

USS



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

**“SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL  
SISTEMA FINANCIERO DE LA CIUDAD DE JAÉN-2010”**

AUTORES:

BACH. JESÚS SÁNCHEZ DÍAZ  
BACH. KAREN HUANCAS MARTINEZ

DOCENTE ASESOR:

MG. MARIA JULIA SANCHEZ LEVANO.

PIMENTEL-PERU

2012

SANCHEZ DÍAZ JESÚS

## RESUMEN

El presente estudio pretende analizar la satisfacción laboral en los trabajadores de las entidades financieras bancarias y las entidades financieras no bancarias según sexo, edad, lugar de procedencia, situación laboral. Teniendo en cuenta que la satisfacción contribuye a un mejoramiento de las entidades para lograr un mejor trato al cliente, alta productividad y un mejor clima laboral, caracterizándose por el gusto que tiene una persona al desempeñarse en determinadas labores.

Para analizar esta variable se investigó a dos poblaciones que ocupan diferentes áreas permitiéndoles estar relacionados en sus labores cotidianas. Contando con sus respectivos datos demográficos según sexo, edad, lugar de procedencia, situación laboral.

A fin de abordar lo planteado, la presente investigación está organizada en siete capítulos.

En el capítulo I se da una visión global acerca de la problemática tratada, se presenta también la trascendencia de la investigación hacia los gerentes de las organizaciones encargadas de velar por el desarrollo, por otro lado se plantea los objetivos, el cual es determinar la comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades financieras bancarias y las entidades bancaria no bancarias de la ciudad de Jaén.

En el capítulo II se encuentran los antecedentes de la investigación de dicha variable en estudio (satisfacción laboral). el desarrollo temático es la definición conceptual en base a los autores.

En el capítulo III presentamos el tipo y desarrollo de investigación. descriptivo-comparativo se observan también las hipótesis que se han planteado, la descripción de los instrumentos utilizados (cuestionario de satisfacción laboral –Sonia palma) y análisis estadístico.

En el capítulo IV se detalla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

En el capítulo V se muestra la contratación de hipótesis.

En el capítulo VI se puede apreciar la discusión de resultados, tomando como por ultimo en el capítulo VII se plantean las conclusiones y recomendaciones a los que se ha llegado con la investigación. Para analizar se incorporaron la bibliografía y anexos correspondientes.