



# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL

“COMPETENCIAS LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO DE VIRÚ AÑO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Gestión Comercial**

**Autores:**

Br. Liliana Inés Abanto Campos  
Br. Liliana Magali Cabrera Contreras

**Asesora:**

Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares

Trujillo – Perú  
2018

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Liliana Inés Abanto Campos**, denominada:

**“COMPETENCIAS LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
ANALISTAS DE CRÉDITOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO  
DE VIRÚ AÑO 2018”**

---

Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares  
**ASESORA**

---

Mg. Robert Neciosup Guibert  
**JURADO**

---

Dr. Carlos Pastor Casas  
**JURADO**

---

Mg. Edwards Vela Gonzales  
**JURADO**

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Liliana Magali Cabrera Contreras**, denominada:

**“COMPETENCIAS LABORALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
ANALISTAS DE CRÉDITOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO  
DE VIRÚ AÑO 2018”**

---

Mg. Jocelyn Ruth Infante Linares  
**ASESORA**

---

Mg. Robert Neciosup Guibert  
**JURADO**

---

Dr. Carlos Pastor Casas  
**JURADO**

---

Mg. Edwards Vela Gonzales  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	7
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	25
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	29
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....	38
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
PLAN DE MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS ANALISTAS DE CRÉDITOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO DE VIRÚ.....	47
REFERENCIAS .....	577

## ÍNDICE DE TABLAS

	N°
Tabla 1: Factores extrínsecos de la satisfacción laboral	29
Tabla 2: Factores intrínsecos de la satisfacción laboral	31
Tabla 3: Competencias laborales genéricas	32
Tabla 4: Competencias laborales específicas	34
Tabla 5: Correlación de competencias generales y factores extrínsecos	35
Tabla 6: Correlación de competencias generales y factores intrínsecos	36
Tabla 7: Correlación de competencias específicas y factores extrínsecos	36
Tabla 8: Correlación de competencias específicas y factores intrínsecos	37
Tabla 9: Correlación entre las variables competencias laborales y satisfacción laboral	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

	N°
Figura 1: Factores extrínsecos de la satisfacción laboral	30
Figura 2: Factores intrínsecos de la satisfacción laboral	31
Figura 3: Competencias laborales genéricas	33
Figura 4: Competencias laborales específicas	34

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar el nivel de relación entre las competencias laborales y satisfacción laboral de los analistas de créditos de una entidad financiera del distrito de Virú- La Libertad-Perú, año 2018. La investigación fue de diseño no experimental de tipo correlacional. Para la recolección de información se recurrió a la técnica de la encuesta con el diseño de un cuestionario para cada variable y sus respectivas dimensiones. Los resultados cuantitativos fueron procesados con el software estadístico SPSS versión 20.0. Por medio de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,495, el que representa una correlación positiva moderada, es decir, existe la tendencia a cambiar al mismo tiempo entre las variables competencias laborales y satisfacción laboral. Con un margen de significancia de 0,026, el cual es menor al margen de error de 0,05 se confirma la hipótesis de investigación “Existe relación positiva moderada entre las competencias laborales y satisfacción laboral del analista de créditos de una entidad financiera del distrito de Virú- La Libertad – Perú, año 2018”.

**Palabras clave:** Competencia Laboral, Satisfacción Laboral, Analistas de Crédito

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of relationship between job skills and job satisfaction of the credit analysts of a financial entity in the Virú - La Libertad - Perú district, 2018 year. The investigation was of non-experimental design of a correlational type. For the collection of information, the survey technique was used with the design of a questionnaire for each variable and its respective dimensions. The quantitative results were processed with the statistical software SPSS version 20.0. By means of Spearman's Rho statistical test, a correlation coefficient of 0.495 was obtained, which represents a moderate positive correlation, that is, there is a tendency to change at the same time between the variables labor competencies and job satisfaction. With a margin of significance of 0.026, which is less than the margin of error of 0.05, the research hypothesis is confirmed. "There is a moderate positive relationship between job skills and job satisfaction of the credit analysts of a financial entity in the Viru - La Libertad - Perú district, 2018 year"

**Keywords:** Labor Competence, Labor Satisfaction, Credit Analysts



## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2014). *Proceso sistemático de control dentro de la organización*. Madrid.
- Alegret, A. (13 de abril de 2015). *Retos directivos*. Recuperado el 30 de marzo de 2018, de <https://retos-directivos.eae.es/conoce-a-nuestros-autores/>
- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de postgrado, Lima. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
- Alles, M. (1998). *Manual del director de recursos humanos*. Madrid: Earnst & Young Consultores.
- Arteaga Aranda, D., & Cortez Fernandez, W. (2017). *Plan de incentivos y motivación laboral en los asesores de negocios de "Mi Banco" Banco de la Microempresa S.A. Agencia Virú -2016*. Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Trujillo. Recuperado el 23 de julio de 2018, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13009/Arteaga%20Aranda%20Dalila%20Edith%20Cortez%20Fernandez%20William%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Alva Zapata, J., & Juárez Morales, J. A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu agropecuaria S.A del distrito de Trujillo 2014*. Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 18 de enero de 2018, de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)
- Calvo Sanz, P. (2014). *Gestión por competencias como factor de mejora de la calidad asistencial*. (D. d. Santos, Ed.) Madrid: D. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <https://books.google.com.pe/books?id=6xi5BgAAQBAJ&pg=PA171&lpg=PA171&dq=Conjunto+de+conocimientos+relacionados+con+los+comportamientos+implicados+en+la+competencia.+Pueden+ser+de+car%C3%A1cter+t%C3%A9cnico+y+social.+En+ambos+casos,+la+experiencia+tiene+un>
- Casa Carrasco, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo – 2015*. Tesis de grado, Universidad José María Arguedas, Andahuaylas. Recuperado el 16 de enero de 2018, de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel\\_Casa\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez Salcedo, G., & García Torres, Y. (2003). *Manual para el diseño de sistemas de calidad basados en competencias laborales*. México. Recuperado el 15 de enero de 2018, de

- [https://books.google.com.pe/books?id=SNKODwErV8cC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SNKODwErV8cC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Chávez Salcedo, G., & Garcia, Y. (2003). *Manual para el diseño de sistemas de calidad basado en competencias*. México: Editorial Panorama.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill.
- Cojulún Cifuentes, M. (2011). *Competencias laborales como base para la selección de personal" (estudio realizado en la empresa Piolindo de Retalhuleu)*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/Cojulun-Maria.pdf>
- Ducci, M. (1996). El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional. *Seminario Internacional, OIT/CINTERFOR/CONOCER*, (págs. 15-26). Guanajato.
- Escobar Valencia, M. (17 de mayo de 2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios gerenciales*(96), 31-55. Recuperado el 18 de enero de 2018, de [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/170](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/170)
- Espaderos Narciso, A. (enero de 2016). *"Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa"*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de humanidades, Quetzaltenango. Recuperado el 25 de julio de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Estel Carrillo, E. (2017). *"Competencias profesionales y atención al cliente en el área comercial, del Banco de Crédito del Perú, Callao, 2017"* Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 29 de julio de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13095/Estel\\_CEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13095/Estel_CEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores García, R. (2012). *El Comportamiento Humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del pacífico .
- Fernández Bernal, E., & Muñoz Izquierdo G. (2016). *"Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca en el año 2016"*. Tesis de grado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Recuperado el 29 de julio de 2018, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10900/Fern%C3%A1ndez%20Bernal%2c%20Edwin%20Jes%C3%BAs%20-%20Mu%C3%B1oz%20Izquierdo%2c%20Grecia%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frías Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Tesis de maestría, Universidad de Chile, Santiago de Chile. Recuperado el

16 de enero de 2018, de  
[http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIA\\_S\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIA_S_2014.pdf?sequence=1)

- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de humanidades, Quetzaltenango. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García García, M. J. (abril de 2009). *Universidad europea de Madrid*. Recuperado el enero de 17 de 2018, de [http://www.fib.upc.edu/eees/cicleactivitats\\_08-09/mainColumnParagraphs/05/text\\_file/file/EvaluacionCompetenciasTransversales.PDF](http://www.fib.upc.edu/eees/cicleactivitats_08-09/mainColumnParagraphs/05/text_file/file/EvaluacionCompetenciasTransversales.PDF)
- García Viamontes, D. (julio de 2010). *eumed.net*. Recuperado el 18 de enero de 2018, de [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
- Gestión. (18 de agosto de 2014). *Gestión*. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Gómez Blanco, C. M., & Mendoza Mercado, L. K. (2013). *Modelo de gestión por competencias para la empresa ACMED S.A.S*. Tesis de grado, Universidad de Cartagena, Cartagena. Recuperado el 15 de enero de 2018, de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/445/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20POR%20COMPETENCIAS%20PARA%20OLA%20.pdf>
- Gómez Limaymanta, C., Incio Pasache, O., & O'Donnell Velásquez, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Lima.
- Great Place to Work. (julio de 2016). *Great Place to Work*. Obtenido de [www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/1053-en-la-relacionlaboral-lo-menos-importante-es-el-dinero](http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/1053-en-la-relacionlaboral-lo-menos-importante-es-el-dinero)
- Guerrero Gochicoa, A. J. (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias*. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro , México. Recuperado el 16 de enero de 2018, de <http://ri.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/4251/RI000769.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Henry , J. (9 de mayo de 2008). *El empleo*. Recuperado el 20 de marzo de 2018, de <http://www.eempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/la-importancia-de-las-competencias-en-el-mundo-laboral-3327>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2001). *Metodología de la investigación* (cuarta edición ed.). México: Mcgraw-hill / interamericana editores, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2006). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México: Mcgraw-hill / interamericana editores, S.A. de C.V.
- Herrera Sandoval, A. C. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Huehuetenango*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 15 de enero de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2003). *Gestión por competencia laboral*. Guatemala: El autor.
- Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2004). *Gestión por competencia laboral del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad*. Guatemala .
- Jurado, F. (2000). *El lenguaje y la literatura en la educación básica y media: Competencias y desempeños en la búsqueda del asombro de los niños y jóvenes de hoy*. Universidad nacional de Colombia. Bogotá: Bogoya.
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. *Dunnette*, 1, 1297-1343. Recuperado el 16 de enero de 2018, de [http://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferencelD=1639511](http://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferencelD=1639511)
- Maldonado Garcia, M. A. (2002). *Las competencias una opción de vida. Metodología para el diseño curricular*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Martens, L. (6 de febrero de 2002). *ISO 9000:2000 y Competencia laboral: El aseguramiento del aprendizaje continuo e incluyente en la organización*. OIT , México. Recuperado el 15 de enero de 2018, de <http://www.leonardmertens.com/showarticle.php?id=22&backurl=section%253D1%2526start%253D30>
- Martínez Recio, V. B. (2013). *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. Tesis de maestría, Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado el 16 de enero de 2018, de <http://148.204.210.201/tesis/1377536337803tesisfinalimp.pdf>
- Merino Tejedor, E. (2011). Teoría del ajuste laboral y orientación vocacional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 5(1), 529-535. Recuperado el 18 de enero de 2018, de [http://infad.eu/RevistaINFAD/2011/n1/volumen5/INFAD\\_010523\\_529-535.pdf](http://infad.eu/RevistaINFAD/2011/n1/volumen5/INFAD_010523_529-535.pdf)
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Oficina Internacional del Trabajo. Montevideo: Cinterfor. Recuperado el 15 de enero de 2018, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Y7pgqrRNxBwJ:www.oei.es/hist>

- orico/etp/competencia\_laboral\_sistemas\_modelos\_mertens.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Morales, J. (2010). *Elaboración de las descripciones de puestos del departamento de asuntos regulatorios, basados en competencias laborales en una empresa farmacéutica*. Tesis de grado, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Pablos González, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tesis doctoral, Universidad de Extremadura, Educación, Extremadura. Recuperado el 18 de enero de 2018, de [http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- Pérez, E. (2001). *Formación Ocupacional*. Universidad de Barcelona, Barcelona.
- Picón Tarrillo, O. (2015). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del banco de crédito - oficina principal - Chiclayo. Periodo junio - julio 2014*. Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Morogrovejo , Chiclayo.
- Programa de Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional. (mayo de 1998). *Sala de redacción*. Recuperado el 18 de enero de 2018, de [http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for\\_com/ii.htm](http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/sala/vargas/for_com/ii.htm)
- Quezada Martínez, H. (20 de agosto de 2003). *Gestiopolis*. Recuperado el 15 de enero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/modelos-identificacion-competencias-laborales/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Strauss, G., & Sayles , L. (2012). *Personal: Los Problemas Humanos de la Dirección*. México: Prentice Hall.
- Tobón Tobón, S. (2006). *Formación basada en competencias*. Madrid. Recuperado el 15 de enero de 2018, de <https://www.uv.mx/psicologia/files/2015/07/Tobon-S.-Formacion-basada-en-competencias.pdf>
- Universidad de Champagnat. (28 de junio de 2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 15 de enero de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/analisis-funcional-y-gestion-por-competencias/>
- Valdés Pérez , E. E. (4 de febrero de 2005). *Mailxmail.com*. Recuperado el 15 de enero de 2018, de <http://www.mailxmail.com/curso-desarrollar-capital-humano/capacitacion-competencias>
- Vela Grande, L. S. (2004). *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Madrid: ESIC Editorial.
- Welch , J., & Welch, S. (20 de agosto de 2009). *Ejecutiva*. Recuperado el 20 de marzo de 2018, de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Zarate, A. (2010). *Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008*. Tesis de grado, Universidad experimental de Guayana, Guayana. Recuperado el 19 de enero de 2018, de

<https://es.scribd.com/document/148237698/EVALUACION-DE-LA-SATISFACCION-LABORAL>

Zúñiga, L. E. (2003). *Metodología para la elaboración de normas de competencia laboral*. Colombia: SENA. Recuperado el 15 de enero de 2018, de [http://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/1745/1/metodologia\\_elaborar\\_normas\\_competencias\\_2003.pdf](http://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/1745/1/metodologia_elaborar_normas_competencias_2003.pdf)