



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco
de la Nación agencia 1 Cusco, 2017

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lic. Esther Guadalupe Yarahuamán Loayza

ASESOR:

Dr. Wilder León Quintano

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2018

Dr. Marco Antonio Rivas Loayza
Presidente

Mgt. Alvaro Hernan Ugarte Ubilla
Secretario

Dr. Wilder León Quintano
Vocal

Dedicatoria

A Dios y la Virgen de Guadalupe por darme las fuerzas de seguir adelante.

A mi esposo David, a mis hijas Fernanda y Fiorella por todo su amor.

A mis padres Francisco y Bertha por su apoyo continuo.

Agradecimiento

A los Docentes de la Universidad Cesar Vallejo por sus enseñanzas.

Presentación

Señores Miembros del jurado,

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo titulado “Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2017”.

El cual está servirá como instrumento para llegar a detectar los niveles de satisfacción que existe en los trabajadores de la Agencia Bancaria y a su vez nos permitirá dar soluciones que permita alcanzar una correcta toma de decisiones y dar una solución a los problemas encontrados.

Así cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, el mencionado trabajo se encuentra dividido en seis Capítulos que se detallan a continuación.

El trabajo de investigación fue elaborado bajo las indicaciones y protocolo de la Escuela de Posgrado de la Universidad, razón por la cual es puesta a vuestra disposición para su respectivo análisis y observaciones que se estime pertinente.

La Autora

INDICE

Páginas preliminares	
Jurados	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de Autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del problema	16
1.5 Justificación del estudio	16
1.6 Hipótesis	17
1.7 Objetivos	17
II. MÉTODO	17
2.1 Diseño de investigación	17
2.2 Variables, operacionalización	18
2.3 Población y muestra	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Métodos de análisis de datos	20
2.6 Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS	48
ANEXOS	50

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 01	21
Gráfico 02	22
Gráfico 03	24
Gráfico 04	25
Gráfico 05	26
Gráfico 06	27
Gráfico 07	28
Gráfico 08	29
Gráfico 09	30
Gráfico 10	31
Gráfico 11	32
Gráfico 12	33
Gráfico 13	34
Gráfico 14	34
Gráfico 15	35
Gráfico 16	37
Gráfico 17	38
Gráfico 18	39
Gráfico 19	40
Gráfico 20	41
Gráfico 21	42
Gráfico 22	43
Gráfico 23	44

RESUMEN

En la presente investigación se ha generado una propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, 2017. Mediante éste trabajo se quiere dar a conocer el grado de satisfacción que tiene el personal activo que labora en la entidad financiera, en sus diferentes roles de desempeño y ambiente laboral, para el cual se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, Sonia 2,004). Mediante esta escala se recoge opiniones de los empleados sobre las diversas ocupaciones y trabajo que realizan, de ésta manera se elaboró una escala preliminar donde se puede observar claramente los siguientes puntos que consideramos importantes para determinar la satisfacción laboral de los trabajadores: Condiciones físicas, Condiciones de Trabajo, Beneficios Económicos y/o Incentivos, Reconocimiento Personal y/o Social, Características propias de cada Persona, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relaciones con la Autoridad.

Se llegó a concluir que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco durante el año 2017, se encuentra en un nivel regular, con el objetivo de mejorar más adelante. La mencionada escala de satisfacción arroja un resultado con el cual se quiere dar una solución que pueda ser implementado no sólo en la oficina de Cusco, también pueda ser usado en diferentes Agencias a nivel nacional, esto con el fin de lograr que los trabajadores se sientan satisfechos, la satisfacción laboral se eleve y pueda verse reflejado en el trabajo diario que realizan, mostrando eficiencia y calidad en la atención que se ofrece a los clientes.

Además se desea mejorar los otros índices que se encuentran en diferentes niveles, tratando de dar una solución óptima a los puntos negativos que son claves en la mejora del ambiente y producción laboral dentro de la Institución Financiera, siguiendo la línea por la cual se desempeñan.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Motivación, Capacitación, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal, Incentivos y Características Personales.

ABSTRACT

In this research has been generated a proposal for improving the level of job satisfaction of employees working in the Bank of the nation Agency 1 Cusco, 2017. This work aims to know the degree of satisfaction with active staff working at the financial institution, in their different roles of performance and working environment, which was the scale of satisfaction working SL-SPC (Palma, Sonia 2,004). using this scale is collected opinions of employees on different occupations and work carried out, in this way was a preliminary scale where you can clearly see the following points which we consider important for determine the job satisfaction of workers: physical conditions, conditions of work, economic benefits or incentives, recognition staff or Social characteristics of each person, Personal development, performance of tasks and Relations with the Autorid.

It was concluded that the level of job satisfaction of the employees of the Bank of the nation Agency 1 Cusco during the year 2017, is on a regular level, with the aim of improving later. Mentioned satisfaction scale throws a result with which we want to give a solution that can be implemented not only in the office of Cusco, also can be used in different agencies, so that the level of satisfaction of workers rises and the results at the same time be seen reflected in the daily work carried out, showing efficiency and quality of care that is offered to the customers. Also want to improve the other indices that are at different levels, trying to give an optimal solution to the negative points that are key in improving the environment and labor production within the financial institution, following the line which is they play.

Key words: job satisfaction, motivation, training, conditions Incentives work, Personal recognition, personal characteristics.