



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PLAN DE REMUNERACIONES Y LA
SATISFACCION LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA, EN EL DISTRITO DE VENTANILLA:
2015 - 2017”.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Pedro Reisser Ortiz Valera

Asesor:

Mg. Lic. Luis Tarmeño Bernuy

Lima - Perú

2018



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Luis Tarmeño Bernuy, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Pedro Reisser Ortiz Valera

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “PLAN DE REMUNERACIONES Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, VENTANILLA: 2015 - 2017” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Dr. Luis Tarmeño Bernuy

Asesor



ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Director Académico de las carreras de administración y derecho William Cesar Ferrer Jáuregui*; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Pedro Reisser Ortiz Valera*; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: “PLAN DE REMUNERACIONES Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, VENTANILLA: 2015 - 2017”

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Desaprobado

Lic. William Cesar Ferrer Jáuregui

Director Académico

de las carreras de Administración y

Derecho



DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, a Gerardo Gan por su tiempo, el tiempo es algo que no recupera y valoro bastante que me lo haya dado en estos casi 8 años y sus enseñanzas, le estaré eternamente agradecido, a mis padres Enit y Pedro por todo lo que han hecho por mí y Adelin por tu paciencia, comprensión y por darme lo mejor que pudimos hacer hasta hoy, Gael, 84 días (25/06/2018).



AGRADECIMIENTO

A los amigos y a las personas que directamente o indirecta me apoyaron en estos años en especial a las que siempre buscaron que mejore, no fueron muchos pero si los suficientes para saber que sus palabras son sinceras.



Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Objetivos	16
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	25
REFERENCIAS	55
ANEXOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	30
Tabla 2.	31
Tabla 3.....	32
Tabla 4.	33
Tabla 5.....	34
Tabla 6.....	35
Tabla 7.....	36
Tabla 8.....	37
Tabla 9.....	38
Tabla 10.....	39
Tabla 11.....	40
Tabla 12.....	41
Tabla 13.....	42
Tabla 14.....	43
Tabla 15.....	44
Tabla 16.....	45
Tabla 17.....	46
Tabla 18.....	47



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	11
Figura 2.....	12
Figura 3.....	18
Figura 4.....	30
Figura 5.....	31
Figura 6.....	32
Figura 7.....	33
Figura 8.....	34
Figura 9.....	35
Figura 10.....	36
Figura 11.....	37
Figura 12.....	43
Figura 13.....	44
Figura 14.....	45
Figura 15.....	46
Figura 16.....	47
Figura 17.....	48
Figura 18.....	49
Figura 19.....	59
Figura 20.....	59
Figura 21.....	59



RESUMEN

Las entidades financieras tienen gran protagonismo en la economía de un país, y cada vez requieren personal mejor calificado, pero paradójicamente el sector servicio es a su vez uno de los sectores con mayor rotación de personal, en esta investigación se tuvo la oportunidad de entrevistar a personas con más 15 años en la empresa, y se puede concluir que las variables manejadas en esta investigación tienen relación directa. El 2014 dos entidades financieras líderes se unen para poder ser el líder absoluto en el sector micronegocios, la unión modificó las carteras de todos los asesores, carteras que tienen relación directa con sus remuneraciones y las líneas de carrera. Después de poder adaptarse a los nuevas políticas de créditos y conocer las nuevas carteras hubo una evaluación del clima laboral donde la agencia que es materia de investigación obtuvo un 69% de aprobación, periodo setiembre 2015, porcentaje fue tomado como aceptable, las bajas remuneraciones y los castigos asumidos por carteras de terceros seguían siendo un malestar en los asesores, se incrementaba la insatisfacción de los asesores, situación que termina por resquebrajarse con una falta de liderazgo, en meses siguientes las solicitudes para cambiarse de agencia y despidos, fueron cambios que afectaron directamente con las carteras de asesores que asumían nuevamente carteras de terceros, la segunda evaluación periodo setiembre 2016 el resultado del clima laboral fue de 49%.

La presente investigación busca un plan de remuneraciones económico y profesional, porque se entiende que existe una relación directa con la variable dependiente, satisfacción laboral, del colaborador, en estos años habido mejoras en el área de recursos humanos, podemos destacar que ha sido un punto importante tomando relevancia en la administración, actualmente se pretende que el empleado sea llamado colaborador, pero que sucede cuando las empresas en su afán de crecimiento en el mercado desean maximizar sus ganancias y minimizar costos uno de los contribuyentes en ese progreso es el colaborador.

La tesis propuesta es un tipo de investigación aplicada, se trabajó bajo un enfoque cualitativo con alcance correlacional, diseño metodológico no experimental. Se encuestó a 23 colaboradores de una entidad financiera en el distrito de Ventanilla, ambos sexos y edades instintivas. Se desarrolló la metodología mediante entrevistas y cuestionarios, para determinar la satisfacción laboral y conocer las relaciones como: satisfacción laboral, remuneraciones y ascensos.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.



REFERENCIAS

El Comercio (2013) Guerra de talentos preocupa a todo el sector microfinanzas. Recuperado del 24 de septiembre del 2013 de <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/guerra-talentos-genera-preocupacion-sector-microfinanzas-noticia-1635365>

Louffat Olivares, J. E., (2010) *Administración del Potencial Humano*. Buenos Aires: Cengage Learning.

Juarez Hernandez, J. O. y Carrillo Castro E., (2014) *Administración de la compensación de sueldos, salarios, incentivos y prestaciones*. Colonia San Juan Tlihuaca : Grupo editorial Patria.

E. Lawler, E., (1993) *La ventaja competitiva: creando organizaciones participativas e innovadoras*. California: Grupo editorial: Jossey Bass Publishers

Idalberto Chiavenato, (2007) *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. Sao Paulo: Grupo editorial: McGraw-Hill.

Paan, C., (2011), *Hasta la vista, talento*. Recuperado 22 de agosto del 2011 de http://files.servir.gob.pe/WWW/files/EIComercio_Dia1_p12_220811.pdf

Cajma, H. (2012), *Los programas de incentivos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la caja municipal de ahorro y crédito de Cusco S.A., agencia Puno, Bellavista periodo 2012*. Recuperado el día 10 de octubre de 2017 de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2824>

Altamirano, Ruth, (2015), *Los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores de Sociel Norte S.A.C. 2015*. Recuperado el 11 de octubre de 2017 de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2041>

Carnaque, P. (2013), *Sistema de compensación salarial y desempeño laboral de los trabajadores Instituto de Educación Superior Tecnológico Abaco Chiclayo – 2013*. Recuperado el 12 de octubre de 2017 de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2409>



2017”
Real Academia Española, (1993), *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el el 12
de octubre de 2017 <http://www.rae.es/>

Pizarro C. M., (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los
trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de
Chachapoyas, año 2016*. Tarapoto, Perú, Universidad Peruana Unión.



Grupo P&A (2017, Agosto), Aprender de los países con más satisfacción laboral, *Blog sobre retención y Desarrollo del Capital Humano*. Recuperado el día 25 de Agosto del 2017 de <http://blog.grupo-pya.com/aprender-de-los-paises-con-mas-satisfaccion-laboral/>

Gestión (2014, diciembre). Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo. *Gestión*. Recuperado el día 28 de diciembre del 2014 de <https://gestion.pe/economia/empresas-deben-desarrollar-estrategias-innovadoras-optimizar-capital-trabajo-2118672>

Noriega I., (2016). “*Los incentivos laborales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Latino Distribuciones S.A.C. distrito de Trujillo*”. Trujillo – Perú. Universidad Nacional de Trujillo.

Arroyo, 2016, *Satisfacción laboral y rotación de personal que labora en el área de servicios en las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 – 2016*. Pág. 39).

EAE Business School (2017), ¿Qué tipo de liderazgo necesita tu empresa?, “recuperado el 19 de noviembre del 2017 de <https://retos-directivos.eae.es/que-tipo-de-liderazgo-necesita-tu-empresa/>

Chiesa, C. y Renart LI. (2004), La remuneración y fidelización de equipos de ventas. Recuperado el 15 de febrero del 2017 <http://bibliovirtual.upn.edu.pe:2298/lib/upnortesp/reader.action?docID=3159223&query=remuneracion>

Hernández, S. (2010). Definición de los enfoques cuantitativos y cualitativos, sus similitudes y diferencias. J.M. Chacón (Ed.). *Metodología de Investigación*. Pág. (p.p. 10 – 11), México D.F., México.

Hernandez, J. (2014). *Administración de la compensación, sueldos, salarios incentivos y prestaciones*. (2da. Ed.). San Juan Tlhuaca, Mexico: Grupo editorial Patria.

ANEXOS

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variables 1

Variable independiente: Plan de remuneraciones