

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN



Newman
Escuela de Posgrado

**Propuesta de mejora de la satisfacción laboral
de los trabajadores del Banco de la Nación AG.2
Chota y Dependencias, 2022**

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

Maestro en
Administración de Negocios

Autor:

Bach. Medina Rojas, Nancy

Docente Guía:

Dra. Arias Hanco, Jeymi Fabiola

TACNA - PERÚ

2022

Declaración de autoría

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

Autorización del director para Tesis o Trabajo de investigación

Datos del director			
Apellidos	Arias Hancco	Nombre	Jeymi Fabiola
Datos del maestrante			
Apellidos	Medina Rojas	Nombre	Nancy

Título de la investigación
PROPUESTA DE MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AG.2 CHOTA Y DEPENDENCIAS, 2022.

Marca con una **X** si el estudiante cumple con los requisitos de cada uno de los siguientes apartados:

De la Estructura	Se cumple	Se cumple parcialmente	No cumple
Presenta todos los apartados necesarios: - Portada e Índices - Resumen e introducción - Capítulos I, II III, IV y V - Resultados - Conclusiones - Sugerencias - Referencias bibliográficas - Anexos	X		
De los antecedentes del estudio			
Identifica y describe correctamente el problema de investigación	X		
Los objetivos son claros y están formulados correctamente.	X		
Los objetivos son específicos, medibles, alcanzables y realistas.	X		
Del marco teórico			
El fundamento teórico es coherente con las variables de estudio.	X		
Cumple con la extensión solicitada por la Escuela.	X		
El fundamento teórico es consistente, lógica y organizada.	X		
De la metodología			
Es apropiada para dar solución al problema planteado.	X		
Las estrategias metodológicas son de utilidad para la consecución de los objetivos.	X		
De los resultados			
Permiten el cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación o tesis.	X		

El capítulo incluye los apartados necesarios según la modalidad de investigación.	X		
La presentación de los resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.	X		
Conclusiones			
Se encuentran redactadas con claridad y suficiencia.	X		
Guardan correspondencia con los objetivos planteados	X		
Están convenientemente fundamentadas en el trabajo previo.	X		
Sugerencias			
Las sugerencias planteadas son viables.	X		
Las sugerencias guardan coherencia con las conclusiones.	X		
Del formato y contenido			
Las tablas y figuras cumplen con lo establecido en las Normas APA 7ma ed.	X		
El documento cumple con los aspectos formales solicitados por la escuela.	X		
Existe continuidad temática entre los apartados.	X		
Las citas consideradas en el documento son suficientes para el respaldo de la investigación.	X		
El contenido tiene claridad y pertinencia	X		
La extensión corresponde con los lineamientos para el trabajo de investigación o tesis.	X		
Referencias Bibliográficas			
La bibliografía se encuentra correctamente citada dentro del documento.	X		
Las referencias bibliográficas están correctamente descritas según la normativa APA 7ma ed.	X		
La bibliografía es suficiente.	X		

Autorización

Jeymi Fabiola Arias Hanco Docente de la Escuela de posgrado Newman, **AUTORIZA** a Medina Rojas, Nancy a defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

17 %

El porcentaje máximo permitido es de 25%

Observaciones al documento

Revisar redacción de las conclusiones

Existen errores ortográficos y de redacción

Colocar las conclusiones y luego las recomendaciones, en páginas diferentes

Tacna, 27, diciembre, 2022

Firma: Dra. Jeymi Fabiola Arias Hanco

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen de los dolores por darme la fuerza de seguir adelante.

A mi familia y a todas las personas quienes me apoyaron de manera desinteresada e incondicional para la realización del presente trabajo de investigación.

A la Mg. Jeymi Fabiola Arias Hanco, por brindarme su apoyo en este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Con profunda gratitud a mi madre por ser mi paradigma de amor, humildad, sencillez y perseverancia; a mi padre que desde el firmamento sé que siempre me acompaña; mis logros se los debo a ellos.

Con amor a mi esposo Euler por estar siempre a mi lado; a mi querido hijo Iker André que es mi mayor motivación para seguir adelante y a toda mi familia.

A los docentes por su paciencia y orientación permanente.

Nancy.

Índice general

Declaración de autoría.....	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
Índice de anexos	xi
Resumen	xii
Introducción	13
Capítulo I. Antecedentes del Estudio.....	15
1.1. Título del tema.....	15
1.2. Planteamiento del problema	15
1.3. Objetivos.....	15
1.4. Justificación	23
1.5. Metodología.....	24
1.6. Definiciones	27
1.7. Alcances y limitaciones	29
Capítulo II. Marco Teórico.....	30
2.1. Conceptualización	30
2.2. Importancia de las variables	40
2.3. Análisis Comparativo.....	41
2.4. Análisis crítico.....	50
Capítulo III. Marco Referencial	52
3.1. Reseña histórica.....	52
3.2. Filosofía organizacional.....	54
3.3. Diseño organizacional	56
3.4. Productos y/o servicios.....	58
3.5. Diagnóstico organizacional.....	60

Capítulo IV. Resultados	69
4.1. Diagnóstico de la situación actual	69
4.2. Diseño de la propuesta de mejora	106
4.3. Mecanismos de control.....	120
Capítulo V. Sugerencias	123
Conclusiones.....	127
Recomendaciones.....	130
Bibliografía	133
Anexos	144

Índice de tablas

Tabla 1	Teoría de las necesidades de McClelland.....	36
Tabla 2	Modelo de necesidades basado en la teoría de Herzberg	37
Tabla 3	Necesidades básicas según Maslow en relación a la satisfacción laboral .	43
Tabla 4	Relación de necesidades de motivación según McClelland y la satisfacción laboral.....	45
Tabla 5	Análisis de definiciones de satisfacción laboral.....	49
Tabla 6	Muestra para la investigación.....	69
Tabla 7	Análisis de la entrevista dirigida a los jefes	70
Tabla 8	Análisis descriptivo de la encuesta.....	72
Tabla 9	Los objetivos establecidos por su jefe(a) son razonables	73
Tabla 10	Su jefe(a) le comunica adecuadamente las metas trazadas de la empresa	74
Tabla 11	Su jefe(a) le asigna actividades retadoras	75
Tabla 12	Recibe capacitaciones que aportan para mejorar su desempeño laboral .	76
Tabla 13	Su jefe se preocupa por fomentar un trabajo en equipo.....	77
Tabla 14	Disfruta de las actividades grupales realizadas en la empresa	78
Tabla 15	Tiene una buena comunicación con su jefe(a) inmediato	79
Tabla 16	Recibe apoyo de sus superiores cuando existe algún problema laboral ...	80
Tabla 17	Se siente satisfecho con las funciones que desarrolla en el trabajo	81
Tabla 18	El trabajo que realiza le permite sentirse realizado(a) como persona	82
Tabla 19	Su jefe(a) reconoce el esfuerzo y correcto desempeño de su trabajo.....	83
Tabla 20	Su jefe evalúa adecuadamente su desempeño en el trabajo.....	84
Tabla 21	Cuenta con autonomía para organizar y ejecutar sus actividades laborales	85
Tabla 22	Tiene mucha carga laboral y poco tiempo para realizar correctamente su trabajo.....	86
Tabla 23	No se encuentra satisfecho con el horario laboral.....	87
Tabla 24	Cuenta con equipos o mobiliarios adecuados para el buen desempeño de sus funciones.....	88
Tabla 25	Las tareas realizadas las percibe como actividades no muy importantes para la empresa.....	89
Tabla 26	La empresa no le da importancia a los aportes u opiniones dadas.....	90

Tabla 27 La empresa le brinda espacios en buen estado para el desarrollo de sus actividades.....	91
Tabla 28 Se encuentra satisfecho con las condiciones físicas en el trabajo como ventilación, limpieza, temperatura, iluminación, etc.....	92
Tabla 29 No se encuentra satisfecho con su salario.....	93
Tabla 30 Siente que el sueldo que recibe es poco en relación a las tareas que desarrolla en su horario laboral	94
Tabla 31 Se encuentra satisfecho con la igualdad de oportunidades dadas en la organización	95
Tabla 32 Siente que existe un mayor beneficio salarial para hombres que para mujeres	95
Tabla 33 A veces se siente presionado por su jefe(a) inmediato para finalizar sus actividades.....	97
Tabla 34 La organización le reconoce las horas extras laboradas.....	98
Tabla 35 Se siente cómodo pidiendo ayuda a sus compañeros de trabajo	99
Tabla 36 Se encuentra dispuesto a ayudar a cualquier cliente de su centro laboral	100
Tabla 37 Se encuentra cómodo en compartir información necesaria con sus compañeros de trabajo	101
Tabla 38 Se aplican estrategias de comunicación oportunas para mantener informado a todos los trabajadores	102
Tabla 39 La empresa se preocupa por disminuir el estrés laboral	103
Tabla 40 La empresa realiza actividades para mejorar la relación con compañeros de trabajo.....	104
Tabla 41 Plan de acción para la dimensión liderazgo	109
Tabla 42 Plan de acción para la dimensión motivación.....	113
Tabla 43 Plan de acción para la dimensión reciprocidad	116
Tabla 44 Plan de acción para la dimensión participación.....	119
Tabla 45 Mecanismos de control según las actividades planteadas.....	121

Índice de figuras

Figura 1	Pirámide de necesidades de Maslow	34
Figura 2	Esquema de necesidades según McClelland	46
Figura 3	Jerarquía de necesidades vs Teoría bifactorial	48
Figura 4	Proceso para la mejora de satisfacción laboral en la Agencia del Banco de la Nación AG 2 Chota	51
Figura 5	Empresas que constituyeron el Banco de la Nación.....	52
Figura 6	Principios, deberes y valores del BN según el código de ética.....	55
Figura 7	Organigrama general del BN	57
Figura 8	Habilidades organizacionales requeridos por el BN	57
Figura 9	Productos y servicios del BN	58
Figura 10	Canales de atención del BN	59
Figura 11	Estructura administrativa de la red de agencias del BN	60
Figura 12	Organigrama de la Agencia 02 – Chota.....	60
Figura 13	FODA del Banco de la Nación	67
Figura 14	Los objetivos establecidos por su jefe(a) son razonables.....	73
Figura 15	Su jefe(a) le comunica adecuadamente las metas trazadas de la empresa	74
Figura 16	Su jefe(a) le asigna actividades retadoras	75
Figura 17	Recibe capacitaciones que aportan para mejorar su desempeño laboral	76
Figura 18	Su jefe se preocupa por fomentar un trabajo en equipo	77
Figura 19	Disfruta de las actividades grupales realizadas en la empresa	78
Figura 20	Tiene una buena comunicación con su jefe(a) inmediato.....	79
Figura 21	Recibe apoyo de sus superiores cuando existe algún problema laboral .	80
Figura 22	Se siente satisfecho con las funciones que desarrolla en el trabajo	81
Figura 23	El trabajo que realiza le permite sentirse realizado(a) como persona	82
Figura 24	Su jefe(a) reconoce el esfuerzo y correcto desempeño de su trabajo	83
Figura 25	Su jefe evalúa adecuadamente su desempeño en el trabajo	84
Figura 26	Cuenta con autonomía para organizar y ejecutar sus actividades laborales	85
Figura 27	Tiene mucha carga laboral y poco tiempo para realizar correctamente su trabajo.....	86
Figura 28	No se encuentra satisfecho con el horario laboral	87

Figura 29 Cuenta con equipos o mobiliarios adecuados para el buen desempeño de sus funciones.....	88
Figura 30 Las tareas realizadas las percibe como actividades no muy importantes para la empresa.....	89
Figura 31 La empresa no le da importancia a los aportes u opiniones dadas	90
Figura 32 La empresa le brinda espacios en buen estado para el desarrollo de sus actividades.....	91
Figura 33 Se encuentra satisfecho con las condiciones físicas en el trabajo como ventilación, limpieza, temperatura, iluminación, etc.....	92
Figura 34 No se encuentra satisfecho con su salario	93
Figura 35 Siente que el sueldo que recibe es poco en relación a las tareas que desarrolla en su horario laboral	94
Figura 36 Se encuentra satisfecho con la igualdad de oportunidades dadas en la organización	95
Figura 37 Siente que existe un mayor beneficio salarial para hombres que para mujeres.....	96
Figura 38 A veces se siente presionado por su jefe(a) inmediato para finalizar sus actividades.....	97
Figura 39 La organización le reconoce las horas extras laboradas	98
Figura 40 Se siente cómodo pidiendo ayuda a sus compañeros de trabajo.....	99
Figura 41 Se encuentra dispuesto a ayudar a cualquier cliente de su centro laboral	100
Figura 42 Se encuentra cómodo en compartir información necesaria con sus compañeros de trabajo	101
Figura 43 Se aplican estrategias de comunicación oportunas para mantener informado a todos los trabajadores	102
Figura 44 La empresa se preocupa por disminuir el estrés laboral	103
Figura 45 La empresa realiza actividades para mejorar la relación con compañeros de trabajo.....	104
Figura 46 Análisis PESTEL.....	105
Figura 47 Esquema de propuesta de mejora	106

Índice de anexos

Anexo 1 Registro fotográfico de la AG 02 – Chota	144
Anexo 2 Guía de entrevista	146
Anexo 3 Cuestionario.....	147

Resumen

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo elaborar la propuesta de mejora de la satisfacción laboral en la Agencia 02 – Chota del Banco de la Nación. Este trabajo se realizó bajo una metodología de enfoque cualitativo utilizando las técnicas de encuestas aplicadas a los colaboradores de la agencia y entrevista para los gerentes de áreas. Asimismo, se hizo una revisión documental sobre los modelos teóricos de las necesidades y la satisfacción laboral.

Por tal razón, este estudio se centró en proponer mejoras para incrementar los niveles de satisfacción laboral en la agencia mencionada, sobre la base de la caracterización ambiental, cognitiva e interpersonal y estrategias para mejorar el clima organizacional como liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Además, se diseñó la propuesta de mejora empleando actividades para cada dimensión y estableciendo mecanismos de control que ayuden a la implementación y mejora continua de la empresa.

Palabras clave. Satisfacción laboral, Modelo de necesidades de Maslow, Modelo bifactorial, Modelo de McClelland

Introducción

Actualmente, la satisfacción laboral dentro de las instituciones privadas y públicas ejercen un rol imprescindible en la productividad de los colaboradores, es por ello que esta investigación pone de manifiesto los términos conceptuales asociados a la realización de una propuesta de mejora en la Agencia 02 – Chota del Banco de la Nación.

Cabe mencionar que, para lograr el incremento de la satisfacción laboral existen diversos mecanismos y estrategias aplicadas a las empresas, y en el sentido tecnológico las alternativas se han ampliado, proporcionando la oportunidad a que en organizaciones e instituciones con una amplia red de colaboradores se pueda implementar de manera eficiente.

También es preciso recalcar que, mantener altos índices de satisfacción laboral, garantiza un rendimiento óptimo de los trabajadores en el desenvolvimiento de sus funciones, por lo cual para la realización de una propuesta de mejora es necesario realizar un diagnóstico situacional, e identificar los factores que influyen en el buen desempeño de los empleados, como los factores ambientales, cognitivos e interpersonales. Así mismo, en función a este diagnóstico se aplican las diversas estrategias del clima organizacional, estableciendo la evaluación constante, control y seguimiento de las mejoras diseñadas. Es importante mencionar que, en el presente estudio, los diseños de las propuestas están orientadas a proporcionar una base informativa para que las mejoras planteadas sean sostenibles en el tiempo y su implementación sea viable.

Es así que, en el primer capítulo, se plantea la problemática existente en la Agencia 02 – Chota del Banco de la nación en relación a la satisfacción laboral, además se desarrolla los objetivos e hipótesis del presente estudio.

En el segundo capítulo, se realiza el planteamiento teórico de los modelos de satisfacción laboral y las necesidades a abordar en el estudio, este capítulo enmarca el análisis conceptual y estudio comparativo de cada modelo planteado además para finalizar se realiza el análisis crítico aplicado al caso de estudio.

En el tercer capítulo, se desarrolla el marco de referencia en torno a la institucionalidad del Banco de la Nación, mediante la recopilación de información histórica, filosofía y diseño organizacional de productos y diagnóstico.

En el cuarto capítulo, se desarrollan los resultados según los objetivos estipulados en la investigación.

En el quinto capítulo, se plantean sugerencias de aplicación de la propuesta en base a los resultados obtenidos en el presente estudio.