

# ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

## MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



### **“Estudio de los factores que determinan la satisfacción laboral del área de Retail Interbank Arequipa 2019”**

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

Maestro en  
Administración de Negocios

#### **Autores:**

Bach. Arana Corzo, Víctor Jesús  
Bach. Castro Castro, Cecilia Martina  
Bach. Segura Cornejo, Elizabeth Patricia

#### **Docente Guía:**

Mg. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

**TACNA – PERÚ**

**2020**

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

## **DEDICATORIA**

**A LOS QUE CREEN EN NOSOTROS:  
Por su comprensión y apoyo durante todo este  
periodo.**

# Índice

<b>CAPÍTULO I</b> .....	12
<b>1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO</b> .....	13
1.1. Título del tema.....	13
1.2. Planteamiento del problema .....	13
1.3. Formulación del problema .....	14
1.3.1. Problema General.....	14
1.3.2. Problemas Específicos .....	15
1.4. Hipótesis.....	15
1.4.1. Hipótesis General .....	16
1.5. Formulación de objetivos .....	17
1.5.1. Objetivo General.....	17
1.5.2. Objetivos específicos.....	17
1.6. Justificación de la Investigación .....	18
1.6.1. Teórica.....	18
1.6.2. Metodológica .....	19
1.7. Metodología .....	19
1.7.1. Tipo de investigación.....	19
1.7.2. Diseño de investigación .....	19
1.7 Alcances y limitaciones .....	20
1.7.3. Delimitación del tiempo .....	20
1.7.4. Delimitación de recursos .....	20
<b>CAPÍTULO II</b> .....	21
<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	22
2.1. Satisfacción laboral .....	22
2.2. Importancia de la satisfacción laboral .....	22
2.3. Teorías y modelos que explican la satisfacción laboral.....	23
2.3.1. La teoría de la discrepancia de Locke .....	23
2.3.2. La teoría de los eventos situacionales .....	23
2.3.3. Modelo del procesamiento de la información social.....	23
2.3.4. La Teoría del ajuste en el trabajo .....	24

2.3.5	Teoría de Herzberg,	24
2.3.6.	Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow	24
2.3.7.	Teoría social cognitiva de Bandura	25
2.3.8.	Aproximación dinámica	25
2.3.9.	El modelo de las características de la función	25
2.3.10.	Teoría del grupo de referencia social	25
2.3.11.	Teoría de adaptación al trabajo	26
2.4.	Análisis comparativo	27
2.5.	ANÁLISIS CRÍTICO	27
CAPÍTULO III		28
3.	MARCO REFERENCIAL	29
3.1.	Reseña Histórica	29
3.2.	Filosofía Empresarial	30
3.2.1.	Visión	30
3.2.2.	Misión	30
3.2.3.	Valores	30
3.3.	Diseño Organizacional	30
3.4	Productos y Servicios	32
3.4.1.	Tarjetas	32
3.4.2.	Cuentas:	32
3.4.3.	Préstamos y créditos	33
3.4.4.	Inversiones y sesiones	33
3.4.5.	Envío y recepción de dinero	33
3.4.6.	Servicios	33
3.4.7.	Diagnostico organizacional	34
3.5	Diagnóstico Organizacional	34
3.6	Análisis Crítico	35
CAPITULO IV		38
4.1	Resultados	39

4.4.1 Tipo y diseño de investigación.....	39
4.4.2 Población y muestra.....	39
4.4.3 Instrumentos .....	40
4.2. Resultados .....	40
4.2.1. Análisis de datos.....	41
4.2.2. Descripción del proceso de prueba de hipótesis.....	57
4.2.3. Contrastación de hipótesis específica .....	59
CAPITULO V .....	62
5. Sugerencias .....	63
5.1.1. Capacitación .....	63
5.1.2. Sensibilización .....	68
CONCLUSIONES .....	70
BIBLIOGRAFÍA .....	74
ANEXO .....	79

## Índice de Tablas

Condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Tabla) 1.....	41
Beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Tabla)2.....	43
Políticas administrativas a los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Tabla)3.....	45
Relaciones sociales de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Tabla) 4.....	47
Desarrollo personal de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Tabla) 5. ....	49
Desarrollo de las tareas de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Tabla) 6 .....	51
Relación con la autoridad de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Tabla) 7.....	53
Información resumen de satisfacción laboral de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Tabla) 8 .....	55
Capacitación en el desarrollo personal (Tabla) 9 .....	66
Capacitación: trabajo en equipo (Tabla) 10 .....	67
Programa de sensibilización (Tabla) 11.....	69

## Índice de Figuras

Condiciones físicas y/o materiales de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Figura) 1.....	42
Beneficios laborales y/o remunerativos de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Figura) 2.....	44
Políticas administrativas a los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Figura) 3.....	46
Relaciones sociales de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Figura) 4 .....	48
Desarrollo personal de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Figura) 5 .....	50
Desarrollo de las tareas de los colaboradores Retail Interbank Arequipa (Figura) 6 .....	52
Relación con la autoridad de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019 (Figura) 7.....	54
Información resumen de satisfacción laboral de los colaboradores Retail Interbank (Figura).6 .....	56

## Resumen Ejecutivo

El presente estudio se efectuó, en Interbank Arequipa 2019. En el área de Retail, en las tiendas de Mercaderes, centro comercial La Negrita, Centro comercial Cayma, Parque Industrial, Mall Aventura, Ovalo Avelino Cáceres, Real Plaza Arequipa, Ovalo Yanahuara Quiñones, Mall Plaza Cayma, el trabajo está enfocado en determinar los objetivos laborales del área de Retail en Interbank Arequipa.

El problema de investigación, es ¿Qué variables influyen la satisfacción laboral en el área de Retail en Interbank Arequipa 2019? La variable dependiente es satisfacción laboral, el cual se aplicó a todos los empleados de la zona de Retail de Interbank.

El éxito de la investigación fue importante, la satisfacción laboral en Interbank área de Retail Arequipa esta entre satisfactorio en un 42.24% y regular en un 56.8% donde la infraestructura y los equipos son óptimos según la herramienta utilizada en la recolección de datos, en lo que respecta los beneficios económicos y/o remunerativos son considerados como entre parcial satisfactorio y altos en su mayoría 51.72% las políticas administrativas son calificadas como parcial satisfactorio y altas en 58.61% las relaciones sociales se estiman que son satisfactorias y altas en un 62.93%, como desarrollo personal de los colaboradores lo califican entre regular en un 56.46%.

El desarrollo de las tareas es considerado entre el parcial satisfactorio y regular, al igual que la relación con la autoridad y los

colaboradores que tiene un 60.34%. El trabajo concluye con un resultado de regular en un 56.89% y alto parcial satisfactorio en un 42.24% por lo que tiene que tomarse medidas en algunos factores para mejorar estos indicadores de satisfacción laboral.

## Introducción

Las instituciones financieras en el Perú tienen una gran competencia en el departamento de personal por lo que es necesario brindar al colaborador la mayor satisfacción laboral, el presente estudio realizado en Interbank las variables que influyen en la satisfacción laboral del área de Retail Arequipa, así como la calidad el nivel jerárquico de la entidad bancaria.

La ardua competencia del sector financiero hace necesario estudiar y analizar los diferentes factores que determinan la mejora en el personal y elaborar un plan de mejora a, el costo beneficio de esta investigación lograra un óptimo desarrollo para alcanzar las metas institucionales.

El análisis de investigaciones previas como el de Calderón & Vásquez (2018) En un estudio relacionado a una empresa de transportes donde concluye un alto grado de correlación entre variable dependiente con las variables independientes, además se tomó como investigación previa a Terán (2017), en su estudio de clima organizacional donde se pudo observar que las variables como apoyo, autonomía, desarrollo y las congruencias de mejora son atractivas así como los sueldos o ingresos de los trabajadores que son superiores al mercado ocasionan una buena satisfacción laboral.

Interbank es una de las empresas más grandes del sector bancario y financiero en el Perú, el Retail es la especialidad de la comercialización masiva de productos financieros con una atención personalizada y de satisfacción laboral como la satisfacción del servicio al cliente.

La administración moderna por resultados se mide a través del agrado del personal en su desempeño laboral en la institución bancaria y financiera.

En el CAPITULO I, se desarrolla el motivo del estudio acerca de Interbank, con una reseña histórica de la institución bancaria, definiendo el problema de investigación en el área de Retail donde se describe el problema general y los específicos.

En el CAPITULO II, se describe las fuentes teóricas y referenciales tomando en cuenta investigaciones similares sobre satisfacción laboral en diversas empresas nacionales y extranjeras, luego se describe varios temas de autores sobre la satisfacción laboral.

En el CAPITULO III, Se elabora el tipo de investigación con la aplicación de la estadística procesada en la toma de la data.

En el CAPITULO IV, se analiza la presentación de resultados y la contratación de hipótesis a través de tablas estadísticas y los gráficos respectivos.

luego se presentan las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

La presente investigación referida al área de Retail de Interbank Arequipa 2019 tiene un proceso lógico donde se describe el problema que se pretende resolver, luego de su identificación.

### **1.1. Título del tema**

“Estudio de los Factores que determinan la satisfacción laboral del área de Retail de Interbank 2019”

### **1.2. Planteamiento del problema**

La investigación realizada en Interbank Arequipa 2019 Se puede definir de manera genérica, como las personas realizan su trabajo. Las actividades que el colaborador busca mejorar sus condiciones laborales.

El bienestar de recursos humanos está en función del rendimiento laboral y la motivación que la empresa brinda a sus colaboradores, para lograr una mayor producción y productividad, la empresa deberá evaluar en sus diferentes áreas de desempeño con un análisis de los deberes y derechos del trabajador, una

capacitación continua y sensibilización de parte de la institución logrando el desarrollo laboral y personal del colaborador.

El análisis es sustento para el talento humano. Como afirmaba (Sonia Palma, 2004), es importante para comprobar la hipótesis del trabajo de investigación.

Tomando como antecedente Interbank como una institución financiera en crecimiento y consolidada como uno de los mejores bancos a nivel nacional y regional por la cantidad de tiendas y sucursales en todo el Perú, así como en Arequipa es del área de Retail en Interbank Arequipa 2019.

Para realizar este estudio se analizó la variable dependiente que es la satisfacción laboral, la cual depende de los equipos o tecnología; los beneficios económicos que se le pagan a los colaboradores; la forma de administración; las relaciones sociales; el desarrollo personal que obtiene el personal que labora en la entidad bancaria; el trabajo asignado y la relación con los jefes o supervisores de la empresa; el conjunto de estas variables logra que se alcance la satisfacción

laboral.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuáles son las variables que influyen la satisfacción laboral en Retail en Interbank Arequipa 2019?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo influye la infraestructura y equipos en la empresa Interbank en el área de Retail de los colaboradores en la plaza de Arequipa 2019?
- ¿En qué medida los beneficios económicos a los trabajadores determinan la satisfacción laboral en Retail en Interbank Arequipa 2019?
- ¿De qué manera las políticas administrativas mejoran en el rendimiento de los empleados de Retail en Interbank?
- ¿En qué forma las relaciones sociales mejoran en el rendimiento de los empleados

de Retail en Interbank 2019?

- ¿Cómo se logra el desarrollo personal en el rendimiento de los empleados de Retail en Interbank 2019?
- ¿Cuál es la actitud que muestran los empleados de Retail en Interbank 2019, respecto al desarrollo de obligaciones?
- ¿Cuál es la comunicación de los colaboradores con la jefatura en el área de Retail en Interbank Arequipa 2019?

#### **1.4. Hipótesis**

Es una suposición que tiene que comprobarse a través del uso de las herramientas de estadística comparando la hipótesis nula con la hipótesis alternativa.

##### **1.4.1. Hipótesis General**

Las variables que determinan la satisfacción laboral de los empleados de Retail en Interbank son: Infraestructura y equipos, mejoras de trabajo y económicas, políticas de la empresa, relaciones interpersonales, capacitación profesional, desempeño de tareas, relación con la jefatura.

#### 1.4.2. Hipótesis específicas

- La infraestructura y equipos existentes en la institución financiera Interbank explica en gran medida la satisfacción laboral en los empleados de Retail de Interbank.
- Los beneficios legales y/o económicos, otorgados por Interbank explica en gran medida la mejora de los empleados Retail de Interbank.
- Las decisiones empresariales determinan en forma significativa la satisfacción laboral de los trabajadores del área de Retail de Interbank Arequipa.
- Las interrelaciones entre los colaboradores mejoran la satisfacción en los trabajadores del área de Retail en Interbank Arequipa.
- El desarrollo personal, motiva de forma positiva la satisfacción laboral de los empleados de Retail de Interbank Arequipa
- El buen desempeño del trabajador, impulsa la mejora laboral en los

empleados del área de Retail en Interbank Arequipa 2019.

## **1.5. Formulación de Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Identificar y analizar las variables que determinan la satisfacción laboral de los empleados Retail de Interbank 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar en qué medida la infraestructura y equipos existentes en la empresa Interbank explican la mejora laboral de los empleados de Retail en Interbank 2019.
- Evaluar en qué medida los beneficios de los trabajadores y/o económicos otorgados por la empresa Interbank mejoran la condición laboral de los empleados del área de Retail 2019.
- Explicar de qué manera las políticas administrativas explican en la mejora laboral de los empleados de Retail en Interbank

2019.

- Determinar en qué medida las relaciones sociales mejoran la condición laboral de los empleados de Retail en Interbank.
- El desarrollo personal se logra a través de la capacitación del área de recursos humanos para alcanzar la mejora laboral de los empleados Retail en Interbank 2019.
- Determinar en qué manera el desempeño de tareas determina la mejora laboral de los empleados Retail en Interbank 2019.
- Proponer la mejora de la relación con la autoridad para alcanzar la satisfacción laboral de los empleados de Retail en Interbank 2019.

## **1.6. Justificación de la Investigación**

Se quiere resolver el problema que es la mejora del personal del área de Retail de Interbank Arequipa. Algunos autores como Bernal (2010); y los investigadores Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron la importancia del tema en las empresas modernas.

### **1.6.1. Teórica**

Con la realización de la investigación podrán definir que la entidad bancaria Interbank, buscara que los colaboradores del área de Retail realicen su trabajo con dedicación, superando el 100% del cumplimiento de metas el cual en ocasiones no se logra por algunos elementos que influyen en su rendimiento laboral y eso hace que sus resultados sean negativos y perjudiciales tanto personales como para la entidad crediticia.

#### **1.6.2. Metodológica**

La metodología utilizada en el cuestionario de Sonia Palma que se aplica para este tipo de investigación se contrasta las hipótesis de acuerdo a los resultados del procesamiento de datos

#### **1.7. Metodología**

Dentro del trabajo se aplicará como método universal al “método científico “pasando por el deductivo e inductivo” en cuanto a cada uno de los procesos a seguir (Huaytalla, 2019, p. 26)

### **1.7.1. Tipo de Investigación**

Está dentro del tipo Deductivo - Inductivo. Utilizando la descripción, tanto el método inductivo como el deductivo son estrategias de razonamiento lógico.

### **1.7.2. Diseño de Investigación**

Es causal ex post facto. Es causal – explicativo ¿Qué variables influyen en la empresa? O ¿Cuáles son los factores que influyen?, las variables independientes influyen sobre la satisfacción laboral.

La recolección de datos será de tipo censal, ya que la población a estudiar está compuesta por 116 colaboradores de Retail, por ello lo ideal es utilizar a toda la población para obtener información más precisa y correcta.

## **1.8. Alcances y limitaciones**

Para el logro de los resultados de la investigación el estudio está limitado a los siguientes parámetros:

El trabajo solo será el estudio de los elementos que determinan la satisfacción laboral del área de Retail en Interbank 2019.

### **1.8.1. Espacio de tiempo**

La investigación será tomada del 28 de octubre del 2019 al 30 de noviembre del 2019. Tomando información de la base de datos del 02 de enero del 2019 al 30 de setiembre del 2019, aunque el periodo para el desarrollo de la investigación sea corto se podrán identificar los factores de riesgo.

### **1.8.2. Delimitación de recursos**

Por el análisis y los datos obtenidos requiere la investigación está supeditada a la recopilación directa con la herramienta “Satisfacción laboral SL- Sonia Palma”, también se revisará la base de datos del cumplimiento de meta, la disponibilidad de recursos económicos será cubierta por los ejecutores del trabajo.

# **CAPÍTULO II**

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Satisfacción laboral**

Para lograr la satisfacción laboral debe ser identificar las causas de los problemas laborales. (Robbins, 1998). Una herramienta aplicada son las entrevistas anónimas cuando los problemas laborales son grandes entre los empleados, estas entrevistas descubren las causas de dichos problemas.

Cuando se identifica las causas de la no satisfacción laboral se deberá aplicar estrategias enfocadas para mejorar las labores del personal a través de un clima laboral óptimo, (Mendoza, 2019, p. 29):

- Importancia de la tarea
- Condiciones de trabajo

### **2.2. Importancia de la satisfacción laboral**

Todo colaborador o empleado de una empresa tiene motivaciones como la remuneración obtenida, las labores que realiza en la empresa y el crecimiento

personal de acuerdo a su nivel profesional y a las tareas asignadas, también la satisfacción laboral está en función de la estabilidad que le brinda la empresa y la posibilidad de un aumento en la producción y productividad de los empleados.

### **2.3. Diversas Teorías que expresan la satisfacción laboral**

En esta parte de la investigación se presentan la base teórica que nos sirve como soporte por la diversidad de autores que nos permite identificar y aplicar la teoría a la práctica.

#### **2.3.1. La teoría de la discrepancia de Locke**

(Vereau, 2018, p. 39). Según la teoría de Locke, la satisfacción laboral se explica de una diferencia entre los diferentes valores y necesidades de cada persona. (Cavalcante, 2004, citando a Locke, 1984)

#### **2.3.2. La teoría de los eventos situacionales**

Esta teoría fue dada por Quarstein, McAfee y Glassman (1992). Indica que la satisfacción laboral está dada por dos variables:

- Problemas situacionales
- Hechos o sucesos ocasionales.

### **2.3.3. Modelo de la información social**

Dado por Salacik y Pfeffer (1978), Indica que los colaboradores se acostumbran, de acuerdo a la idiosincrasia social y cultural (Vereau, 2018, p. 40).

### **2.3.4. Teoría del ajuste en el trabajo**

Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente. Ferrero, (2011), citando a Peiro y Prieto, (1996).

### **2.3.5. Teoría de Herzberg**

Señala que el individuo tiene dos formas distintas de necesidades que son diferentes una de la otra y que influyen de manera distinta. (Huamani, 2016. p. 14).

### **2.3.6. Teoría necesidades de Maslow**

Toda persona tiene un nivel de necesidades de cinco categorías:

- Físicas
- Seguridad
- Social
- Estima
- Autorrealización

### **2.3.7. Teoría social cognitiva de Bandura**

(Blog kelcorsc, 2017. p 2). El comportamiento también puede determinar un entorno, por lo tanto, los efectos de la conducta y el medio ambiente son recíprocos y se interrelacionan. Bandura, A. (1977).

### **2.3.8. Aproximación dinámica**

Según Bruggemann (1974) y Büssing (1993), Se sustenta en tres variables básicas, seis formas de satisfacción laboral y diferentes pasos para llegar a unas formas de satisfacción u otras. (Peiro y Prieto, 1996).

### **2.3.9. El modelo de las características de la función**

Según Hackman y Oldham (1980)

consideran que es factible crear formas idóneas de planificación de las labores.

Para que el empleado resuelva actividades relacionados con sus labores. (Cano & Lira, 2016. p. 30).

### **2.3.10. Teoría del grupo de referencia social**

Según Korman (1978), las formas del empleo, al ser congruentes con esos ideales y objetivos, facilitan el desarrollo de actividades más adecuadas con relación al trabajo.

### **2.3.11. Teoría de adaptación al trabajo**

(Dawis y Lofquist, 1984), Los empleados tratan de desarrollar y fomentar un apego idóneo con el ambiente laboral, a través de un plan de mejora, al cual designan “adaptación al empleo”.

## 2.4. ANÁLISIS CRÍTICO

La teoría que se va a considerar es la teoría de Sonia Palma ya que explica variables que se consideran importantes en la investigación en el área de Retail en Interbank.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 36 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se da con una puntuación de uno al cinco, según sea el ítem de tipo positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 92 y 168 puntos. (Delgado & Colque, 2019)

# **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO REFERENCIAL**

Se refiere a la reseña histórica de la organización, la filosofía empresarial, el diseño organizacional, con el análisis FODA respectivo.

#### **3.1. Reseña Histórica**

El Banco Internacional del Perú se fundó el 1 de mayo de 1897, En 1934 comenzó el proceso de descentralización administrativa, siendo Chiclayo y Arequipa las primeras agencias en abrirse, seguidas un año después por las de Piura y Sullana.

En 1996 se decidió cambiar el nombre a Interbank, empezando una nueva forma de hacer banca en el Perú. Producto del fuerte crecimiento y desempeño del banco, en el 2010 las tres principales clasificadoras de riesgo lo calificaron como una empresa con grado de inversión.

En marzo de 2012 Interbank continuó innovando su oferta internacional al inaugurar su Oficina de Representación Comercial en Sao Paulo, Brasil, Con este gran paso. Hoy Interbank es una de las principales instituciones financieras del país enfocado en brindar productos innovadores y un servicio conveniente y ágil a más de 2 millones de clientes. (Interbank, 2019)

## **3.2. Filosofía Empresarial**

### **3.2.1. Visión**

Ser el mejor banco a partir de las mejores personas.

### **3.2.2. Misión**

Es mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, brindando un servicio ágil y amigable en todo momento y lugar.

## **3.3. Diseño Organizacional**

En Interbank, el trabajo se divide en tareas designadas según puestos y áreas determinadas, con empleos individuales según los perfiles de cada puesto coordinando diversas tareas organizacionales con líneas formales.

- **Jefe de división**

Funciones:

- Velar por el cumplimiento de las metas zonales.
- Distribución porcentual de las metas de venta por zona.
- Velar por el desarrollo de los colaboradores.

- **Jefe de grupo**

Funciones:

- Evaluación de metas de ventas de un nivel de agencias.
- Distribución porcentual de las metas de venta por tienda.
- Evaluación de los gerentes (asistentes de tienda)
- Saldos porcentuales, etc.

- **Gerente de tienda**

Funciones:

- Evaluación de las metas de ventas.
- Evaluación del desempeño de cada representante financiero.
- Sectorización de clientes.
- Evaluación del saldo de la agencia.

- **Gerente asistente**

Funciones:

- Todo lo respectivo a lo operativo de la agencia, limitar en valorados y en documentos, bóveda, entre otros.

- **Representante financiero**

Funciones:

- Caja, cumplimiento de metas de ventas, delegación del respectivo de carga (economato, cuadro de documentos, comercialización, calidad, etc.)

### **3.4 Productos y Servicios**

#### **3.4.1. Tarjetas:**

- ***Tarjetas de crédito:***

- American Express Blue
- American Express
- American Express Gold
- American Express Black
- Visa Premia
- Tarjetas de créditos Cashback

- ***Tarjetas de débito:***

- Visa Debito Benefit
- Visa Debito Oro
- Visa Debito Clásica

### **3.4.2. Cuentas**

- Cuenta de ahorros
- Cuentas sueldos y CTS

### **3.4.3. Préstamos y créditos**

- Préstamos personales
- préstamo vehicular
- préstamos para trabajadores públicos
- Créditos hipotecarios

### **3.4.4. Inversiones y seguros**

- Fondos de mutuos
- Seguros Interbank
- Seguros bancarios

### **3.4.5. Envío y recepción de dinero**

- Transferencias dentro del Perú
- Transferencias entre el Perú y el extranjero
- Paypal

### **3.4.6. Servicios**

- Pagar cuentas
- Recargar a celulares
- Cambio de moneda

## **3.5 Diagnóstico Organizacional**

En la investigación se aplicó FODA.

- Fortalezas
  - Líder, en el área Retail; respaldo económico de Interbank.
  - Colaboradores capacitados y comprometidos con la empresa.
  - Facilidad para la obtención de créditos.
  - Moderno Software de accesibilidad a los clientes.
  - Amplia red de sucursales.
  - Conocimiento del mercado laboral.
  - Ser uno de los bancos más grandes del país con miles de clientes.
  - Calificación de créditos bajos para los clientes nuevos.

- **Oportunidades**

- Incremento de la cartera crediticia.
- Crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.
- Crecimiento económico sostenible.
- Incremento de sus clientes en las tiendas Retail utilizando la relación con las empresas del grupo.
- pésimos niveles de intermediación crediticia en el Perú.
- posibilidades de seguro para pymes y microempresas.

- **Debilidades**

- Considerables montos de mantenimiento y seguros.
- Riesgos en la colocación de préstamos producto de la inestabilidad económica y social.
- Falta de atención personalizada a los reclamos, solo se atiende vía banca telefónica.

- **Amenazas**

- Mayor competencia entre bancos grandes.
- sobreendeudamiento.
- Desarrollo de micro financieras.
- Ingreso al mercado de nuevos competidores internacionales.
- Incertidumbre política y social.
- Los créditos a microempresarios son riesgosos.

Interbank ha adaptado su organización acorde con las tendencias en servicios y productos financieros, así como las innovaciones que ha venido planteando la organización para un mayor posicionamiento en el mercado.

Interbank cuenta con las siguientes variables:

- Factores ambientales

Interbank muestra una organización vertical, pero a su vez flexible en sus procesos, que permite tener una atención ágil, siendo este aspecto valorado por el cliente interno y externo, aportando al mejor servicio.

- Dimensiones anatómicas de la organización

Interbank, es una empresa con expansión, es por ello que presenta sedes en todas las regiones del Perú, teniendo como sede central Lima, donde se encuentran las oficinas que brindan el soporte en el servicio de cada tienda a nivel nacional.

- Aspectos de las operaciones

Cada tienda de Interbank, se maneja de manera flexible, la misma que permite cumplir con todo el aspecto operacional y comercial, teniendo sus controles internos bien definidos, los mismos que son monitoreados vía remota, por el área de auditoría y control interno en la ciudad de Lima.

- Consecuencias conductuales

En Interbank, se genera un buen ambiente de trabajo, el mismo que favorece al desempeño de la organización, teniendo como principal valor, considerar y hacer sentir a los colaboradores como parte importante en la organización, desarrollando sus capacidades en el trabajo, asimismo valorándolos como persona a cada uno de los colaboradores, y no solo como parte productiva de la organización.

# **CAPITULO IV**

## **4. RESULTADOS**

### **4.1 Herramientas de trabajo**

#### **4.1.1. Tipo y diseño de investigación**

Dentro del desarrollo de la presente investigación se aplica descriptivo, y de corte transversal porque realiza recolección de datos en un momento determinado. Es explicativo porque considerara la respuesta al ¿Cuáles son las causas? En decir como las variables independientes influyen sobre la satisfacción laboral. (Carbajal, 2018, p. 14)

#### **4.1.2. Universo y muestra**

Es el conjunto de todos los que laboran en la zona de Retail de Interbank. La presente investigación será de tipo censal, ya que la población a estudiar está compuesta por 116 colaboradores de Retail, por ello lo ideal es utilizar a toda la población para obtener información más precisa y correcta.

Técnicas y procesamiento de datos:

Para el proceso de la data de estadística se realizará a través de Microsoft Office Excel, ya que este instrumento facilitara el rápido procesamiento y es importante para el modelamiento de datos el del software Erwin.

### **4.1.3. Instrumentos**

Para la investigación es necesaria la obtención de datos de información, se realizó de la siguiente manera: con las preguntas de satisfacción laboral de Sonia Palma que fue estandarizada en Perú - Lima Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años.

Asimismo, la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: Condiciones de infraestructura y equipo (5 ítems); Beneficios económicos y/o Remunerativos (4 ítems); Políticas empresariales (5 ítems); Relaciones entre colaboradores (4 ítems); Desarrollo Personal (6 ítems); Desempeño de labores asignadas (6 ítems); Relación con el nivel jerárquico (6 ítems). (Campos, 2019. p. 32)

## **4.2. Resultados**

El análisis y distribución de datos serán con cuadros estadísticos y gráficos circulares; que mostrarán en forma detallada y clara los datos procesados.

#### 4.2.1. Análisis de datos

**Tabla 1**

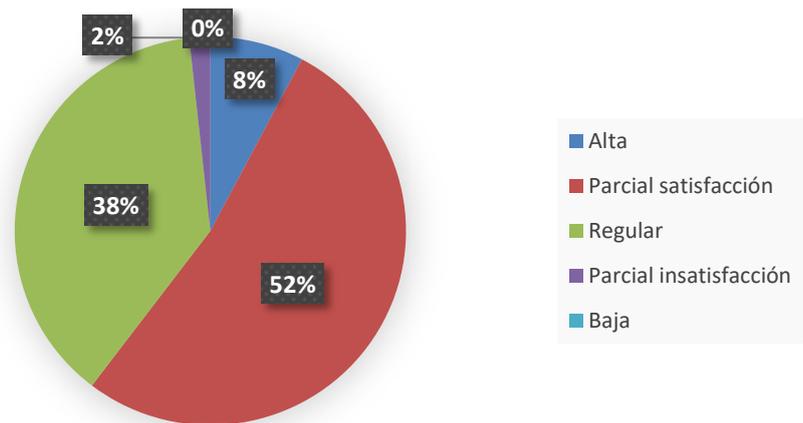
*Condiciones de infraestructura de los colaboradores*

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Alta	09	7,76
Parcial satisfacción	61	52,59
Regular	44	37,93
Parcial insatisfacción	02	1,72
Baja	0	0
Total	116	100,0 %

*Retail Interbank Arequipa 2019*

**Figura 1**

*Condiciones de infraestructura y equipos de los  
colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019*



La mayoría de los colaboradores de Retail un 7,76% y un 52,59 es decir un 60,35% manifiestan que están satisfechos con la infraestructura física y equipos de Interbank, es decir tecnología; un 37,93% consideran que es regular y solo el 1,72% opina que es insatisfactoria, en conclusión, la mayoría puntualizo que son óptimas y adecuadas.

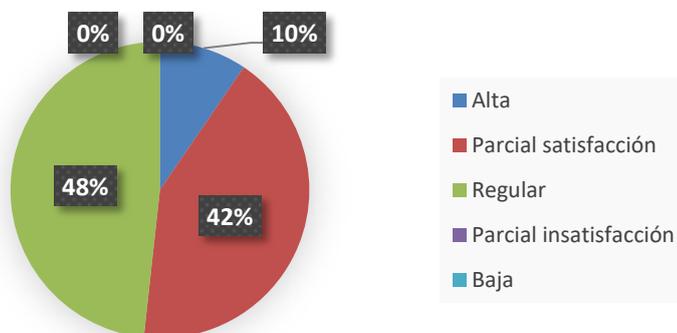
**Tabla 2**

*Beneficios laborales y/o económicos de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019*

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Alta	11	9,48
Parcial satisfacción	49	42,24
Regular	56	48,27
Parcial insatisfacción	0	0
Baja	0	0
Total	116	100,0 %

**Figura 2**

*Beneficios laborales y/o económicos de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019*



El 51,72% de los colaboradores; un 9,48% considero que las remuneraciones y beneficios laborales son altos y un 42,24% indico que lo consideran como parcial satisfacción, un 48,27% opinan que son regulares. En conclusión, la mayoría de colaboradores respondieron que están de acuerdo

**Tabla 3**

*Políticas empresariales a los colaboradores Retail*

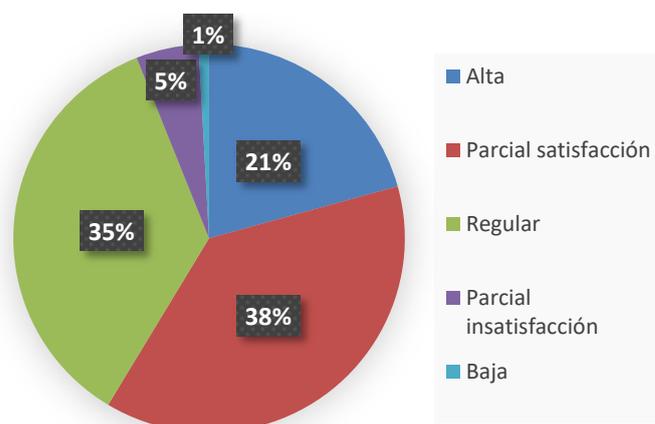
*Interbank Arequipa 2019*

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Alta	24	20,68
Parcial satisfacción	44	37,93
Regular	41	35,34
Parcial insatisfacción	06	5,17
Baja	01	0,88
Total	116	100,0 %

**Figura 3**

*Políticas administrativas a los colaboradores Retail*

*Interbank Arequipa 2019*



El 58,61% de los colaboradores manifestó que la política administrativa de Interbank es alta en un 20,68% y un 37,93% considera que es parcial satisfacción; un 35,34% indico que es regular y un 6% cree que es insatisfactorio y bajo. En conclusión, la mayoría de los colaboradores está satisfecho con las políticas administrativas de Interbank.

**Tabla 4**

*Relaciones sociales de los colaboradores Retail*

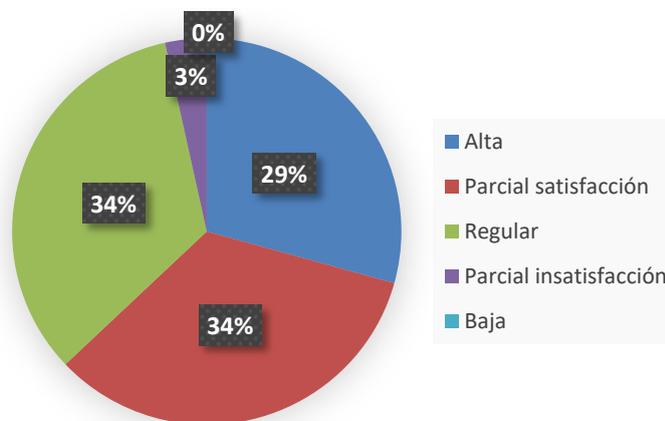
*Interbank Arequipa 2019*

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Alta	34	29,31
Parcial satisfacción	39	33,62
Regular	39	33,62
Parcial insatisfacción	04	3,44
Baja	0	0
Total	116	100,0 %

**Figura 4**

*Relaciones sociales de los colaboradores Retail Interbank*

*Arequipa 2019*



El 62,93% de los colaboradores manifestaron que las relaciones sociales en Interbank son satisfactorias, un 29,31% consideran que son altas y un 33,62% indicaron parcial satisfacción, y un 33,62% lo consideran regular; solo un 3,44% puntualizan que son insatisfactorias. En conclusión, la mayoría de los colaboradores un 62,93% opinan que las relaciones sociales son satisfactorias.

**Tabla 5**

*Desarrollo personal de los colaboradores Retail*

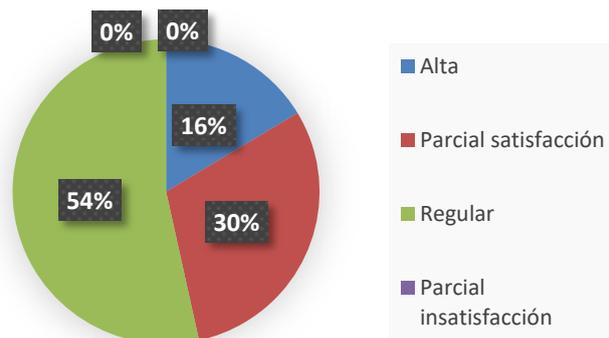
*Interbank Arequipa 2019*

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Alta	19	16,38
Parcial satisfacción	35	27,16
Regular	62	56,46
Parcial insatisfacción	0	0
Baja	0	0
Total	116	100,0 %

**Figura 5**

*Desarrollo personal de los colaboradores Retail*

*Interbank Arequipa 2019*



El 43,54% de los colaboradores indicaron que el desarrollo personal es satisfactorio, con un 16,38% que lo considera alta y un 27,16% que es parcial satisfacción y un 56,46% puntualizaron que es regular. En conclusión, el 56,46% considera que el desarrollo personal en los colaboradores es regular.

**Tabla 6**

*Desarrollo de las tareas de los colaboradores Retail*

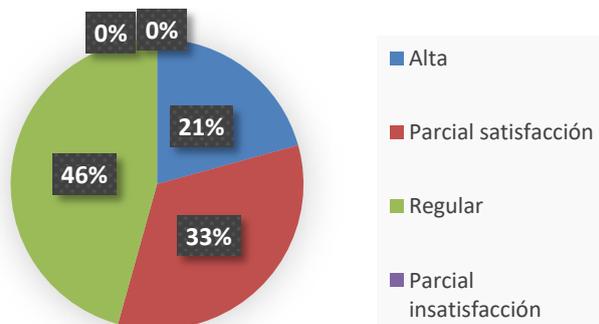
Calificación	Cantidad	Porcentaje
Alta	24	20,69
Parcial satisfacción	39	33,62
Regular	53	45,68
Parcial insatisfacción	0	0
Baja	0	0
Total	116	100,0 %

*Interbank Arequipa 2019*

**Figura 6**

*Desarrollo de las tareas de los colaboradores Retail*

*Interbank Arequipa 2019*



El 54,31% de los colaboradores de Retail Interbank Arequipa considera que el desarrollo de tareas es satisfactorio y un 20,69% que lo considera alta y el 33,62% indico que es parcial satisfacción; y un 45,68% contesto que es regular. En conclusión, la mayoría de los colaboradores de Retail indicaron que es satisfactorio el desarrollo de tareas en un 54,31%.

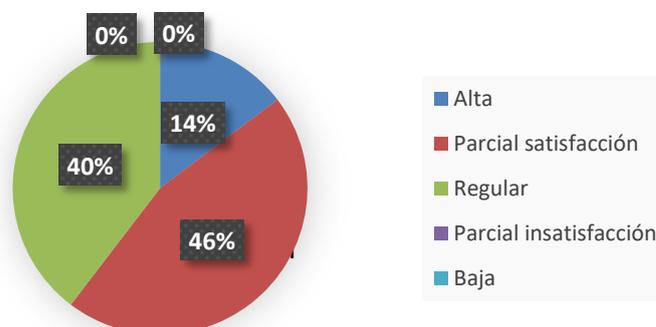
**Tabla 7**

*Relación con la autoridad de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019*

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Alta	17	14,65
Parcial satisfacción	53	45,69
Regular	46	39,65
Parcial insatisfacción	0	0
Baja	0	0
Total	116	100,0 %

**Figura 7**

*Relación con la autoridad de los empleados Retail Interbank Arequipa 2019*



El 60,34% de los colaboradores manifiestan una adecuada relación con la autoridad, con un 14,65% que lo consideran alta y un 45,69% que indica que es parcial satisfacción; un 39,65% indicaron que es regular. En conclusión, la mayoría un 60,34% están satisfechos con la relación con la supervisión.

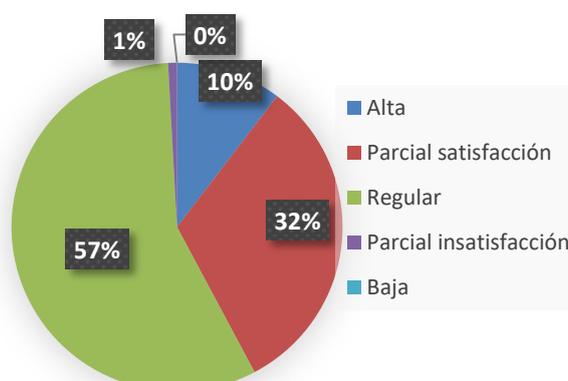
**Tabla 8**

*Información resumen de satisfacción laboral de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019*

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Alta	12	10,34
Parcial satisfacción	37	31,90
Regular	66	56,79
Parcial insatisfacción	01	0,87
Baja	0	0
Total	116	100,0 %

**Figura 8**

*Información resumen de satisfacción laboral de los colaboradores Retail Interbank Arequipa 2019*



El 42,24 % de los colaboradores manifestó su satisfacción laboral con la empresa con un 10,34% que lo considera como alta satisfacción laboral, un 31,90% satisfactorio y el 56,89% indicaron que es regular.

#### **4.2.2. Descripción del proceso de prueba de hipótesis**

El análisis y la distribución de datos serán los cuadros estadísticos y gráficos como el circular, que nos muestran en forma detallada y clara los datos procesados. El proceso para la prueba de hipótesis es el siguiente:

- aplicar la hipótesis nula.
- aplicarla hipótesis alternativa.
- Determinar el tamaño de la muestra.
- comparar los valores del instrumento con la escala de Sonia Palma.

Aplicando la investigación científica como método universal y los métodos inductivo, deductivo,

analítico y sintético, se ha encontrado que con el nivel de satisfacción del 0,05 y un nivel de confianza del 95% los factores que determinan el rendimiento laboral de los colaboradores del área de Retail en Interbank Arequipa.

Con los análisis que anteceden a la hipótesis general se acepta parcialmente.

La hipótesis nula  $H_0$ , a la hipótesis que se desea contrastar  $H_0 = \leq$  o  $\geq$

La hipótesis alternativa  $H_1$  a la negación de la hipótesis nula, la hipótesis alternativa es la que generalmente se quiere verificar la hipótesis alternativa es la que generalmente se quiere verificar, la hipótesis alternativa  $H_1$  puede aceptarse o no.

$$H_0: r_1 \leq 0,5 \quad H_0: r_1 \geq 0,5 \quad T = 0,05$$

El estadístico para contraste es:

$$T = \frac{\bar{x} - u_0}{s/\sqrt{n}} = T = \frac{23,2 - 5,2574}{5,2345/\sqrt{116}} = 36,9183$$

$$\bar{x} = 23,2$$

$$DS = 5,2345$$

$$u = 5,2574$$

El valor es 1,69 no está en la región crítica (no es mayor a 1,96) por lo tanto no rechazamos  $H_0$  la hipótesis nula.

- Descripción del proceso de la prueba de hipótesis

El análisis y la distribución de datos serán con cuadros estadísticos como los gráficos, que nos mostrarán en forma detallada y clara los datos procesados.

- Tabular los resultados de acuerdo a los valores de calificación del test de Sonia Palma.
- Analizar los resultados e interpretar.
- Contrastar con la hipótesis propuesta.

#### **4.2.3. Contrastación de hipótesis específicas**

1. La infraestructura y equipos en la institución financiera Interbank explica en gran medida la satisfacción laboral en los

empleados de Retail en Interbank  
Arequipa 2019.

Utilizamos 0,05

$$\begin{aligned}
 H_0 \mu &\leq 1,96 & \bar{x} \\
 H_1 \mu &\geq 1,96 & = 23,2 \\
 & & u_0 \\
 & & = 5,1506 \\
 n &= 116
 \end{aligned}$$

$$T = \frac{\bar{x} - u_0}{s/\sqrt{n}} = T = \frac{23,2 - 5,1506}{5,128/\sqrt{116}} = 37,91 \text{ valor de } Z \text{ } 1,69$$

Se acepta la hipótesis nula  $1,69 < 1,96$

2. Los beneficios laborales y/o económicos otorgados por la institución financiera Interbank explica en gran medida la satisfacción laboral de los empleados de Retail Interbank Arequipa 2019.

$$\begin{aligned}
 H_0 \mu &\leq 1,96 & \bar{x} \\
 H_1 \mu &\geq 1,96 & = 23,2 \\
 & & u_0 \\
 & & = 5,070
 \end{aligned}$$

$$T = \frac{\bar{x} - u_0}{s/\sqrt{n}} = T = \frac{23,2 - 5,070}{5,0920/\sqrt{116}} = 38,35 \text{ valor de } Z \text{ } 1,68$$

Se acepta la hipótesis nula, no es mayor a 1,96.

$$1,68 < 1,96$$

3. Las políticas empresariales determinan en forma significativa la satisfacción laboral de los empleados del área de Retail de Interbank Arequipa 2019.

$$\begin{array}{l}
 H_0 \mu \leq 1,96 \\
 H_1 \mu \geq 1,96
 \end{array}
 \begin{array}{l}
 \bar{x} \\
 = 23,2 \\
 u_0 \\
 = 3,047 \\
 s \\
 T = \frac{\bar{x} - u_0}{s/\sqrt{n}} = T = \frac{23,2 - 3,047}{3,0345/\sqrt{116}} = 71,51 \text{ valor de } Z \text{ 1,665}
 \end{array}$$

Se acepta la hipótesis nula  $1,665 < 1,96$

4. Las relaciones sociales con los colaboradores determinan en forma específica la satisfacción laboral de los empleados de Retail de Interbank 2019.

$$\begin{array}{l}
 H_0 \mu \leq 1,96 \\
 H_1 \mu \geq 1,96
 \end{array}
 \begin{array}{l}
 \bar{x} \\
 = 23,2 \\
 u_0 \\
 = 3,638
 \end{array}$$

$$T = \frac{\bar{x} - u_0}{s/\sqrt{n}} = T = \frac{23,2 - 3,638}{3,6232/\sqrt{116}} = 58,15 \text{ valor de } Z \text{ 1,67}$$

Se acepta la hipótesis nula  $1,67 < 1,96$

5. El desarrollo de las tareas de los colaboradores determina en forma significativa la satisfacción laboral de los empleados de Retail de Interbank 2019.

$$H_0 \quad u \leq 1,96$$

$$H_1 \quad u \geq 1,96$$

$\bar{x}$

$$= 23,2$$

$u_0$

$$= 4,388$$

# **CAPITULO V**

## **5. Sugerencias**

Propuesta para incrementar el nivel de satisfacción de los empleados del área de Retail de Interbank Arequipa.

### **5.1.1. Capacitación**

Es un programa donde se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de una función laboral, la capacitación puede ser interna y/o externa y los que se pueda contratar a nivel externo de acuerdo al mercado de capacitadores acreditados a nivel nacional o internacional.

- Objetivo general: Hacer una propuesta para adiestrar, entrenar al personal a través de convenios con universidades o centros de capacitación de personal, la capacitación a los colaboradores tiene como objetivo fundamental lograr mejorar el desarrollo personal y laboral de los empleados de Retail de Interbank, utilizando las herramientas de seguimiento y evaluación

respectiva.

- **Objetivo específico:** Proponer y conformar un equipo integrado de trabajo cuyos integrantes alcancen el desarrollo humano y capacitación de los empleados a través de la capacitación interna, utilizando la tercerización o el outsourcing para la capacitación contratando a los especialistas idóneos según el programa y metas propuestas para la capacitación. También la capacitación puede ser externa con el concurso de universidades con diplomados o maestrías según sea el caso.

- **Alcance de la propuesta:** Está orientado a todos los empleados de Retail con la finalidad de capacitación progresiva de acuerdo a los objetivos de la empresa y la evaluación de los trabajadores del personal tomando en cuenta sus capacidades y el perfil de cada colaborador, elaborando un plan anual de capacitación.

- Diagnóstico: El desarrollo personal del colaborador influye en el nivel de satisfacción de los empleados de Retail de Interbank Arequipa, en la aplicación de la herramienta de satisfacción laboral el 56,48% considera que en la empresa el desarrollo personal es regular por lo que es necesario capacitar al colaborador para mejorar el nivel de productividad en sus actividades de la empresa.

- Programa de desarrollo de capacitación: El trabajo de investigación nos da como resultado elaborar una propuesta del programa de capacitación para los colaboradores del área de Retail de Interbank Arequipa el cual comprende el trabajo en equipo el cual será dirigido por los coaching de las outsourcing especializados en la capacitación del personal para lograr un mejor desarrollo personal.

Se divide en etapas, las cuales tiene un responsable por sesión y ser desarrollado cada semana.

ETAPAS	OBJETIVO	RESUMEN	SESIONES	PONENTE	INVERSIONES
--------	----------	---------	----------	---------	-------------

**Tabla 9**

*Capacitación en el desarrollo personal*

SESION 1 Sensibilización	Analizar a quien soy en la empresa	Conocer el nivel de capacitación personal Autoevaluación	3 Expositores (02 horas por sesión)	Empresa de tercerización	S/.400 por participante
SESION 2 Reflexión	Como puede transformarse el colaborador de acuerdo a sus habilidades.	Competencia del colaborador. Un análisis de la empresa. Inteligencia emocional.	2 Expositores (02 horas por sesión)	Empresa de tercerización o capacitación	s/. 400 por participante
SESION 3 Desarrollo Personal	Capacitar a los colaboradores en áreas de mejora	Métodos para lograr el plan personal. Plan de desarrollo Taller de capacitación Presentación de los planes personales.	3 Expositores (02 horas por sesión)	Expositores de la empresa de tercerización	S/. 400 por participante.
SESION 4 Evaluación De La Mejora.	Orientar los resultados y el desarrollo de capacitación	Mejoras de capacitación en personal y equipos Capacitación orientada al desarrollo personal y profesional Aplicación de instrumentos de evaluación del desarrollo.	3 Expositores (03 horas por sesión)	Expositores de la empresa de tercerización.	S/. 400 por hora

*Fuente: elaboración propia*

**Tabla 10** Capacitación: trabajo en equipo

ETAPAS	OBJETIVO	RESUMEN	SESIONES	PONENTE	INVERSION
SESION 1 Determinación	Comunicar los	Capacidad para elaborar y	2 Sesiones	Expositor de la	S/ 400 por participante

de objetivos y metas	objetivos y metas al equipo	comunicar metas compartidas por el equipo que sean medibles y se pueden lograr.	(02 horas por sesión)	empresa contratada	
SESION 2 Soporte para lograr el desarrollo personal	Aplicar y lograr el desarrollo personal	Supervisar correctamente a los miembros del equipo, así como promover estructuras horizontales. Aplicación del estilo directivo y el estilo participativo.	2 Sesiones (02 horas por sesión)	Expositor de la empresa contratada	S/ 400 por participante
SESION 3 Organización del desarrollo personal	Lograr equipos integrados de trabajo	Análisis de los factores más importantes para la cohesión del equipo Promoción del trabajo en equipo.	2 (02 horas por sesión)	Expositor de la empresa contratada	S/ 400 por participante
SESION 4 Evaluación a los que confirman el equipo de trabajo	Conocer y promover el potencial del equipo	Supervisar su desarrollo conocer y promover su potencial. Taller de capacitación y evaluación de los equipos.	2 (02 horas por sesión)	Expositor de la empresa	S/ 400 por participante

*Fuente: elaboración propia*

### 5.1.2. Sensibilización

La sensibilización es la finalidad de fomentar y conseguir un cambio enfocado en cumplir uno o más objetivos, involucra una reflexión sobre la situación actual “donde estamos ahora”, la identificación de una situación ideal para el futuro “donde queremos estar” y la evaluación de aquellos factores/o estrategias que determinan la viabilidad de un cambio a la posibilidad de llegar a un cambio a la posibilidad de llegar a un estado que ¿Podemos llegar ahí? ¿Cómo podemos llegar?

- Objetivo general: Entender la importancia de la sensibilización ejercida para el área de personal de Interbank y sus aportaciones de comportamiento humano organizacional.
- Objetivo específico: Mantener constantemente sensibilizados a los colaboradores del área Retail de Interbank, para asegurar el cumplimiento de las metas propuestas.
- Alcance de la propuesta: La sensibilización está dirigida a todos los colaboradores del área de Retail, lo cual influirá en el rendimiento de personal.
- Diagnóstico: La sensibilización al personal de

Retail influirá en el rendimiento laboral de los empleados en Interbank Arequipa.

- Programa de desarrollo de sensibilización:  
Presentamos un programa de desarrollo que motiva al trabajador a través de motivación económica y reconocimiento de las actividades del colaborador.

**Tabla 11**

*Programa de sensibilización*

<b>PROGRAMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>MEDICION</b>	<b>INCENTIVO</b>	<b>INVERSION</b>
Generar línea de carrera	Reconocer el mérito logrado	Reconocimiento laboral	Promocionar mejores puestos de trabajo	S/ 200 por participante

*Fuente: elaboración propia*

## **CONCLUSIONES**

1. La tesis postuló que: “Los factores que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores de Retail de Interbank

Arequipa 2019, donde se obtiene que el 42,24% consideran que la satisfacción laboral es parcial satisfactoria y alta y el 56,89% de colaboradores considera en promedio que la satisfacción laboral es regular.

2. La primera hipótesis específica, se postuló que; las condiciones de infraestructura y equipos es un factor que condiciona la satisfacción laboral, el 52,59% considera una parcial, un 7,76% considera que es alta la satisfacción, en la infraestructura y equipos de la empresa, un 37,93% considera regular por lo que se cumple parcialmente esta condición.
3. Las condiciones de infraestructura y equipos en el contraste de hipótesis, se acepta la hipótesis nula, el valor de 1.69 no está en la región crítica (no es mayor a 1.96) por lo tanto no rechazamos la hipótesis nula.
4. La segunda hipótesis específica, se postuló que: los beneficios laborales y/o económicos es una motivación para lograr la satisfacción laboral, el 51,72% considera que es parcial satisfactorio en un 42,24% y alta en un 9,48% y un 48,27% de colaboradores considera que los beneficios laborales y remunerativos son regulares.

Los beneficios laborales y/o económicos otorgados por la institución, en el contraste de hipótesis, se acepta la hipótesis

nula, el valor de 1.68 no está en la región crítica (no es mayor a 1.96)

5. La tercera hipótesis específica, se postuló que: las políticas administrativas son un factor que condiciona la satisfacción laboral, un 37,93%% considera que existe una parcial satisfacción en la política administrativa y un 20,68% que es una alta satisfacción laboral la política administrativa y un 35,34% considera que es regular la política administrativa.

Las políticas administrativas en el contraste de hipótesis se acepta la hipótesis nula, el valor de 1.665 no está en la región crítica (no es mayor a 1.96) por lo tanto no rechazamos la hipótesis nula.

6. La cuarta hipótesis específica, se postuló que: las relaciones sociales de los colaboradores es un factor que condiciona la satisfacción laboral, el 29,31% puntualizo que es alta la satisfacción laboral, el 33,62% considera que las relaciones sociales son consideradas como parcial satisfactorio y un 33,62% indico que este factor es regular.

Las relaciones sociales con los colaboradores en el contraste de hipótesis se acepta la hipótesis nula, el valor de 1.67 no está en la región crítica (no es mayor a 1.96) por lo tanto no rechazamos la hipótesis nula.

7. La quinta hipótesis específica, se postuló que: el desarrollo personal de los colaboradores es un factor que determina la satisfacción laboral, el 16,38% considera que es alta la posibilidad de desarrollo personal, el 27,16% que es parcial satisfactorio y el 56,46% que es regular, lo que significa que este factor no cumple la satisfacción laboral.

8. La sexta hipótesis específica, se postuló que el desarrollo de tareas de los colaboradores determina la satisfacción laboral. Un 20,69% dijo que es alta la satisfacción laboral, un 33,62% considera parcial satisfactorio, y un 45,68% puntualiza que es regular.

El desarrollo de las tareas de los colaboradores determina en forma significativa la satisfacción laboral. En el contraste de hipótesis, se acepta la hipótesis nula, el valor de 1.68 no está en la región crítica (no es mayor a 1.96) por lo tanto no rechazamos la hipótesis nula.

9. La séptima hipótesis específica, se postuló a que la relación con la autoridad de los colaboradores determina la satisfacción laboral un 41,87% considera que se logra un parcial satisfactorio y un 56,90% que es regular.

La relación con la autoridad de los colaboradores en el

contraste con hipótesis, se acepta la hipótesis nula. El valor de 1.678 no está en la región crítica (no es mayor a 1.96) por lo tanto no rechazamos la hipótesis nula.

Visto los cálculos mostrados en los resultados del test de satisfacción laboral la hipótesis general si se cumple con parcial satisfactorio y altamente satisfactorio que es el resultado del test a los colaboradores de Retail de Interbank Arequipa.

Es necesario identificar a los factores que tienen menor calificación, en este caso el factor desarrollo personal es el que tiene como mayoría regular lo que se deberá implementar un plan de mejora de este factor a través del área de recursos humanos con convenios con universidades de prestigio para el desarrollo de diplomados o maestrías financiadas total o parcialmente por Interbank.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Atalaya, P. M. (1999). *Revista sobre satisfacción laboral y productividad.*

Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm).

Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Blog kelcorsc (2015). *Satisfacción laboral*. recuperado el 07 de febrero de 2020, de <https://kelcorsc.files.wordpress.com/2015/02/satisfaccic3b3n-laboral.pdf>

Bruggemann, A. (1974), "Zur unterscheidung verschiedener formen von Arbeitszufriedenheit". *Arbeit und Leistung*, 28, pp.

Calderón, N. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Calvante. (2004). *Satisfaccion en el Trabajo de los Directores de Escuelas Secundarias Públicas*. Universidad Autónoma de Barcelona, Brasil.

Campos, G (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Paramonga-2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

- Cano, D., Lira, M., Mayaute, J., & Triviño, Y. (2016). *Estudio De Los Determinantes De La Satisfacción Laboral De Los Docentes en la Institución Egatur - Tacna, Periodo 2016*. Tacna, Perú.
- Carbajal, A (2018). *Satisfacción laboral*. Recuperado el 11 noviembre 2019, de <https://es.scribd.com/doc/288051037/SATISFACCION-LABORAL>
- Chamorro, M., Horna, F. (2017). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 21-36.
- Chiavenato I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw Hill Interamericana. 5.ª ed.
- Chiroque, C., Piscoya, M. (2019). *Satisfacción laboral y productividad laboral: una revisión de literatura*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Dawis, R.W. y Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis. University of Minnesota Press.
- Delgado, R., Colque, M. (2019). *Estudio De La Satisfacción Laboral Para Una Propuesta De Mejora En La Cooperativa De Ahorro*

*Y Crédito Nuestra Familia Coopac Nf, Arequipa 2019*". Escuela de Postgrado Neumann Business School. Tacna, Perú.

Fernández, M. I., Villagrasa, J. R., Gamo, M. F., Vázquez, J., Cruz, E., Aguirre, M. V., & Andradas, V. (1995). *Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid*. Revista Española de Salud Pública, 487-497.

Flores J. (1994). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Editorial del Pacífico.

Furnham, A. (2004). *Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las*. México: Ed. Alfaomega.

Giron, M., Ocrospoma, G. (2014). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud 2014*. Lima, Perú.

Guerrero, E. G. (2005). *La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC* (Tesis de Maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Hackman J.R. & Oldham, G. R. (1980). Massachusetts: Addison-Wesley Reading.

Hospinal, S. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el área de producción de FYD inversiones S.A.C*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Huamani, L. (2016). *Clima y satisfacción laboral en los colaboradores del área de producción de una avícola – 2016*

(Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Huaytalla, C. (2019). *Clima organizacional y estilo de liderazgo del director de la Institución Educativa N° 31516 "Mariscal Castilla" de Tarma* (tesis de posgrado). Universidad Nacional del centro del Perú, Huancayo, Perú.

---

Interbank (2019). Recuperado el 11 de noviembre 2019 de,  
<https://interbank.pe/blog>

Korman, L. (1978). *Psicología de la industria y de las organizaciones*. Madrid. Marova.

Maslow, A. (1948). "Higher and lower needs", en *Journal of Psychology*, 25, pp. 433-436.

Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). *La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. *Psicologemas*, 5, 59-74. Recuperado de [http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF)

Mendoza, T. (2019). *Propuesta De Un Programa Para La Mejora Del Clima Laboral En Los Trabajadores De Una Universidad Privada De Chiclayo, 2018*. Perú. Recuperado el 05 de febrero de 2020, de <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/140>

Millan, J., Montero, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

- Muñoz, A. (1990). "*Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*". Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Compuense. Madrid.
- Palma S. (2001) *Factores de satisfacción laboral*. Revista Debates n.º 3, Lima. Instituto de Ciencias y Tecnología U.R.P.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peiró, J. M. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo*. Madrid-España: Editorial Síntesis.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*, período 2013 (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Quarstein, V. A., McAfee, R. B. & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction*. Human Relations, 42, 859-973.
- Robbins, S.P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición
- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2008). *Clima y satisfacción como predictores del desempeño: evaluación en una empresa pública chilena (CEPA)*. Facultad de Psicología de la Universidad de Talca, Centro de Psicología Aplicada. Recuperado de [http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez\\_et%20al\\_2008.pdf](http://www.cepa.otalca.cl/Pdf/Reodriguez_et%20al_2008.pdf).
- Ruiz, L. (2014). *Grado de satisfacción laboral autopercebida por*

*docentes en cinco colegios de la iglesia adventista del séptimo día de la Unión Colombiana* (tesis para el grado de maestría en educación). Universidad de Montemorelos, Monterrey, México.

Salancik, G.R. and Pfeffer, J. (1978) *Social Information-Processing Approach*.

Sánchez, S. (2006). *Diseño de un modelo causal de satisfacción laboral; aplicación en el sector servicios*. Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba.

Vereau, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima* (tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Vero, S., Leo, D., & Domínguez, M. (2015). *La Responsabilidad Social Y Su Relación Con El Desarrollo Organizacional De La Entidad Financiera Confianza, 2015* (tesis de maestría). Escuela de Postgrado Neumann Business School, Tacna, Perú.

# **ANEXO**

## ANEXO 1

### Encuesta

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

**INSTRUCCIONES:**

*Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir el nivel de satisfacción laboral y así obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Conteste todas las preposiciones. No hay respuestas buenas o malas.*

**INFORMACIÓN GENERAL:**

**MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:**

NINGUNA O NUNCA	POCO	REGULAR O ALGO	MUCHO	TODO O SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					

15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
----	--	--	--	--	--	--

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					