

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Estudio de los factores que determinan la satisfacción laboral
en una agencia del Banco de Crédito del Perú, Arequipa - 2019”**

**Trabajo de Investigación
para optar El Grado a Nombre de la Nación De:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autor:

Lic. Llamosas Carpio, María Elizabeth

Docente Guía:

Mg. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

TACNA – PERÚ

2019

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

Dedicada a esa persona que hace feliz cada uno de mis días

Índice General

DEDICATORIA.....	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN EJECUTIVO.....	10
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I INTRODUCCION.....	155
1.1. Título del tema.....	166
1.2. Planteamiento del problema.....	166
1.3. Formulación del problema.....	187
1.4. Hipótesis.....	187
1.5. Objetivos.....	198
1.6. Justificación.....	209
1.7. Metodología.....	209
1.8. Definiciones.....	20
1.9. Alcances y limitaciones.....	232
CAPITULO II.....	243
MARCO TEORICO.....	243
2.1. Introducción.....	254
2.2. Conceptos de satisfacción laboral y su importancia.....	254
2.3. Insatisfacción laboral.....	287
2.4. Determinantes de la satisfacción laboral.....	30
2.5. Medidas de la satisfacción laboral.....	365

2.6. Modelos de medición de satisfacción laboral.....	376
CAPITULO III	41
MARCO REFERENCIAL.....	41
3.1. Reseña Histórica.....	42
3.2. Filosofía Empresarial	43
3.3. Propósito (Misión)	43
3.4. Aspiración (Visión).....	44
3.5. Principios	454
3.6. Líneas de negocio.....	465
3.7. Organigrama de la agencia del Banco de Crédito del Perú del Mal Aventura Plaza	47
3.8. Organización y funciones.....	487
3.9. Sobre el reglamento interno de trabajo.....	50
CAPITULO IV.....	564
RESULTADOS DEL ESTUDIO	564
4.1. Estudio de los factores que determinan la satisfacción laboral en una agencia del BCP.....	575
4.2. Características del diseño de investigación	575
4.3. Metodología de la investigación.....	575
4.4. Población	586
4.5. Recopilación de datos.....	586
4.6. Análisis de datos.....	597
4.7. Análisis de resultados	82
CAPITULO V.....	88

SUGERENCIAS	908
5.1. Propuestas de mejora sugeridas para implementación	919
5.2. Propuestas de estudios complementarios	94
CONCLUSIONES.....	96
RECOMENDACIONES	1008
BIBLIOGRAFIA	100
ANEXOS	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparación de los modelos de SL.....	409
Tabla 2. Satisfacción laboral y edad del personal de la agencia del BCP- mall aventura	708
Tabla 3. Satisfacción laboral y sexo del personal de la agencia del BCP- mall aventura	719
Tabla 4. Satisfacción laboral y estado civil del personal de la agencia del BCP- mall aventura	71
Tabla 5. Satisfacción laboral y nivel de instrucción del personal de la agencia del BCP- mall aventura.....	72
Tabla 6. Satisfacción laboral y tipo de contrato laboral del personal de la agencia del BCP- mall aventura	73
Tabla 7. Satisfacción laboral y años de servicio en la entidad del personal de la agencia del BCP- mall aventura	74
Tabla 8. Satisfacción laboral y años de servicio en el sector bancario del personal de la agencia del BCP- mall aventura.....	76
Tabla 9. Satisfacción laboral y área de trabajo del personal de la agencia del BCP- mall aventura	77
Tabla 10. Satisfacción laboral y ciudad de nacimiento del personal de la agencia del BCP- mall aventura	78
Tabla 11. Satisfacción laboral y distrito de residencia del personal de la agencia del BCP- mall aventura	80
Tabla 12. Satisfacción laboral y religión	81

Tabla 13. Satisfacción laboral del personal de la agencia del BCP- mall aventura.....	82
Tabla 14. Comparación del promedio del nivel de satisfacción laboral por indicadores	83
Tabla 15. Satisfacción intrínseca y extrínseca del personal de la agencia del BCP- mall aventura	84
Tabla 16. Correlación entre la satisfacción laboral y sus dimensiones	85
Tabla 17. Pruebas Chi-cuadrado de asociación entre la satisfacción laboral y los indicadores de la caracterización demográfica del personal de la agencia del BCP- mall aventura	87
Tabla 18. Propuestas de mejora sugeridas.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Respuesta frente a la insatisfacción en el puesto de trabajo	27
Figura 2. Manifestaciones de la satisfacción e insatisfacción laboral.....	29
Figura 3. Factores clave para determinar la equidad	31
Figura 4. Comparación entre los modelos de Maslow, Alderfer y Herzberg.....	35
Figura 5. Edad del personal de la agencia del BCP – Mall Aventura	58
Figura 6. Sexo del personal de la agencia del BCP – Mall Aventura	59
Figura 7. Estado civil del personal de la agencia del BCP – Mall Aventura	59
Figura 8. Nivel de instrucción del personal de la agencia del BCP – Mall Aventura	60
Figura 9. Tipo de contrato laboral del personal de la agencia del BCP – Mall Aventura.....	61
Figura 10. Años de servicio del personal de la agencia del BCP- mall aventura	61
Figura 11. Años de servicio en el sector bancario del personal de la agencia del BCP- mall aventura.....	62
Figura 12. Área de trabajo del personal de la agencia del BCP- mall aventura	63
Figura 13. Ciudad de nacimiento del personal de la agencia del BCP- mall aventura ..	63
Figura 14. Distrito de residencia del personal de la agencia del BCP- mall aventura ...	64
Figura 15. Religión del personal de la agencia del BCP- mall aventura.....	65
Figura 16. Satisfacción laboral del personal de la agencia del BCP- mall aventura.....	66
Figura 17. Satisfacción intrínseca laboral del personal de la agencia del BCP- mall aventura	66
Figura 18. Satisfacción extrínseca laboral del personal de la agencia del BCP- mall aventura	67

Figura 19. Satisfacción laboral y edad del personal de la agencia del BCP- mall aventura	68
Figura 20. Satisfacción laboral y sexo del personal de la agencia del BCP- mall aventura	70
Figura 21. Satisfacción laboral y estado civil del personal de la agencia del BCP- mall aventura	71
Figura 22. Satisfacción laboral y nivel de instrucción del personal de la agencia del BCP- mall aventura	72
Figura 23. Satisfacción laboral y tipo de contrato laboral del personal de la agencia del BCP- mall aventura	73
Figura 24. Satisfacción laboral y años de servicio en la entidad del personal de la agencia del BCP- mall aventura	75
Figura 25. Satisfacción laboral y años de servicio en el sector bancario del personal de la agencia del BCP- mall aventura	76
Figura 26. Satisfacción laboral y área de trabajo del personal de la agencia del BCP- mall aventura.....	77
Figura 27. Satisfacción laboral y ciudad de nacimiento del personal de la agencia del BCP- mall aventura	79
Figura 28. Satisfacción laboral y distrito de residencia del personal de la agencia del BCP- mall aventura	80
Figura 29. Satisfacción laboral y religión del personal de la agencia del BCP- mall aventura	81

Resumen Ejecutivo

El presente estudio pretende analizar los factores que determinan la satisfacción laboral en la agencia del Banco de Crédito del Perú ubicada del Mall Aventura Plaza de la ciudad de Arequipa, dado que las empresas en la actualidad buscan ser cada vez más competitivas, y esto en gran medida se debe a la satisfacción laboral que sienten sus trabajadores, por lo que se analizó detenidamente cuáles son los factores clave que lo determinan. La investigación tuvo un diseño no experimental y transversal, ya que no se manipulan variables y se realiza en un tiempo determinado. La población objeto de estudio es el total de trabajadores de la agencia anteriormente mencionada, la cual tiene una población de 25 trabajadores en diferentes áreas; la investigación se realizó con 23 trabajadores ya que se encontraban dos en periodo de vacaciones.

Los datos se recopilaron en base a un cuestionario validado, con 27 preguntas sobre la satisfacción laboral, concluyendo con preguntas de caracterización demográfica de los trabajadores. Se evidencia un alto nivel de satisfacción de 69.6 % y un nivel medio de satisfacción de 30.4 %. Teniendo en cuenta que la evaluación se dividió también en aspectos de satisfacción intrínseca y extrínseca, se determina que en ambas dimensiones existe un nivel alto de satisfacción.

Dentro de las conclusiones que se han obtenido vemos que la clasificación más adecuada para obtener la satisfacción laboral de los trabajadores fue determinada

mediante las dimensiones extrínsecas e intrínsecas; que el nivel de satisfacción laboral es alto; que la satisfacción laboral de la agencia no está asociada con indicadores de caracterización demográfica.

En el transcurso de la investigación se ha hallado que en promedio existe un alto nivel de satisfacción laboral por parte de los trabajadores en la agencia del Mall Aventura Plaza de la ciudad de Arequipa, como aporte sean realizado propuestas para elevar la satisfacción laboral enfocadas principalmente en la satisfacción intrínseca por presentar una relación más débil con el nivel satisfacción alto, como son el establecimiento de formas adicionales de promoción, involucramiento laboral y oportunidades de trabajo dentro de la agencia, las cuales deberán ser presentadas y aprobadas en instancias superiores para su aplicación.

Introducción

El presente estudio pretende determinar y analizar los factores que determinan la satisfacción laboral en una agencia del banco de crédito el Perú, para lo cual se ha tomado como caso de estudio la agencia situada en el Mall Aventura Plaza - Porongoche en la ciudad de Arequipa. Es sabido que la satisfacción laboral repercute en la motivación y por lo tanto en la productividad de los trabajadores, lo que convierte a este aspecto en un punto importante de análisis y en esta investigación se propone encontrar los factores intrínsecos y extrínsecos que determinan el grado de satisfacción de los empleados con respecto al entorno laboral.

Existen numerosos autores que han escrito sobre el tema, así como también numerosas investigaciones en empresas industriales y de servicios en las cuales se mide la satisfacción laboral, pero en el ámbito local no hay investigaciones que se han realizado en instituciones bancarias, por lo cual es relevante la presente investigación. Coincidimos con el parecer de muchos autores, los cuales indican que, para lograr el éxito de una organización se debe procurar, un lugar de trabajo gratificante para sus colaboradores, ya que esto propicia el atraer talentos y retenerlos, además es una fuente de motivación y compromiso.

Ya que la satisfacción laboral se puede medir con diferentes modelos, se encuentra conveniente hacer un análisis de los factores que influyen más en la satisfacción laboral divididos en intrínsecos y extrínsecos, para determinar la satisfacción laboral en

la organización financiera del presente estudio. De esta manera se determina el nivel de satisfacción de los empleados en la agencia del Mall aventura plaza del Banco de Crédito del Perú, que después de concluida esta investigación podrá tomar medidas que promuevan el incremento de la satisfacción laboral.

En el capítulo uno se presenta el planteamiento del problema, así como los objetivos a los que se desea llegar y metodología a utilizarse en esta investigación de tipo explicativa. Durante el desarrollo de la investigación se ha realizado una parte introductoria planteando el problema que representa el no saber a ciencia cierta el nivel de satisfacción de los trabajadores.

En el capítulo dos se han definido los principales conceptos de la satisfacción laboral, sus determinantes y medidas, así como la importancia que ésta representa en las instituciones, ya que afecta la motivación de sus trabajadores. También se presenta los diferentes modelos para evaluar la satisfacción laboral, comparando sus características y llegando a la conclusión que el modelo a utilizar debe ser el modelo de Herzberg.

En el tercer capítulo se ha realizado un marco referencial con la historia del Banco de crédito, su filosofía, su misión y visión, su organización y reglamentos, para aclarar el entorno en el que se desempeñan los trabajadores.

En el cuarto capítulo se colocan los resultados del estudio, analizando los datos encontrados, entre los cuales cabe destacar, que se ha determinado que la satisfacción

laboral intrínseca y extrínseca de los trabajadores es alta, así como que la caracterización demográfica no influye en éstas.

En el quinto capítulo se concluye con algunas propuestas de mejora, que aportarían principalmente a elevar la satisfacción intrínseca del personal de la agencia.