



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en Miraflores en el periodo 2016.

Tesis para optar el grado académico de:

Maestra en gestión del talento humano

AUTORA:

Br: Aurora María Del Rosario, Rosas Mendoza

ASESOR:

Mg. Caycho Valencia, Félix Alberto

SECCIÓN:

Gestión del Talento Humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LIMA- PERÚ - 2016

Página del Jurado

.....
M. Sc Abner Chávez Leandro
Presidente

.....
Mgtr. Fernando Alexis Nolasco Lavajos
Secretario

.....
Mgtr. Félix Alberto Caycho Valencia
Vocal

Dedicatoria

A Dios con todo mi amor y devoción por darme salud, sabiduría, Fortaleza y guiar mi camino.

A mi amado esposo Víctor y adorados Hijos Víctor Luciano y Juan Carlo por su amor y apoyo incondicional para continuar este camino de lucha y perseverancia y sea de ejemplo que nunca es tarde para empezar nuevamente.

A mi Madre que desde el cielo está guiando mi camino, y por sus consejos y valores que inculco en mí para ser una mejor persona cada día.

A mi Padre y hermanos que sienten orgullo que siga avanzando y decirme que nunca es bueno rendirse.

El Autor.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo y al Mg. Félix Caycho Valencia, por sus enseñanzas en el desarrollo de mi tesis, sin su ayuda no lo hubiese logrado.

El Autor.

Declaración de Autenticidad

Yo, Aurora María del Rosario Rosas Mendoza, con DNI 10312086, egresado del Gestión del Talento Humano de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada “Capacitación y Satisfacción Laboral de los colaboradores de una Agencia Bancaria, 2016” declaro que la presente tesis es únicamente de mi autoría, respetando las citas y referencias establecidas por la universidad, en la misma no existe plagio ni copia alguna de otro trabajo presentado para sustentación de tesis.

Dejo establecido que la información revisada de otros autores han sido citados adecuadamente respetando todas las reglas establecidas, por lo que no se pueden asumir como propias por pertenecer a terceras personas, igualmente información tomada de internet.

Todos los datos que han dado producto a los resultados de la investigación son verídicos, por lo que se puede indicar que son adulterados o falseados. Estos pueden ser usados como aportes para la investigación.

En conclusión ante un incumplimiento de la presente declaración, asumo las consecuencias y sanciones a la normatividad de la Universidad Cesar Vallejo,

Lima,

Rosas Mendoza, Aurora María del Rosario

DNI: 10312086

Presentación

Señores miembros del jurado:

De acuerdo a las Normativas de la Universidad Cesar Vallejo me es grato presentarles la tesis titulada Capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en Miraflores en el periodo 2016.

Determinar la relación que existe la capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria

La siguiente presentación consta de siete capítulos: de los cuales en el Capítulo I, realizaremos la introducción del tema especificando las partes del que constará el documento, en el capítulo II, se desarrollará el Marco Metodológico, indicando el tipo de metodología que se usará, en el Capítulo III, estaremos presentando los Resultados obtenidos, en el Capítulo IV realizaremos la Discusión de los resultados. Finalmente, en el Capítulo V daremos las respectivas conclusiones del estudio y en el Capítulo VI brindaremos las Recomendaciones.

Los resultados de la investigación determinan una correlación los resultados indican que existe una correlación positiva débil ($Rho=0,365 < a p=0.004$) entre las variables capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria de Miraflores. 2016.

Señores del jurado esperando que mi investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Pág
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índicevii	
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales	15
1.1.2 Antecedentes Nacionales	18
1.2 Fundamentación científica	21
1.2.1 Bases teóricas de la capacitación.	21
1.2.2 Bases teóricas de la Satisfacción Laboral	26
1.3 Justificación	29
1.3.1 Justificación Teórica	29
1.3.2 Justificación Práctica	29
1.3.3 Justificación Metodológica	29
1.4 Problema	30
1.4.1 Planteamiento del Problema	30
1.4.2 Problema General	30
1.4.3 Problemas específicos	31
1.5 Hipótesis	31
1.5.1 Hipótesis general	31
1.5.2 Hipótesis específicas	31
1.6 Objetivos	32

1.6.1	Objetivo general	32
1.6.2	Objetivos específicos	32
II.	Marco metodológico	33
2.1	VARIABLES	34
2.1.1	Definición conceptual	34
2.2.	Operacionalización de variables	37
	-Del sistema.	37
	-Estabilidad de la satisfacción de trabajo.	38
	-Impacto ambiental o efecto derrame	38
2.3	Metodología	38
2.4	Tipo de estudio	39
2.5	Diseño	39
2.6	Población, muestra y muestreo	40
2.6.1.	Población:	40
2.6.2	Muestra	41
2.6.3	Muestreo	41
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.7.1	Técnica	42
2.7.2	Instrumento	43
2.8	Métodos de análisis de datos	47
2.9	Consideraciones éticas	48
III.	Resultados	49
3.1	Presentación de los resultados descritos	50
3.2	Resultados inferenciales	57
IV.	Discusión	62
V.	Conclusiones	66
VI.	Recomendaciones	69
VII.	Referencias bibliográficas	71
	Anexos	75
	Anexo 1. Artículo científico	76
	Anexo 2. Matriz de consistencia	82
	Anexo 3. Carta de autorización dirigida a la empresa bancaria	83

Anexo 4. Matriz de datos	84
Anexo 5. Cuestionario dirigido a los colaboradores de una Agencia Bancaria	93
Anexo 6. Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos	97
Anexo 7. Print de resultados	113
Anexo 8. Panel fotográfico	122

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1	Capacitación VS desarrollo 22
Tabla 2	Ventajas de la Capacitación vs Ventajas de la Organización y las Relaciones Humanas. 22
Tabla 3.	Evaluación de las necesidades de capacitación 24
Tabla 4	Operacionalización de variable Capacitación de los colaboradores de una agencia bancaria-Miraflores. 2016 37
Tabla 5.	Operacionalización de variable Satisfacción Laboral de los colaboradores de una agencia bancaria -Miraflores. 2016..... 38
Tabla 6:	Colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Miraflores ... 41
Tabla 7	Opciones de respuestas de Capacitación 43
Tabla 8	Nombre de los Expertos 46
Tabla 9	Análisis de consistencia interna de las variables..... 47
Tabla 10	Distribución porcentual del nivel de Capacitación 50
Tabla 11	Distribución porcentual del nivel de Satisfacción Laboral..... 51
Tabla 12	Distribución porcentual de la dimensión Actitud 52
Tabla 13	Distribución porcentual de la dimensión Intención de conducta 53
Tabla 14	Distribución porcentual de la dimensión Compromiso en la organización 54
Tabla 15	Contingencia de capacitación y satisfacción laboral..... 55
Tabla 16	Contingencia de capacitación y actitud 55
Tabla 17	Contingencia de capacitación y la intención de conducta 56
Tabla 18	Contingencia de capacitación y compromiso en la organización 56
Tabla 19	Correlación capacitación y satisfacción laboral 57
Tabla 20	Correlación capacitación y la dimensión Actitud 58
Tabla 21	Correlación capacitación y la dimensión Intenciones de conducta..... 59
Tabla 22	Correlación capacitación y la dimensión Compromiso con la organización 60

Índice de figuras

	Pág
Figura 1: Modelo estratégico de capacitación	25
Figura 2: La Satisfacción de la Vida	27
Figura 3. Esquema del diseño de investigación	39
Figura 4: Mapa de ubicación de la agencia bancaria de Miraflores	40
Figura 5. Distribución porcentual de la variable Capacitación	50
Figura 6. Distribución porcentual de la variable Satisfacción Laboral	51
Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión Actitud	52
Figura 8: Distribución porcentual de la dimensión Intenciones de conducta	53
Figura 9. Compromiso con la organización	54
Figura 10. Variable Intensión conducta	59
Figura 11. Dimensión Compromiso Organizacional	61

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existen entre la capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria de Miraflores. 2016.

Es una Investigación tipo correlacional con diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 60 colaboradores, los cuales fueron seleccionados por conveniencia del investigador correspondiente a los colaboradores de una agencia bancaria de Miraflores. 2016.

Dicho resultado rechaza la hipótesis nula y se aceptara la hipótesis alterna por lo que se concluyó que existe una relación muy significativa entre la capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en Miraflores.

Palabras claves: capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria.

Abstract

The general objective of this investigation was to determinate the relationship between training and job satisfaction of the collaborators of a banking agency of Miraflores 2016.

This is a correlational type investigation with non-experimental design, the sample was composed by 60 collaborators, which were elected for the convenience of the investigator corresponding of the collaborators of a banking agency 2016.

That result denies the null hypothesis and accepts the alternate hypothesis. So it concludes that there is significant relationship between the training and job satisfaction of the collaborators of a banking agency of the district of Miraflores.

Keyword: training and job satisfaction of the collaborators of a banking agency.