacional:

De acuerdo a los autores Gómez Limaymanta y Incio Pasache (2011) en la tesis “*Niveles De Satisfacción Laboral En Banca Comercial: Un Caso En Estudio*”, esta investigación fue elaborada con el objetivo de conocer los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú. Este estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, la investigación es no experimental, pues no hubo ninguna manipulación de la realidad, sino que se midió la variable tal como se presenta en la muestra, además es de tipo transeccional o transversal, porque la recolección de datos se dio en un momento preciso del tiempo. Para poder recolectar los datos de la muestra, se utilizó la técnica de encuestas, así como el instrumento de cuestionarios, que fue previamente elaborado y revisado sobre la base de las variables que mejor explican la satisfacción laboral. Se concluye que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

El trabajo “*Determinantes de la Satisfacción Laboral en el Sector Salud Peruano*” Rivera Huari (2018), tuvo el objetivo de identificar y comprender cuáles son las variables que determinan la satisfacción del personal de salud. En este estudio se trabajó con el Cuestionario, el cual fue dirigido al personal de salud médicos y enfermeras, El ámbito geográfico de la ENSUSALUD es todo el territorio nacional (25 regiones). La población de estudio está conformada por todos los establecimientos públicos y privados del país agrupados por el tipo de administración: Ministerio de Salud (MINSA), Gobiernos Regionales (GR), Seguro Social de Salud (EsSalud), Sanidades de las Fuerzas Armadas y Policiales y el sector privado; el tipo de muestreo utilizado fue el bietápico, estratificado y probabilístico, e independiente por cada departamento. Dentro de los principales resultados obtenidos se tuvo que: Un mayor salario aumenta la

probabilidad de declarar satisfacción laboral mientras que un mayor número de horas trabajadas disminuye dicha probabilidad.

El trabajo de investigación titulado *“Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco”* Báez Pacheco et al. (2017), los autores tuvieron por objeto de estudio la rotación laboral de la Generación “Y”, el clima, motivación y satisfacción laboral, como elementos del factor humano en el contexto del sector financiero de la ciudad del Cusco en el año 2015. Se trató de una investigación descriptiva y correlacional, con un enfoque cuantitativo, el tamaño de la muestra a la que se aplicó estos instrumentos es de 159 funcionarios de la ciudad del Cusco de los cuatro bancos más importantes del sector: Banco de Crédito del Perú, BBVA Banco Continental, Interbank y Scotiabank, debido a que estos son los que concentran la mayor cantidad de trabajadores de las entidades financieras en la Región Cusco. Se concluyó que existe una relación significativa entre las variables de motivación y satisfacción laboral con la rotación laboral de la Generación “Y”, en las entidades bancarias de la ciudad del Cusco, 2015. Con respecto al clima laboral, se evidenció una relación no significativa con la rotación laboral.

A Nivel Internacional:

En el trabajo de Raj et al. (2019) *“Determinants of key facets of job satisfaction in the banking sector: applying SmartPLS and artificial neural networks”* (Determinantes de las facetas clave de la satisfacción laboral en el sector bancario: Aplicación de SMART PSL y redes neuronales artificiales). Este estudio tuvo como objetivo determinar los factores de la satisfacción laboral de los empleados bancarios del sector público en la India, a través de la identificación de factores mediante una revisión sistemática de la literatura, análisis factorial exploratorio y modo estadístico, seguido por el mínimo parcial Modelado de cuadrados (PLS) del problema utilizando SmartPLS y comparando el resultado a la salida de redes neuronales artificiales (ANN). En conclusión, el estudio fue capaz de demostrar que los gerentes de bancos sopesan diferentes facetas de su trabajo de manera diferente y, por lo tanto, esto explica las variaciones en su nivel de satisfacción laboral.

La investigación *“Efecto del Entrenamiento Cognitivo – Emocional en la Satisfacción Laboral y el Desgaste Ocupacional del Personal de Enfermería: Un Estudio Piloto”* Plascencia-Campos et al. (2019), tuvo como objetivo evaluar el efecto del entrenamiento cognitivo-emocional, en la mejora de la satisfacción laboral y disminución del desgaste ocupacional, del personal de enfermería de un hospital de la seguridad social, del estado de Jalisco, México. El diseño del estudio fue cuasiexperimental, pre- y postest. El diagnóstico de satisfacción laboral y desgaste ocupacional se obtuvo de cien participantes, que estuvo conformado por el total de trabajadores del personal de enfermería del turno matutino. Posteriormente, se seleccionaron aleatoriamente a siete trabajadores para conformar cada uno de los grupos (experimental y control). La intervención fue con una técnica cognitivo-emocional en ocho sesiones de dos horas cada una, donde se analizaron las reacciones ante el estrés laboral y la capacidad de afrontamiento. Los autores concluyeron que el entrenamiento cognitivo emocional tuvo efecto positivo en motivación y satisfacción laboral y redujo el nivel de agotamiento emocional y de despersonalización en el grupo de estudio.

En el trabajo de investigación *“Factores que Explican la Satisfacción Laboral de Odontólogos en Chile”* Uribe et al. (2014), tuvieron como objetivo determinar factores que influyen en la satisfacción laboral de odontólogos de Chile, en las ciudades de Puerto Montt y Valdivia. Estudio observacional de corte transversal realizado entre abril-agosto 2013, se utilizó el cuestionario, los datos fueron analizados mediante regresión múltiple lineal simultánea, en la cual la variable respuesta fue satisfacción laboral, y las predictoras los factores internos/externos, para detectar aquellas asociadas significativamente ($p < 0,05$). Se concluyó que los odontólogos encuestados presentan un alto nivel de satisfacción profesional, y este nivel se asocia en mayor medida a factores externos. Esta información debería ser considerada por futuros empleadores interesados en la satisfacción laboral de los odontólogos.

3.2. Bases teóricas

A. Satisfacción laboral

A.1. Definición de satisfacción laboral

La satisfacción laboral se define como “*cómo se sienten las personas realizando sus labores y los diferentes aspectos de sus trabajos. Es la medida en la que la persona define si le gusta o disgusta su trabajo*” Spector (1997). Los científicos sociales ciertamente se han interesado en medir los niveles de satisfacción laboral de los profesionales en todos los entornos industriales. Este interés ha hecho en parte para mejorar todas las *experiencias laborales* de las personas, debido a que se cree que la satisfacción con el trabajo de uno ayuda o priva el desarrollo del potencial personal de una persona. Así mismo, esto también se relaciona con la calidad de vida y la salud de una persona. Los esfuerzos para mejorar la satisfacción laboral de una persona pueden llevar a una mejora en la productividad y la eficacia organizacional, Kalleberg (1977). La importancia de la satisfacción laboral de los empleados se recarga aún más en el sector de servicios, debido a que está directamente relacionada con la satisfacción del cliente. Se puede tener una mayor satisfacción del cliente cuando se aumente la satisfacción laboral en el personal de servicio, (Rogers et al. 1994; Jeon y Choi 2012; Homburg y Stock 2004). Además, se ha visto la identificación de los empleados con la empresa, cuando existen bonificaciones a los empleados, esto aumenta su satisfacción laboral y, por lo tanto, puede llevar a la conclusión lógica de que existen muchas facetas de la satisfacción laboral (Solnet 2007). El esfuerzo laboral es un componente de la vida. La identificación de un individuo con su trabajo determina su respuesta a la pregunta imperante y básica de qué es lo que se realiza en el puesto de trabajo (Judge y Kammeyer-Mueller 2012), y el trabajador, por ende, reflexiona sobre las percepciones, juicios y opiniones sobre su profesión y actitudes laborales en sí.

La actitud laboral de una persona, la satisfacción laboral para ser precisos, refleja su evaluación de la vida, que afecta directamente su satisfacción con la vida (Unanue et al. 2017; Ghiselli et al. 2001; Rode 2004). La satisfacción laboral tiene una importancia fundamental en todos los estudios del comportamiento

organizacional, ya que predice futuros importantes como resultados relacionados con el trabajo, el compromiso organizacional, la lealtad, la moral, la rotación de empleados, (David et al. 1989; Hom y Griffeth 1995; Griffin et al. 1986; Mathieu y Zajac 1990). Las actitudes laborales tienen una estructura jerárquica el cual da a conocer las razones del por qué un trabajador tiene una actitud laboral general, como la satisfacción laboral, el compromiso organizacional; complementadas por actitudes específicas como facetas de la satisfacción laboral, y otros. Así mismo, la satisfacción laboral general se compone de múltiples satisfacciones específicas en diferentes dominios (Judge y Kammeyer-Mueller 2012).

A.2. Enfoques para la evaluación de la satisfacción laboral

Hay múltiples perspectivas disponibles sobre la medición de la satisfacción laboral, donde se realiza la medida de un solo elemento, medidas de varios elementos, medidas generales y/o medidas globales, medida de facetas específicas, entre otros distintos tipos de medidas que se pueda encontrar de acuerdo con la institución en la que se va a aplicar. Al evaluar la satisfacción laboral general, tanto los *componentes profesionales como los personales* deben de ponderarse de distinta manera (Spector 1997; Schmidt 2007).

La premisa básica para medir la satisfacción laboral, en general, ha sido la "reacción en el lugar de trabajo", es decir, cómo las personas reaccionan y valoran el lugar de trabajo donde pasan la mayor parte del día, sus ofertas, beneficios y necesidades de cada uno de ellos Brewerton y Millward (2001). Estudiar y medir la reacción de las personas en el lugar de trabajo es un fenómeno diverso por lo que se debe de conocer muy detenidamente todo tipo de evento la 'calificación global única' y la 'puntuación total', que se compone de una serie de facetas laborales, ha sido el enfoque que más ampliamente se ha realizado. El índice de descripción del trabajo (JDI), el cuestionario de satisfacción de Minnesota (MSQ) y otras escalas populares disponibles para medir la satisfacción en el trabajo requieren mucho tiempo y tienen ciertas limitaciones en las aplicaciones. En un estudio de metaanálisis sobre JDI, (Kinicki et al. 2002) y otros investigadores sugirieron que la medición de MSQ es más adecuada para la medición de satisfacción de facetas que JDI, y en "satisfacción general", JDI actúa ligeramente mejor que MSQ. Se ha visto que las facetas del

constructo tienen una importancia significativa en la implicación hacia la satisfacción laboral general (Khaleque y Wadud 1984). Una faceta o aspecto específico de la satisfacción laboral puede influir significativamente en la satisfacción laboral general y, en consecuencia, puede afectar los resultados conexos con el trabajo que dependen de la variable que se está estudiando (Judge et al. 2002; Griffin et al. 1986). Por lo tanto, es necesario un estudio para diseñar una escala de satisfacción laboral el cual como preferencia involucre aspectos tanto afectivos como cognitivos de la satisfacción laboral y posteriormente se aplique específicamente al sector bancario.

A.3. Definición de los constructos de la satisfacción laboral

La formación laboral se ha definido como “un conjunto de acciones planificadas por parte de una institución ya sea pública o privada para aumentar el conocimiento y las habilidades laborales o para cambiar ciertas actitudes y el comportamiento social de sus integrantes de manera que se vincule con los objetivos y requisitos del trabajo” (Schmidt 2007).

La condición de trabajo o ambiente de trabajo se refiere a las condiciones en las que una persona realiza sus labores, estas condiciones pueden referirse a las características que nacen al efectuar las actividades en sí. Por ejemplo, las horas de trabajo, el entorno físico ya sea por los materiales que hacen uso o por el mismo espacio donde trabajan, las personas con quienes comparten el ambiente. se refieren a las condiciones de trabajo (Kalleberg 1977).

El logro, el reconocimiento y la responsabilidad hacen referencia al deseo de progresar de una persona en su carrera dentro de la organización realizando un buen trabajo por lo que su vez existe la búsqueda de reconocimiento. Esto se ha visto como motivación para que los trabajadores permanezcan en la empresa y así mismo aprecien trabajar en ella creando una identificación (Cartwright 1965). Según (Coomber y Barriball 2007), la satisfacción laboral se define como “La actitud de una persona referente a como corresponden sus expectativas en el trabajo con los resultados” (p. 54). Puede surgir en la persona un estado de satisfacción o insatisfacción, por lo que viene a ser uno de los principales predictores de la intención de rotación, ausentismo.

La lealtad se refiere a demostrar orgullo, compromiso, fidelidad por una organización y estar dispuesto a defender a la empresa de las críticas, brindando todo el respaldo y respeto (Costen y Salazar 2011).

La supervisión se refiere a la medida en que un supervisor delega y otorga autonomía a los trabajadores mediante un proceso de experiencias, esto a su vez influye en su satisfacción con el trabajo (Alegre et al. 2016).

El trabajo en equipo o cooperativo es un reflejo de la relación compartida entre compañeros y empleadores donde desarrollan distintos tipos de actividades las cuales lo desarrollan de forma organizada buscando conseguir un bien común (Alegre et al. 2016).

Se ha considerado que el estrés ocupacional evoluciona a partir de dos fuentes principales: La cantidad de trabajo demandado como la sobre carga de labores y el grado de control que la persona tiene sobre las tareas que realiza como por ejemplo la presión, la supervisión. El estrés y el bienestar se han investigado muchas veces exhaustivamente y se han correlacionado estrechamente (Luo 1999).

La política de la empresa establece las reglas y normas de conducta dentro de una empresa, esto a la vez indica claramente los roles y responsabilidades tanto de los empleados como de los empleadores. Así mismo ayuda a la protección de los derechos de los trabajadores como también a satisfacer las necesidades comerciales de la organización. Muchas organizaciones necesitan examinar sus políticas a tiempo para adaptarse a los distintos cambios del entorno empresarial fluctuante (Scott 2019).

Todos los factores anteriormente mencionados son sólidos con los constructos de satisfacción laboral establecidos por van Saane et al. (2003), en su revisión sistemática de instrumentos de satisfacción laboral.

A.4. Fundamentación de las hipótesis a través de los factores

La globalización exige una necesidad competitiva de evolucionar, crecer, desarrollar nuevas teorías aprovechando un entorno de aprendizaje en las instituciones públicas y/o privadas (Sharma et al. 2005). La imperio de la globalización en el mercado financiero ha impulsado a los bancos a ser un sector

intensivo en conocimiento, más preparado ante los mercados cada vez más cambiantes (Ali y Ahmad 2006), los programas de capacitación ofrecidos por los bancos cada vez permiten que las personas aprendan mediante la participación realizando casos didácticos en los que las personas se verán involucradas en el día a día (Shipton et al. 2002). La formación que se brinda a las personas mediante las capacitaciones, además de ser primordial para el logro de los objetivos organizacionales, también permite el logro de los objetivos individuales por lo que las personas tienen como resultado el desarrollo, el reconocimiento y los beneficios económicos, el que genera beneficios psicológicos ya que las personas se sienten satisfechas al alcanzar sus objetivos y ser reconocidos por ellos (Rowden y Conine 2005). Por lo tanto, el aprendizaje fomenta la valoración positiva del trabajo a través de su impacto positivo en la salud emocional de las personas (Locke 1976; Weiss 2002), mejora la moral de las personas por lo que se rigen a las normas las cuales se consideran buenas por lo que no se tiene que juzgar el comportamiento de cada uno de ellos (Keltner y Finegold 1996) estudios previos indican que existe una relación significativa entre la satisfacción con el trabajo, la formación y satisfacción en general. Los trabajadores que reciben capacitación de la institución para la cual laboran tienen niveles significativamente más altos de satisfacción laboral que aquellos que no reciben dichas capacitaciones (Chiang et al. 2010; Bartlett 2001). Por lo tanto, se puede hipotetizar suficientemente que los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz son:

1. La capacitación laboral

La capacitación es una actividad educativa que contribuye al desarrollo de las capacidades de las personas el cual permite tener un amplio conocimiento al momento de realizar sus labores. Es un proceso simple cuando es utilizado como un medio proveedor de conocimientos, sin embargo, se vuelve positivamente complejo cuando es parte de un sistema integral de formación para generar cambios en una persona esto se debe a que muchas veces existe cierta resistencia al cambio (Francia 2018).

La capacitación es fundamental en toda organización, debido a que este proceso ayuda con el desarrollo y evolución de los colaboradores por lo que podrán estar

en condiciones de desarrollar cualquier tipo de trabajo que se requiera en la organización de manera más eficiente.

Se trata de la capacitación laboral brindada por el empleador está relacionada positivamente con la satisfacción laboral general. La teoría de los dos factores de Herzberg sugiere la existencia de dos conjuntos diferentes de factores (intrínsecos y extrínsecos), los cuales influyen como motivación en las personas a realizar un trabajo (Pollack 2008; Herzberg 1965).

2. Seguridad económica (Compensación, los beneficios y seguridad)

Un aspecto fundamental para conseguir un empleo es la seguridad financiera, el cual tiene una muy importante influencia en el nivel de satisfacción laboral de las personas (Shrivastava y Purang 2009; Kalleberg 1977). La percepción de seguridad financiera y la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, específicamente tratándose de las transacciones monetarias tiene un efecto en su satisfacción laboral general (Coomber y Barriball 2007). Pueden surgir ciertas diferencias en la percepción sobre la satisfacción en relación a la compensación, los beneficios y la seguridad, cuando las personas perciben que no se les brinda una adecuada recompensa en comparación con sus colegas ya sea en la misma organización o en otras organizaciones con las cuales compiten en el mercado (Green y Heywood 2008; Heneman et al. 1988). Un factor motivacional importante que a este tema el '*trabajo en sí mismo*', debido a que los trabajadores son retados y/o estimulados generalmente por las particularidades del trabajo en sí, ya que satisface sus necesidades innatas de curiosidad, competitividad y su autonomía dentro del trabajo (Shrivastava y Purang 2009). Diversos estudios realizados en el pasado han relacionado la satisfacción de las personas con el trabajo (Bond y Bunce 2003; Ewen 1964; Seo et al. 2004). El fracaso de una persona en el trabajo al no poder realizar sus actividades correctamente conduce a la insatisfacción laboral (Crossman y Abou-Zaki 2003). En este sentido, las organizaciones también tienden a aumentar, designar más trabajos para que las personas obtengan satisfacción de sus trabajos de acuerdo a las actividades que se desarrollan (Kalleberg 1977).

3. Las relaciones interpersonales

Este factor tiene un papel importante en el ambiente laboral de una persona. Una organización social compuesta por los supervisores y los subordinados hace que exista un vínculo positivo con la satisfacción laboral, debido a que existe una mejor comunicación entre todos (Schyns y Croon 2006). Un individuo tiene una necesidad social innata de pertenencia a cualquier tipo de grupo social, ya sea por cultura, gustos, demografía, entre otros (Maslow 1943). Incluso en el trabajo, las personas desean hacer amigos, colaborar con sus compañeros en sus tareas y así mismo recibir ayuda de otros cuando lo necesitan (Sargent y Terry 2000). La percepción de relaciones interpersonales satisface las necesidades sociales y, por lo tanto, resulta en satisfacción laboral. Por lo tanto, aunque las relaciones interpersonales pueden no ser un factor de influencia principal, pero juegan un papel importante en el aumento de la satisfacción del trabajador con el trabajo.

4. La lealtad laboral

Cuando un trabajador es leal a la organización, aumenta significativamente su probabilidad de permanecer en la organización debido a que existe un mayor compromiso y sentimiento de pertenencia (Costen y Salazar 2011). Los trabajadores leales interiorizan adecuadamente los valores de la organización, por lo que, ante cualquier crítica, ellos salen en defensa de la organización resaltando todos los aspectos positivos. Cuando es leal, no tiene temor de asumir las responsabilidades, esto hace que se reduzca el cambio de trabajo lo cual beneficia grandemente a la organización (Eskildsen y Nussler 2000), por lo tanto, la lealtad se ha utilizado como un componente para medir el compromiso organizacional. Esta apreciación de conexión de valores los cuales se complementan para tener un gran compromiso hace que los trabajadores asuman responsabilidades, lo cual implica una mayor satisfacción laboral (Meyer y Allen 1991).

5. Logro y reconocimiento

Todos los trabajadores aspiran ser reconocidos, elogiados, respaldados por su contribución a los objetivos de la organización; así mismo quieren que se les asigne un trabajo en el cual se les dé responsabilidad ya que eso los hace sentir importantes, valorados, trabajadores especiales (Wright y Davis 2003). Las

tareas en el trabajo que brindan autonomía, complejidad y responsabilidades para la toma de decisiones, hacen que de alguna manera por el trabajo desarrollado se brinden oportunidades de reconocimiento y logro en el trabajo el cual influye de gran manera en la satisfacción de la persona con el trabajo (Dodd y Ganster 1996; Ting 1997; Zeffane 1994). De todas los estudios antes mencionados, es bastante evidente que cuando un trabajador percibe que existe una oportunidad de crecimiento en la organización, el cual está siendo reconocido por su aporte al trabajo organizacional, el trabajador relaciona dicha acción favorablemente con la satisfacción laboral (Blau 1999; Martins et al. 2002).

No se toma en cuenta para este estudio las política y administración institucional son disposiciones que se acatan firmemente y utilicen como reglas para lograr correctamente un cometido. Las políticas deben ser asimiladas de manera positiva por los trabajadores, ya que de lo contrario esto puede generar insatisfacción entre los trabajadores (Ghosh et al. 2015). Por ejemplo, las empresas han introducido la política de horarios flexibles para la opción de trabajar desde casa, en este caso en especial las madres trabajadoras que necesitan manejar tanto la familia como el trabajo, dividen los tiempos en sus actividades paralelas (Eaton 2003; Mitchell et al. 2001). Dado que las políticas relacionan al trabajador con la empresa, la forma en que se percibe tiene un importante efecto el cual puede variar el grado de satisfacción del trabajador. Cuando las políticas están encaminadas a hacer que el entorno sea favorable para los trabajadores, aumenta su nivel de satisfacción laboral debido a que se siente un respaldo (Schyns y Croon 2006). Tampoco las condiciones laborales porque, es apreciada de manera general cuando una persona necesita la presencia de todos los recursos adecuados y necesarios para realizar su trabajo satisfactoriamente (Wanous 1974; Schaufeli y Taris 2014). Por ejemplo, algunas de las necesidades básicas de los trabajadores son el trabajo en equipo, la autoridad, horarios de trabajo, entre otras necesidades las cuales requieren estar presentes en el trabajo ya que sin ellas les sería imposible poder trabajar. Independientemente del apoyo de la supervisión, o de la unión entre compañeros de trabajo, la necesidad de tener los recursos necesarios para realizar una tarea es irremplazable para una buena labor (Bokemeier y Lacy 1987; Raziq y

Maulabakhsh 2015). Por lo tanto, si un trabajador está preocupado por la falta de condiciones adecuadas de trabajo por lo cual no pueda cumplir sus labores como lo esperaba, esto puede generar insatisfacción entre todos los trabajadores quienes se ven afectados por la falta de condiciones adecuadas. Tampoco el estrés por ser una variable muy predecible que no requiere ser muy analizada porque es un factor de predicción de la rotación, en la mayoría de las organizaciones. Esto se produce a las cargas laborales, al aumento de los índices de producción y a controversias entre compañeros (Hwang et al. 2014; Kim y Stoner 2008). El estrés en los bancos a menudo se atribuye a las horas de trabajo más largas, horarios muy ajustados, carga laboral, el salario que no compensa el trabajo que se realiza y horas que se vuelven inestables de acuerdo a la situación del mercado y sumado a ellos las medidas gubernamentales como la desmonetización (Giorgi et al. 2017; Michailidis y Georgiou 2005; Katyal et al. 2011). El trabajo de los gerentes en los bancos es muy desafiante ante el mercado competitivo por lo que a menudo va acompañado de estrés, los trabajos intensivos relacionados con la tecnología (sistemas bancarios) también son propensos a generar estrés para los trabajadores (Coomber y Barriball 2007). Estos factores estresantes tienen un efecto desfavorable en el bienestar psicológico y físico del trabajador, lo que lleva a la insatisfacción laboral y al agotamiento laboral, por lo que no se puede obtener resultados esperados por la organización (Giorgi et al. 2017; Michailidis y Georgiou 2005; Travers y Cooper 1993). No se puede eliminar, en ese sentido la *supervisión*, que es un constructo de autonomía (Coomber y Barriball 2007). Sin embargo, cuando la supervisión no es abierta y empodera, causa discrepancia entre los trabajadores, ya que no pueden realizar las tareas rutinarias sin problemas, esto debido a que existe trabajadores quienes abusan del poder ante los subordinados (Schirmer y Lopez 2001). También se ha visto que el estilo de supervisión tiene un impacto en el compromiso organizacional de los trabajadores y su satisfacción laboral (Kang et al. 2015). Cuando un trabajador recibe ánimos de su supervisor para realizar el trabajo, su actitud hacia el trabajo mejora, se desempeña mejor, tiene deseos de superar las expectativas que esperan de él (Schyns y Croon 2006). Esto implica que el apoyo del supervisor influye positivamente en la percepción del trabajo de una persona y las actitudes relacionadas con el trabajo, en base a

este apoyo el trabajador se siente respaldado y realza más su optimismo (Alegre et al. 2016).

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Ambiente de trabajo. Se refiere a las condiciones en las que una persona realiza sus labores, estas condiciones pueden referirse a las características que nacen al efectuar las actividades en sí (Kalleberg 1977).

Formación Laboral. Es un conjunto de acciones planificadas por parte de una institución para aumentar el conocimiento y las habilidades laborales o cambio de ciertas actitudes (Schmidt 2007).

Lealtad. Se refiere a demostrar orgullo, compromiso, fidelidad por una organización (Costen y Salazar 2011).

Logro, reconocimiento y responsabilidad. Hacen referencia al deseo de progresar de una persona en su carrera dentro de la organización realizando un buen trabajo por lo que su vez existe la búsqueda de reconocimiento (Cartwright 1965).

Política. Establece las reglas y normas de conducta dentro de una empresa, esto a la vez indica claramente los roles y responsabilidades tanto de los empleados como de los empleadores (Scott 2019).

Satisfacción Laboral. Se define como “cómo se sienten las personas realizando sus labores y en relación a los diferentes aspectos de sus trabajos. Es la medida en la que la persona define si le gusta o disgusta su trabajo” Spector (1997).

Supervisión. Es la medida en que un supervisor delega y otorga autonomía a los trabajadores mediante un proceso de experiencias (Coomber y Barriball 2007).

4. METODOLÓGIA Y MATERIALES

4.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación por su naturaleza fue aplicada para ser utilizados en la solución de problemas. La investigación por su enfoque fue cuantitativa (Hernández-Sampieri y Torres 2018). Por su alcance fue explicativo porque respondió a las causas de los fenómenos sociales a partir de las relaciones de variables y porque recoge conocimientos o datos de fuentes primarias para el logro de un nuevo conocimiento de tipo causal (Hernández-Sampieri y Torres 2018).

4.2. Población, unidad de análisis y muestra

La población estuvo constituida los trabajadores de Mibanco, sucursal Huaraz. La unidad de análisis es el trabajador. La población fue 46, por lo tanto, se usa la siguiente ecuación:

$$n = \frac{z^2 * pq(N)}{S^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N = población

Z = 1.96, para un nivel de confianza del 95%

S = 0.05 como margen de error

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

n = Tamaño de muestra

$$n = 46 = \frac{46 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(46 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

4.3. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos

La técnica fue la encuesta, con su respectivo instrumento, es decir, el cuestionario, que contiene “*un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir*” (Hernández-Sampieri y Torres 2018), Para el registro se emplearán preguntas con escalas tipo Likert, en función a la naturaleza del indicador.

La fuente o informante para el caso fueron los trabajadores. Se hicieron preguntas para las variables en función a los indicadores expuestos en el presente propósito de investigación. La fiabilidad del cuestionario se hizo a través del estadístico Alfa de Cronbach, fiabilidad compuesta y AVE. Su validez como instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con este recurso estadístico.

4.4. Análisis Estadístico e Interpretación de datos

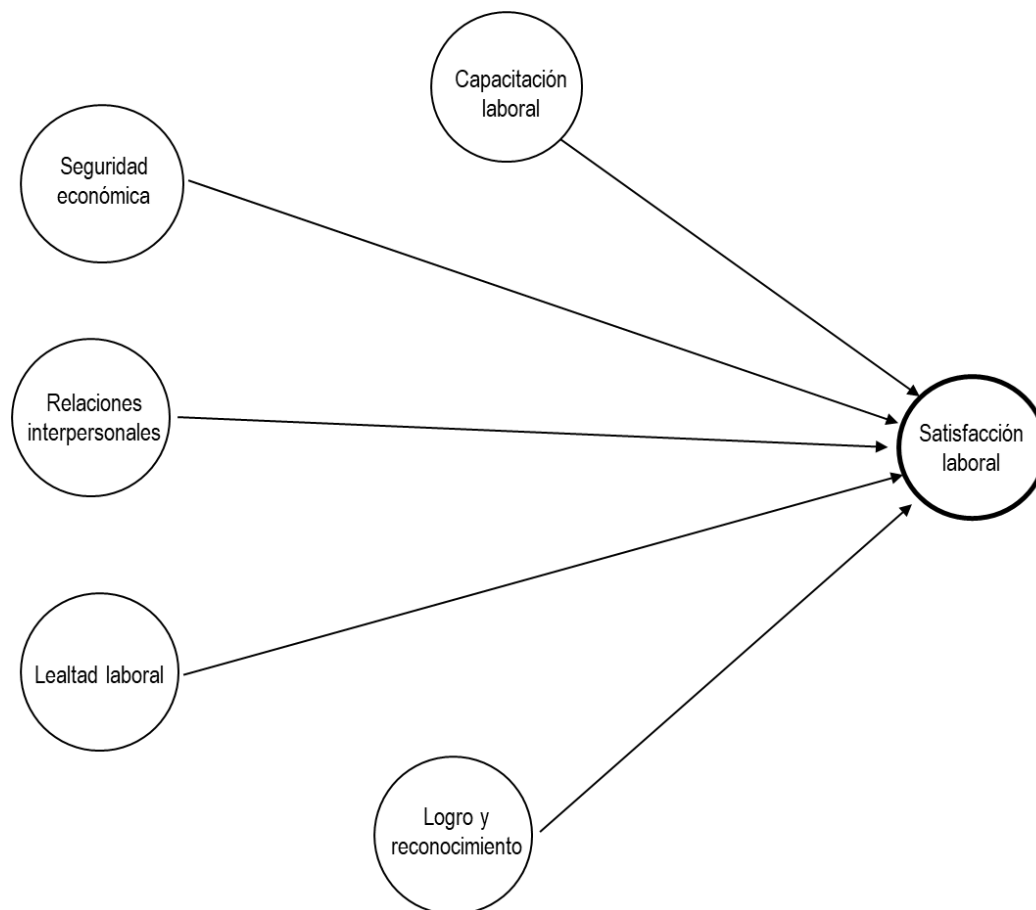
Para la revisión de la calidad de información se hizo una depuración de la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de investigación. Se agruparon los datos mediante los criterios de los indicadores que representan las variables. Cada indicador estuvo representado por números con una lógica de ordenamiento según Likert. Para su análisis, éstos fueron ingresados en los programas estadísticos de SPSS 29, SmartPLS 4.

En esta investigación se usó SmartPLS para el análisis de las variables (constructos) mostrando la lógica de la relación de las hipótesis que se probaron. El modelo se compone de dos elementos: 1) el modelo estructural (llamado también modelo interno en la PLS-SEM) que describe las relaciones entre las variables latentes, y 2) el modelo de medida, que muestra las relaciones entre las variables latentes y sus medidas (sus indicadores). Cuando el modelo estructural es desarrollado, se observan principalmente dos aspectos: la secuencia de los constructos y la relación entre ellos, que representan las hipótesis y sus relaciones de acuerdo con la teoría (Chin 1998).

5. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Figura 1:
Modelo teórico



Fuente: Raj et al. (2019)

Para el análisis del modelo presentado por Alvarado & Schlesinger (2008), se calculó el algoritmo de PLS (estimación del modelo), cuyos resultados muestran las cargas factoriales de cada indicador, los coeficientes de regresión estandarizados o coeficientes *path* y el R^2

Perfil del encuestado

Se repartieron un total de 41 cuestionarios ordenados. De los participantes, hay un registro de 28 (68.3 %) pertenecientes al género Femenino, mientras que 13 (31.7%) son del género Masculino. Respecto al tema *Años de labor* el estudio se identificó en la categoría a -Más de 4 años- a 22 (53.7%); -2-4 años- a 11 (26.8%); -Hasta 1 año- a 8 (19.5%). El muestreo realizado evidencia que, en la tabla se aprecia que, en el punto *Grado de instrucción*, el estudio identificó en la categoría -Universitario- a 37 (90.2%); y -Técnico- a 4 (9.8%).

Evaluación del modelo de medida

Se realizó un Análisis Factorial Confirmatorio (CFA) para probar la fiabilidad del ítem, la validez convergente y la validez discriminante de las escalas de medición. discriminante, se usó el criterio de Fornell y Larcker (1981) para medir el grado en que los elementos diferencian entre construcciones y miden conceptos distintos. Por lo tanto, el modelo de medición fue satisfactorio y proporcionó suficientes evidencias en términos de confiabilidad, validez convergente y validez discriminante.

Evaluación del Modelo Estructural

El modelo de ecuaciones estructurales se compone de dos elementos: (i) El modelo de medida o modelo de medición, en el cual se analizan las cargas factoriales de las variables observables (indicadores) con relación a sus correspondientes variables latentes (constructo), se trata de modelo externo de variables latentes exógenas. En esta estructura se evalúa la *fiabilidad y validez de las medidas del modelo teórico*. (ii) El modelo estructural en el cual se analizan las relaciones de causalidad entre las variables latentes (modelo externo de variables latentes endógenas).

Tabla 2*Distribución demográfica del muestreo*

Variables demográficas	Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sexo	Femenino	28	68.3%
	Masculino	13	31.7%
Años de labor	Más de 4 años	22	53.7%
	2-4 años	11	26.8%
	Hasta 1 años	8	19.5%
Grado de instrucción	Universitario	37	90.2%
	Técnico	4	9.8%

Tabla 3*Evaluación del modelo de medida*

	Items	Cargas	α Cronbach	rho_A	FC	AVE
Satisfacción laboral			0.987	0.987	0.994	0.987
	SL1	0.994				
	SL2	0.994				
Capacitación laboral			0.674	0.679	0.821	0.605
	cLab_1	0.781				
	cLab_2	0.740				
	cLab_3	0.811				
Lealtad laboral			0.679	0.725	0.824	0.613
	leallab_1	0.680				
	leallab_2	0.904				
	leallab_3	0.748				
Logro y reconocimiento			0.664	0.685	0.814	0.595
	logroRec_1	0.729				
	logroRec_2	0.756				
	logroRec_3	0.825				
Relaciones interpersonales			0.773	0.781	0.869	0.689
	relacInter_1	0.762				
	relacInter_2	0.852				
	relacInter_3	0.873				
Seguridad económica			0.735	0.741	0.850	0.654
	segEcon_1	0.778				
	segEcon_2	0.851				
	segEcon_3	0.796				

Tabla 4

Validación discriminante de constructos (Criterio de Fornell-Larcker)

	1	2	3	4	5	6
Satisfacción laboral	0.994					
Capacitación laboral	0.882	0.778				
Lealtad laboral	0.752	0.660	0.783			
Logro y reconocimiento	0.864	0.752	0.629	0.771		
Relaciones interpersonales	0.830	0.771	0.524	0.756	0.830	
Seguridad económica	0.858	0.758	0.617	0.750	0.824	0.809

Tabla 5

Determinación del coeficiente de determinación y magnitud de efectos

	R ²	f ²
Satisfacción laboral	0.922	
Capacitación laboral		0.330
Lealtad laboral		0.229
Logro y reconocimiento		0.291
Relaciones interpersonales		0.046
Seguridad económica		0.148

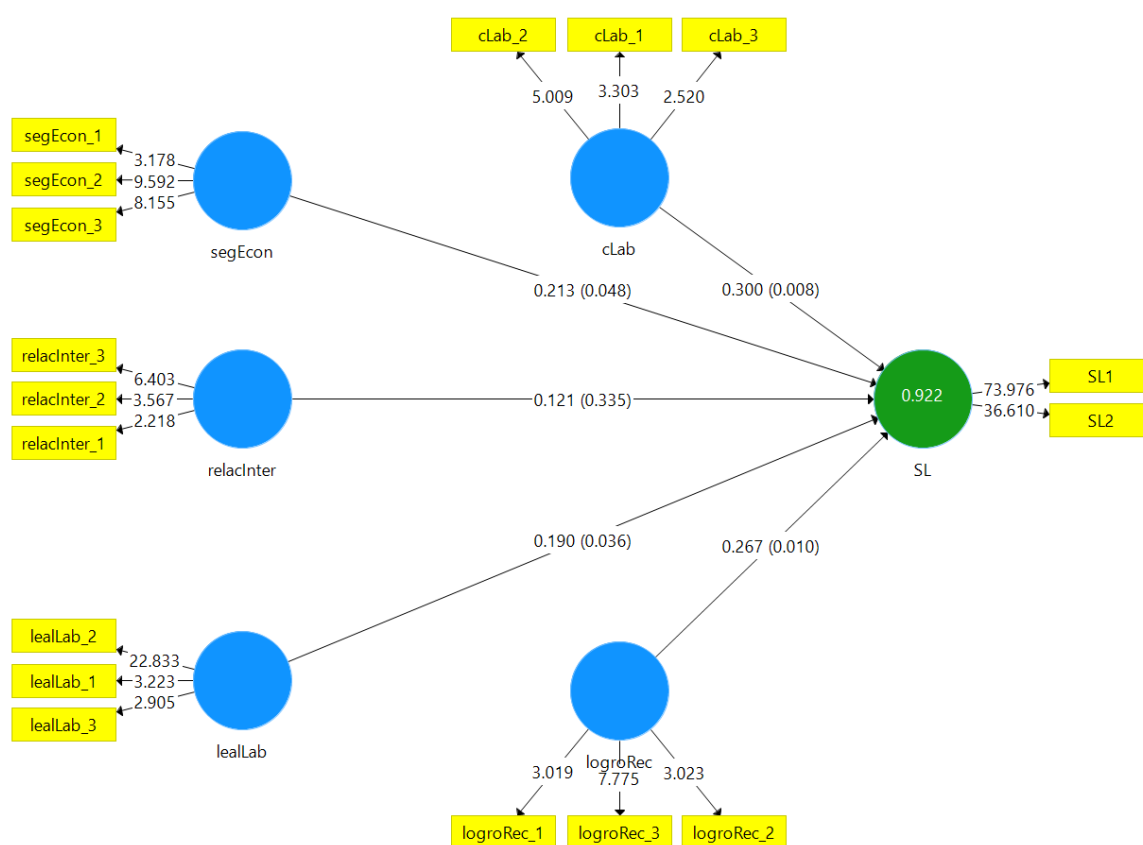
Tabla 6

Determinación de la relevancia predictiva

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Satisfacción laboral	82.000	12.185	0.851
Capacitación laboral	123.000	123.000	
Lealtad laboral	123.000	123.000	
Logro y reconocimiento	123.000	123.000	
Relaciones interpersonales	123.000	123.000	
Seguridad económica	123.000	123.000	

Los resultados de las hipótesis indicaron que el R^2 o *coeficiente de determinación* explicar la *satisfacción laboral* es 0,922, lo que muestra que todos los constructos modelados explicaron el 92.2% de la varianza en la satisfacción laboral, lo que indica un modelo alto. Sobre la base de los predictores examinados, este estudio encontró que la *Capacitación laboral y Logro y reconocimiento* tuvieron un efecto más fuerte sobre la *Satisfacción laboral*. Se evaluó la relevancia predictiva del modelo mediante el procedimiento de *blindfolding*, y los valores Q^2 es 0,851 mayor que 0. Por lo tanto, este modelo tiene relevancia predictiva (Hair Jr. et al., 2019).

Figura 2:
Determinación de los coeficientes de ruta y significancia



5.2. Prueba de hipótesis

Tabla 7
Prueba de hipótesis

Hip	Ruta o relación	Valor β	Desv Estándar	T Valor	<i>p</i> -valor	Determinación
H1	cLab -> SL	0.3	0.113	2.659	0.008	Se acepta
H2	segEcon -> SL	0.213	0.108	1.979	0.048	Se acepta
H3	relacInter -> SL	0.121	0.125	0.966	0.335	Se rechaza
H4	lealLab -> SL	0.19	0.09	2.106	0.036	Se acepta
H5	logroRec -> SL	0.267	0.103	2.6	0.01	Se acepta

Los resultados revelaron que la asociación causal de la capacitación laboral ($\beta=0.3$, valor $t=2.659$); la seguridad económica ($\beta=0.213$, valor $t=1.979$); la lealtad laboral ($\beta=0.19$, valor $t=2.106$); y el logro y reconocimiento ($\beta=0.267$, valor $t=2.6$); fueron positivamente significativos en relación con la satisfacción laboral. Sin embargo, las relaciones interpersonales ($\beta=0.121$, valor $t=0.966$) no se relacionaron significativamente con la satisfacción laboral. En resumen, se aceptaron H1, H2, H4 y H5.

6. DISCUSIÓN

Dada la importancia que significa mejorar la satisfacción laboral, el estudio se orientó a identificar los factores del capital humano que influyen en la auditoría operativa de Mibanco, Agencia Plaza, Huaraz, 2022; para lograr el propósito, se presentan las siguientes reflexiones:

Se pudo apreciar que la *capacitación laboral* contribuye en la satisfacción laboral, situación que coincide con de Raj et al. (2019) quienes refieren que la formación es una manera de conducir al aumento de compromiso, el cual canaliza a una mejor satisfacción laboral; mientras que propone que. En ese mismo orden, confirma que. A esto se suma Francia (2018) cuando afirman que es la actividad educativa que aporta al desarrollo de las capacidades de los colaboradores el cual les permite realizar mejor sus actividades, afirmación coherente con Pollack (2008) y Herzberg (1965) investigadores que refieren que, definitivamente, la capacitación laboral brindada por parte del empleador está relacionada positivamente con la satisfacción laboral general debido a que los colaboradores toman esto como una motivación.

Por su parte, el factor la *seguridad económica* tiende a fortalecer la *satisfacción laboral*, aspecto que concuerda con Rivera Huari (2018) autor que define que una mayor remuneración de acuerdo a las labores realizadas aumenta la posibilidad de decir que existe una satisfacción laboral, al tanto que Uribe et al. (2014) definen que es un predictor fundamental de la *satisfacción laboral*. A esto se adhiere Coomber y Barriball (2007) cuando afirman que la seguridad económica y la satisfacción de las necesidades básicas de los individuos, especialmente tratándose de manera monetaria tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral general, afirmación coherente con Green y Heywood (2008) y Heneman et al. (1988) investigadores que refieren que, en síntesis, puede existir diferencias cuando los colaboradores perciben que no se les brinda una adecuada recompensa por su trabajo en comparación a sus compañeros de trabajo de la misma organización y otras del mercado.

La investigación concluyó que las *relaciones interpersonales* inciden en la *satisfacción laboral*, conclusión que coincide con el trabajo perteneciente a Uribe et al. (2014) autores que definen que este factor es muy importante debido a que predice de manera significativa la satisfacción laboral. A esto hace eco Schyns y

Croon (2006) cuando afirman que es un factor importante en el ambiente laboral de los individuos ya que una organización al estar compuesta por los supervisores y los subordinados hace que exista un vínculo donde debe darse de manera positiva para que exista una mejor comunicación entre todos, afirmación coherente con Sargent y Terry (2000) refieren que, en síntesis, en el trabajo los colaboradores por lo general desean hacer amigos, apoyarse con sus compañeros en sus labores, así mismo esperan recibir el mismo apoyo de los demás cuando lo necesiten.

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis que plantea la relación significativa entre la *lealtad laboral* y la *satisfacción* laboral, premisa que concuerda con Raj et al. (2019) quienes establecen que la lealtad de los colaboradores es un factor determinante ya que entre mayor sea ésta, se obtendrá una menor rotación de personal, estudio con respaldo en afirma que. En ese mismo orden Judge y Kammeyer-Mueller (2012) afirman que la identificación del colaborador con su trabajo va a determinar la respuesta a que se realiza en el puesto de trabajo, afirmación coherente con Costen y Salazar (2011) investigadores que refieren que, sin duda, es la fidelidad por la organización donde el colaborador está dispuesto a defender a la organización de las críticas, mostrando un respaldo contundente.

El análisis revela la relación significativa y capacidad predictiva entre el *logro* y *reconocimiento* y su consecuencia en la *satisfacción laboral*, premisa que concuerda con Gómez Limaymanta y Incio Pasache (2011) quienes refieren que el puesto laboral que tiene el colaborador influye en el grado de satisfacción laboral. A esto se suma Cartwright (1965) cuando afirma que es el deseo de progresar del colaborador en su carrera profesional dentro de la organización haciendo un buen trabajo por lo que a su vez existe la búsqueda de reconocimiento.

El estudio tuvo limitaciones de bibliografía escasa debido al poco interés en estos factores que deberían tomarse en cuenta en la investigación científica dentro de las especialidades afines. A partir del análisis que se presenta, se sugiere que haya estudios tomando en cuenta estos parámetros a nivel también de sectores como las cajas de ahorros, bancos a nivel nacional y financieras del país.

7. CONCLUSIONES

1. El estudio muestra claramente que la Capacitación laboral incide de manera positiva y estadísticamente significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022, siendo su impacto del 30% (regular baja).
2. Se observa que la seguridad económica incide de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022. En este aspecto la incidencia es del 23.1% (regular bajo).
3. Gracias a la estadística es posible afirmar que las relaciones interpersonales inciden de manera positiva pero no de estadísticamente significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022. Esto significa que el hallazgo a nivel de la muestra (cuyo impacto es del 12.1%) no se puede conferir a toda la población.
4. La lealtad laboral incide de manera positiva en un 19% y es estadísticamente significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.
5. Finalmente, se establece que el logro y reconocimiento inciden de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022, siendo su valor del 26.7% con una desviación estándar de 0.103.

8. RECOMENDACIONES

1. Debido a que el estudio muestra claramente que la Capacitación laboral incide de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco en la Sucursal Huaraz, se debería fomentar programas de capacitación laboral para reconstruir el sistema de creación de talento promoviendo la cultura de aprendizaje ágil, que permita a los empleados demostrar su capacidad para adaptarse rápidamente a nuevos entornos, nuevos protocolos y demandas cambiantes del mercado.
2. En razón a que la seguridad económica incide de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución de Mibanco, Sucursal Huaraz, se debería canalizar a través de la central bonificaciones por productividad en rubros del número de clientes de cartera, nuevos clientes que se logran y la retención de clientes de Mibanco, Sucursal Huaraz.
3. En el tema de las relaciones interpersonales se debe propiciar una cultura del respeto y solidaridad entre los trabajadores. Esto debe comenzar involucrando a la gerencia. Si los jefes, autoridades o líderes de grupo de Mibanco muestran su apoyo, es probable que la gerencia preste atención al desarrollo de los empleados. Los gerentes juegan un papel vital, asegurando una conexión entre la estrategia de desarrollo y la implementación en el mundo real en un difícil mercado, como lo es el financiero.
4. Para mejorar la lealtad laboral, se requieren fomentar acciones en la relación con el trabajador para que éste tenga claro el lugar que ocupa el desarrollo en el proceso de gestión del desempeño. Construir políticas para la lealtad laboral implica que, cuanto más dinero gasta la organización en la formación y el desarrollo de los empleados, mayor será la preocupación de que las personas altamente cualificadas se vayan y se lleven sus conocimientos a otra parte; sin embargo, la investigación ha demostrado que la capacitación de los empleados en realidad reduce la rotación y el ausentismo. Así, los gerentes deben diferenciar entre planes a corto plazo para proyectos, planes a largo plazo para la organización, planes de desarrollo de carrera para el empleado y desarrollo de habilidades para deficiencias de desempeño

inmediatas. A través de esto, se puede garantizar la lealtad laboral, como un acto que, en reciprocidad, institución – trabajador, se encamine.

5. En el caso del logro y reconocimiento las autoridades deben entender lo que valora el empleado, más que el tema económico, inclusive. Los empleados de Mibanco de la ciudad de Huaraz, a menudo tienen un gran interés en su propio desarrollo. Por lo tanto, saber lo que cada empleado valora y cómo se relaciona con sus necesidades de desarrollo debería afectar en gran medida el tipo de actividades de desarrollo proporcionadas para el empleado y, en última instancia, el éxito de dichas actividades.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, Inés; Mas-Machuca, Marta; Berbegal-Mirabent, Jasmina (2016): Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? En: *Journal of Business Research* 69 (4), pág. 1390–1395.
- Ali, Hafizi Muhamad; Ahmad, Nor Hayati (2006): Knowledge management in Malaysian banks: a new paradigm. En: *Journal of Knowledge Management Practice* 7 (3), pág. 1–13.
- Báez Pacheco, Nelson; Esquivel Laurente, Jorge Luis; Núñez Bueno, Víctor Alfredo; Rojas Marroquín, Anghela; Zavaleta Flores, Luis Antonio (2017): Influencia del clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación “Y” en las entidades bancarias de la Ciudad del Cusco.
- Bartlett, Kenneth R. (2001): The relationship between training and organizational commitment: A study in the health care field. En: *Human Resource Development Quarterly* 12 (4), pág. 335–352.
- Blau, Gary (1999): Testing the longitudinal impact of work variables and performance appraisal satisfaction on subsequent overall job satisfaction. En: *Human relations* 52 (8), pág. 1099–1113.
- Bokemeier, Janet L.; Lacy, William B. (1987): Job values, rewards, and work conditions as factors in job satisfaction among men and women. En: *The Sociological Quarterly* 28 (2), pág. 189–204.
- Bond, Frank W.; Bunce, David (2003): The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance. En: *Journal of Applied Psychology* 88 (6), pág. 1057.
- Brewerton, Paul M.; Millward, Lynne J. (2001): *Organizational research methods: A guide for students and researchers*: Sage.
- Cartwright, Dorwin (1965): Influence, leadership, control. En: *Handbook of organizations*, pág. 1–47.
- Chiang, Margarita; Vega, Margarita Chiang; Martín, María José; Rodrigo, María José Martín; Partido, Antonio Núñez (2010): Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral: Univ Pontificia Comillas (2).
- Chin, Wynne (1998): Modern methods for business research. The partial least squares approach to structural equation modeling. En: *Modern methods for business research* 295 (2), pág. 295–336.
- Coomber, Billie; Barriball, K. Louise (2007a): Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: a review of the research literature. En: *International journal of nursing studies* 44 (2), pág. 297–314.
- Coomber, Billie; Barriball, K. Louise (2007b): Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: a

- review of the research literature. En: *International journal of nursing studies* 44 (2), pág. 297–314.
- Costen, Wanda M.; Salazar, John (2011): The impact of training and development on employee job satisfaction, loyalty, and intent to stay in the lodging industry. En: *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* 10 (3), pág. 273–284.
- Crossman, Alf; Abou-Zaki, Bassem (2003): Job satisfaction and employee performance of Lebanese banking staff. En: *Journal of Managerial Psychology*.
- David, Fred R.; Pearce, John A.; Randolph, W. Alan (1989): Linking technology and structure to enhance group performance. En: *Journal of Applied Psychology* 74 (2), pág. 233.
- Diario Gestión (2014): El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. En: *Diario Gestión*, 18/08/2014 (1). Disponible en línea en <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/?ref=gesr>.
- Dodd, Nancy G.; Ganster, Daniel C. (1996): The interactive effects of variety, autonomy, and feedback on attitudes and performance. En: *Journal of organizational behavior* 17 (4), pág. 329–347.
- Eaton, Susan C. (2003): If you can use them: Flexibility policies, organizational commitment, and perceived performance. En: *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society* 42 (2), pág. 145–167.
- Eskildsen, Jacob K.; Nussler, Mikkel L. (2000): The managerial drivers of employee satisfaction and loyalty. En: *Total Quality Management* 11 (4-6), pág. 581–588.
- Ewen, Robert B. (1964): Some determinants of job satisfaction: A study of the generality of Herzberg's theory. En: *Journal of Applied Psychology* 48 (3), pág. 161.
- Factor Huerta, Yaneth Marizol (2018): La teoría de los dos factores de Herzberg y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, año 2017.
- Francia, Ana Orozco (2018): El impacto de la capacitación: Editorial Digital UNID.
- Ghiselli, Richard F.; La Lopa, Joseph M.; Bai, Billy (2001): Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent: Among food-service managers. En: *Cornell hotel and restaurant administration quarterly* 42 (2), pág. 28–37.
- Ghosh, Piyali; Rai, Alka; Chauhan, Ragini; Gupta, Nitika; Singh, Anamika (2015): Exploring the moderating role of context satisfaction between job characteristics and turnover intention of employees of Indian public sector banks. En: *Journal of Management Development*.
- Giorgi, Gabriele; Arcangeli, Giulio; Perminiene, Milda; Lorini, Chiara; Ariza-Montes, Antonio; Fiz-Perez, Javier et al. (2017): Work-related stress in

- the banking sector: a review of incidence, correlated factors, and major consequences. En: *Frontiers in Psychology* 8, pág. 2166.
- Gómez Limaymanta, César Aurelio; Incio Pasache, Oscar William (2011): Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio.
- Green, Colin; Heywood, John S. (2008): Does performance pay increase job satisfaction? En: *Economica* 75 (300), pág. 710–728.
- Griffin, Ricky W.; Bateman, T. S.; Cooper, C. L.; Robertson, I. (1986): Job satisfaction and organizational commitment.
- Heneman, Robert L.; Greenberger, David B.; Strasser, Stephen (1988): The relationship between pay-for-performance perceptions and pay satisfaction. En: *Personnel Psychology* 41 (4), pág. 745–759.
- Hernández-Sampieri, Roberto; Torres, Christian Paulina Mendoza (2018a): Metodología de la investigación: McGraw-Hill Interamericana México^ eD. F DF (4).
- Hernández-Sampieri, Roberto; Torres, Christian Paulina Mendoza (2018b): Metodología de la investigación: McGraw-Hill Interamericana México DF (4).
- Herzberg, Frederick (1965): The motivation to work among Finnish supervisors. En: *Personnel Psychology*.
- Hom, Peter; Griffeth, Rodger (1995): Employee turnover process. En: *Research in personnel and human resources management* 13 (3), pág. 245–293.
- Homburg, Christian; Stock, Ruth M. (2004): The link between salespeople's job satisfaction and customer satisfaction in a business-to-business context: A dyadic analysis. En: *Journal of the Academy of Marketing Science* 32 (2), pág. 144.
- Hwang, Jinsoo; Lee, Junghoon Jay; Park, Seulgi; Chang, Hosung; Kim, Samuel Seongseop (2014): The impact of occupational stress on employee's turnover intention in the luxury hotel segment. En: *International Journal of Hospitality & Tourism Administration* 15 (1), pág. 60–77.
- Jeon, Hoseong; Choi, Beomjoon (2012): The relationship between employee satisfaction and customer satisfaction. En: *Journal of services Marketing*.
- Judge, Timothy A.; Kammeyer-Mueller, John D. (2012): Job attitudes. En: *Annual review of psychology* 63, pág. 341–367.
- Judge, Timothy A.; Parker, Sharon K.; Colbert, Amy E.; Heller, Daniel; Ilies, Remus (2002): Job satisfaction: A cross-cultural review. En: *07619734*.
- Kalleberg, Arne L. (1977): Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. En: *American sociological review*, pág. 124–143.
- Kang, Hee Jung; Gatling, Anthony; Kim, Jungsun (2015): The impact of supervisory support on organizational commitment, career satisfaction,

- and turnover intention for hospitality frontline employees. En: *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* 14 (1), pág. 68–89.
- Katyal, S.; Jain, M.; Dhanda, B. (2011): A comparative study of job stress and type of personality of employees working in nationalized and non-nationalized banks. En: *Journal of Psychology* 2 (2), pág. 115–118.
- Keltner, Brent; Finegold, David (1996): Adding value in banking: human resource innovations for service firms. En: *MIT Sloan management review* 38 (1), pág. 57.
- Khaleque, A.; Wadud, Nasreen (1984): Perceived importance of job facets and overall job satisfaction of industrial supervisors. En: *Applied Psychology* 33 (3), pág. 395–410.
- Kim, Hansung; Stoner, Madeleine (2008): Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. En: *Administration in Social work* 32 (3), pág. 5–25.
- Kinicki, Angelo J.; McKee-Ryan, Frances M.; Schriesheim, Chester A.; Carson, Kenneth P. (2002): Assessing the construct validity of the Job Descriptive Index: A review and meta-analysis. En: *Journal of Applied Psychology* 87 (1), pág. 14.
- Lirio, Félix; Dextre, Martínez; García, María; Vilchez, Juan (2020): La operacionalización de variables y la matriz de consistencia en investigaciones PLS-SEM.
- Locke, Edwin A. (1976): The nature and causes of job satisfaction. En: *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- Luo, Lu (1999): Work motivation, job stress and employees' well-being. En: *Journal of applied management studies* 8, pág. 61–72.
- Martins, Luis L.; Eddleston, Kimberly A.; Veiga, John F. (2002): Moderators of the relationship between work-family conflict and career satisfaction. En: *Academy of management journal* 45 (2), pág. 399–409.
- Maslow, Abraham H. (1943): Preface to motivation theory. En: *Psychosomatic medicine*.
- Mathieu, John E.; Zajac, Dennis M. (1990): A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. En: *Psychological bulletin* 108 (2), pág. 171.
- Meyer, John P.; Allen, Natalie J. (1991): A three-component conceptualization of organizational commitment. En: *Human resource management review* 1 (1), pág. 61–89.
- Michailidis, Maria; Georgiou, Yiota (2005): Employee occupational stress in banking. En: *Work* 24 (2), pág. 123–137.
- Mitchell, Terence R.; Holtom, Brooks C.; Lee, Thomas W. (2001): How to keep your best employees: Developing an effective retention policy. En: *Academy of Management Perspectives* 15 (4), pág. 96–108.

- Plascencia-Campos, Ana Rosa; Pozos-Radillo, Blanca Elizabeth; Lourdes Preciado-Serrano, María de; Vázquez-Goñi, Juan Manuel (2019): Efecto del entrenamiento cognitivo-emocional en la satisfacción laboral y el desgaste ocupacional del personal de enfermería: un estudio piloto. En: *Ansiedad y Estrés* 25 (1), pág. 35–41.
- Pollack, Birgit Leisen (2008): The nature of the service quality and satisfaction relationship. En: *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Raj, Sahil; Nijjer, Shivinder; Ongsakul, Viput; Singh, Harpreet (2019): Determinants of key facets of job satisfaction in the banking sector: applying SMART PLS and artificial neural networks. En: *Journal for Global Business Advancement* 12 (2), pág. 298–323.
- Raziq, Abdul; Maulabakhsh, Raheela (2015): Impact of working environment on job satisfaction. En: *Procedia Economics and Finance* 23, pág. 717–725.
- Rivera Huari, Yael Margoth (2018): Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano.
- Rode, Joseph C. (2004): Job satisfaction and life satisfaction revisited: A longitudinal test of an integrated model. En: *Human relations* 57 (9), pág. 1205–1230.
- Rodriguez Osorio, Frescia Iluminada (2018): Gestión educativa y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa San Francisco de Asís sede Pariacoto, 2018.
- Rogers, Jerry D.; Clow, Kenneth E.; Kash, Toby J. (1994): Increasing job satisfaction of service personnel. En: *Journal of services Marketing*.
- Rowden, Robert W.; Conine, Clyde T. (2005): The impact of workplace learning on job satisfaction in small US commercial banks. En: *Journal of workplace Learning*.
- Sargent, Leisa D.; Terry, Deborah J. (2000): The moderating role of social support in Karasek's job strain model. En: *Work & Stress* 14 (3), pág. 245–261.
- Schaufeli, Wilmar B.; Taris, Toon W. (2014): A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. En: *Bridging occupational, organizational and public health*: Springer, pág. 43–68.
- Schirmer, Lisa L.; Lopez, Frederick G. (2001): Probing the social support and work strain relationship among adult workers: Contributions of adult attachment orientations. En: *Journal of Vocational Behavior* 59 (1), pág. 17–33.
- Schmidt, Steven W. (2007): The relationship between satisfaction with workplace training and overall job satisfaction. En: *Human Resource Development Quarterly* 18 (4), pág. 481–498.
- Schyns, Birgit; Croon, Marcel A. (2006): A model of task demands, social structure, and leader–member exchange and their relationship to job

- satisfaction. En: *The International Journal of Human Resource Management* 17 (4), pág. 602–615.
- Scott, Stephen (2019): Examples of Company Policies and Procedures.
- Seo, Youngjoon; Ko, Jongwook; Price, James L. (2004): The determinants of job satisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea. En: *International journal of nursing studies* 41 (4), pág. 437–446.
- Sharma, Sushil K.; Gupta, Jatinder N. D.; Wickramasinghe, Nilmini (2005): A framework for building a learning organisation in the 21st century. En: *International Journal of Innovation and Learning* 2 (3), pág. 261–273.
- Shipton, Helen; Dawson, Jeremy; West, Michael; Patterson, Malcolm (2002): Learning in manufacturing organizations: what factors predict effectiveness? En: *Human Resource Development International* 5 (1), pág. 55–72.
- Shrivastava, Arunima; Purang, Pooja (2009): EMPLOYEE PERCEPTIONS OF JOB SATISFACTION: COMPARATIVE STUDY ON INDIAN BANKS. En: *Asian Academy of Management Journal* 14 (2).
- Solnet, David (2007): Employee - customer linkages: A social identification perspective in a hotel industry context. En: *CAUTHE 2007: Tourism-Past Achievements, Future Challenges*, pág. 85–90.
- Spector, Paul E. (1997): Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences: Sage Publications (3).
- Ting, Yuan (1997): Determinants of job satisfaction of federal government employees. En: *public personnel management* 26 (3), pág. 313–334.
- Travers, Cheryl J.; Cooper, Cary L. (1993): Mental health, job satisfaction and occupational stress among UK teachers. En: *Work & Stress* 7 (3), pág. 203–219.
- Unanue, Wenceslao; Gómez, Marcos E.; Cortez, Diego; Oyanedel, Juan C.; Mendiburo-Seguel, Andrés (2017): Revisiting the link between job satisfaction and life satisfaction: The role of basic psychological needs. En: *Frontiers in Psychology* 8, pág. 680.
- Uribe, Sergio E.; Ide-Olivero, Jocelyn; Castro-Caro, Valentina (2014): Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. En: *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral* 7 (3), pág. 128–135.
- van Saane, N.; Sluiter, Judith K.; Verbeek, JHAM; Frings-Dresen, M. H.W. (2003): Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction— a systematic review. En: *Occupational medicine* 53 (3), pág. 191–200.
- Wanous, John P. (1974): Individual differences and reactions to job characteristics. En: *Journal of Applied Psychology* 59 (5), pág. 616.

- Weiss, Howard M. (2002): Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. En: *Human resource management review* 12 (2), pág. 173–194.
- Wright, Bradley E.; Davis, Brian S. (2003): Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment. En: *The American review of public administration* 33 (1), pág. 70–90.
- Zeffane, Rachid M. (1994): Correlates of job satisfaction and their implications for work redesign: A focus on the Australian telecommunications industry. En: *public personnel management* 23 (1), pág. 61–76.



ANEXOS

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Constructos	Variables observables
¿Cómo inciden las experiencias en el trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz 2022?	Determinar la incidencia de las experiencias en el trabajo en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz 2022.	Las experiencias en el trabajo inciden de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz 2022.		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en temas financieros • Capacitación en recursos humanos • Capacitación en ventas • Seguridad económica • Autonomía económica • Calificación al salario vs necesidades básicas • Calificación al vínculo jefe – empleado • Pertenencia • Compañerismo • Compromiso institucional • Sentimiento de pertenencia • Defensa a favor de la organización • Reconocimiento • Respaldo al trabajador • Asignación de labores afines al perfil • Calificación general de la satisfacción laboral • Actitud de continuar laborando en la institución
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
1. ¿Cómo incide la Capacitación laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?	1. Determinar la incidencia de la Capacitación laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022	1. La Capacitación laboral incide de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022	Capacitación laboral	
2. ¿Cómo incide la seguridad económica en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?	2. Determinar la incidencia de la seguridad económica en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022	2. La seguridad económica incide de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022	Seguridad económica	
3. ¿Cómo inciden las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?	3. Determinar la incidencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022	3. Las relaciones interpersonales inciden de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022	Relaciones interpersonales	
4. ¿Cómo incide lealtad laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?	4. Determinar la incidencia de la lealtad laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022	4. La lealtad laboral incide de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022	Lealtad laboral	
5. ¿Cómo incide el logro y reconocimiento en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022?	5. Determinar la incidencia del logro y reconocimiento en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.	5. El logro y reconocimiento inciden de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, Sucursal Huaraz, 2022.	Logro y reconocimiento	
			Satisfacción laboral	



**Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
Escuela de Administración**

“Factores que inciden en la satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco, sucursal Huaraz, 2022.”

Cuestionario confidencial amparado en el Decreto Legislativo n° 604 – Secreto Estadístico

Presentación e Instrucciones: Estamos realizando un estudio respecto a la satisfacción laboral en esta institución financiera. Marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas serán anónimas. Gracias.

Cuestionario para Trabajadores

I. Datos sociodemográficos

1. **Sexo:** Femenino Masculino
2. **Años de labor en la institución:** Hasta 1 año 2 - 4 años Más de 4 años
3. **Grado de Instrucción :** Técnica Universitario

II. Datos de Estudio

1. En Mibanco me ofrecen capacitaciones en temas financieros.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
2. En esta institución me ofrecen capacitaciones en recursos humanos.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
3. Generalmente se dictan cursos o capacitaciones en ventas.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
4. Tengo Seguridad económica en el trabajo.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
5. Tengo autonomía económica con mi salario.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
6. Mi salario cubre mis necesidades básicas.	1 nunca	2 casi nunca	3 a veces	4 casi siempre	5 siempre
7. El vínculo jefe – empleado es positivo.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo



8. Tengo un alto grado de pertenencia con la institución.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
9. En el trabajo existe compañerismo .	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
10. Mi compromiso institucional es significativo.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
11. Tengo un sentimiento de pertenencia positivo con la institución.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
12. Siempre estoy en defensa de la organización .	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
13. Siempre realizan reconocimientos por las metas alcanzadas.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
14. La institución respalda al trabajador ante cualquier circunstancia.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
15. La asignación de labores se realiza afines al perfil.	1 en desacuerdo	2 casi en desacuerdo	3 ni en acuerdo, ni en desac	4 casi de acuerdo	5 de acuerdo
16. Calificación general de la satisfacción laboral	1 pésimo	2 malo	3 regular	4 bueno	5 excelente
17. Actitud de continuar laborando en la institución	1 No	2 Quizá no	3 Indeciso	4 Quizás sí	5 Sí