

ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL BANCO CAJA SOCIAL SUCURSALES LAS AGUAS Y
AVENIDA 19 BOGOTÁ D.C.

Presentado por:

Arianda Alexandra Areo Ávila

Camilo Bendek Bendek

Para optar al título:

Profesional en Administración de empresas

Directora de trabajo de grado:

Marta Gisela Durán Gamba

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ
2018

Tabla de Contenido

| | |
|---|----|
| Índice de Tablas..... | 3 |
| Índice de ilustraciones | 3 |
| Índice de Gráficas..... | 4 |
| 1. Resumen..... | 6 |
| 2. Abstract | 6 |
| 3. Introducción | 7 |
| 4. Objetivos | 9 |
| 4.1 Objetivo general | 9 |
| 4.1.1 Objetivos específicos..... | 9 |
| 5. Revisión de la literatura | 10 |
| 5.1 Concepto de Satisfacción Laboral | 10 |
| 5.2 Antecedentes generales sobre el objeto de estudio..... | 12 |
| 5.2.1. Antecedentes en el sector financiero sobre el objeto de estudio | 13 |
| 5.3 Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral..... | 15 |
| 5.4 Satisfacción Laboral y Crecimiento Profesional | 16 |
| 5.5 Satisfacción Laboral y Realización Personal | 17 |
| 5.6 Satisfacción Laboral y Condiciones del Empleo..... | 18 |
| 5.7 Satisfacción Laboral y Liderazgo/Evaluación..... | 19 |
| 5.8 Satisfacción Laboral y Condiciones del lugar de trabajo | 20 |
| 5.9 Satisfacción Laboral y Motivación..... | 20 |
| 5.10 Satisfacción Laboral y su relación con las Estrategias Administrativas | 21 |
| 6. Metodología y Presentación de Resultados..... | 25 |
| 6.1 Metodología..... | 25 |
| 6.1.1 Muestra poblacional | 25 |
| 6.1.2. Herramienta metodológica | 25 |
| 6.1.3 Etapas de la investigación | 26 |

| | |
|---|----|
| 6.1.3.1 Etapa 1. Revisión de la literatura..... | 26 |
| 6.1.3.2 Etapa 2: Procedimiento..... | 26 |
| 6.1.3.3 Etapa 3. Presentación de Resultados | 26 |
| 6.1.3.4 Etapa 4. Análisis y Discusión de los Resultados | 27 |
| 6.1.3.5 Etapa 5. Conclusiones y Propuestas | 27 |
| 6.2 Presentación de Resultados | 27 |
| 6.2.1 Caracterización de la población..... | 27 |
| 6.2.2 Resultados Encuesta | 31 |
| 7. Discusión de los Resultados..... | 51 |
| Calidad de vida y satisfacción laboral | 51 |
| 8. Conclusiones | 58 |
| 9. Recomendaciones..... | 59 |
| Referencias | 61 |
| Anexos..... | 66 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Definiciones de Satisfacción Laboral asociadas al aspecto emocional | 10 |
| Tabla 2. Definiciones de Satisfacción Laboral asociadas a la actitud del trabajador | 11 |
| Tabla 3. Antecedentes generales sobre el objeto de estudio Satisfacción Laboral (SL) | 13 |
| Tabla 4. Antecedentes en el sector financiero sobre el objeto de estudio Satisfacción Laboral..... | 14 |

Índice de ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Observaciones generales Crecimiento profesional..... | 35 |
| Ilustración 2. Observaciones generales Realización personal | 39 |
| Ilustración 3. Observaciones generales Liderazgo/Evaluación | 44 |
| Ilustración 4: Observaciones generales Condiciones del lugar de trabajo | 47 |
| Ilustración 5. Observaciones generales Motivación | 50 |

Índice de Gráficas

| | |
|---|----|
| Gráfica 1. Resultados edad de los cajeros y asesores comerciales | 27 |
| Gráfica 2. Resultados género cajeros y asesores comerciales | 28 |
| Gráfica 3. Resultados tipo de contratación cajeros y asesores comerciales | 28 |
| Gráfica 4. Resultados Categoría jerárquica en el cargo actual | 29 |
| Gráfica 5. Resultados Formación profesional cajeros y asesores comerciales..... | 29 |
| Gráfica 6. Resultados Antigüedad en el cargo cajeros y asesores comerciales..... | 30 |
| Gráfica 7. Resultados Incapacidad derivada de la labor cajeros y asesores comerciales | 30 |
| Gráfica 8. Resultados Calidad de Vida Laboral igualdad y justicia..... | 31 |
| Gráfica 9. Resultados Calidad de Vida Laboral oportunidad de participación | 32 |
| Gráfica 10. Resultados Calidad de Vida Laboral disposiciones legales..... | 32 |
| Gráfica 11. Resultados Calidad de Vida Laboral decidir autónomamente..... | 33 |
| Gráfica 12. Resultados Calidad de Vida Laboral negociación | 33 |
| Gráfica 13. Resultados Crecimiento profesional oportunidades de formación | 34 |
| Gráfica 14. Resultados Crecimiento profesional compartir conocimientos con superiores. | 34 |
| Gráfica 15. Resultados Crecimiento profesional ascenso | 35 |
| Gráfica 16. Resultados Crecimiento profesional al interior de la entidad bancaria | 36 |
| Gráfica 17. Resultados Crecimiento profesional oportunidad de promoción | 36 |
| Gráfica 18. Resultados Realización personal utilidad de la labor, felicidad y bienestar | 37 |
| Gráfica 19. Resultados Realización personal habilidades personales | 38 |
| Gráfica 20. Resultados Realización personal gusto personal | 38 |
| Gráfica 21. Resultados Condiciones del empleo descanso en jornada laboral..... | 39 |
| Gráfica 22. Resultados Condiciones del empleo conciliación permisos | 40 |
| Gráfica 23. Resultados Condiciones del empleo tipo de contratación | 40 |
| Gráfica 24. Resultados Condiciones del empleo salario | 41 |
| Gráfica 25. Resultados Condiciones del empleo jornada laboral | 41 |
| Gráfica 26. Resultados Liderazgo/Evaluación apoyo de superiores | 42 |

| | |
|--|----|
| Gráfica 27. Resultados Liderazgo/Evaluación relaciones con los superiores | 42 |
| Gráfica 28. Resultados Liderazgo/Evaluación de la labor | 43 |
| Gráfica 29. Resultados Liderazgo/Evaluación frecuencia de evaluación..... | 43 |
| Gráfica 30. Resultados Liderazgo/Evaluación objetivos de producción | 44 |
| Gráfica 31. Resultados Condiciones del lugar de trabajo limpieza, higiene y salubridad ... | 45 |
| Gráfica 32. Resultados Condiciones del lugar de trabajo seguridad | 45 |
| Gráfica 33. Resultados Condiciones del lugar de trabajo integridad psicológica | 46 |
| Gráfica 34. Resultados Condiciones del lugar de trabajo entorno físico y espacio..... | 46 |
| Gráfica 35. Resultados Condiciones del lugar de trabajo iluminación, ventilación y temperatura | 47 |
| Gráfica 36. Resultados Motivación Incentivos | 48 |
| Gráfica 37. Resultados Motivación sentido de pertenencia y compromiso | 48 |
| Gráfica 38. Resultados Motivación integración entre compañeros | 49 |
| Gráfica 39. Resultados Motivación jornada laboral vs. Esparcimiento familiar | 49 |
| Gráfica 40. Resultados Motivación Reconocimiento y elogios | 50 |

1. Resumen

La presente investigación se orienta a identificar el nivel de satisfacción existente en los trabajadores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia, a través de un análisis descriptivo mixto, teniendo en cuenta la fundamentación teórica y los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta ajustada a las necesidades del estudio, conllevando hallazgos importantes para el sector, observándose un nivel medio alto de satisfacción en general; y un nivel bajo de insatisfacción relacionado directamente con el tipo de contratación, proponiendo finalmente estrategias administrativas puntuales encaminadas al fortalecimiento de la satisfacción de los trabajadores.

Palabras claves: satisfacción laboral, sector bancario, calidad de vida laboral.

Abstract

The present investigation is oriented to identify the level of satisfaction existing in the employees of Banco Caja Social-Las Aguas and Avenida 19 Bogota-Colombia, in the workers of Banco Caja Social-Las Aguas and Avenida 19 Bogotá-Colombia through a mixed descriptive analysis, taking into account the theoretical foundation and the results obtained from the application of the survey adjusted to the needs of the study, leading to important findings for the sector, observing a high average level of satisfaction in general; and a low level of dissatisfaction directly related to the type of hiring, finally proposing specific administrative strategies aimed at strengthening worker satisfaction.

Keywords: job satisfaction, banking sector, quality of working life.

2. Introducción

Hoy por hoy las organizaciones empresariales en los diferentes sectores comerciales experimentan una preocupación generalizada por el trabajador como cliente interno, otorgándosele gran valor en la relación laboral con el propósito de incrementar no sólo el grado de satisfacción de los individuos sino además obtener mayores índices de productividad logrando así ventajas competitivas sostenibles que favorezcan tanto a la empresa como al trabajador (Sánchez, 2013).

Puntualmente en el sector bancario, dicha preocupación se ha materializado de manera incipiente en algunas entidades cuya innovación y procesos de transformación organizacional han iniciado con excelente resultados como el caso de BanColombia, entidad reconocida en la última década por su filosofía e innovación que ha potencializado su productividad y su estabilidad interna (Gutiérrez, 2013).

Sin embargo, tal como lo señala Murillo (2009), el sector bancario colombiano aún precisa de mayores avances y estudios que favorezcan la relación entidad-trabajador donde los beneficios en gerencia del servicio, calidad y satisfacción impacten no sólo la competitividad de la entidad en el mercado sino que además favorezcan la calidad del trabajo para el recurso humano.

Por tanto, el estudio de la Satisfacción Laboral (SL) en las entidades bancarias resulta en un ejercicio que favorece significativamente el reconocimiento de las fortalezas y debilidades organizacionales que desde la óptica administrativa precisan de un seguimiento riguroso con miras de generar mayores beneficios tanto para el empleador como para el trabajador.

Así, la discusión de la presente investigación se centra en determinar el nivel de SL existente en los trabajadores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia en el cargo de cajeros y asesores comerciales, siguiendo los lineamientos del enfoque cualitativo desde un análisis descriptivo-exploratorio mixto (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014), a partir de la revisión de la literatura sobre SL, el sector financiero y la aplicación de una encuesta como herramienta metodológica para la obtención de información, cuyo análisis de resultados soporta la propuesta de estrategias administrativas innovadoras en el sector financiero relacionadas directamente con el objeto de estudio.

De tal manera, se plantea fortalecer el nivel de satisfacción de los cajeros y asesores comerciales en relación con los hallazgos obtenidos, colocando a disposición de la entidad bancaria objeto de estudio estrategias puntuales a fin de que se realicen las mejoras que estos consideren oportunas (Gutiérrez, 2013), entendiendo que el proyecto se orienta a dar respuesta a la pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción existente en los colaboradores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia?

3. [P1]Objetivos

4.1 Objetivo general

Precisar el nivel de satisfacción laboral existente en los trabajadores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia a través de un análisis descriptivo que cause la propuesta de estrategias administrativas innovadoras en el sector financiero relacionadas directamente con el objeto de estudio.

4.1.1 Objetivos específicos

- Identificar las características de la satisfacción laboral en el sector bancario a partir de la revisión de literatura existente.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral existente en los trabajadores (cajeros y asesores) del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia por medio de una encuesta.
- Señalar factores asociados a la satisfacción laboral existente en los trabajadores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia mediante la propuesta de estrategias administrativas innovadoras en el sector financiero.

4. Revisión de la literatura

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, en la presente investigación se lleva a cabo una fundamentación teórica frente al estado de arte del objeto de estudio (Satisfacción Laboral), iniciando por la búsqueda en diferentes bases de datos sobre los su conceptualización, antecedentes y factores que se relacionan implícita y explícitamente.

5.1 Concepto de Satisfacción Laboral

De acuerdo con Zayas, Báez, Zayas & Hernández, (2015), la definición de Satisfacción Laboral aún no ha sido unificada una teoría, no existiendo un concepto común entre los diferentes autores, por el contrario cada autor conceptualiza a su modo, encontrándose en la revisión teórica varias denominaciones.

Así, Chiang & Ojeda, (2013) por su parte, presentan un estudio donde agrupan los postualados sobre Satisfacción Laboral de acuerdo a la intensidad de los autores, señalando un primer grupo de autores que definen la SL desde el aspecto emocional, sentimental o afectivo (Tabla 1), y un grupo que define la SL desde la actitud del trabajador hacia la labor (Tabla 2).

Tabla 1. Definiciones de Satisfacción Laboral asociadas al aspecto emocional

| Año | Autor | Definición de satisfacción |
|------------|------------------------|---|
| 1969 | Smith, Kendall y Hulin | Sentimientos o respuestas afectivas referidas, en este caso, a facetas específicas de la situación laboral. |
| 1976 | Locke | Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. |
| 1990 | Mueller y McCloskey | Una orientación afectiva positiva hacia el empleo. |
| 1993 | Muchinsky | Una respuesta emocional o una respuesta afectiva hacia el trabajo. |
| 1993 | Newstron y Davis | Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo. |

Fuente: Chiang, Martín y Nuñez, (2010)

Tabla 2. Definiciones de Satisfacción Laboral asociadas a la actitud del trabajador

| Año | Autor | Definición de satisfacción |
|------|--------------------------|--|
| 1962 | Porter | La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida. |
| 1964 | Beer | Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo. |
| 1975 | Schneider y Snyder | Una actitud generalizada ante el trabajo. |
| 1976 | Blue | Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general. |
| 1977 | Salancik & Pfeffer | Una actitud generalizada ante el trabajo. |
| 1983 | Harpaz | Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral |
| 1986 | Griffin y Bateman | Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción 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. |
| 1993 | Newstrom y Davis | Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo. |
| 1993 | Garmendia y Parra Luna | La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. "Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea". |
| 1996 | Bravo, Peiro y Rodríguez | Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. |
| 1998 | Brief | Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento). Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas. |
| 2001 | Brief y Weiss | |
| 2002 | Davis y Newstrom | Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera. |
| 2004 | Robbins | La define como "la actitud general del individuo hacia su trabajo". Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas. |

Fuente: Chiang, Martín & Nuñez, (2010)

Desde las perspectivas abordadas en la Tabla 1 y Tabla 2, donde se relaciona la Satisfacción Laboral con el aspecto emocional y la actitud del trabajador, para efectos de la presente investigación se entenderá Satisfacción Laboral como el constructo de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que el trabajador siente frente a la labor que desempeña de acuerdo a sus necesidades, manifestado en la actitud del individuo frente al desarrollo de sus responsabilidades, interacción social, cumplimiento de objetivos y condiciones laborales (Beer, 1964; Griffin & Bateman, 1986; Garmendia & Parra, 1993; Newstrom & Davis, 1993).

5.2 Antecedentes generales sobre el objeto de estudio

En la Tabla 3, se presenta la revisión del estado de arte sobre Satisfacción laboral en el ámbito investigativo en diferentes sectores comerciales, presentados cronológicamente destacando el título de la investigación y un breve resumen del alcance de la misma; estudios que han sido revisados para la elaboración de la presente investigación y que son el insumo conceptual y referencial para el diseño metodológico propuesto.

En la misma, se observa como común denominador la aplicación de la encuesta como herramienta metodológica para la obtención de datos sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores en el contexto laboral; de igual manera, se identifican en los estudios mencionados algunos factores internos y externos que inciden sobre la satisfacción laboral tales como: salario, jornada laboral, compañeros de trabajo, condiciones físicas del trabajo, posibilidad de crecimiento profesional, entre otras, y su estrecha relación con la Calidad de Vida Laboral.

Tabla 3. Antecedentes generales sobre el objeto de estudio Satisfacción Laboral (SL)

| Título de la investigación | Resumen | Autores | Año de Publicación |
|--|--|--|--------------------|
| La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 | Se da a conocer el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales. | Meliá, J, y Peiró, J. | 1989 |
| Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME | Estudia la relación entre clima y satisfacción en una PYME. Los resultados muestran que son dos variables independientes entre sí, aunque el factor de relaciones interpersonales de la medida de clima correlaciona positivamente con todas las dimensiones de satisfacción | Salgado J, Remeseiro C, y Iglesias M. | 1996 |
| Cuestionario de Satisfacción S20/23 | Se realizan algunas modificaciones al cuestionario propuesto en 1989 | Meliá, J, y Peiró, J. | 1998 |
| Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de concepción, Chile | Las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público | Fernández B, y Paravic T | 2003 |
| Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM | Se utilizó la encuesta de satisfacción de las personas del País Vasco. Variable resultado: alto grado de satisfacción (percentil 75 o mayor). Variables independientes: características sociodemográficas de las personas y las organizacionales. La satisfacción está fuertemente asociada a la valoración positiva de características propias de la organización. | Robles M, Dierssen T, Martínez E, Herrera P, Díaz A, y Llorca J. | 2005 |
| Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento | Propósito: Elaborar y validar los instrumentos necesarios para medir las variables propuestas en el sector público | Chiang M, Salazar M, y Nuñez A. | 2008 |
| Variables determinantes de la satisfacción laboral en España | El trabajo analiza los nexos de unión potenciales entre salario, distintos activos intangibles y satisfacción laboral en las organizaciones. Para ello, contempla, por un lado, un análisis de la literatura científica que clarifica los conceptos clave del estudio y las variables determinantes de la Satisfacción Laboral y, por otro, un análisis empírico basado en la Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT) realizada a los trabajadores ocupados referida al conjunto de España para el año 2010 | Bòria,S; Crespi,M; y Mascarilla, O. | 2012 |
| Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres | Para lograr los objetivos se aplicó un instrumento de 54 ítems que, en su primera parte, recoge información general del encuestado; en la segunda, reúne información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última se estudia la satisfacción laboral | Chiang M, y Ojeda J. | 2013 |
| Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile | Determinar factores que en la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. Los odontólogos encuestados presentaron un alto nivel de satisfacción laboral asociado a factores externos | Uribe S, Olivero J, y Castro V. | 2014 |

Fuente: Elaboración propia

5.2.1. Antecedentes en el sector financiero sobre el objeto de estudio

En la Tabla 4, se presenta una compilación de estudios relacionados con el objeto de estudio, específicamente en el sector bancario en diferentes ciudades y países, presentando un breve resumen sobre el propósito y alcance de cada investigación en orden cronológico, resaltando la escases de estudios en el sector bancario en comparación con otros sectores de la economía, y identificando que desde hace menos de un decenio se despierta el interés de este tipo de estudios en el sector bancario.

A pesar de ser un tema de amplio estudio, en Colombia, se registran muy pocos avances respecto del mismo desde la perspectiva investigativa, destacando los estudios realizados en el Banco Santander desde su autonomía, siendo la organización bancaria que lidera procesos de responsabilidad social asociados al mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral de sus trabajadores, registrado en diferentes revistas y fuentes informativas del sector financiero.

Tabla 4. Antecedentes en el sector financiero sobre el objeto de estudio Satisfacción Laboral

| Título de la investigación | Resumen | Autores | Año de Publicación |
|--|---|-------------------------------------|--------------------|
| Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud ecuatoriana progresiste JEP | En la JEP se presenta un alto porcentaje de colaboradores que están conformes con su labor dentro de la empresa | Méndez, D; y Urgilés, C. | 2010 |
| Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio | Se encontró 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. | Gómez, C; Incio, O; y O'Donnell, G. | 2013 |
| Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de crédito - oficina principal - Chiclayo. periodo junio - julio 2014 | Se determinó inicialmente el nivel de satisfacción laboral dentro de la institución, mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, S., 2004) como instrumento de medición. La escala antes mencionada se sustenta en cuatro dimensiones: Significación de Tareas, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos. Nivel de satisfacción se encuentra en un nivel alto con una tendencia a ser percibida como regular. | Picón B. | 2015 |
| Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca en el año 2016 | Establece la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca, en el año 2016. En el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como también bases teóricas relacionadas al Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. | Fernández, E, y Muñoz, G. | 2016 |
| La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015 | Se llegó a determinar que el 60% de los trabajadores mostró una satisfacción media, el 7.5%, mostró que es baja y el 32.5% mostró que la satisfacción laboral era alta. se concluye que no existe asociación entre estas características y la satisfacción laboral, es decir, que los resultados obtenidos son producto de una relación azarosa. | Hi E. | 2017 |
| Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: Aplicación al Banco Santander | Se realizó un estudio teórico de los factores más relevantes para la satisfacción laboral y de las teorías más importantes de motivación, tanto de contenido como de proceso. También se ha definido la relación entre ambas variables y los factores concretos que afectan al sector de la banca. Una vez establecido el marco teórico se ha desarrollado una encuesta, basada en el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M Peiró (1998) en el que se han realizado pequeñas modificaciones para adaptarlo al sector de la banca. | Carranceja B. | 2017 |

Fuente: Elaboración propia

5.3 Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral

En el entorno laboral existe una estrecha relación entre la Satisfacción Laboral¹ y la Calidad de Vida Laboral, resaltando la SL como indicador de la CVL, siendo estrictamente necesario ahondar sobre el concepto de Calidad de Vida Laboral, concepto que al igual que sucede con los factores y aspectos que intervienen en la relación laboral, goza de una variedad de denominaciones (Bòria, Crespi & Mascarilla, 2012; Durán, Corredor & Garzón, 2016).

Para efecto de la presente investigación se tratará la Calidad de Vida Laboral desde el concepto propuesto por Granados (2011), dado que agrupa varios de los aspectos mencionados por diferentes autores:

A todo este conjunto más o menos integrado de variables y dimensiones se le denomina CVL: motivación hacia el trabajo; vinculación y necesidad de mantener el equilibrio entre la vida laboral y la vida personal; satisfacción laboral; eficacia y productividad organizacionales; condiciones del entorno socioeconómico; bienestar físico, psicológico y social; relaciones interpersonales; participación del trabajador en el funcionamiento de la organización y en la planificación de sus tareas; autonomía y toma de decisiones de los individuos sobre sus respectivos puestos de trabajo; desarrollo integral del trabajador; estrategias de cambio para conseguir la optimización de la organización; métodos de gerencia de los recursos humanos;

¹ constructo de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que el trabajador siente frente a la labor que desempeña de acuerdo a sus necesidades, manifestado en la actitud del individuo frente al desarrollo de sus responsabilidades, interacción social, cumplimiento de objetivos y condiciones laborales (Beer, 1964; Griffin & Bateman, 1986; Garmendia & Parra, 1993; Newstrom & Davis, 1993).

condiciones y medio ambiente de trabajo; el trabajador como recurso y no como un costo empresarial / productivo.

Es de mencionar que todas las definiciones propuestas se enmarcan en dos perspectivas: una perspectiva objetiva y una perspectiva subjetiva (Gómez, Galvis & Royuela, 2015).

La perspectiva objetiva hace referencia a los múltiples aspectos que se relacionan directamente con la empresa, estrechamente relacionada con el propósito de cumplir con los objetivos trazados, a partir del mejoramiento de las condiciones del entorno laboral incidiendo así en la productividad empresarial (Segurado & Agulló, 2002).

Y por su parte, tal como señala el autor en mención, la perspectiva subjetiva relacionada directamente con el trabajador, haciendo referencia a la dimensión psicológica del individuo, desde la cual la organización se centra en el mejoramiento de las condiciones que motivan y satisfacen a las personas en su labor, propendiendo al bienestar general del trabajador.

5.4 Satisfacción Laboral y Crecimiento Profesional

La SL como indicador de CVL a su vez se relaciona con el crecimiento profesional como factor importante que los trabajadores valoran significativamente, dada la implicación del mismo en el cumplimiento de metas personales y necesidades propias de las personas; así, tal como lo plantea Adecco Colombia (2014), el crecimiento profesional enmarcado en las posibilidades de ascenso y desarrollo dentro de la empresa es muchas veces más importante para los trabajadores que incluso el salario y la estabilidad.

Los planes de carrera y de sucesión bien definidos permiten realizar estrategias de desarrollo profesional, que responden a las necesidades actuales y futuras de cada uno de los talentos que existen en las empresas. El éxito se consigue cuando esos planes logran alinear las aspiraciones individuales con las necesidades y objetivos de la organización” (Adecco Colombia, 2014).

5.5 Satisfacción Laboral y Realización Personal

La satisfacción laboral se relaciona directamente con la realización personal en la medida que la primera incide y se manifiesta en el diario vivir de las personas, quienes dedican una porción importante de su tiempo a desempeñarse en un entorno laboral donde se establecen vínculos sociales a partir de la interrelación el medio que le rodea y las personas que en el habitan, formándose así mismo.

La satisfacción laboral no es importante solo desde el punto de vista económico, sino también desde el punto de vista social, ya que los beneficios derivados de la misma impactan en la sociedad, pues esta sale del marco laboral del empleado y abarca el entorno de su vida (Zayas, Báez, Zayas & Hernández, 2015).

De tal manera, resulta indisoluble la relación Satisfacción Laboral-Realización personal, dada la integralidad del ser humano que le hace sujeto social susceptible de ser transformado y transformar.

La buena noticia está en la realización personal, en cuanto a la posibilidad de ofrecer al hombre mismo, a su familia y a su comunidad los frutos de su trabajo. No podemos, por ello, aceptar que el trabajador sea un número más en la nómina o

un problema que resolver. La esencia misma de la labor que hace tiene que ver con el hecho de quien la hace (Burga & Wiese, 2018).

5.6 Satisfacción Laboral y Condiciones del Empleo

No es posible abordar la Satisfacción Laboral sin contemplar las condiciones del empleo, entre las cuales cabe resaltar: el contrato, la jornada laboral, los tiempos de descanso, vacaciones y salario, sin desconocer los demás aspectos que se interrelacionan y que consolidan el empleo propiamente dicho.

Así, iniciando por la contratación, al constituirse el contrato laboral como el vínculo legal entre la empresa y el trabajador, éste se establece como un elemento motivante, dado que incide sobre las expectativas de la persona, determinando implícitamente su participación activa o pasiva en el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, dado que como lo indican Báez, Esquivel, Núñez, Rojas y Zavaleta (2017), “un empleado motivado y con expectativas laborales satisfechas trabajará con interés en su tarea, se sentirá comprometido, desarrollará su creatividad y tendrá deseos de involucrarse y participar de manera activa en el logro de los objetivos organizacionales”.

De igual manera, un trabajador desmotivado, abandonará los objetivos organizacionales y ello se materializará en su indisposición para realizar sus labores.

Por su parte, el salario se convierte en el factor motivante más determinante en la relación laboral desde la perspectiva económica como el sistema de estimulación que impulsa la actitud del trabajador frente a su trabajo (Zayas *et al.*,2015).

5.7 Satisfacción Laboral y Liderazgo/Evaluación

Dado que en la relación laboral intervienen diferentes roles al interior de las organizaciones, existe una estrecha relación entre la Satisfacción Laboral, el liderazgo y los procesos evaluativos que hacen parte fundamental del fortalecimiento y crecimiento empresarial, panorama que deja al descubierto la necesidad que tienen los directivos de caracterizar los trabajadores para luego proponer políticas, estrategias y herramientas que se materialicen en la satisfacción personal y colectiva (Abrajan, Contretas, & Montoya, 2009).

Para tal fin, organizacionalmente se hace necesario contar con un liderazgo asertivo basado en una comunicación fluida que se evidencia en el mantenimiento de relaciones interpersonales sanas e integrales, fundamentadas en el desarrollo y logro de los objetivos de la empresa; entendiendo el liderazgo desde la postura de Chiang y Ojeda, (2013), quienes señalan que se trata de un “proceso de influencia, estimulación y ayuda para transformar el potencial que posee un grupo en realidad”.

Así, se encuentran asociadas al liderazgo, características como la toma de decisiones, la participación, la colaboración, el dominio de grupo y el trabajo en equipo; donde el resultado favorece tanto al trabajador como a la empresa “un trabajador contento es un trabajador productivo” (Chiang, Gómez & Salazar, 2014).

De manejarse entonces un liderazgo que se caracterice por priorizar las motivaciones de los trabajadores en paralelo con las metas organizacionales, la empresa se encamina a un rumbo exitoso marcado por la sincronía entre los gerentes, jefes y operarios (Burga & Wiese, 2018).

5.8 Satisfacción Laboral y Condiciones del lugar de trabajo

Las condiciones del lugar de trabajo se relacionan con la Satisfacción Laboral en la medida en que éstas hacen relación a la existencia de todos aquellos factores físicos que proveen al trabajador de las herramientas suficientes y óptimas para el desarrollo de su labor, bajo el mayor grado de seguridad y bienestar tanto físico como psicológico, involucrando los aspectos ergonómicos, higiénicos, saludables y estéticos (Abrajan *et al.*, 2009).

5.9 Satisfacción Laboral y Motivación

Zayas *et al.*, (2015) señalan que “la motivación es el eje de la satisfacción laboral” entendiéndose así, que es la motivación hace referencia a los motivos o razones que llevan a los individuos a satisfacer una meta, siendo el impulso que promueve la obtención de resultados puntuales; de tal manera, los autores mencionados promueven la perspectiva que la motivación y la satisfacción a pesar de estar íntimamente relacionadas no implican una misma sincronía “Un trabajador puede estar motivado con el trabajo pero no satisfecho, y viceversa”.

De igual manera, Burga y Wiese (2018) indican que la motivación se hace inobservable dado que hace parte de un fenómeno que nace en el interior de cada persona y que domina el accionar de la misma, evidenciándose sólo a través de la conducta humana “desde la necesidad inicial hasta la conducta satisfactoria de esa necesidad”.

5.10 Satisfacción Laboral y su relación con las Estrategias Administrativas

La Satisfacción Laboral y su influencia sobre el rendimiento y productividad empresarial sugieren la necesidad de crear alternativas que incrementen el nivel de satisfacción de los trabajadores en las diferentes áreas o sectores de una empresa, identificando la motivación como aquella fuerza que impulsa al individuo a desarrollar determinada acción con el propósito de obtener un resultado puntual (Fernández & Paravic, 2003).

En este sentido, en los diferentes sectores empresariales se ha avanzado en el fortalecimiento de las estrategias administrativas tendientes a la satisfacción de los trabajadores y el cumplimiento de las metas haciéndose más competitivos en el mercado; concretamente, el sector financiero colombiano, no escapa a dicha necesidad, dado que desde ya hace más de una década, éste ha venido abriendo sus horizontes frente a una economía globalizada que exige mayor competitividad, tal como lo señala Murillo, (2009):

Uno de esos escenarios es la dinámica de transformación del sector financiero en Colombia, inmerso por demás, en los nuevos ambientes de la competitividad y del desarrollo económico. Esta realidad invita a descubrir las nuevas formas de hacer gestión administrativa, en un país que necesita abrir otros espacios en el inconmensurable mundo de las organizaciones financieras. En el caso del sector financiero colombiano confluyen: la generación de nuevo conocimiento en servicios y productos; la innovación aplicada a la industria de los servicios financieros; los procesos de reestructuración organizacional que pasan por el cambio de estructura, por procesos de gestión del cambio desde lo cultural y que tiene su cúspide con las

fusiones y adquisiciones que enfrenta el sector; el outsourcing financiero que cada vez es más frecuente y que ha incorporado aspectos centrales de la innovación.

Así, en Colombia se vienen desarrollando estudios que “puedan ayudar al sector a encontrar mayores elementos de competitividad y permitan entender la dinámica internacional” (Murillo, 2009); sin embargo, es importante reconocer el protagonismo fundamental de la gerencia del talento humano en la consecución de las metas sectoriales puesto que es a través de ésta que se gestan los cambios innovadores que buscan mantener a los trabajadores más motivados, con sentido de pertenencia y comprometidos con el cumplimiento de objetivos organizacionales, manteniendo un desempeño óptimo (Cubillos, Velásquez & Reyes, 2014).

Entre algunas entidades reconocidas por sus estrategias administrativas innovadoras cabe resaltar a nivel internacional el caso del Banco Santander y a nivel nacional la entidad BanColombia:

- Banco Santander de origen Español, destacado por su gran reconocimiento en el sector financiero al ocuparse no sólo del cliente externo sino que además basa su gran crecimiento y expansión al trabajo en equipo:

El Banco delega mucho en las personas, confía en los equipos, y eso se nota en la implicación de los profesionales. Nos ponemos metas muy ambiciosas y tratamos no sólo de conseguirlas, sino de superarlas. La aspiración no es sólo llegar al objetivo, sino ir un poco más lejos, dar un salto, sorprender (Fernández, 2016).

Esta entidad ha logrado una fidelización de sus trabajadores que ha sorprendido al sector bancario al mostrar un mínimo de rotación, situación que las directivas atribuyen al

fortalecimiento de su cultura organizacional a través de la comunicación asertiva y continua con sus trabajadores “El Grupo tiene una cultura corporativa muy fuerte y definida, y una marca con unos valores muy concretos que todos conocen, porque ponemos mucho empeño en comunicarlos” (Fernández, 2016).

- BanColombia con su principal sede en la ciudad de Medellín, entidad reconocida por su innovación organizacional a través de su cultura organizacional y estrategia de negocio, basada en diez puntos principales (Durán, 2016; Gutiérrez, 2013).

-Establecimiento de una visión con sentido “Le estamos poniendo el alma”
Durán, 2016: Respeto profundo por los trabajadores con una mayor calidad humana.

-Filosofía de innovación: construida entre todos los trabajadores y a través de procesos de co-creación entre los diferentes niveles y directivos.

-Enfocar la innovación: Bancolombia busca diferenciación en su mercado para generar una mayor competitividad y nuevas maneras de hacer las cosas.

-Gobierno claro: Mandatos y responsabilidades, estructura, procesos y sobretodo liderazgo.

-Franquear las barreras de la cultura: Identifica las subculturas al interior de la organización con el propósito de lograr la mejor cohesión, dado que por lo generar las subculturas se dan precisamente por la división del trabajo en áreas de gestión y operación propias de la empresa.

-Roles con pasión: “Bancolombia prefiere a aquellas que desafien la ortodoxia institucional y entiendan las tendencias futuras, que se arriesguen a ir más

allá y trasciendan fronteras, que sean proactivas y sepan qué está pasando en el mundo” (Gutiérrez, 2013).

-Conocimiento profundo: Basado no sólo en las necesidades de la entidad sino del cliente interno y externo.

-Procesos 1,2,3,4: Involucra en su proceso de innovación actores diferenciados (evangelizadores o misioneros, habilitadores, activos, conectores) resaltando significativamente los líderes al interior de la entidad.

-Servicios con valor: “Que el sistema financiero, no esté pensando en las personas, solo en obtener utilidades, es un principio que está llamado a desaparecer” (Gutiérrez, 2013), así, esta entidad se fundamenta en el recurso humano.

-Equivocarse rápido y barato: “Bancolombia se equivocaba en grande y caro; la compañía no probaba nada y salía al mercado con grandes inversiones y se quedaba a la espera, a ver si el mercado lo aceptaba, si lo iba a adoptar o no” (Gutiérrez, 2013), por tanto la innovación prueba una nueva estrategia en la inmediatez de acuerdo a lineamientos ya estudiados.

5. Metodología y Presentación de Resultados

6.1 Metodología

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), la presente investigación sigue los lineamientos del enfoque cualitativo dado que “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” buscando la dispersión o expansión de los datos e información, desde un análisis descriptivo-exploratorio mixto (cualitativo-cuantitativo) a partir de la revisión de la literatura sobre Satisfacción Laboral, el sector financiero y la aplicación una encuesta como herramienta metodológica para la obtención de información referente al nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la sucursal bancaria Las Aguas y sucursal Avenida 19, Banco Caja Social en el cargo de cajeros y asesores comerciales, Bogotá-Colombia.

6.1.1 Muestra poblacional

Para esta investigación se tomó como muestra poblacional al total de trabajadores de la Sucursal Las Aguas y Sucursal Avenida 19 en los cargos de cajeros y asesores comerciales del Banco Caja Social Bogotá-Colombia, tratándose de 14 personas, definiéndose una muestra finita no probabilística por conveniencia.

6.1.2. Herramienta metodológica

Se utilizó la encuesta como herramienta que permitió la obtención de la información clave, que el grupo investigador deseó conocer a través de la aplicación de un cuestionario cerrado a la fuente primaria, el cual fue aplicado a los individuos seleccionados utilizando las mismas preguntas, siguiendo el mismo orden y el mismo espacio físico; de tal manera,

el grupo investigador reunió toda la información individual obteniendo datos colectivos (González, Calleja, López, Padrino, & Puebla, 2009).

Se trabajó en el diseño de la encuesta tratándose de un cuestionario de treinta y cinco (35) preguntas con cuatro (4) opciones de respuesta siguiendo una escala Likert.

6.1.3 Etapas de la investigación

El diseño metodológico comprendió el desarrollo sistemático de las siguientes etapas de conformidad con los objetivos trazados:

6.1.3.1 Etapa 1. Revisión de la literatura

En la primera etapa de la investigación se procederá a consultar diferentes bases de datos desde fuentes primarias y secundarias de información sobre el objeto de estudio.

6.1.3.2 Etapa 2: Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se contó con el apoyo de la Gerencia de las dos sucursales bancarias quienes facilitaron al grupo investigador la base de datos de los trabajadores en los cargos de cajeros y asesores comerciales.

Posteriormente, la encuesta fue enviada vía correo electrónico a través de Google form, solicitando a los trabajadores su colaboración para el diligenciamiento de la misma.

6.1.3.3 Etapa 3. Presentación de Resultados

Durante esta etapa el grupo investigador procedió a sistematizar los resultados obtenidos en las etapas anteriores presentando resultados cuantitativos y cualitativos.

6.1.3.4 Etapa 4. Análisis y Discusión de los Resultados

A partir del desarrollo de las etapas anteriores, en ésta el grupo investigador realizó el análisis cualitativo-descriptivo de los resultados obtenidos.

6.1.3.5 Etapa 5. Conclusiones y Propuestas

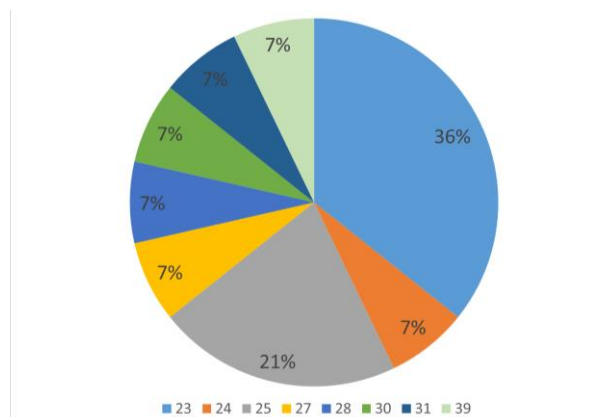
Se elaboraron las conclusiones pertinentes para el desarrollo de la investigación y se dio paso a la propuesta de estrategias administrativas de acuerdo con los objetivos propuestos.

6.2 Presentación de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos precisando así el nivel de satisfacción laboral existente en los trabajadores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia a través de un análisis descriptivo para proponer estrategias administrativas innovadoras en el sector financiero relacionadas directamente con el objeto de estudio.

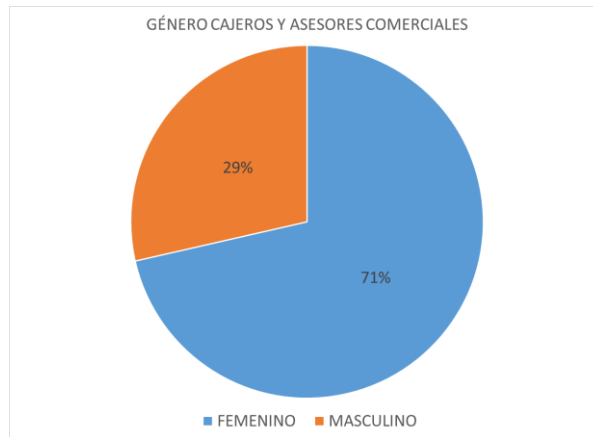
6.2.1 Caracterización de la población

Con relación a los datos descriptivos se obtuvo que el rango de edad de los cajeros y asesores comerciales está entre los 23 y 39 años.



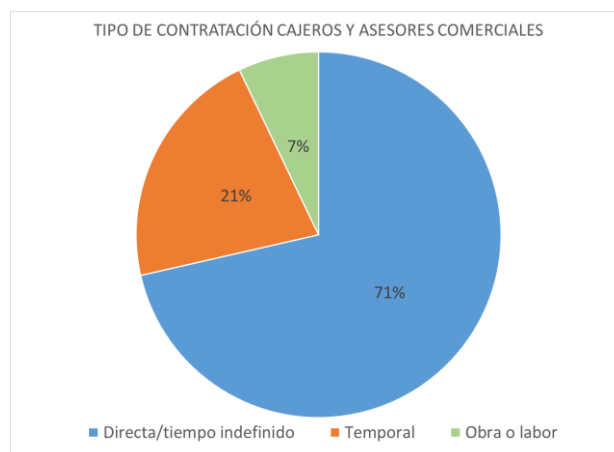
Gráfica 1. Resultados edad de los cajeros y asesores comerciales

En lo que concierne al género de los encuestados, se obtuvo que el 71% de los trabajadores son mujeres y el 29% hombres tal como se aprecia en la Gráfica 2.



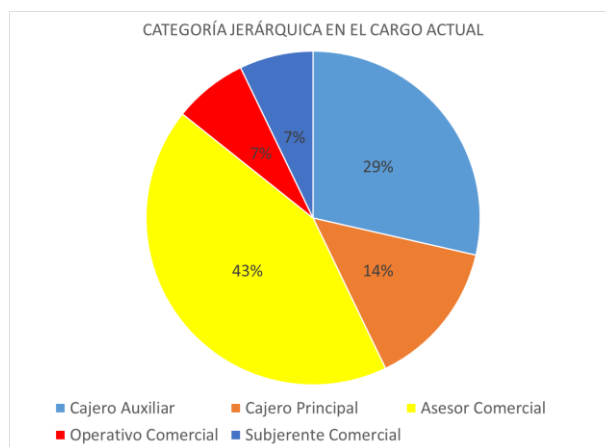
Gráfica 2. Resultados género cajeros y asesores comerciales

Respecto del tipo de contratación de los cajeros y asesores comerciales participantes de la presente investigación se registró que el 71% de los trabajadores están vinculados a la entidad financiera de manera directa y bajo un contrato a término indefinido, mientras un 21% se encuentra laborando en la entidad a través de una vinculación indirecta por medio de una temporal y un 7% se encuentra laborando bajo una contratación por obra o labor, tal como se evidencia en la Gráfica 3.



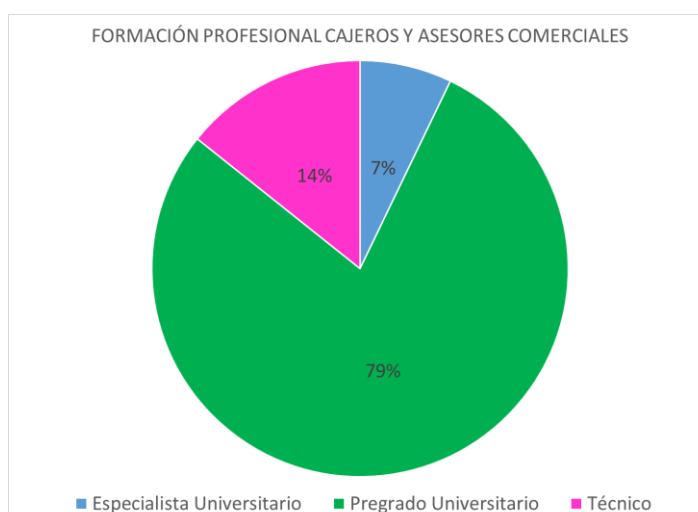
Gráfica 3. Resultados tipo de contratación cajeros y asesores comerciales

Los resultados obtenidos frente a la categoría jerárquica de los encuestados muestran que el 7% de los encuestados ocupan el cargo de subgerente comercial, un 7% el cargo operativo comercial, un 14% el cargo de cajero principal y el 29% restante cajero auxiliar (Gráfica 4).



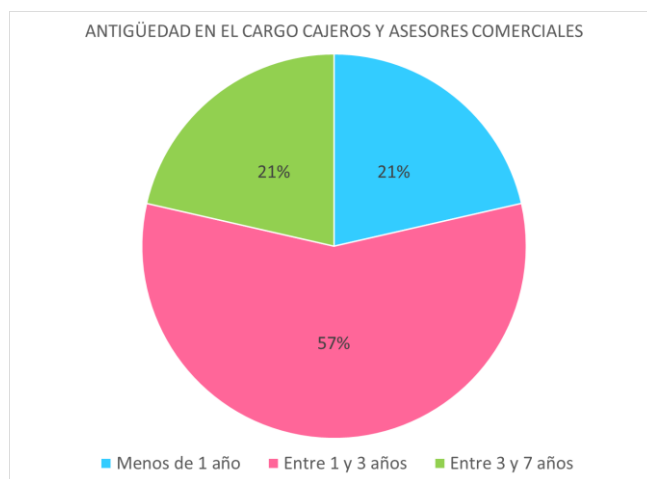
Gráfica 4. Resultados Categoría jerárquica en el cargo actual

En lo que corresponde a la formación profesional de los trabajadores, se obtuvo que el 14% de los encuestados tienen formación técnica, mientras el 79% son profesionales y el 7% es especialista tal como se aprecia en la Gráfica 5.



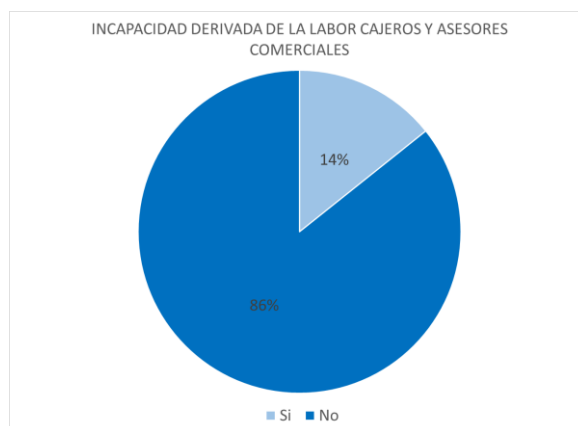
Gráfica 5. Resultados Formación profesional cajeros y asesores comerciales

Los resultados obtenidos con relación a la antigüedad en el cargo revelan que el 21% de los trabajadores laboran en la entidad desde hace menos de un año, el 57% llevan laborando entre 1 y 3 años con la entidad y el 14% lleva laborando entre 3 y 7 años (Gráfica 6).



Gráfica 6. Resultados Antigüedad en el cargo cajeros y asesores comerciales

Al indagar sobre si los cajeros y asesores comerciales encuestados han presentado en algún momento una incapacidad médica temporal derivada del ejercicio de su labor, se obtuvo que sólo el 14% ha sido incapacitado en algún momento (Gráfica 7).

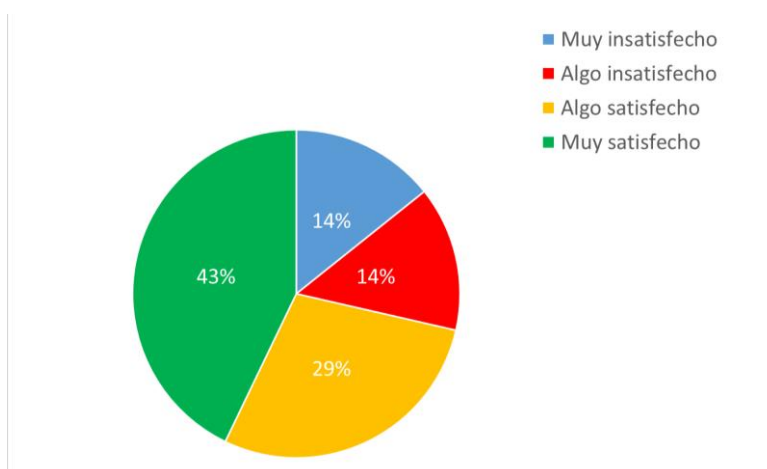


Gráfica 7. Resultados Incapacidad derivada de la labor cajeros y asesores comerciales

6.2.2 Resultados Encuesta

A continuación se presentan los resultados de las preguntas realizadas en la encuesta: Pregunta 1: ¿Cómo se siente usted frente a la "igualdad y justicia" que recibe de la empresa?

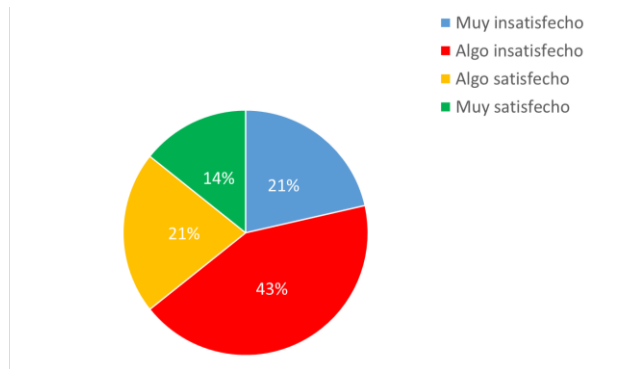
Frente a esta pregunta se obtuvo que el 21% de los trabajadores se encuentran muy insatisfechos, el 43% algo insatisfecho, el 21% algo satisfecho y el 14% muy satisfechos, tal como se muestra en la Gráfica 8.



Gráfica 8. Resultados Calidad de Vida Laboral igualdad y justicia

Pregunta 2: ¿Cómo se siente Ud. frente a la oportunidad de participación que le brinda la empresa en las decisiones de su departamento o grupo de trabajo?

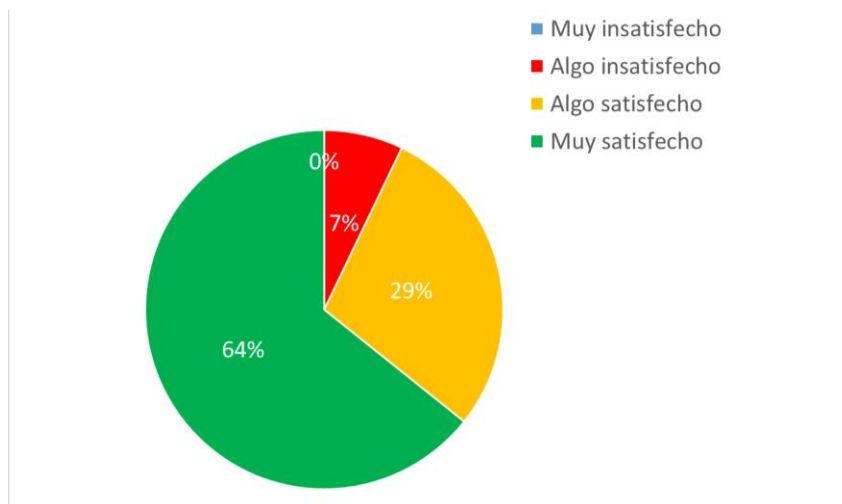
Los resultados muestran que el 21% de los trabajadores se siente muy insatisfecho frente a la oportunidad de participación que le brinda la empresa en las decisiones de su departamento o grupo de trabajo y el 43% algo insatisfecho, mientras el 21% manifiesta encontrarse algo satisfecho y el 14% muy satisfecho (Gráfica 9).



Gráfica 9. Resultados Calidad de Vida Laboral oportunidad de participación

Pregunta 3: ¿Cómo se siente Ud. frente al cumplimiento de la empresa sobre las disposiciones y leyes laborales?

Respecto de las disposiciones legales que se aplican en la entidad bancaria, el 7% de los trabajadores se siente algo insatisfecho, el 29% algo satisfecho y el 64% muy satisfecho, en este caso la opción muy insatisfecho no registró ningún valor (Gráfica 10).

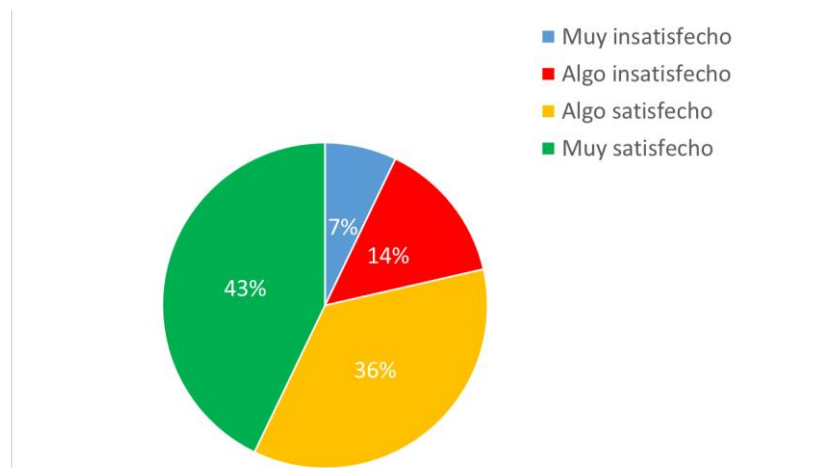


Gráfica 10. Resultados Calidad de Vida Laboral disposiciones legales

Pregunta 4: ¿Cómo se siente Ud. frente a la oportunidad que le brinda la empresa para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo?

Frente a la oportunidad que le brinda la empresa para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, el 7% de los cajeros y asesores comerciales se sienten muy

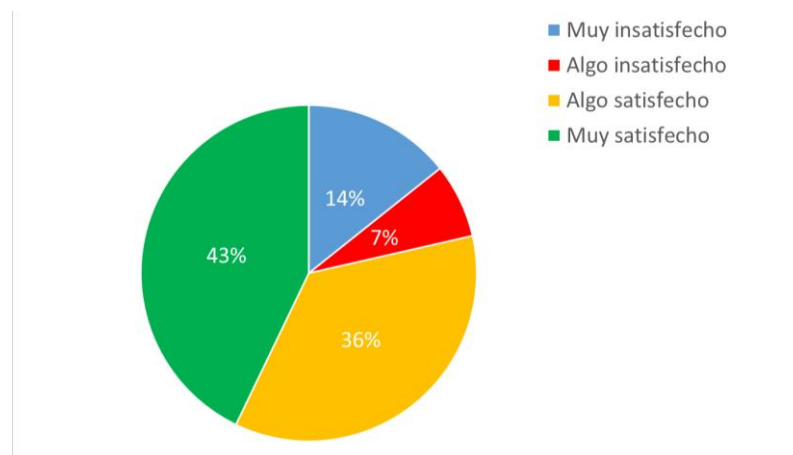
insatisfechos, el 14% algo insatisfecho, el 36% algo satisfecho y el 43% muy satisfecho (Gráfica 11).



Gráfica 11. Resultados Calidad de Vida Laboral decidir autónomamente

Pregunta 5: ¿Cómo se siente Ud. frente a la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales?

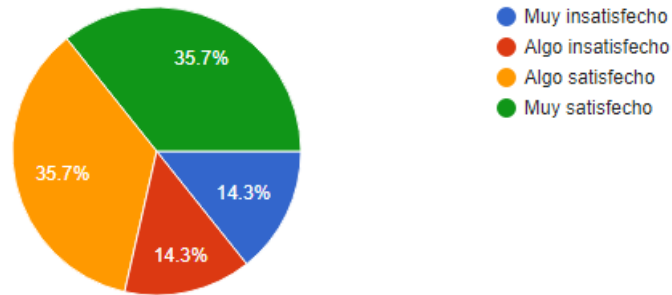
De acuerdo a los resultados obtenidos frente a la negociación de aspectos laborales, el 14% de los encuestados manifiestan sentirse muy insatisfechos, el 7% algo insatisfechos, el 36% algo satisfechos y el 43% muy satisfechos (Gráfica 12).



Gráfica 12. Resultados Calidad de Vida Laboral negociación

Pregunta 6: ¿Cómo se siente Ud. frente a las oportunidades de formación profesional que le ofrece la empresa?

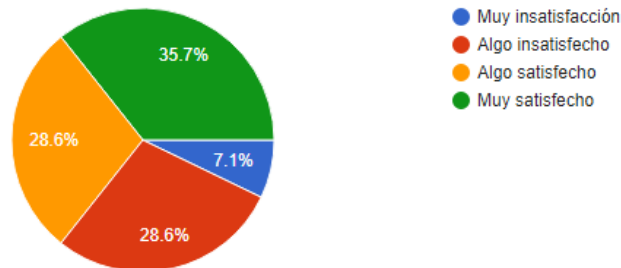
Frente a esta pregunta se obtuvo que el 35.7% de los encuestados se siente muy satisfecho, el 35.7% algo satisfecho, el 14.3% se siente algo insatisfechos y el restante 14.3% muy insatisfecho (Gráfica 13).



Gráfica 13. Resultados Crecimiento profesional oportunidades de formación

Pregunta 7: ¿Cómo se siente Ud. frente a la oportunidad que le ofrece la empresa de compartir sus conocimientos con sus superiores?

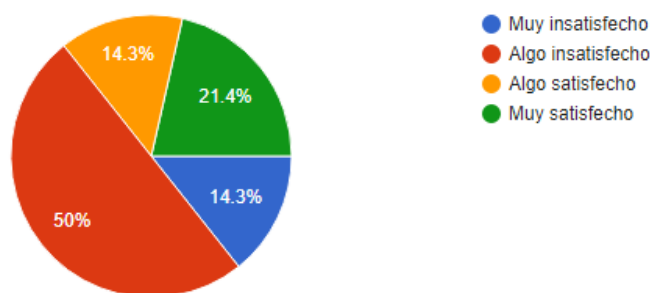
El 7.1% de los trabajadores encuestados se siente muy insatisfecho con la oportunidad de compartir sus conocimientos con los superiores y el 28.6% se siente algo insatisfecho mientras que el 28.6% se siente algo satisfecho y el 28.6% muy satisfecho (Gráfica 14).



Gráfica 14. Resultados Crecimiento profesional compartir conocimientos con superiores

Pregunta 8: ¿Cómo se siente Ud. frente al sistema interno para la identificación de candidatos a puestos vacantes?

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 14.3% de los encuestados se siente muy insatisfecho frente al sistema interno para la identificación de candidatos a puestos vacantes, el 50% se siente algo insatisfecho, el 14.3% algo satisfecho y el 21.4% muy satisfecho (Gráfica 15).



Gráfica 15. Resultados Crecimiento profesional ascenso

Pregunta 9: ¿Cómo se siente frente al crecimiento profesional que Ud. ha alcanzado en la empresa?

Frente al crecimiento profesional que los trabajadores han alcanzado en la entidad bancaria, el 35.7% se siente muy satisfecho, el 35.7% se siente algo satisfecho, el 14.3% se siente algo insatisfecho y el 14.3% muy insatisfecho (Gráfica 16).

Además en esta sección de la encuesta se obtuvo las siguientes observaciones:

Observación personal:

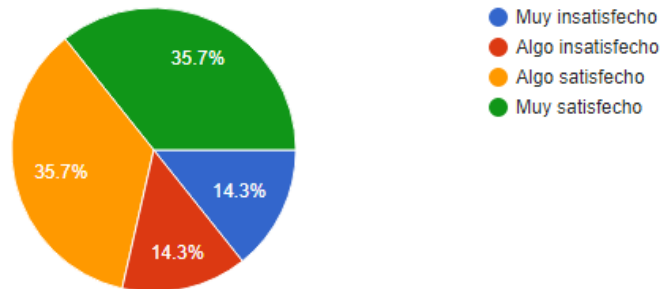
3 respuestas

Banco caja Social es buen empleador

Agradecida con todas las herramientas y conocimientos adquiridos

Las oportunidades de ascenso se dan en tiempos muy largos

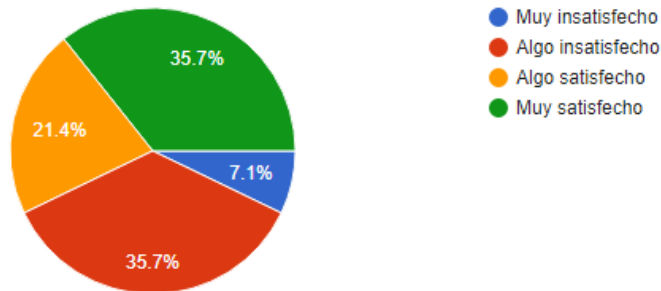
Ilustración 1. Observaciones generales Crecimiento profesional



Gráfica 16. Resultados Crecimiento profesional al interior de la entidad bancaria

Pregunta 10: ¿Cómo se siente Ud. frente a las oportunidades de promoción que tiene en su cargo?

Se obtuvo para esta pregunta que el 7.1% de los trabajadores se siente muy insatisfecho, el 35.7% algo insatisfecho, el 21.4% algo satisfecho y el 35,7% muy satisfecho (Gráfica 17).



Gráfica 17. Resultados Crecimiento profesional oportunidad de promoción

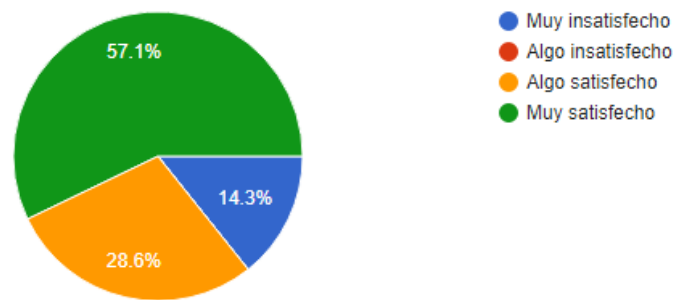
Para las preguntas 11, 12 y 13 se obtuvo el mismo porcentaje de respuesta para las mismas opciones tal como se aprecia en la Gráfica 18.

Pregunta 11: ¿Cómo se siente Ud. frente a la utilidad de la labor que realiza diariamente en la empresa?

Pregunta 12: ¿Cómo se siente Ud. frente a la felicidad que le produce trabajar cada día en la empresa?

Pregunta 13: ¿Cómo se siente Ud. frente a las políticas de la empresa relacionadas con su satisfacción y bienestar integral?

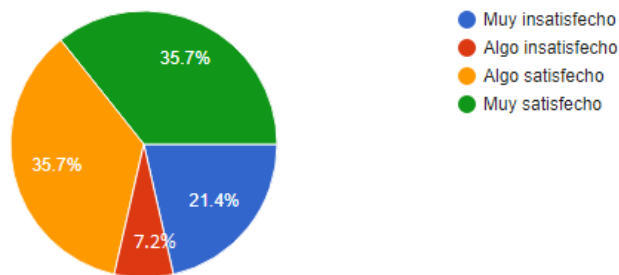
Así: el 57.1% de las personas encuestadas se siente muy satisfecho y el 28.6% se siente algo satisfecho mientras el 14.3% se siente muy insatisfecho, en este caso la opción algo insatisfecho no obtuvo valoración alguna.



Gráfica 18. Resultados Realización personal utilidad de la labor, felicidad y bienestar

Pregunta 14: ¿Cómo se siente Ud. frente a las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca?

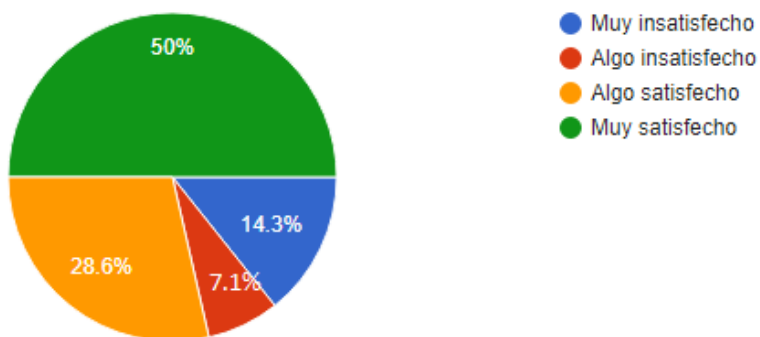
Los trabajadores indicaron sentirse muy insatisfechos en un 21.4%, algo insatisfechos en un 7.2%, algo satisfechos en un 35.7% y muy satisfechos en un 35.7% (Gráfica 19).



Gráfica 19. Resultados Realización personal habilidades personales

Pregunta 15: ¿Cómo se siente Ud. frente a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que a usted le gusta?

En esta ocasión el 50% de los encuestados señaló sentirse muy satisfecho, el 28.6% algo satisfecho, el 7.1% algo insatisfecho y el 14.3% muy insatisfecho (Gráfica 20).



Gráfica 20. Resultados Realización personal gusto personal

Pregunta 16: ¿Cómo se siente Ud. Frente al tiempo de descanso durante su jornada laboral?

Frente al tiempo de descanso durante su jornada laboral el 42.9% de los trabajadores se siente muy satisfecho, el 21.4% algo satisfecho, el 28.6% algo insatisfecho y el 7.1% muy insatisfecho (Gráfica 21).

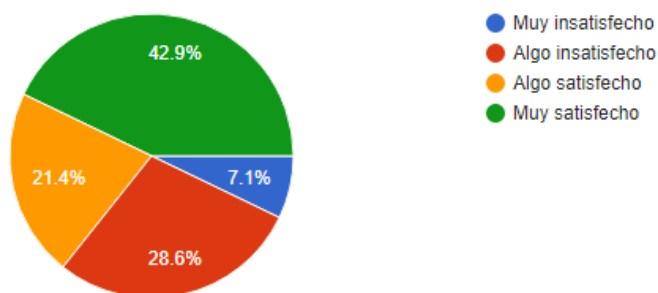
Para las observaciones generales realizadas por los encuestados, referente a la realización personal se obtuvo:

Observación personal:

4 respuestas

| |
|---|
| Me gusta la objetividad del banco a la hora de ofrecer los servicios. |
| Me gustaría que el banco volviera a vincular a temporales a su fundación, ya que es algo incierto contar con un trabajo estable y tener la posibilidad de acceder a todos los beneficios que este ofrece. |
| Me agrada mis labores y aprendizaje diario |
| Ninguna |

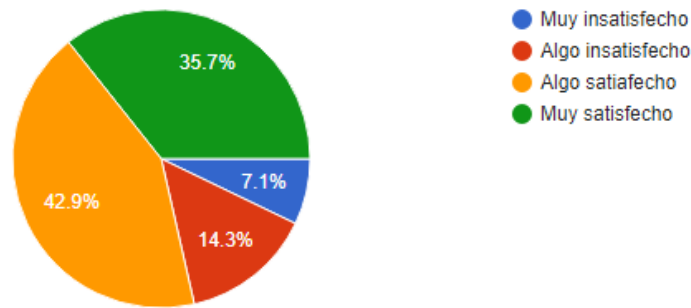
Ilustración 2. Observaciones generales Realización personal



Gráfica 21. Resultados Condiciones del empleo descanso en jornada laboral

Pregunta 17: ¿Cómo se siente Ud. Frente a la posibilidad de conciliar permisos para citas médicas, calamidades domésticas y demás?

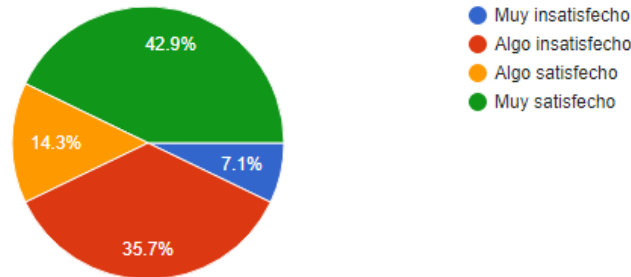
El 35.7% de los trabajadores refieren sentirse muy satisfechos con la posibilidad de conciliación, el 42.9% algo satisfecho, el 14.3% algo insatisfecho y el 7.1% muy insatisfecho (Gráfica 22).



Gráfica 22. Resultados Condiciones del empleo conciliación permisos

Pregunta 18: ¿Cómo se siente Ud. Frente al tipo de contrato laboral a partir del cual desarrolla su labor?

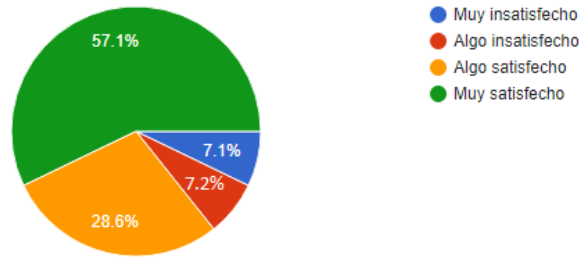
Con relación al tipo de contratación, el 42.9% de los trabajadores señaló sentirse muy satisfecho, el 14.3% algo satisfecho, el 35.7% algo insatisfecho y el 7.1% muy insatisfecho (Gráfica 23).



Gráfica 23. Resultados Condiciones del empleo tipo de contratación

Pregunta 19: ¿Cómo se siente Ud. Frente al salario que recibe?

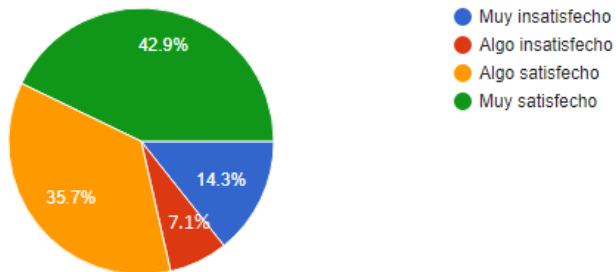
En esta ocasión las personas encuestadas indicaron sentirse un 57.1% muy satisfechas con su salario, el 28.6% algo satisfechas, el 7.2% algo insatisfechas y el 7.1% muy insatisfechas (Gráfica 24).



Gráfica 24. Resultados Condiciones del empleo salario

Pregunta 20: ¿Cómo se siente Ud. Frente al cumplimiento de la jornada laboral establecida en su contrato?

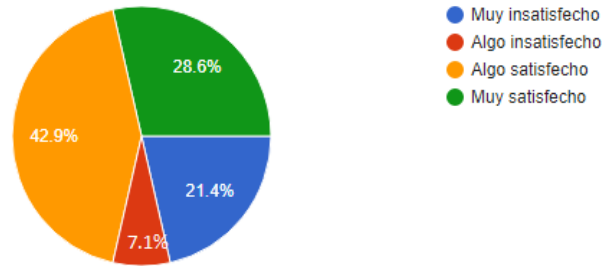
Frente a la jornada laboral el 42.9% de los cajeros y asesores comerciales señalan sentirse muy satisfechos, un 35.7% algo satisfechos, un 7.1% algo insatisfecho y un 14.3% muy insatisfecho (Gráfica 25).



Gráfica 25. Resultados Condiciones del empleo jornada laboral

Pregunta 21: ¿Cómo se siente Ud. con el apoyo que recibe de sus superiores ante una dificultad laboral?

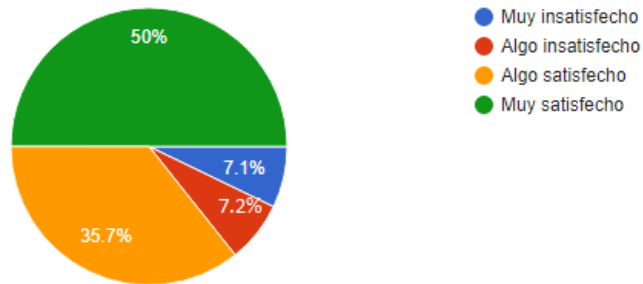
El 21.4% de los trabajadores se siente muy insatisfecho con el apoyo que recibe de su jefe ante una dificultad laboral, el 7.1% se siente algo insatisfecho, el 42.9% algo satisfecho y el 28.6% muy satisfecho (Gráfica 26).



Gráfica 26. Resultados Liderazgo/Evaluación apoyo de superiores

Pregunta 22: ¿Cómo se siente Ud. con las relaciones personales con sus superiores?

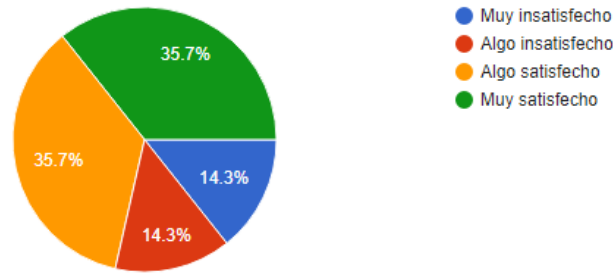
Respecto de las relaciones personales con los jefes inmediatos, el 50% de los trabajadores se encuentra muy satisfecho, el 35.7% algo satisfecho, el 7.2% algo insatisfecho y el 7.1% muy insatisfecho (Gráfica 27).



Gráfica 27. Resultados Liderazgo/Evaluación relaciones con los superiores

Pregunta 23: ¿Cómo se siente Ud. Con la forma en que sus superiores evalúan su trabajo?

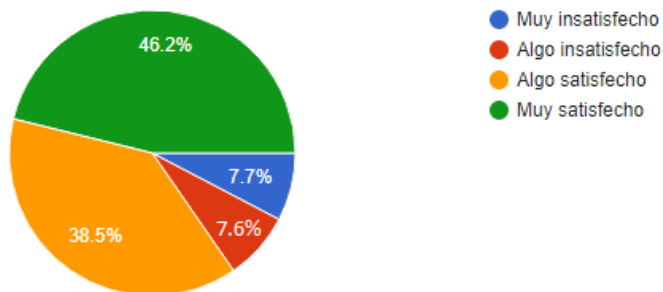
Con relación a la forma en que son evaluados los trabajadores de la entidad bancaria, el 35.7% se siente muy satisfecho, el 35.7% algo satisfecho, el 14.3% algo insatisfecho mientras el 14.3% se siente muy insatisfecho (Gráfica 28).



Gráfica 28. Resultados Liderazgo/Evaluación de la labor

Pregunta 24: ¿Cómo se siente Ud. con la proximidad y frecuencia con que es evaluado?

De acuerdo con los resultados obtenidos el 46.2% de los cajeros y asesores comerciales se sienten muy satisfechos con la frecuencia con que se les evalúa su labor, el 38.5% se siente algo satisfecho mientras el 7.6% algo insatisfecho y el 7.1 muy insatisfecho (Gráfica 29).

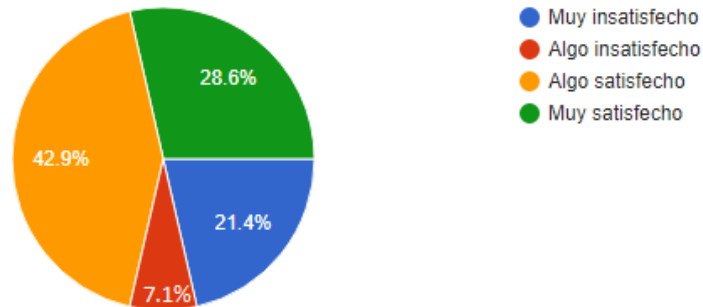


Gráfica 29. Resultados Liderazgo/Evaluación frecuencia de evaluación

Pregunta 25: ¿Cómo se siente Ud. Frente a la forma en que se establecen los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar?

Frente a esta pregunta se obtuvo que el 28.6% de los trabajadores se sienten muy satisfechos con la forma en que se establecen los objetivos, metas y tasas de producción que

deben alcanzar, el 42.9% se siente algo satisfechos mientras el 7.1% algo insatisfecho y el 21.4% muy insatisfecho (Gráfica 30).



Gráfica 30. Resultados Liderazgo/Evaluación objetivos de producción

Los resultados obtenidos para las observaciones generales se aprecian en la siguiente ilustración:

Observación personal:

3 respuestas

Sería bueno un incentivo adicional por la parte comercial que uno también logra para ayudar en la meta del equipo de trabajo.

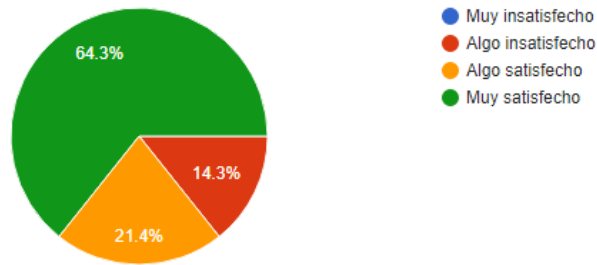
El Banco cuenta con personal capacitado y profesional que brinda la mejor calidad laboral

Ninguna

Ilustración 3. Observaciones generales Liderazgo/Evaluación

Pregunta 26: ¿Cómo se siente Ud. con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?

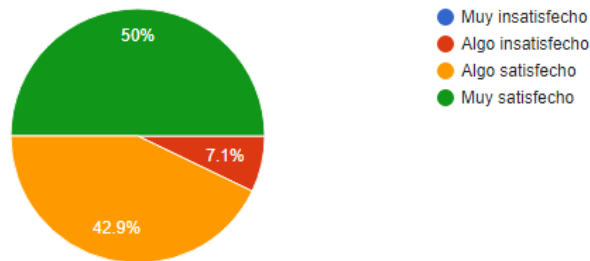
Respecto del lugar de trabajo con relación a limpieza, higiene y salubridad el 64.3% de los trabajadores señalan sentirse muy satisfechos, el 21.4% algo satisfecho y el 14.3% algo insatisfecho, para la opción de respuesta muy insatisfecho no se obtuvo valoración alguna (Gráfica 31).



Gráfica 31. Resultados Condiciones del lugar de trabajo limpieza, higiene y salubridad

Pregunta 27: ¿Cómo se siente Ud. con su seguridad física dentro de la empresa?

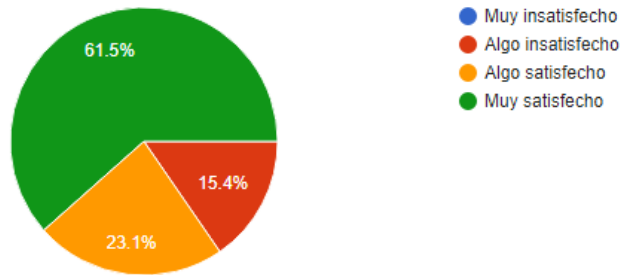
Con relación a la seguridad física dentro de la empresa, los cajeros y asesores indican sentirse un 50% muy satisfecho, un 42.9% algo satisfechos y un 7.1% algo insatisfecho, sin presentarse porcentaje alguno de respuesta que indique sentirse muy insatisfecho (Gráfica 32).



Gráfica 32. Resultados Condiciones del lugar de trabajo seguridad

Pregunta 28: ¿Cómo se siente Ud. con su integridad psicológica dentro de la empresa?

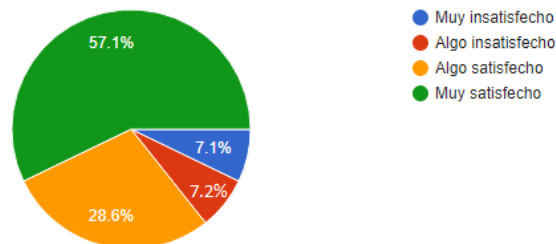
El 61.5% indica sentirse muy satisfecho con su integridad psicológica dentro de la entidad bancaria, el 23,1% algo satisfecho y el 15.4% algo insatisfecho, no se obtuvo valoración alguna para la opción de respuesta muy insatisfecho.



Gráfica 33. Resultados Condiciones del lugar de trabajo integridad psicológica

Pregunta 29: ¿Cómo se siente Ud. con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?

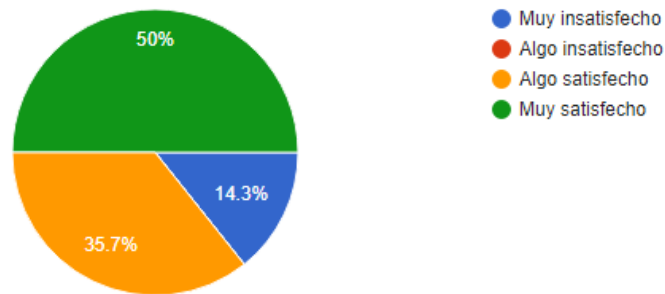
Con relación al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, el 57.1% de los encuestados señala sentirse muy satisfecho, el 28.6% algo satisfecho mientras el 7.2% algo insatisfecho y el 7.1% muy insatisfecho (Gráfica 34).



Gráfica 34. Resultados Condiciones del lugar de trabajo entorno físico y espacio

Pregunta 30: ¿Cómo se siente Ud. con la iluminación, ventilación y temperatura en su lugar de trabajo?

El 50% de los cajeros y asesores comerciales se sienten muy satisfechos con la iluminación, ventilación y temperatura en su lugar de trabajo, el 35,7% algo satisfechos y el 14.3% muy insatisfecho, sin presentarse respuesta alguna para la opción algo insatisfecho (Gráfica 35).



Gráfica 35. Resultados Condiciones del lugar de trabajo iluminación, ventilación y temperatura

En cuanto a las observaciones generales, se obtuvo:

Observación personal:

3 respuestas

Me gustaría que la fundación social dispusiera de módulos más modernos acogedores ante la vista de cualquier persona ya que tiene actualmente una apariencia de anticuado.

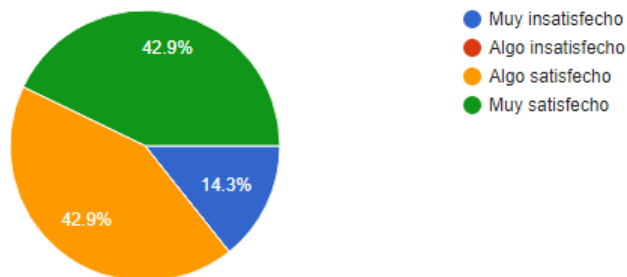
Las infraestructuras son muy adecuadas frente a nuestras labores y seguridad personal

Ninguna

Ilustración 4: Observaciones generales Condiciones del lugar de trabajo

Pregunta 31: ¿Cómo se siente Ud. con los reconocimientos variables?

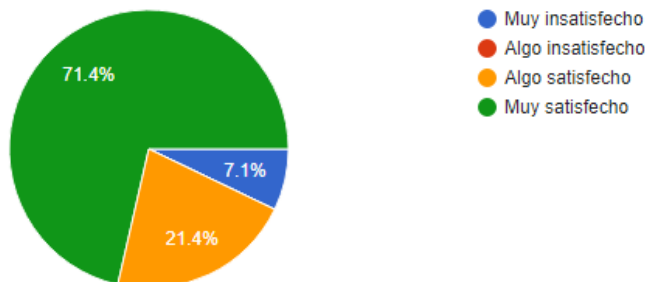
Frente a los reconocimientos variables (incentivos) los cajeros y asesores comerciales señalan que un 42.9% se siente muy satisfecho, un 42.9% algo satisfecho mientras un 14.3% se siente muy insatisfecho, sin presentarse valoración para la opción de respuesta algo insatisfecho



Gráfica 36. Resultados Motivación Incentivos

Pregunta 32: ¿Cómo se siente Ud. con su sentido de pertenencia y compromiso con la empresa?

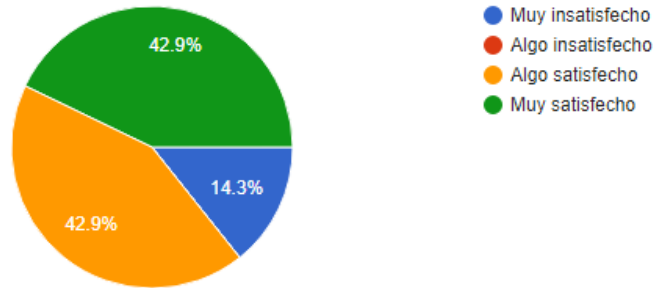
El 71.4% de los trabajadores se sienten muy satisfechos con su sentido de pertenencia y compromiso con la empresa, el 21.4% algo satisfechos y el 7.1% muy insatisfecho (Gráfica 36).



Gráfica 37. Resultados Motivación sentido de pertenencia y compromiso

Pregunta 33: ¿Cómo se siente Ud. con los espacios de integración entre compañeros?

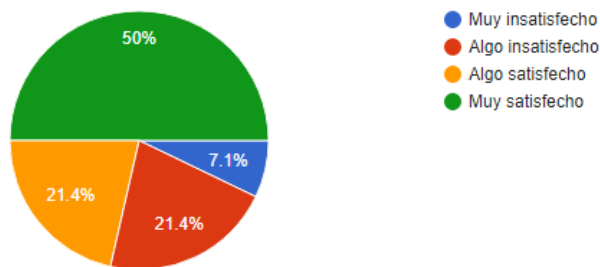
Respecto de los espacios de integración entre compañeros que se brindan en la entidad bancaria, el 42.9% de los trabajadores se siente muy satisfecho, el 42.9% algo satisfecho mientras el 14.3% se siente muy insatisfecho, para la opción algo insatisfecho no se obtuvieron respuestas (Gráfica 38).



Gráfica 38. Resultados Motivación integración entre compañeros

Pregunta 34: ¿Cómo se siente Ud. con los espacios de esparcimiento con el núcleo familiar en relación con su jornada laboral?

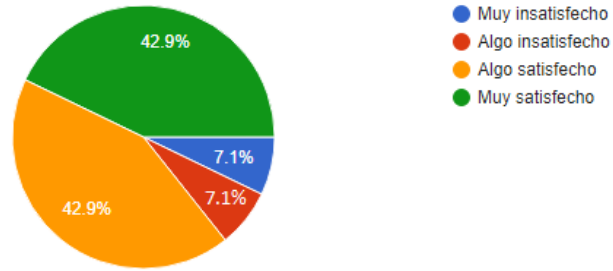
El 50% de los encuestados señala sentirse muy satisfecho, el 21.4% algo satisfecho mientras el 21.4% algo insatisfecho y el 7.1% muy insatisfecho (Gráfica 39).



Gráfica 39. Resultados Motivación jornada laboral vs. Esparcimiento familiar

Pregunta 35: ¿Cómo se siente Ud. con los reconocimientos y elogios que la empresa brinda cuando un trabajador se destaca?

El 42.9% de los cajeros y asesores comerciales señalan sentirse muy satisfechos con los reconocimientos y elogios que la empresa brinda cuando un trabajador se destaca, el 42.9% algo satisfecho mientras 7.1% señala sentirse algo insatisfecho y el 7.1% muy insatisfecho.



Gráfica 40. Resultados Motivación Reconocimiento y elogios

Con relación a las observaciones generales, se hallaron los siguientes resultados:

Observación personal:

3 respuestas

- Deberían brindarse más espacios de integración diferentes a sólo la fiesta de fin de año.
- Los logros y méritos siempre son destacados, gracias a los conocimientos adquiridos doy mi valor agregado hacia el Banco caja social
- Ninguna

Ilustración 5. Observaciones generales Motivación

6. Discusión de los Resultados

De acuerdo con los resultados expuestos en el capítulo anterior y en respuesta a la pregunta de investigación planteada, frente al nivel de satisfacción existente en los colaboradores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia se desarrolla una discusión fundamentada en los datos cuantitativos arrojados por el instrumento utilizado y la información colectada de fuentes teóricas.

Así, se caracterizó la muestra obteniendo que los trabajadores en el cargo de cajeros y asesores comerciales de las sucursales son adultos jóvenes entre los 23 y 39 años de edad, donde el 71% corresponde al género femenino, con formación profesional en el área administrativa y/o contable, un 7% profesional especialista, 79% profesional y un 14% técnico profesional; cuya contratación se distribuye entre un 7% trabajadores contratados por labor u obra, 21% por temporales y un 71% bajo contratación directa, encontrándose una distribución jerárquica donde el cargo de cajero presenta dos figuras: cajero auxiliar (29%), y cajero principal (14%) y el cargo de Asesor que a su vez presenta tres figuras: subgerente comercial (7%), asesor comercial de base (43%) y operativo comercial (7%).

Calidad de vida y satisfacción laboral

Frente a la relación de Satisfacción y Calidad de Vida Laboral, se puede afirmar que existe un nivel alto de satisfacción general en los trabajadores de las sucursales del Banco Caja Social dado que se encontró que el 93% señala que allí se cumplen las leyes y disposiciones legales a cabalidad, un 79% indica que las negociaciones frente aspectos laborales son positivas, que en su trabajo cuentan con autonomía y un 72% percibe un ambiente laboral equitativo y justo, resultados que se corroboran con lo propuesto por

Granados, (2011) quien define la CVL basado en la autonomía de los individuos, la equidad y la vinculación, resaltando la importancia de lo que el autor denomina “mediambiente contractual” refiriéndose a aquellas disposiciones legales que hacen parte del contrato del trabajador tales como salario, jornada laboral y estabilidad laboral.

Cabe destacar un resultado que se contrapone al anterior dado que el 65% de los trabajadores señalan sentirse insatisfechos frente a la oportunidad de participar en las decisiones de su departamento, siendo este aspecto fundamental para la satisfacción y calidad de vida laboral de los trabajadores, como lo refleja la experiencia de BanColombia con su filosofía innovadora basada en la participación activa de todos los trabajadores bajo procesos de co-creación entre los diferentes niveles y directivos que ha generado gran satisfacción al interior de la entidad bancaria (Gutiérrez, 2013).

Por tanto, este aspecto debe ser fortalecido dado que al parecer en las sucursales estudiadas existe insatisfacción al respecto, vislumbrándose la necesidad de fomentar la integración y participación en grupo como factor motivacional, tal como lo señala Bòria, Crespi, y Mascarilla, (2012).

Con respecto a la Satisfacción Laboral y el crecimiento profesional, se puede aseverar que en general los cajeros y asesores comerciales se sienten satisfechos en un grado medio alto, presentándose que el 71,4% indican estar satisfechos con la oportunidad de formación profesional y perciben haber alcanzado un crecimiento profesional en su cargo durante su experiencia en la entidad, el 64,3% señala que el sistema interno para la identificación de candidatos a puestos vacantes le satisface, así como el compartir sus conocimientos con sus superiores y un 57,1% indica sentirse satisfecho con las oportunidades de promoción en el cargo que ocupan actualmente, evidenciándose un 42,9% de trabajadores insatisfechos que

no es una cifra despreciable, para lo cual se cita a continuación algunos de los comentarios, señalados por los participantes en la encuesta aplicada [P2]...“las oportunidades de ascenso se dan en tiempos muy largos”.

De tal manera, los resultados se corroboran con las evidencias mostradas por Adecco Colombia (2014) al señalar el crecimiento profesional como la garantía de la Satisfacción Laboral apoyándose las empresas en los planes de carrera y sucesión como estrategias de desarrollo profesional que benefician al trabajador y a la empresa.

En relación a la satisfacción laboral y la realización personal, se puede confirmar un nivel alto de satisfacción en los cajeros y asesores comerciales donde el 85.7% señalan sentirse satisfechos con la utilidad de su labor, con la felicidad que les produce su trabajo y con las políticas sobre bienestar que la entidad financiera desarrolla y ejecuta, además el 78,6% indica sentirse satisfecho frente a la posibilidad que les ofrece la labor que desarrollan de hacer lo que les gusta y el 71,4% se considera satisfecho con la posibilidad que le brinda la entidad de realizar las cosas en las cuales se destacan.

Sumado a las observaciones realizadas donde los trabajadores expresan su satisfacción y agradecimiento a la entidad en observaciones generales ...“Me gusta la objetividad del Banco a la hora de ofrecer los servicios” ...“me agradan mis labores y aprendizaje diario”.

Así, los resultados obtenidos para la relación satisfacción laboral-realización personal se corroboran con los hallados por Méndez & Urgilés en el 2010, en su investigación titulada “Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud ecuatoriana progresista JEP” al referir que la satisfacción de los

trabajadores se basa en su realización personal en sentirse importantes y valorados por la empresa, lo cual les genera a su vez felicidad y compromiso.

Y aunque el nivel de satisfacción sobre la realización personal es bastante alto, existe un pequeño porcentaje de trabajadores que manifiestan tal como se observa en la ilustración 2 la necesidad de sentirse más seguros en su trabajo con relación a su vinculación, siendo este un aspecto a mejorar dadas las implicaciones que la inestabilidad laboral produce en los trabajadores a nivel físico y psicológico tal como lo propone Granados (2011).

Tratándose de la relación satisfacción laboral y condiciones del empleo, el nivel de satisfacción es alto con una tendencia a la media dado que el 85,7% de los trabajadores están satisfechos con el salario recibido, el 78,6% se siente satisfecho tanto con la jornada laboral como con la forma en que se concilian los permisos, el 64,3% manifiesta estar satisfecho con el tiempo de descanso dentro de la jornada laboral y el 57,2% señala estar satisfecho con el tipo de contrato mediante el cual desarrolla su labor; estos resultados se ratifican con las evidencias del estudio realizado por Carranceja, en el 2017, titulado “Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: Aplicación al Banco Santander” donde señala las condiciones del empleo como eje fundamental para generar satisfacción en los trabajadores bancarios haciendo énfasis en la relación salario y jornada laboral.

Con relación al nivel medio de satisfacción obtenido frente al tipo de contratación, se corresponde con la caracterización realizada donde se observa un porcentaje significativo de trabajadores vinculados por medio de temporales y por obra o labor, sin tener un vínculo directo con la entidad bancaria, situación que genera en los trabajadores insatisfacción, siendo este un aspecto a tratar por la entidad con miras de mejorar el nivel de satisfacción sobre el mismo, aspecto subrayado por Báez, Esquivel, Núñez, Rojas, y Zavaleta (2017)

quienes señalan el tipo de contratación como factor motivacional en los trabajadores de las entidades bancarias de la ciudad del Cusco, en la investigación “Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y”.

Frente a la Satisfacción Laboral, el liderazgo y la evaluación, los cajeros y asesores comerciales de las sucursales evidencian un alto nivel de satisfacción donde el 85,7% manifiestan sentirse satisfechos con las relaciones interpersonales con los superiores, el 84,7% indican sentirse satisfechos con la proximidad y frecuencia con que se les evalúa, el 71,5% se sienten satisfechos con el apoyo que reciben de sus jefes cuando se presenta alguna dificultad relacionada con su labor, respecto a la forma en que se les evalúa y frente a los objetivos, metas y tasas de productividad que la entidad bancaria les propone.

Resultados que coinciden con lo propuesto por Burga y Wiese (2018) en el estudio “Motivación y desempeño laboral administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque” al obtener que los trabajadores con alto nivel de satisfacción expresan estar motivados por que su relación con los jefes es adecuada, porque reciben apoyo y por tanto se cumplen los objetivos propuestos, de igual forma Chiang, Gómez y Salazar (2014) evidencian en su investigación que un estilo de liderazgo adecuado incrementa el nivel de satisfacción de los trabajadores al comunicarles sus resultados y permitirles participar de las decisiones, generando así mayor compromiso con la empresa.

Se destaca en esta relación liderazgo, evaluación y satisfacción laboral, el papel crucial de la comunicación, como aspecto sobre el cual se fundamenta el alto porcentaje de satisfacción, resultado que salta a la vista al considerar las observaciones generales donde se obtuvieron comentarios como ... “el Banco cuenta con personal capacitado y profesional

que brinda la mejor calidad laboral”, donde los trabajadores reconocen la idoneidad de sus superiores y resaltan la calidad laboral que con ello garantizan.

Sin embargo, se halló un mínimo porcentaje de insatisfacción, que es resultado de la inconformidad de algunos trabajadores frente a la forma en que se da la retroalimentación de sus resultados, que en ocasiones acentúa mayormente sus debilidades por encima de sus habilidades, tal como lo sostienen Abrajan *et al.*, (2009) al indicar que la disminución en el grado de satisfacción de los trabajadores por lo general se fundamenta en la forma en que los superiores utilizan para comunicar los resultados de cada trabajador, sumado a la desconcierto frente a los incentivos suministrados, tal como se evidencia en el siguiente comentario ...“Sería bueno un incentivo adicional por la parte comercial que uno también logra para ayudar en la meta del equipo de trabajo”.

Así, resulta pertinente mencionar que la satisfacción laboral y la evaluación están estrechamente relacionadas con el desempeño y rendimiento de los trabajadores, donde de acuerdo con Chiang y Ojeda, (2013) una persona insatisfecha se comporta diferente y rinde menos que una persona satisfecha e integrada, donde esta última se compromete con las metas y objetivos de la empresa, observándose una estrecha correlación entre la satisfacción y la productividad.

Respecto de las condiciones del lugar de trabajo, de acuerdo con los resultados obtenidos se puede aseverar que los cajeros y asesores comerciales se sienten altamente satisfechos con la limpieza, higiene, salubridad, entorno físico, espacio, iluminación, ventilación y temperatura de las sucursales con un índice de 85,7% de satisfacción; además, el 92,9% señala sentirse muy satisfecho con la seguridad física y el 84,6% muy satisfecho con la integridad psicológica.

Estos resultados, son significativos dadas las implicaciones que estos aspectos tienen sobre la salud mental y física de los trabajadores, tal como lo indica Granados (2011), afectando la calidad de vida laboral y la calidad de vida personal del individuo, que para el caso resulta en una afectación positiva y benéfica que satisface a los trabajadores.

Con relación a la motivación y la satisfacción laboral, se halló que el 85,8% de los cajeros y asesores comerciales se sienten satisfechos con los reconocimientos variables, los espacios de integración entre compañeros, el reconocimiento y elogios al destacarse en su labor; el 92,8% se siente satisfecho frente a su sentido de pertenencia y compromiso y el 71,4% se siente satisfecho con los espacios de esparcimiento con el núcleo familiar en relación con su jornada laboral.

De acuerdo con los resultados mencionados, es preciso destacar que los cajeros y asesores comerciales se sienten altamente satisfechos como resultado de la motivación laboral que la entidad bancaria desarrolla a diario, lo cual se fundamenta desde la perspectiva de Burga y Wiese (2018), quienes refieren que toda motivación conlleva a un actuar específico producto de un análisis anterior y por tanto, se sostiene en la satisfacción que se espera obtener.

De allí, la pertinencia de desarrollar estrategias administrativas que motiven el actuar de los trabajadores aumentando el nivel de satisfacción de los mismos, desde iniciativas que mejoren la calidad de vida laboral, dado que al aumentarse el nivel de satisfacción se aumentará directamente la productividad del trabajador generando un compromiso con alto rendimiento para la entidad, tal como lo indica Carranceja (2017).

7. Conclusiones

Dados los resultados y la discusión presentada anteriormente, es posible llegar a las siguientes conclusiones en respuesta a los objetivos planteados:

Se precisa que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia es alto, hallándose un grado de satisfacción que sobrepasa ampliamente la media.

Se identificaron las características de la satisfacción laboral en el sector bancario a partir de la revisión de literatura existente encontrando que en Colombia se destaca la entidad bancaria BanColombia por su filosofía de innovación con altos niveles de satisfacción, mientras las otras entidades bancarias aún trabajan en el desarrollo de políticas y lineamientos que favorezcan la satisfacción del cliente interno (Durán, 2016; Gutiérrez, 2013).

Se determinó el nivel de satisfacción laboral existente en los trabajadores (cajeros y asesores) del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia por medio de una encuesta hallando un nivel de satisfacción alto generalizado presentándose un nivel mínimo de insatisfacción relacionado directamente con el tipo de contratación y vinculación a la entidad bancaria.

Se señalan como factores asociados a la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Caja Social-Sucursales Las Aguas y Avenida 19 Bogotá-Colombia la calidad de vida laboral, el crecimiento profesional, la realización personal, las condiciones del empleo, el liderazgo, la evaluación, las condiciones del lugar de trabajo y la motivación laboral.

Por tanto, a continuación se señalan algunas recomendaciones como parte de las estrategias administrativas, para estudio de la gerencia o la dirección administrativa del Banco.

8. Recomendaciones

Habiéndose desarrollado el análisis descriptivo se procede a la propuesta de estrategias administrativas en el sector financiero relacionadas directamente con el objeto de estudio, así:

En primera instancia, se recomienda que en las sucursales Las Aguas y Avenida 19 se dé continuidad a las políticas y lineamientos relacionados con calidad de vida laboral, el crecimiento profesional, la realización personal, las condiciones del empleo, el liderazgo, la evaluación, las condiciones del lugar de trabajo y la motivación laboral que obtuvieron índices superiores de satisfacción.

Como una segunda alternativa, se sugiere que la entidad bancaria evalúe el aspecto relacionado con el tipo de contratación y vinculación de los trabajadores con miras a establecer un tipo de vinculación general que no limite los beneficios y que genere estabilidad, puesto que es este el aspecto que genera insatisfacción dadas las condiciones que cada tipo de contrato establece con relación a los beneficios para el trabajador, puesto que cuando éstos se encuentran vinculados directamente al banco gozan de mayores beneficios frente a quienes están vinculados por temporales y/o labor u obra.

Estrategias administrativas:

- Generar mayor cohesión entre los grupos de trabajo favoreciendo la participación de cada trabajador en la toma de decisiones del área o departamento al que pertenece a partir de planes de mejoramiento que surjan como resultado de la retroalimentación de los procesos evaluativos.
- Propiciar espacios de integración entre pares y superiores que fortalezcan la calidad de vida laboral desde el reconocimiento del trabajador como cliente interno con gran valor para la entidad mediante la conformación de un comité de convivencia que se interese por los aspectos personales y colectivos.
- Establecer un sistema de vinculación laboral en el cual los trabajadores puedan acceder sin discriminación alguna a todos los beneficios que la entidad otorga a los trabajadores con contratación directa e indefinida a partir de un esquema de cumplimiento donde los beneficios sean recibidos de acuerdo al desempeño del trabajador y no al tipo de vinculación.

Finalmente, es preciso destacar el alto grado de satisfacción que en general manifiestan los trabajadores del Banco Caja Social, resaltando que los resultados de insatisfacción se encasillan en la inconformidad de quienes no se encuentran vinculados directamente con el Banco y que por tanto, pierden algunos de los beneficios que la entidad ofrece principalmente relacionados con la formación profesional.

Referencias

- Abrajan, M., Contretas, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14 (1). 105-118.
- Adecco Colombia. (24 de Diciembre de 2014). *Adecco Colombia Gestión Humana centrada en actividades integrales generadoras de valor*. Obtenido de <http://adeccocolombia.blogspot.com/2014/12/crecimiento-profesional-garantia-de.html>
- Álvarez, M. (19 de Mayo de 2015). *Santander*. Obtenido de <https://www.bancosantander.es>
- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., & Zavaleta, L. (2017). *Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación*. Santiago de Cusco: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Banco Caja Social. (2011). Obtenido de <https://www.bancocajasocial.com/nosotros>
- Bòria, S., Crespi, M., & Mascarilla, O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de economía*, 35 9-16.
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Carranceja, B. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral en el sector bancario: Aplicación al Banco Santander*. Cantabria: Universidad de Cantabria.

- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58 (2) 39-60.
- Chiang, M., Gómez, N., & Salazar, C. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile . *Cuadernos de administración* , 30 (52). 65-74.
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios Editoriales, S.L.
- Chiang, M., Salazar, M., & Nuñez, A. (2008). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Universum*, 2 (23) 67-85.
- Crespo, A. (14 de Mayo de 2014). *Expansión.com*. Obtenido de <http://www.expansion.com/2014/05/14/empresas/banca/1400096971.html>
- Cubillos, B., Velásquez, F., & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Elsevier Doyma. Suma de Negocios*, 5 (810). 69-73.
- Dinero. (9 de mayo de 2014). *Dinero*. Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/engagement-en-publicidad-de-facebook-y-television/261660>
- Durán, M. (2016). IV Simposio Internacional de Responsabilidad Social de las Organizaciones SIRSO. *Líderes transformacionales éticos, gestión de personal y buen gobierno corporativo*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.

- Durán, M., Corredor, M., & Garzón, L. (2016). Aproximación a las buenas prácticas de RSEI en Seguros Bolívar TSB-Bogotá. En N. Gorrochategui, V. Martins, A. Hernández, & L. Moreno, *Responsabilidad Social de las Organizaciones (RSO): Aportes Teóricos-Prácticos para lograr los objetivos de desarrollo sostenible en América Latina* (págs. 521-533). Bogotá: Universidad Santo Tomás USTA.
- Fernández, B., & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la Provincia de concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 9 (2) 57-66.
- Fernández, E., & Muñoz, G. (2016). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca en el año 2016*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte. Perú.
- Fernández, F. (10 de 2016). *Executive Excellence*. Obtenido de <http://www.eexcellence.es/index.php/entrevistas/alta-direccion/614-santander-la-cultura-del-exito>
- Gómez, C., Incio, O., & O'Donnell, G. (2013). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gómez, J., & Bonilla, K. (2017). *Causales de la rotación de personal en el cargo de cajero caso Jumbo Bogotá Hayuelos*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Gómez, M., Galvis, L., & Royuela, V. (2015). *Calidad de vida laboral en Colombia: un índice multidimensional difuso*. Cartagena: Banco de la República.

- González, A., Calleja, V., López, L., Padrino, P., & Puebla, P. (2009). *Los estudios de encuesta*. UAM.
- Granados, I. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación en Psicología IIPSI*, 14 (2). 271-276.
- Gutiérrez, J. (2013). *Innovación empresarial: Modelo Bancolombia*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Idrovo, S. (2014). Éxito y satisfacción laboral y personal: cómo lo perciben mujeres que trabajan en Bogotá (Colombia). *Pensamiento y gestión*, 36. 153-181.
- Jurado, A. (2014). *Los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones guatemaltecas*. Guatemala de la Asunción: Universidad Rafael Landívar.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23 . *Psicologemas*, , 5 59-74.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1998). *Cuestionario de Satisfacción S20/23*. Valencia: Universitat de València.
- Méndez, D., & Urgilés, C. (2010). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud ecuatoriana progresista JEP*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.

- Murillo, G. (2009). Conocimiento e innovación en los procesos de transformación organizacional: el caso de las organizaciones bancarias en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 25 (112) 71-100.
- Picón, B. (2015). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de crédito - oficina principal - Chiclayo. periodo junio - julio 2014*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A., & Llorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gand Sanit* , 19 (2) 127-134.
- Salgado, J., Remeserio, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8 (2) 329-335.
- Sánchez, I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia*, 16 (17) 85-100.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14 (4). 828-836.
- Uribe, S., Olivero, J., & Castro, V. (2014). Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. *Revista Clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral*, 7(3) 128-135.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada rev.fac.cienc.econ*, 23 (2) 35-51.

Anexos

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES EN EL CARGO DE CAJEROS Y ASESORES COMERCIALES DEL BANCO CAJA SOCIAL

SATISFACCIÓN LABORAL

OBSERVACIONES IMPORTANTES:

1. Las respuestas obtenidas mediante la aplicación del presente instrumento **SE MANEJARÁN CON TOTAL CONFIDENCIALIDAD Y ANONIMATO.**
2. Le agradecemos contar con su participación y su más sincera respuesta a las preguntas realizadas.
3. Usted no deberá pagar ningún monto por participar, ni recibirá ningún incentivo económico ni de ninguna naturaleza por tal motivo.
4. **NO** existe ningún riesgo para su integridad ni física ni psicológica al participar.
5. Por ningún motivo se le solicitará su nombre ni apellidos para participar, le recordamos que este estudio es cualitativo y con un 100% de ANONIMATO de los participantes.
6. Si Usted ha decidido participar, le será entregado un cuestionario que debe diligenciar de manera libre, sincera y 100% voluntaria.

CRITERIOS:

Respetado trabajador (a) Señorita, Señora, Señor le agradecemos su participación le agradecemos tener en cuenta la siguiente valoración para diligenciar correctamente la encuesta:

| INSATISFECHO | | SATISFECHO | |
|--------------|-----|------------|-----|
| ALGO | MUY | ALGO | MUY |
| 1 | 2 | 3 | 4 |

Donde:

1=Usted se siente un poco insatisfecho

2=Usted se siente totalmente insatisfecho

3=Usted se siente un poco satisfecho

| CATEGORÍAS | PREGUNTA | MARQUE SÓLO UNA OPCIÓN POR PREGUNTA | | | |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|------|------------|-----|
| | | INSATISFECHO | | SATISFECHO | |
| | | MUY | ALGO | ALGO | MUY |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Realización personal | ¿Cómo se siente Ud. frente a la utilidad de la labor que realiza diariamente en la empresa? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. frente a la felicidad que le produce trabajar cada día en la empresa? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. frente a las políticas de la empresa relacionadas con su satisfacción y bienestar integral? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. frente a las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. frente a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que a usted le gusta? | | | | |
| | OBSERVACIÓN PERSONAL: | | | | |
| Condiciones del empleo | ¿Cómo se siente Ud. Frente al tiempo de descanso durante su jornada laboral? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente a la posibilidad de conciliar permisos para citas médicas, calamidades domésticas y demás? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente al tipo de contrato laboral a partir del cual desarrolla su labor? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente al salario que recibe? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente al cumplimiento de la jornada laboral establecida en su contrato? | | | | |
| | OBSERVACIÓN PERSONAL: | | | | |
| Liderazgo/ Evaluación | ¿Cómo se siente Ud. con el apoyo que recibe de sus superiores al tratarse de sus debilidades? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con las relaciones personales con sus superiores? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Con la forma en que sus superiores evalúan su trabajo? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con la proximidad y frecuencia con que es evaluado? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente a la forma en que se establecen los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar? | | | | |
| | OBSERVACIÓN PERSONAL: | | | | |

| CATEGORÍAS | PREGUNTA | MARQUE SÓLO UNA OPCIÓN POR PREGUNTA | | | |
|----------------------------------|--|-------------------------------------|------|------------|-----|
| | | INSATISFECHO | | SATISFECHO | |
| | | MUY | ALGO | ALGO | MUY |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Condiciones del empleo | ¿Cómo se siente Ud. Frente al tiempo de descanso durante su jornada laboral? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente a la posibilidad de conciliar permisos para citas médicas, calamidades domésticas y demás? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente al tipo de contrato laboral a partir del cual desarrolla su labor? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente al salario que recibe? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente al cumplimiento de la jornada laboral establecida en su contrato? | | | | |
| | OBSERVACIÓN PERSONAL: | | | | |
| Liderazgo/ Evaluación | ¿Cómo se siente Ud. con el apoyo que recibe de sus superiores ante una dificultad laboral? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con las relaciones personales con sus superiores? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Con la forma en que sus superiores evalúan su trabajo? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con la proximidad y frecuencia con que es evaluado? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. Frente a la forma en que se establecen los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar? | | | | |
| | OBSERVACIÓN PERSONAL: | | | | |
| Condiciones del lugar de trabajo | ¿Cómo se siente Ud. con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con su seguridad física dentro de la empresa? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con su integridad psicológica dentro de la empresa? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con la iluminación, ventilación y temperatura en su lugar de trabajo? | | | | |
| | OBSERVACIÓN PERSONAL: | | | | |
| Motivación | ¿Cómo se siente Ud. con los reconocimientos variables? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con su sentido de pertenencia y compromiso con la empresa? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con los espacios de integración entre compañeros? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con los espacios de esparcimiento con el núcleo familiar en relación con su jornada laboral? | | | | |
| | ¿Cómo se siente Ud. con los reconocimientos y elogios que la empresa brinda cuando un trabajador se destaca? | | | | |
| | OBSERVACIÓN PERSONAL: | | | | |