



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO DEL BANCO INTERBANK AGENCIA SULLANA - AÑO 2013**

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

#### **AUTORA**

BACH. SÁNCHEZ RETO ANA BELÉN

#### **ASESORA**

MG. NANCY VÍLCHEZ MADRID

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

**PIURA – PERÚ**

**2013**

**JURADO CALIFICADOR**

.....  
DOC. FREDDY CASTILLO PALACIOS

.....  
MAG. NANCY VILCHEZ MADRID

.....  
LIC. ALFREDO SEMINARIO

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Tesis está dedicado a mi familia por ser el pilar fundamental de todo lo que soy, en mi educación, tanto académica, como de la vida y por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

**Ana Belén**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme y darme el conocimiento y la fuerza para cumplir mi objetivo más cercano en este momento de mi vida. Gracias Señor porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad César Vallejo – Piura, por darme la oportunidad de estudiar, acogerme en sus aulas y ser un profesional.

A los profesores que tuve durante toda mi carrera profesional, porque han aportado con un granito de arena a mi formación. No logré ser amigo de todos, pero los llevo muy dentro de mi corazón y recordaré sus consejos con mucho reconocimiento, gratitud y sapiencia.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, ANA BELÉN SÁNCHEZ RETO, con DNI N° 47619094, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela profesional de administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 27 de noviembre de 2013

.....  
ANA BELÉN SÁNCHEZ RETO

## PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada *“Análisis de la Satisfacción Laboral y su influencia en el Desempeño del Recurso Humano del banco Interbank agencia Sullana – Año 2013”*, con la finalidad de determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral del recurso humano del Banco Interbank agencia Sullana, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## ÍNDICE GENERAL

|  | Pág. |
|--|------|
| PÁGINA DEL JURADO                                    | ii   |
| DEDICATORIA  | iii  |
| AGRADECIMIENTO                                       | iv   |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD                         | v    |
| PRESENTACIÓN   | vi   |
| ÍNDICE GENEAL  | vii  |
| ÍNDICE DE TABLAS                                     | viii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS                                   | ix   |
| RESUMEN  | x    |
| ABSTRACT   |      |
| <br>   |      |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 11   |
| <br>   |      |
| II. MARCO METODOLÓGICO                               | 36   |
| 2.1. VARIABLES                                       | 36   |
| 2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES                 | 36   |
| 2.3. METODOLOGÍA                                     | 37   |
| 2.4. TIPOS DE ESTUDIO                                | 37   |
| 2.5. DISEÑO  | 37   |
| 2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO                   | 38   |
| 2.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 39   |
| 2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS                    | 40   |
| <br>   |      |
| III. RESULTADOS                                      | 41   |
| <br>   |      |
| IV. DISCUSIÓN  | 61   |
| <br>   |      |
| V. CONCLUSIONES                                      | 64   |
| <br>   |      |
| VI. RECOMENDACIONES                                  | 65   |
| <br>   |      |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS                      | 66   |
| ANEXOS   | 69   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Tabla N°01: Consolidado de los resultados de las variables | 41          |
| Tabla N°02: Nivel de satisfacción laboral                  | 42          |
| Tabla N°03: Nivel de retribución económica                 | 43          |
| Tabla N°04: Nivel de condiciones del entorno de trabajo    | 44          |
| Tabla N°05: Nivel de seguridad y estabilidad               | 45          |
| Tabla N°06: Nivel de relaciones con los compañeros         | 46          |
| Tabla N°07: Nivel de apoyo y respeto a los superiores      | 47          |
| Tabla N°08: Nivel de reconocimiento por parte de los demás | 48          |
| Tabla N°09: Nivel de posibilidad de desarrollo personal    | 49          |
| Tabla N°10: Desempeño laboral                              | 50          |
| Tabla N°11: Calidad de servicio                            | 51          |
| Tabla N°12: Calidad de formación profesional               | 52          |
| Tabla N°13: Desempeño perspectiva del cliente              | 53          |
| Tabla N°14: Desempeño perspectiva del jefe                 | 54          |
| Tabla N°15: Correlación de Variables                       | 55          |
| Tabla N°16: Análisis de la Varianza (ANOVA)                | 58          |



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Grafico N°01: Nivel de satisfacción laboral                  | 42          |
| Grafico N°02: Nivel de retribución económica                 | 43          |
| Grafico N°03: Nivel de condiciones del entorno de trabajo    | 44          |
| Grafico N°04: Nivel de seguridad y estabilidad               | 45          |
| Grafico N°05: Nivel de relaciones con los compañeros         | 46          |
| Grafico N°06: Nivel de apoyo y respeto a los superiores      | 47          |
| Grafico N°07: Nivel de reconocimiento por parte de los demás | 48          |
| Grafico N°08: Nivel de posibilidad de desarrollo personal    | 49          |
| Grafico N°09: Desempeño laboral                              | 50          |
| Grafico N°10: Calidad de servicio                            | 51          |
| Grafico N°11: Calidad de formación profesional               | 52          |
| Gráfico N°12: Desempeño laboral perspectiva cliente          | 53          |
| Gráfico N°13: Desempeño laboral perspectiva del jefe         | 54          |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral del recurso humano del Banco Interbank, agencia Sullana. Para ello, se aplicó a los trabajadores un cuestionario con escala valorativa para evaluar la satisfacción laboral y otro cuestionario con escala valorativa para evaluar el desempeño laboral; ambos instrumentos, previamente fueron validados por expertos. La información recopilada se registró y procesó utilizando el programa SPSS V19, a partir de lo cual se presentan los resultados en tablas y gráficos de barras, así como también se utilizó el análisis de la varianza (ANOVA) para realizar la prueba de hipótesis estadística respectiva. En consecuencia, la satisfacción laboral del recurso humano es una variable importante que influye directamente en el desempeño laboral en el Banco Interbank, Agencia Sullana. Es decir, a mayores niveles de satisfacción laboral, corresponde mayores niveles de desempeño laboral, así como a menores niveles de satisfacción laboral, corresponde menores niveles de desempeño laboral. En consecuencia, para mejorar los niveles de desempeño laboral se requiere tomar acciones inmediatas y efectivas que contribuyan a mejorar los niveles de satisfacción laboral del recurso humano de Banco Interbank, Agencia Sullana.

Palabra Clave: Satisfacción laboral, influencia, desempeño laboral, Recurso humano.

## **ABSTRACT**

The present research aimed to determine the influence of job satisfaction on job performance of human resources of the Bank Interbank, Sullana Agency. Both instruments were previously validated by experts; for this purpose a questionnaire rating scale to assess job satisfaction and a questionnaire rating scale to assess job performance was applied. The information collected was recorded and processed using SPSS V15 program, from which the results in tables and bar graphs are presented, as well as analysis of variance (ANOVA) was also used to test statistical hypothesis respective. Consequently, human resource job satisfaction is an important variable that directly affects job performance in the Interbank Bank Sullana Agency. That is, higher levels of job satisfaction, higher levels corresponding job performance as well as lower levels of job satisfaction, lower levels of corresponding job performance. Consequently, to improve job performance levels are required to take immediate and effective action to help improve job satisfaction levels of human resource Interbank Bank, Sullana Agency.

Key words: Job satisfaction, influence, job performance, Human Resource