

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO GNB - OFICINA PRINCIPAL -  
CHICLAYO. PERIODO MARZO - ABRIL 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**CHRISTIAN YVAN PALOMINO MIRANDA**

**ASESOR**

**RAFAEL CAMILO GIRÓN CÓRDOVA**

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

**Chiclayo, 2020**

PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO GNB - OFICINA PRINCIPAL -  
CHICLAYO. PERIODO MARZO - ABRIL 2018

PRESENTADA POR:

**CHRISTIAN YVAN PALOMINO MIRANDA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
Para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Roberto Manuel Anchorena Roggeroni

PRESIDENTE

Nelly Yolanda Aguilar Amaya

SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova

VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Pedro y María Antonieta, a mi hijo Giordano y a mi esposa  
Mónica por su constante comprensión y apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi mayor gratitud y aprecio a:

Los profesores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por  
sus enseñanzas, y por su permanente apoyo y orientación en el proyecto de  
investigación.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>7</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Definición de términos básicos	18
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	<b>19</b>
3.1. Tipo y Diseño Metodológico	19
3.2. Diseño de investigación:	19
3.3. Población y Muestra	19
3.3.1. Población	19
3.3.2. Muestra	20
3.4. Operacionalización de Variables	20
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos	21
3.6. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos	22
3.7. Procedimientos	22
3.8. Matriz de consistencia	23
3.9. Consideraciones éticas	24
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>25</b>
4.1 Baremación	25
4.2 Discusión	31
<b>V. PROPUESTA</b>	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>38</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>40</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>41</b>
<b>IX. ANEXOS</b>	<b>43</b>
9.1. Anexo 1: Encuesta	43
9.2. Anexo 2: Escala de Likert	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de Variables.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 2 Alfa de Cronbach.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 3 Matriz de consistencia .....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 4 Baremación .....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 5 Resultado Significación de tareas.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 6 Resultado Condiciones de trabajo .....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 7 Resultado de Reconocimiento Personal y/o social .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 8 Resultados de beneficios económicos.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 9 Resultado total de satisfacción laboral.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 10 Prueba de Kolmogorov-Smirnov.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 11 Resultado de correlaciones .....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 12 Parámetros para interpretar las correlaciones .....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 13 Propuesta para Significación de tareas .....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 14 Propuesta para Condiciones de trabajo.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 15 Propuesta para Reconocimiento personal y/o social .....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 16 Propuesta para Beneficios económicos .....</i>	<i>37</i>

## **RESUMEN**

Esta investigación tiene el propósito de averiguar el nivel de satisfacción laboral de todos los trabajadores del Banco GNB de la agencia principal en Chiclayo durante el período de Marzo a Abril del 2018 en Perú.

Como objetivo general se propone desarrollar un planteamiento de mejora apropiada para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco. Y dentro de los objetivos específicos se busca decretar el nivel de satisfacción laboral mediante los factores: “Significación de Tareas”, “Condiciones de Trabajo”, “Reconocimiento Personal y/o Social” y finalmente el factor de “Beneficios Económicos”. Además determinar el grado de correlación entre satisfacción laboral y estas dimensiones.

Para alcanzar los objetivos de la presente tesis, se precisó determinar el nivel de satisfacción laboral dentro de la institución bancaria, mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (Palma, S., 2004) como instrumento de medición, utilizando una encuesta estructurada para obtener promedios exactos.

Los resultados nos muestran que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB se encuentra parcialmente satisfecho y por mejorar la dimensión de beneficios económicos en un nivel parcialmente insatisfecho.

Como conclusión principal se aprecia que la satisfacción laboral se relaciona en un grado alto con las dimensiones expuestas.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, Significación de Tareas, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social, Beneficios Económicos

### **Guía de Códigos JEL:**

J28 Seguridad • Satisfacción en el trabajo • Política pública relacionada

J81 Condiciones de trabajo

J83 Derecho de los trabajadores

## **ABSTRACT**

This research has the purpose of finding out the level of job satisfaction of all GNB Bank workers of the main agency in Chiclayo during the period from March to April 2018 in Peru.

As a general objective, it is proposed to develop an appropriate improvement approach to increase the level of job satisfaction of Bank employees. And within the specific objectives is to decrease the level of job satisfaction through the factors: "Significance of Tasks", "Working Conditions", "Personal and / or Social Recognition" and finally the factor of "Economic Benefits". Also determine the degree of correlation between job satisfaction and these dimensions.

To achieve the objectives of this thesis, it was necessary to determine the level of job satisfaction within the banking institution, through the SL-SPC Labor Satisfaction Scale (Palma, S., 2004) as a measurement instrument, using a structured survey to get exact averages.

The results show us that the level of job satisfaction of GNB Bank workers is partially satisfied and to improve the economic benefits dimension in a partially unsatisfied level.

As a main conclusion, it can be seen that job satisfaction is related in a high degree to the dimensions exposed.

**Keywords:** Job Satisfaction, Meaning of Tasks, Work Conditions, Personal and / or Social Recognition, Economic Benefits

**JEL Codes Guide:**

J28 Safety • Satisfaction at work • Public policy related

J81 Working Conditions

J83 Workers' Right

## I. INTRODUCCIÓN

La empresa de una ideología moderna enfocada a una gestión entorno a la calidad, explora como incrementar las ventajas competitivas a través del tiempo que le permita lograr una imagen servicial y por ende un posicionamiento estable dentro del sistema financiero, la búsqueda termina solo en dos palabras claves en toda entidad, “talento humano”, considerado actualmente como el activo más importante, responsable de ser el índice de la calidad en la institución, y base fundamental que ayuda al banco a mantenerse dentro del ámbito financiero en un nivel alto y competitivo.

Pero todo este talento humano sería malgastado si no existe una preocupación por el motor principal de este que es la satisfacción en su labor diaria, solo teniendo satisfechos a los trabajadores mantendremos este talento humano funcionando correctamente y generando los ingresos que la entidad bancaria necesita.

En esta investigación acerca del Banco GNB, podemos encontrar que en las entrevistas hechas a los trabajadores del banco, mencionan que sus sueldos ayudan en lo que necesitan sus familias y también temas personales, pero estas no llenan sus expectativas.

En torno a lo mencionado, se considera útil realizar una evaluación del grado de satisfacción laboral del personal de la entidad bancaria; para luego de revisar los resultados obtenidos poder formar una propuesta de mejora para el banco, la cual motiva a la siguiente investigación: ¿Cuál es planteamiento de mejora apropiada para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018?

Para dar solución a este problema se planteó como objetivo general: Proponer un plan de mejora para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018, y como objetivos específicos se propuso: Determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el factor “Significación de Tareas”, así como también determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el factor “Condiciones de

Trabajo” de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018.

Además se necesita determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el factor “Reconocimiento Personal y/o Social”, así como también definir el nivel de satisfacción laboral a través del factor “Beneficios Económicos” de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018.

Y por último la presente investigación también busca diagnosticar el grado de correlación que existe entre la satisfacción laboral y las dimensiones expuestas, para ello se realizó encuestas a todos los trabajadores de la entidad bancaria, para determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB.

El argumento de esta investigación se detalla de la siguiente manera: el CAPÍTULO I, describe el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos, y la justificación del estudio. El CAPÍTULO II, desarrolla el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas, definición de términos, identificación de variables y la definición operativa de variables e indicadores. El CAPÍTULO III, presenta la metodología de investigación siendo esta cuantitativa, tipo básica, además el nivel de la investigación es descriptivo–correlacional, el método de la investigación, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumento de recolección de datos, técnicas de procesamiento y matriz. Finalmente, el CAPÍTULO IV, se ocupa de la presentación e interpretación de datos y la discusión de los resultados que en este caso dieron como desenlace un valor de parcialmente satisfecho en relación a la satisfacción laboral en el banco. La investigación finiquita con las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Vargas (2015), investigó en su tesis llamada: “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque”, concluyendo en que la satisfacción laboral tiene relación positiva con el clima organizacional ( $r = 0.452$ ), pero en un porcentaje muy bajo (20.39%), por ende debe analizarse otros factores que producen estos cambios negativos en el clima organizacional de la institución.

Román MA., Matzumura LJ. y Gutiérrez CH. (2015), en su tesis: “Satisfacción laboral del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional – Sede San Borja en el año 2015; determinaron mediante el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de JL. Meliá y JM. Peiró y una investigación de tipo cuantitativa y de diseño no experimental, descriptivo, prospectivo y de corte transversal con una población total de 46 personas de las cuales el 56.5% estaba contratado a plazo fijo y un 32.6% laboraba con menos de 1 año. Resultó que el 87% de la población estaba satisfecho laboralmente. Pero sólo un 67.3% mostraron satisfacción con la dimensión de las prestaciones recibidas las cuales necesitan ser evaluadas para mejorar el nivel de satisfacción del personal Tecnólogo Médico de Radiología.

Mamani (2016), en su tesis titulada “motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi banco de la ciudad de Puno, año 2016”. Tiene como objetivo: definir el grado de motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi banco de la ciudad de Puno, del año 2016. Para la recolección de datos utilizó una encuesta validada en el programa SPSS por medio del alfa de Cronbach. La población estuvo compuesta por todo el personal de Mi banco de la ciudad de Puno, cuya muestra fue de 97 trabajadores. Como resolución obtuvo un 81.10% para motivación y desempeño, en conclusión, la motivación es el motor de los trabajadores y vital ayuda de la entidad bancaria para que estos logren metas y objetivos con un nivel alto en el desempeño.

Cueva, K. y Díaz, M. (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017”, tiene como objetivo

principal determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mi banco Tarapoto, 2017 y obtuvo las siguientes conclusiones, la satisfacción laboral es un punto muy importante y de mucho cuidado para los trabajadores del banco, puesto que necesitan tener esta variable (satisfacción laboral) en un nivel alto para que su labor diaria sea también de alta productividad, además de obtener del banco las condiciones de trabajo adecuadas para que sume a su alto desempeño.

Solano, L. (2017). En su tesis Factores de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación sede Amarilis, Huánuco-2016, busca como objetivo demostrar en qué medida los factores de motivación influyen el desempeño laboral en los colaboradores del Banco, consiguiendo un coeficiente de correlación de (0.819), y que el valor de significancia de éste fue de (0.002) obvio menor a 0.05; por ello, mencionó que los trabajadores motivados realizan su labor con mejor performance. Además mostró que el 63,6% de los 11 encuestados, expresaron un casi siempre esto demostró que consideran que el banco les ha ofrecido la posibilidad de sentirse realizados y obtener desarrollo personal, por ello el 81.8% de los encuestados, cumplen con sus obligaciones de manera motivada y si existe algún problema acotan soluciones a éste.

Hi, B. (2017). En su tesis “La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015”, realizó la investigación cuyo objetivo fue determinar la asociación de la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, con las características personales en el periodo 2015, obteniendo 3 conclusiones:

1. No existe asociación entre la satisfacción laboral y las características personales que utilizó, pues no obtuvo efectos estadísticos de importancia.

2. Si existe asociación entre la satisfacción intrínseca con la edad, y entretanto con las demás características, no.

3. Y por último mencionó que si hay asociación de la satisfacción extrínseca con la característica de tiempo de servicio, pero con las demás características no existe asociación alguna.

Lomas, R. (2017) en su tesis Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, encontró que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad, para ello primero encuestó a un total de 70 colaboradores de la municipalidad y determinó que el nivel de satisfacción laboral es bajo en el 34% de los trabajadores, muy bajo en un 16% de ellos y solo en el 9% muy alto, y según sus conclusiones señala que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en su gran mayoría no sienten una satisfacción laboral plena, no están satisfechos de manera personal ni profesional, debido a su descontento con los beneficios brindados por la entidad.

## 2.2. Bases teóricas

Brooke et al. (1988), mencionó: “una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos... evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo con cierto número de elementos discretos del empleo” (p. 539-545).

Blum y Naylor (1988), definen la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su trabajo, los factores concretos (la supervisión, compañeros de trabajo, el salario, las oportunidades de ascensos, condiciones de trabajo, etc.).

(Schermerhurn et. Al., 2005), define la satisfacción laboral como el sentimiento positivo que experimenta un trabajador sobre su labor diaria, vale decir que la satisfacción es un sentimiento positivo que siente el colaborador, y por ende si hablamos de un sentimiento negativo, significa que su labor le causa insatisfacción.

Márquez (2001). Menciona que la satisfacción laboral representa la actitud del empleado en base a la labor que realiza diariamente y su satisfacción laboral se basa en los valores que el mismo colaborador cultiva en su labor, además de las creencias que forma.

En base a la satisfacción laboral, esta fue definida de formas diversas, conceptualizando ésta como la mezcla de sentimientos que se desarrollan de manera favorable o desfavorable, esta definición es brindada por Davis y Newstrom (2007), acotan también que la satisfacción laboral es inestable ya que si esta es guiada por los sentimientos se sabe que estos pueden subir o bajar su intensidad debido a los logros que consigan los trabajadores.

Una vez encontrado el problema que origina la insatisfacción en los trabajadores se busca inmediatamente la solución, en estos casos se puede brindar al colaborador mejoras en las condiciones de trabajo, mejor manera de supervisión de su labor, recompensar bien al colaborador. También sería útil trasladar al trabajador a otro tipo de puesto que se ajuste más a su perfil, o en todo caso organizar grupos de trabajo que sean más compaginables y realicen mejor su labor unidos. Además es importante verificar qué expectativas tiene el trabajador así como también variar su apreciación de varios temas de la empresa y resaltar el no dejarse guiar por información falsa que le genere preocupación, en este caso vale mucho el grado de confianza entre jefe y trabajador. (Wexley y Yuki, 1990).

Para Schultz (1994) los trabajadores que están insatisfechos en su pluralidad son representados por jóvenes que se encuentran solteros sin las preocupaciones que se generan en un hogar con hijos y además posiblemente sin deudas bancarias, por ende tienen la tranquilidad de abandonar su trabajo actual y pasar a otro sin afán, hecho totalmente contrario pasa con las personas dependientes de 50 años las cuales pagan hipotecas y demás deudas.

Teniendo en cuenta las definiciones de Márquez (2001), Palma (2004) y Amorós (2007), la satisfacción que genera el trabajo en un individuo está basado plenamente en la actitud que éste tenga respecto a su labor diaria. Los autores concuerdan en que la satisfacción laboral va más allá que un sentimiento por parte del trabajador, por ello lo conceptualizan como una actitud.

Flórez (1992), puntualiza que la satisfacción laboral es “la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, entre

otros. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable en responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo.” (p. 176).

Davis & Newstrom (2003), determinan que, “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo” (p. 246). Vale decir que todo se basa en la actitud positiva o negativa del trabajador, es la manera de cómo él piensa y siente con agrado o desagrado su labor.

En toda organización es muy importante mantener en aumento la productividad, la cual depende en un 100% de los trabajadores de cada entidad, por ello si buscamos obtener gran productividad en el trabajo, el personal tiene que estar satisfecho en todo ámbito, Chiavenato (2002) menciona que las personas con alto grado de satisfacción en su trabajo son más productivas que las insatisfechas.

El ausentismo representa un problema grave para toda entidad, además que la empresa sufre grandes costos, pues entorpece y retrasa el proceso natural en la jornada laboral. “Son faltas o retrasos en el trabajo; el ausentismo es su principal consecuencia. Índice de ausentismo relativo al personal separado durante periodos prolongados, que incluye ausencias prologadas (vacaciones, enfermedades o ausencias justificadas en los índices de ausentismo)” (Chiavenato, 2002, pág. 40).

El ausentismo es una derivación negativa de la satisfacción, quiere decir que el ausentismo representa en cierto modo la insatisfacción del trabajador, y produce que éste no cumpla con la asistencia diaria a su trabajo, por ello los factores externos también toman partido sobre su inasistencia. (Robbins, 2004). En referencia a la insatisfacción laboral, Robbins (2004), menciona que se puede justificar los comportamientos de un trabajador, mediante 4 argumentos:

- a) Salida.- Es la salida del trabajador de la empresa, vale decir su renuncia.
- b) Expresión.- Tratar de mejorar las condiciones laborales en la empresa.
- c) Lealtad.- Tener esperanza a que las condiciones laborales prosperen.

d) Negligencia.- Esperar a que las condiciones laborales empeoren, como el ausentismo, poco esfuerzo de mejora y más errores de parte de la empresa.

La rotación del personal en la organización puede ser causada por la insatisfacción laboral, sobre todo si el trabajador que es muy demandado por su labor de excelencia está insatisfecho, formulándose una oferta y demanda donde el trabajador decidirá que le conviene pues tiene el poder de elegir (Puchol, 1994).

Los trabajadores en su mayoría mencionan que la forma de pago actual no está acorde con el esfuerzo ejecutado y más aún con los frutos obtenidos sobre todo en los trabajos con demasía en el uso manual y que presentan excesiva monotonía (Cuesta, 1990).

(Wherter y Davis, 2000) en su libro “Administración de personal y recursos humanos” definen lo siguiente acerca del sueldo bajo de los trabajadores como autor de las renuncias de éstos. “Un elemento esencial para mantener y motivar la fuerza de trabajo es la compensación adecuada. Los empleados deben recibir sueldos y salarios justos a cambio de una contribución productiva. Cuando sea adecuado y aconsejable, los incentivos deben cumplir una función importante. La compensación insuficiente quizá ocasione una alta tasa de rotación de personal. Si la compensación es demasiado alta puede perder su capacidad de competir en el mercado”.

(Arias Galicia, 1990) define como rotación el ingreso y el egreso de los trabajadores en la empresa. Si en una empresa encontramos alto rango de rotación quiere decir que existen problemas internos en ésta, ya que la empresa incurre en gastos altos para mantener a su personal capacitado y preparado para su labor diaria y el hecho de que este personal pase todo este proceso de capacitación y entrenamiento para dentro del corto plazo retirarse es considerado como una pérdida alta para la entidad. Según (Arias Galicia, 1990) se tienen varias fórmulas para el cálculo del índice de rotación de personal, en este caso se presentan dos de las fórmulas más usadas:

$$R = \frac{B \times 100}{N} \quad \text{o} \quad R = \frac{(B-BI) \times 100}{N}$$

En dónde: R= índice de rotación (%)

B= Número de bajas

N= Promedio de personas en nómina, en el período considerado

BI= Número inevitable de bajas (muerte, reducciones de personal)

(Robbins, 2005) determina la salida o renuncia del personal como rotación de personal y a su vez da el concepto de rotación como “el retiro voluntario o involuntario permanente de una organización. Retiro que puede ser un gran problema debido al incremento de los costos de reclutamiento, selección y capacitación que se originó por dicho personal.”

(Robbins, 2017) determina como satisfacción laboral a “Una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que se desempeña.” Además comenta que “La motivación laboral del individuo se relaciona con su satisfacción en el trabajo y las relaciones trabajo-familia. La motivación no es independiente del entorno laboral o la vida personal del empleado.” (p. 154).

En conclusión, para poder obtener altos niveles de productividad de los colaboradores se necesita que estos obtengan óptimos niveles de satisfacción en su labor diaria, solo así tendremos buenos resultados, comenzando por que nuestro ratio de rotación de personal sea mínimo, y además reflejar bajo índice de ausentismo.

Sonia Palma (2004), define la satisfacción laboral como la actitud que muestra el empleado con su labor, además determina cuatro dimensiones relevantes para la medición de la satisfacción laboral:

- Significación de Tareas
- Condiciones en el Trabajo
- Reconocimiento Personal y/o Social
- Beneficios Económicos

Para obtener resultados óptimos en el actual estudio, se laborará con las dimensiones referidas por Sonia Palma, además se utilizará la escala SL – SPC.

(Locke y Henne, 1986; Locke y Latham, 1990). La teoría del establecimiento de objetivos o metas ha contribuido a la comprensión del proceso mediante el cual las características de los objetivos influyen en la motivación laboral y en el rendimiento y desempeño de los sujetos.

La teoría de los dos factores, también denominada “teoría bifactorial” o “teoría de motivación/higiene”, fue desarrollada por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959). “Unas deficientes condiciones de trabajo, una mala administración de la empresa y un deficiente estilo de dirección determinarán normalmente insatisfacción en el trabajo. Una buena política, administración, estilo de dirección, condiciones de trabajo..., no determinarán por sí mismos satisfacción en el trabajo. Contrariamente, el reconocimiento, logro, trabajo interesante, responsabilidad y promoción, determinan satisfacción en el trabajo. Su ausencia conduce con poca frecuencia a la insatisfacción”. Herzberg et al. (1959: 82)<sup>20</sup>

Maslow (1943, 1954) desarrolló un modelo o teoría de la jerarquía de necesidades y define cinco grupos de necesidades que motivan la conducta del trabajador las cuales son:

1. Necesidades fisiológicas: son necesidades primarias y vitales para la supervivencia del organismo como la comida, la bebida, descansar, protegerse, respirar, hidratarse. Aplicadas al entorno de trabajo estaríamos hablando del sueldo, de la existencia de períodos de descanso, de la temperatura del lugar de trabajo, etc.

2. Necesidades de seguridad: están relacionadas con la búsqueda de una existencia libre de amenazas o peligros en un medio relativamente estable. Esto incluye no sólo seguridad física, sino también seguridad respecto al sistema o la forma de vida. Su aplicación en la empresa serían, por ejemplo, los planes de pensiones y de jubilación, los seguros, las condiciones de seguridad en el trabajo, etc.

3. Necesidades sociales: implican la necesidad de establecer relaciones con los demás, tener amigos, recibir apoyo y pertenecer a un grupo. Su aplicación en la empresa se manifiesta en la asignación de tareas a grupos y equipos de trabajo, el patrocinio de actividades deportivas, etc.

4. Necesidades de reconocimiento: incluyen el respeto por uno mismo, el estatus y la atención por parte de los demás. En base al trabajo se refiere a ascensos, premios, éxito, confianza, respeto, etc.

5. Necesidades de autorrealización: Implica el realizar aquello que realmente nos agrada y aquello para lo que estamos capacitados. Su satisfacción en el mundo laboral vendría de la mano de la realización de trabajos creativos, el desarrollo de las propias habilidades o, por ejemplo, el llevar a cabo tareas desafiantes y retadoras.

### 2.3. Definición de términos básicos

- Significación de Tareas: Es el apresto por parte del trabajador para con la empresa en base a la importancia que éste le dé a su labor (Palma, 2004).
- Condiciones de Trabajo: Evalúa la labor del trabajador en base a los elementos o disposiciones normativas de la empresa (Palma, 2004).
- Reconocimiento Personal y/o Social: Esta evaluación se centra en el reconocimiento propio o de las personas que lograron buenos resultados y el impacto que estos causaron en la empresa. (Palma, 2004).
- Beneficios Económicos: Es la resolución al trabajo en base al ámbito remunerativo y a los incentivos económicos que ganaron gracias al esfuerzo de cada trabajador (Palma, 2004).
- Satisfacción laboral: Representa la actitud de los trabajadores de la empresa hacia el trabajo que realizan diariamente (Palma, 2004).

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Tipo y Diseño Metodológico**

El enfoque de estudio de la actual investigación es cuantitativo, porque se realizó una encuesta estructurada asignándole a cada alternativa un peso para obtener promedios, este instrumento se aplicó a todos los empleados, Jefes de área y Gerente de oficina, esto ha permitido cuantificar cada dimensión. La presente investigación es de tipo aplicada, pues tiene como fin la utilización de conocimientos como la satisfacción laboral y que estos contribuyan en la productividad de los trabajadores de banco. También es de nivel correlacional, pues se aplica para deducir una circunstancia que se haya presentado en la organización y se utilizó describiendo todas las dimensiones de la investigación, para finalmente interpretar la información obtenida y desarrollar fuentes de mejora.

#### **3.2. Diseño de investigación:**

Ha sido una investigación no experimental, ya que no hay manipulación de variables; es transversal pues la encuesta se aplica una única vez y es prospectiva ya que la fuente de información es primaria.

#### **3.3. Población y Muestra**

##### **3.3.1. Población**

Está compuesta por todos los miembros del Banco GNB de la oficina principal en Chiclayo durante el período de Marzo a Abril del 2018.

El presente estudio está conformado por una población de 20 personas.

### 3.3.2. Muestra

Dado que la población objeto de estudio está constituido por los 20 trabajadores del Banco GNB de la oficina principal en Chiclayo durante el período de Marzo a Abril del 2018, se determinó que no iba a aplicarse muestreo pues una muestra censal.

### 3.4. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**  
*Operacionalización de Variables*

Variable	Dimensión	Indicadores	Índice	Escala de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Significación de Tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción del valor de la tarea asignada.</li> <li>• Sentimiento de utilidad.</li> <li>• Nivel de aburrimiento del trabajo.</li> <li>• Gusto por su trabajo.</li> <li>• Complacencia con su actividad laboral.</li> <li>• Autosatisfacción personal.</li> </ul>	Muy satisfecho Satisfecho Promedio Insatisfecho Muy insatisfecho	Ordinal
	<b>Condiciones de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo ideal.</li> <li>• Relación con compañeros de trabajo.</li> <li>• Relación con jefes y superiores.</li> <li>• Solidaridad en su grupo de trabajo.</li> </ul>		
	<b>Reconocimiento Personal y/o Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maltrato de parte de la empresa.</li> <li>• Disgusto por el horario.</li> <li>• Sentimiento de explotación laboral.</li> <li>• Reconocimiento del esfuerzo de parte del trabajador.</li> </ul>		
	<b>Beneficios Económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificación de la remuneración.</li> <li>• Cumplimiento de expectativas económicas.</li> </ul>		

Fuente: Basado de la Escala SPC – Sonia Palma Carrillo (2004)

### 3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

En la presente investigación se utilizó dos tipos de fuentes: Primarias y secundarias.

Fuente Primaria: Se aplicó la técnica de la encuesta, la cual se realizó en un momento adecuado para evitar interrupciones y que puedan responder con la mayor transparencia, vale decir para que pueda haber una sincera respuesta y que además estén concentrados en la encuesta. Asimismo se les explicó que tenían la libertad de abandonar la encuesta en el momento que crean que las preguntas son inconvenientes. Todos culminaron la encuesta.

El cuestionario fue de tipo estructurado y se compone de 27 ítems, los cuales se han planificado de acuerdo a las dimensiones elaboradas por Sonia Palma Carrillo las cuales se mencionan a continuación: Significación de Tareas, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos con la finalidad de medir el grado de satisfacción laboral de los empleados del Banco GNB. (Ver tabla 1).

Fuente Secundaria: Mediante libros, tesis y papers.

La investigación tendrá información bibliográfica sobre satisfacción laboral. Se tomará planteamientos, trabajos de grado y documentos principalmente de Palma, S. (2004) y Robbins, S. (2017).

#### **Confiabilidad del instrumento**

Como resultado de la prueba de confiabilidad se aprecia que el Coeficiente para la satisfacción laboral se encuentra en un valor de Aceptable con un 0.888.

Ademas podemos apreciar que las dimensiones utilizadas estan en valoración Aceptable y Excelente, esto indica que mi prueba ya la puedo aplicar.

**Tabla 2**  
**Alfa de Cronbach**

		Alfa de Cronbach
<b>CONSTRUCTO</b>	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>0.888</b>
<b>DIMENSIONES</b>	<b>SIGNIFICACIÓN DE TAREAS</b>	<b>0.600*</b>
	<b>CONDICIONES LABORALES</b>	<b>0.696*</b>
	<b>RECONOCIMIENTO PERS.- SOCIAL</b>	<b>0.760</b>
	<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>	<b>0.918</b>

\*Para Significación de tareas se ha anulado la pregunta 07 para que suba de 0.567 a 0.600.

\*Y en Condiciones Laborales se anula la pregunta 17 para que suba de 0.621 a 0.696.

Para poder realizar el estudio de la variable independiente se utilizó la escala de Likert, mediante una encuesta que nos permitió recopilar datos sobre la satisfacción laboral, la cual fue elaborada por Sonia Palma Carrillo que consta de 27 preguntas, y que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores del banco. La escala valorativa de Likert cuenta con 5 niveles:

TOTAL DE ACUERDO	TA (5)
DE ACUERDO	A (4)
INDECISO	I (3)
EN DESACUERDO	D (2)
TOTAL DESACUERDO	TD (1)

### 3.6. Plan de Procesamiento y Análisis de Datos

Para la ejecución del procesamiento y análisis de datos, se utilizó el programa Excel y SPSS para obtener resultados estadísticos diversos como: alfa de Cronbach, prueba de normalidad, promedios, correlación entre el constructo y cada uno de sus respectivas dimensiones.

### 3.7. Procedimientos

Se utilizó el instrumento de recolección de datos (encuesta) elaborado por Sonia Palma, se validó, se aplicó al personal, se determinó la muestra, hubo cooperación y entendimiento con el Gerente y Jefe de operaciones del banco, y al final se aplicó el instrumento.

## 3.8. Matriz de consistencia

TITULO. "PROPUESTA DE MEJORA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO GNB - OFICINA PRINCIPAL - CHICLAYO. PERIODO MARZO - ABRIL 2018"

**Tabla 3**  
*Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLÓGIA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cuál es planteamiento de mejora apropiada para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Desarrollar un planteamiento de mejora apropiada para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p><b>O1:</b> Determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el factor "Significación de Tareas" de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período Marzo – Abril 2018, así como también determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el factor "Condiciones de Trabajo" de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018</p> <p><b>O2:</b> Además se necesita determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el factor "Reconocimiento Personal y/o Social" de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período Marzo – Abril 2018. Y finalmente, definir el nivel de satisfacción laboral a través del factor "Beneficios Económicos" de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018.</p> <p><b>O3:</b> Y por último se busca diagnosticar el grado de correlación que existe entre la satisfacción laboral y las dimensiones expuestas</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><input type="checkbox"/> Satisfacción laboral</p>	<p>El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, Correlacional, cuantitativo.</p>

### 3.9. Consideraciones éticas

1. Valor: la investigación busca mejorar el grado de satisfacción del trabajador del banco y a su vez dejar un estudio que puntualice los problemas comunes ante esta situación para que otras entidades no sólo bancarias, tomen como ejemplo este caso y puedan mejorar la vida laboral de sus colaboradores.

2. Validez científica: En cuanto a la búsqueda de teorías que contribuyan con la tesis, se referenció a varios autores que están debidamente citados teniendo el respeto debido hacia su aporte intelectual y propiedad literaria. Además, se utilizaron las técnicas estadísticas necesarias como el Alfa de Cronbach y el Rho de Spearman.

3. La selección de seres humanos o sujetos debe ser justa: Todos los participantes en las investigaciones fueron seleccionados sin ningún tipo de prejuicio.

4. Consentimiento informado: Ninguno de los encuestados se vio forzado a responder, teniendo la plena libertad de elegir si deseaban continuar o no con el proceso de recopilación de información.

5. Respeto para los seres humanos participantes: Al utilizar el instrumento se aseguró la confidencialidad de la identidad de los trabajadores encuestados a través del anonimato de las encuestas.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Baremación

- Con la Baremación podemos obtener nuestros rangos para poder dar resultados a nuestro siguiente cuadro que nos indica los valores ordinales del rango:

**Tabla 4**  
**Baremación**

	<u>SumSigTar</u>	<u>SumCondTbio</u>	<u>SumRecPS</u>	<u>SumBenEc</u>	<u>SumSatLab</u>
Totalmente Insatisfecho	Hasta 17.4	Hasta 35.4	Hasta 23.2	Hasta 9.6	Hasta 88.6
Parcialmente Insatisfecho	> de 17.4 a 20.0	> de 35.4 a 40.4	> de 23.2 a 24.8	> de 9.6 a 14.4	> de 88.6 a 97.4
Indiferente	> de 20.0 a 20.6	> de 40.4 a 42.2	> de 24.8 a 26.6	> de 14.4 a 16.6	> de 97.4 a 104.4
Parcialmente Satisfecho	> de 20.6 a 23.0	> de 42.2 a 45.8	> de 26.6 a 28.8	> de 16.6 a 17.8	> de 104.4 a 115.8
Totalmente Satisfecho	> de 23	> de 45.8	> de 28.8	> de 17.8	> de 115.8

- En la dimensión de Significación de tareas podemos apreciar que los trabajadores se encuentran satisfechos con la importancia que conlleva su labor diaria en el banco, se sienten útiles para la institución, se sienten a gusto con su labor diaria, por ello el nivel encontrado fue de Totalmente satisfecho (TS), también se aprecia que deben aprender a trabajar mas en equipo, y entender los lineamientos del banco en referencia a no pagar horas extras.

**Tabla 5**  
**Resultado Significación de tareas**

Nro.	Dimensión: Significación de Tareas	Totalmente Satisfecho	
7	Me siento útil con la labor que realizo.	4.1	24.20 TS
13	Las tareas que realizo las percibo como algo importante.	4.0	
19	Compartir el trabajo con otros compañeros no me resulta aburrido.	3.7	
22	Me gusta el trabajo que realizo.	4.4	
24	No me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	3.5	
26	Me gusta la actividad que realizo.	4.5	

- La dimensión de Condiciones de trabajo se encuentra en la categoría de Parcialmente Satisfecho (PS), pues sienten que su ambiente físico es el correcto, pero también observamos que algo en la distribución del ambiente les gustaría mejorar, expresan que no los hacen trabajar demás la mayoría del tiempo, por otro lado sienten que el horario no les facilita su vida familiar, y por último acotan que tener una buena relación con sus jefes es muy importante ya que ayuda a realizar sus tareas con facilidad y esto les genera gran satisfacción.

**Tabla 6**  
**Resultado Condiciones de trabajo**

Nro.	Dimensión: Condiciones de Trabajo	Parcialmente Satisfecho	
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	4.0	45.00 PS
6	No siento que recibo de parte de la empresa "mal trato"	4.1	
8	El ambiente donde trabajo es confortable.	4.5	
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que no me están explotando.	4.1	
11	Prefiero acercarme a las personas con quienes trabajo.	4.1	
12	No me disgusta mi horario.	4.1	
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	4.5	
15	La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable.	4.1	
17	El horario de trabajo no me resulta incómodo.	3.5	
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	4.0	
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4.0	

- En la dimensión de Reconocimiento personal y/o social podemos apreciar que se encuentra en un nivel de Indiferente (IN), se constató que el trabajo que realizan no es el que ellos quisieran realmente, pero lo hacen por necesidad, que su labor no los llena profesionalmente ni en el ámbito personal, por ende conseguir o no resultados no es de importancia, pero a su vez también entienden que su labor es valiosa como la de otro compañero, que el alto grado de valor que les demuestra su jefe para con su trabajo los hace sentir satisfechos, por ende también sienten satisfacción consigo mismos.

**Tabla 7**  
*Resultado de Reconocimiento Personal y/o social*

Nro.	Dimensión: Reconocimiento Personal y/o Social	Indiferente	
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	3.9	25.60 IN
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	4.4	
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	4.1	
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	4.2	
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	4.6	
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	4.4	

- En la dimensión de Beneficios económicos podemos apreciar que los trabajadores se encuentran en un nivel de Parcialmente Insatisfecho (PI) ya que según sus comentarios el sueldo les alcanza para las necesidades básicas familiares, pero no pueden aspirar a algo más, como una necesidad secundaria de índole material, y eso no llena sus expectativas personales.

**Tabla 8**  
*Resultados de beneficios económicos*

Nro.	Dimensión: Beneficios Económicos	Parcialmente Insatisfecho	
2	Mi sueldo no es muy bajo para la labor que realizo	3.3	14.4 PI
5	No me siento mal con lo que gano.	3.6	
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	3.6	
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	3.9	

- Como resultado tenemos que la oficina se encuentra en un nivel de satisfacción laboral de Parcialmente Satisfecho (PS), existen puntos por mejorar inmediatamente como la dimensión de Beneficios económicos la cual se

encuentra en un nivel bajo por ende es de preocupación, las otras dimensiones tienen un mejor nivel y solo algunos temas puntuales que se pueden resolver con buena comunicación y entendimiento por parte del colaborador y el banco.

**Tabla 9**  
*Resultado total de satisfacción laboral*

<b>Parcialmente Satisfecho</b>
<b>109.20</b> <b>PS</b>

- A continuación se presenta la prueba de normalidad cuyos resultados indican que todas las distribuciones son normales pues su significancia es  $> 0,05$ .

### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

**Tabla 10**  
*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

		SignifTareas	CondTbjo	ReconPerSoc	BeneficEcon	SATISFLAB
N		20	20	20	20	20
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	4.0200	4.1600	4.2667	3.6000	4.0680
	Desviación estándar	0.65823	0.49884	0.52538	1.04630	0.51128
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.188	0.131	0.150	0.162	0.153
	Positivo	0.112	0.122	0.094	0.102	0.153
	Negativo	-0.188	-0.131	-0.150	-0.162	-0.134
Estadístico de prueba		0.188	0.131	0.150	0.162	0.153
Sig. asintótica (bilateral)		,062 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,179 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

- Al ser distribuciones normales se aplica la correlación de Pearson que da como resultado lo siguiente:

Al ser mayor a 0.7 son significativos y con fuerza alta.

**Tabla 11**  
**Resultado de correlaciones**

Correlaciones							
		SumSigTar	SumCondTbjo	SumRecPS	SumBenEc	SumSatLab	
R de Pearson	SumSigTar	Coefficiente de correlación	1.000	<b>,926**</b> MUY ALTA	<b>,647**</b> MODERADA	<b>,546*</b> MODERADA	<b>,874**</b> ALTA
		Sig. (bilateral)		0.000	0.002	0.013	0.000
		N	20	20	20	20	20
	SumCondTbjo	Coefficiente de correlación		1.000	<b>,731**</b> ALTA	<b>,671**</b> MODERADA	<b>,960**</b> MUY ALTA
		Sig. (bilateral)			0.000	0.001	0.000
		N		20	20	20	20
	SumRecPS	Coefficiente de correlación			1.000	<b>0.266</b> NO HAY	<b>,665**</b> MODERADA
		Sig. (bilateral)				0.257	0.001
		N			20	20	20
	SumBenEc	Coefficiente de correlación				1.000	<b>,784**</b> ALTA
		Sig. (bilateral)					0.000
		N				20	20
	SumSatLab	Coefficiente de correlación					1.000
		Sig. (bilateral)					
		N					20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

- Para entender este cuadro se adjunta una tabla con los parámetros hechos para interpretar las correlaciones de Pearson:

**Tabla 12**  
**Parámetros para interpretar las correlaciones**

COEFICIENTE	INTERPRETACIÓN
PERFECTA:	$R = 1$
EXCELENTE:	$R = 0.9 \leq R < 1$
BUENA:	$R = 0.8 \leq R < 0.9$
REGULAR:	$R = 0.5 \leq R < 0.8$
MALA:	$R < 0.5$ (6)

Fuente: Martínez, R.; Tuya, L; Martínez, M; Pérez, A y Cánovas, A (2009).

La relación entre Satisfacción laboral y la Significación de tareas es ALTA, el coeficiente de correlación muestra un signo positivo, esto quiere decir que si existe por parte del trabajador suma importancia al trabajo que realiza, habrá mayor satisfacción. La correlación es de .874 y es significativa porque es menor a 0.05 (Significación = 0.000). Entonces, podemos decir que la significación de tareas está relacionada positivamente con la satisfacción laboral.

La relación entre Satisfacción laboral y las Condiciones de trabajo es MUY ALTA, el coeficiente de correlación muestra un signo positivo, esto quiere decir que si el trabajador encuentra las condiciones físicas, materiales, tecnología, ambiente auditivo sin contaminación que perturbe su labor, mostrará una mayor disposición al trabajo por ende mayor satisfacción. La correlación es de .960 y es significativa porque es menor a 0.05 (Significación = 0.000). Entonces, podemos decir que las condiciones de trabajo está relacionada positivamente con la satisfacción laboral.

La relación entre Satisfacción laboral y Reconocimiento personal y/o Social es MODERADA, el coeficiente de correlación muestra un signo positivo. En este caso el reconocimiento propio es importante pero también lo es el reconocimiento a la labor o meta alcanzada por parte de los compañeros de trabajo y del cuerpo de jefes y/o gerentes de área, quienes usualmente están pendientes de las personas que logran buenos resultados y de cómo estos impactan en la empresa, esto quiere decir que si el trabajador se siente reconocido como parte importante del banco por sus logros trabajará mas motivado y por ello tendrá mayor satisfacción en su labor. La correlación es de .665 y es significativa porque es menor a 0.05 (Significación = 0.001). Vale decir que el reconocimiento personal y/o social está relacionado positivamente con la satisfacción laboral.

La relación entre Satisfacción laboral y los Beneficios Económicos es ALTA, el coeficiente de correlación muestra un signo positivo, es simple darse cuenta que si a un trabajador se le paga lo justo y además este gana en base a su esfuerzo bonos o premios, la satisfacción de este estará en un nivel alto, pero también podemos tomar en cuenta el hecho de que muchos trabajadores se sienten conformes con su salario por que este les ayuda a cumplir con sus necesidades básicas pero no los satisface completamente pues este dinero no ayuda a colmar sus expectativas reales, que pueden ser la compra de un auto, un departamento, una maestría, etc, por ello muchos terminan trabajando por necesidad mas que por motivación, aquí es donde la satisfacción laboral empieza a declinar. En cuanto a la correlación es de .784 y es significativa porque es menor a 0.05 (Significación = 0.000). Aquí, podemos apreciar que los beneficios económicos están relacionados positivamente con la satisfacción laboral.

Así, mediante Pearson podemos referenciar cada dimensión con el constructo y además ver la correlación entre dimensiones, por ello se demostró también que en el banco GNB no hay una relación entre beneficios económicos y el reconocimiento personal ya que la correlación es de .266 y por ende no es significativa porque es mayor a 0.05 (Significación = 0.257). Aquí, podemos apreciar que los beneficios económicos no están relacionados positivamente con el reconocimiento personal.

#### 4.2 Discusión

El fin de la investigación fue determinar un plan de mejora apropiada para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018 donde se encontró una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral y las dimensiones utilizadas. En este sentido Cueva, K. y Díaz, M. (2017) en su tesis tuvieron como objetivo principal determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco Tarapoto, 2017, para ello primero determinaron el nivel de satisfacción laboral y obtuvo que esta es de suma importancia para los colaboradores de la entidad bancaria, según sus conclusiones, ellos nos brindan alta productividad y mejor desempeño basándose en un nivel alto de satisfacción laboral. Además, Amorós (2013), investigó como mejorar a través de un planteamiento el nivel de satisfacción laboral de un banco en la ciudad de Chiclayo, para ello tuvo que establecer el nivel de satisfacción de los trabajadores en el banco, él utilizó como instrumento de medición la Escala SL-SPC elaborado por Sonia Palma Carrillo (2004). Llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción laboral del banco era regular, y propuso que los trabajadores moldearan nuevas maneras de ser, basadas en la puntualidad, la responsabilidad, el compromiso con su labor, la comunicación asertiva, esta propuesta necesitaba un entrenamiento a los trabajadores.

En este sentido la Significación de tareas guardó una correlación de ( $r = ,874$ ;  $p < .05$ ) con la Satisfacción laboral, En cuanto al segundo objetivo, condiciones de trabajo se encontró relación significativa entre esta variable y la satisfacción laboral ( $r = ,960$ ;  $p < .05$ ). En base al tercer objetivo determinar la relación que existe entre reconocimiento personal y/o social y la satisfacción laboral de los trabajadores del GNB en Chiclayo se encontró un coeficiente de ( $r = ,665$ ;  $p < .05$ ), esto nos señala que

existe una relación directa entre la variable y el constructo, y por último la relación que existe entre beneficios económicos y la satisfacción laboral contó con un coeficiente de ( $r = ,784$ ;  $p < .05$ ), este descubrimiento concuerda con la investigación hecha por Cueva, K. y Díaz, M. (2017) quienes descubrieron que la variable de satisfacción laboral guarda una relación relevante con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco Tarapoto.

Por otro lado Román MA., Matzumura LJ. y Gutiérrez CH. (2015), en su tesis: “Satisfacción laboral del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional – Sede San Borja en el año 2015; determinaron que de una población total de 46 personas resultó que el 87% de la población estaba satisfecho laboralmente. Pero sólo un 67.3% mostraron satisfacción con la dimensión de las prestaciones recibidas eso quiere decir que 16 personas no están conformes con su prestación, por ende necesitan ser evaluadas para mejorar el nivel de satisfacción del personal Tecnólogo Médico de Radiología.

Además, Lomas, R. (2017) en su tesis Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, encontró que existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad, y determinó que en su gran mayoría no están satisfechos con los beneficios brindados por la entidad.

## V. PROPUESTA

Para empezar con la Significación de tareas la cual se encuentra en un nivel alto, tenemos que saber que está ligada al desempeño de cada colaborador, por ello se necesita definir cada comienzo de mes las metas por cada puesto de trabajo, en este punto se sugiere establecer metas mínimo de dos compañeros de la misma área para generar el trabajo en equipo y hacer una revisión de estas semanalmente ya que es una meta cuantificable y ver que pasa si no se avanza o en todo caso darnos cuenta si se avanza de manera exponencial este colaborador puede dar más de lo establecido de esta manera medirán el desempeño, pero está claro que el desempeño está ligado con el estado emocional de cada empleado y se propone brindar una motivación laboral para llamarla de alguna manera, para entender la idea es vital que los colaboradores sepan cuáles son sus funciones y cuáles son los procedimientos que deben seguir ante cualquier situación, además respetar las normas y políticas de la empresa y un trabajador se motiva cuando le asignan tareas de más rango o nivel de decisión sin comprometer a la entidad, esto hace que el colaborador sienta que lo toman en cuenta y sienta que su colaboración tanto operacional como concejal ayudará a mejorar el destino de ciertas operaciones de la empresa. Además también por el lado de la empresa se necesita saber cuáles son las motivaciones, necesidades e inquietudes de sus colaboradores solo así podrá entender y motivar de mejor manera a su grupo humano, brindándoles la motivación exacta para cada uno, algunas de las teorías que se pueden aplicar son la teoría de la pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades básicas donde definimos cuáles son sus necesidades básicas de personal, la teoría de Herzberg denominada también de dos factores importantes la satisfacción y la insatisfacción, y la teoría de Locke nos dice que si le fijamos metas al trabajador es una motivación para él cumplirlas.

En toda nuestra vida se encuentran motivaciones que impulsan a lograr los objetivos que se trazan pero dentro de todo esto se debe saber que todo personal o trabajador necesita ser apreciado y valorado, que su desempeño debe ser elogiado y reconocido y que hay muchas necesidades que no solo se pueden satisfacer con dinero. Si un empleado siente un mayor sentido de tranquilidad, comodidad y dicha, mayor también será su productividad.

**Tabla 13**  
*Propuesta para Significación de tareas*

OBJETIVO	Mejorar el desempeño de cada trabajador
ACTIVIDADES	1.- Definir cada comienzo de mes las metas por cada puesto de trabajo, en este punto se sugiere establecer metas mínimo de 2 compañeros de la misma área para generar el trabajo en equipo.
	2.- Asignar tareas de más rango o nivel de decisión sin comprometer a la entidad.
RESPONSABLE	JEFE DE ÁREA
RECURSOS	Utilizar laptop, herramienta word, correos electrónicos
DURACIÓN	1 mes
PRESUPUESTO	Ninguno, pues la empresa posee los recursos para tal fin y se hará en el horario laboral.

En Condiciones de trabajo se observa que el grupo humano está parcialmente satisfecho con las condiciones laborales y más aún con el tema de infraestructura y comodidad, además concuerdan mantener una relación muy buena con el gerente y jefe de operaciones, encargado de ventanilla, esto hace que el día a día sea grato y permita sobre todo trabajar con entusiasmo y motivados ya que cuentan con el apoyo de su líder en la entidad bancaria, por otro lado tenemos que mejorar niveles en la otra parte del grupo que piensa de manera diferente.

El gerente como líder, debe lograr que la entidad bancaria trabaje en armonía, apoyándose unos a otros, dando un buen equilibrio al grupo humano, tomando buenas decisiones que involucre a su personal y fomente una discusión productiva y continua participación de los colaboradores, solo así se obtiene grandes ideas, todo esto con el ánimo de prevenir situaciones complicadas en el ambiente laboral y sobre todo problemas que afecten a la organización. En este punto se sugiere hacer una evaluación mensual del nivel de satisfacción de los trabajadores para que nos comuniquen si necesitan algunos implementos más innovadores para realizar sus tareas diarias, como laptops modernas, impresoras, etc. Además revisar el tema de horarios de cada persona en el banco, esto será útil para que puedan obtener ciertos permisos aprobados por el gerente para alguna actividad que sea de suma importancia para el trabajador ya sea educativa o familiar, que ayude a mejorar la satisfacción en este punto.

**Tabla 14**  
**Propuesta para Condiciones de trabajo**

OBJETIVO	Renovar equipos si fuera necesario y proponer una mejora en los horarios.
ACTIVIDADES	1.- Realizar una evaluación mensual del nivel de satisfacción de los trabajadores para que nos comuniquen si necesitan algunos implementos más innovadores para realizar sus tareas diarias, como laptops modernas, impresoras, etc.
	2.- Revisar el tema de horarios de cada persona en el banco, esto será útil para que puedan obtener ciertos permisos aprobados por el gerente para alguna actividad que sea de suma importancia para el trabajador ya sea educativa o familiar, que ayude a mejorar la satisfacción en este punto.
RESPONSABLE	JEFE DE ÁREA Y/O GERENTE
RECURSOS	Utilizar laptop, herramienta word, correos electrónicos, sala de reuniones.
DURACIÓN	1 mes
PRESUPUESTO	Ninguno, pues la empresa posee los recursos para tal fin y se hará en el horario laboral.

Referente al Reconocimiento Personal y/o Social apreciamos un nivel de indiferencia que preocupa, a pesar de que la relación que existe entre los trabajadores y sus jefes es muy buena, y el reconocimiento por su labor es de suma importancia para los jefes, los cuales se preocupan de dar a conocer las virtudes y habilidades del grupo, esto en hace que los colaboradores sientan que son escuchados, y valorados, es gratificante para el grupo este tipo de felicitación para su desarrollo personal y profesional, pero tenemos también que algunos no se sienten identificados con el trabajo que realizan por ello es mas una necesidad tener que realizar su labor, se sugiere charlar con cada trabajador y definir cual es la posición a donde quisiera postular en un futuro y es más darles la oportunidad de hacer tipo una pasantía por el puesto deseado para que puedan experimentar la realidad del día a día. En este punto también se propone implementar una motivación educativa puesto que varios de los trabajadores tienen el deseo de estudiar una carrera o especialización, se les puede brindar cartas de recomendación para las universidades que ellos elijan, indicando que son personas que trabajan y estudian, o en todo caso la entidad formar convenios con diversas universidades para que los colaboradores puedan estudiar la carrera que ellos quieran y estos convenios les permita pagar menos, obvio incluir diplomados, maestrías etc.

**Tabla 15**  
*Propuesta para Reconocimiento personal y/o social*

OBJETIVO	Obtener cartas de recomendación para universidades y conocer metas del personal.
ACTIVIDADES	1.- Charlar con cada trabajador y definir cuál es la posición a donde quisiera postular en un futuro y es más darles la oportunidad de hacer tipo una pasantía por el puesto deseado para que puedan experimentar la realidad del día a día.
	2.- Brindar cartas de recomendación para las universidades que ellos elijan, indicando que son personas que trabajan y estudian.
RESPONSABLE	JEFE DE ÁREA Y/O GERENTE
RECURSOS	Utilizar laptop, herramienta word, correos electrónicos, papel bond.
DURACIÓN	1 mes
PRESUPUESTO	Ninguno, pues la empresa posee los recursos para tal fin y se hará en el horario laboral.

Por último la dimensión de beneficios económicos se encuentra en un nivel bajo, esto es preocupante, en definitiva todo colaborador quiere ganar más y en este caso se nota que realizan su labor pero necesitan obtener mayores beneficios económicos, una propuesta podría ser crear incentivos por escalas, el cual se logra al sobrepasar las metas establecidas en monto y tiempo, en conclusión todos podrán obtener beneficios económicos, sin distinción por puesto, premiando a los mejores de acuerdo a lo establecido y conseguido por mérito propio, ganando pagos adicionales por alcanzar las metas, esto ayudará mucho a la entidad bancaria porque al querer cumplir todos los trabajadores con las metas para lograr estos incentivos económicos la entidad bancaria tendrá un panorama exacto de quienes son buenos elementos, e invitarán a renunciar a los colaboradores que no están siendo productivos, quedándose con un equipo excelente. Además este proceso hace que el personal aprenda a trabajar en equipo si es que el beneficio de la meta se basa en una meta de grupo.

**Tabla 16**  
*Propuesta para Beneficios económicos*

OBJETIVO	Creación de incentivos cuantificables y pagables en base a logro de meta.
ACTIVIDADES	1.- Crear incentivos económicos por escalas, los cuales se logran al sobrepasar las metas establecidas en monto y tiempo.
RESPONSABLE	JEFE DE ÁREA Y/O GERENTE
RECURSOS	Utilizar laptop, herramienta word, correos electrónicos
DURACIÓN	1 mes
PRESUPUESTO	Ninguno, pues la empresa posee los recursos para tal fin y se hará en el horario laboral.

## VI. CONCLUSIONES

Basado en los resultados obtenidos en la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

**Objetivo General: Proponer un plan de mejora para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018.**

La Propuesta está en las páginas anteriores antecediendo a las Conclusiones.

**Objetivo específico 1: Determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el factor Significación de Tareas de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período Marzo – Abril 2018.**

El nivel es de Totalmente Satisfecho (24.20) y concuerda con la importancia que los trabajadores dan a su labor diaria en el banco, sienten que son útiles, y con gusto trabajan diariamente al saber que su trabajo es crucial para el buen funcionamiento de la institución, a mejorar esta el trabajo en equipo que no es muy aplicado en el banco, hablando de distintas áreas, cosa contraria pasa cuando los colaboradores tienen que ayudarse entre compañeros de la misma área, además los colaboradores mostraron su desacuerdo con la política del banco de no considerar trabajos u horas extras las cuales no son pagadas.

**Objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el factor Condiciones de Trabajo de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018.**

En referencia a Condiciones de trabajo se demostró que el nivel es de Parcialmente Satisfecho (45) existen resultados no tan bajos en comparación al promedio, donde el ambiente facilita las labores y es correcto para el día a día, existen ideas de parte de ellos para mejorar el ambiente, por ende esto ayuda a conocer como los trabajadores se podrían sentir más cómodos en su espacio asignado, además comentan que el horario para algunos es un tema para coordinar, ya que cada uno tiene su cronograma

de vida estructurado de forma distinta y algunos no se sienten satisfechos con su horario habitual, mencionan que tienen una relación buena con sus jefes y esto ayuda en su trabajo.

**Objetivo específico 3: Determinar el nivel de satisfacción laboral mediante el factor Reconocimiento Personal y/o Social de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período Marzo – Abril 2018.**

El Reconocimiento personal/social, cuenta con un nivel de Indiferente (25.60), en cual nos indica que el trabajo no tiene mucha relación con la manera de ser de algunos integrantes del banco, pero a su vez ellos comentaron que necesitan trabajar y se acomodan a la labor diaria, por esto es que sintieron que su trabajo no obtiene los resultados deseados y no genera preocupación en ellos, pues su objetivo no es conseguir resultados de alto grado sino cumplir con su labor solamente, por ende esto no los llena profesionalmente ni en lo personal.

**Objetivo específico 4: Determinar el nivel de satisfacción laboral a través del factor Beneficios Económicos de los trabajadores del Banco GNB - Oficina Principal en Chiclayo para el período comprendido entre Marzo y Abril del 2018.**

Es Parcialmente insatisfecho (14.4) el nivel de Beneficios económicos donde los colaboradores presentaron un sentimiento negativo en base al sueldo que ganan, este es un tema muy complejo puesto que ellos cometaron que dependiendo del puesto existen bonos, premios y demás incentivos que no son establecidos para todos los puestos del banco, sobre todo para el puesto en ventanilla o también llamado operaciones, es obvio que siempre se quiere ganar más y cubrir todas las necesidades básicas y adicionales de cualquier índole, lamentablemente no hay expectativa de ganar más por políticas del banco hay que adecuarse a lo que ofrecen por puesto.

**Objetivo específico 5: Diagnosticar el grado de correlación que existe entre la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones.**

La relación entre Satisfacción laboral y la Significación de tareas es POSITIVA ALTA (**,874<sup>\*\*</sup>**) al 1% de error.

La relación entre Satisfacción laboral y las Condiciones de trabajo es POSITIVA MUY ALTA (**,960<sup>\*\*</sup>**) al 1% de error.

La relación entre Satisfacción laboral y Reconocimiento personal y/o Social es POSITIVA MODERADA (**,665<sup>\*\*</sup>**) al 1% de error..

La relación entre Satisfacción laboral y los Beneficios Económicos es POSITIVA ALTA (**,784<sup>\*\*</sup>**) al 1% de error..

Ver Tabla 12.

## **VII. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones, a continuación se hacen las siguientes recomendaciones:

- Implementar la propuesta alcanzada por los resultados obtenidos.
- Establecer una frecuencia para poder aplicar la encuesta laboral, ver resultados y actualizar la propuesta.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Editorial EUMED. Málaga.
- Arias, Fernando. 1990. Administración de Recursos Humanos. Ed. Trillas. 410.
- Blum, M. y Naylor, J. (1988). Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales. México: Trillas.
- Brooke, J., Russell, D., & Price J. (1988). Discriminant Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 139-145.
- Cuesta Santos, A. (1990) Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. La Habana. ISPJAE. Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos81/fundamentos-teoricos-relacionados-fluctuacion-laboral/fundamentos-teoricos-relacionados-fluctuacion-laboral2.shtml#ixzz4S29lPhKD>.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. McGraw – Hill. Bogotá.
- Davis, K., & Newstrom J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo (11va ed.). DF, México: Mc Graw-Hill.
- Flórez, J. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima, Perú: Universidad del Pacífico
- Herzberg, F.; Mausner, B. y Snyderman, B. (1959): The motivation to work. Nueva York: John Wiley.
- Hi, B. (2017). La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015.
- Cueva, K. y Díaz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017. Tarapoto: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales.
- Locke, E.A. y Henne, D. (1986): “Work motivation theories”, en Cooper, C.L. y Robertson I.T. (eds): *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 7, pp. 1- 35. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Márquez Pérez, M. (2001) Satisfacción laboral. Recuperado enero 2, 2003 de: <http://www.monografias.com/trabajos14/climaorganizacion/climaorganizacion.shtml#ixzz4SliMrUn5>

- Martínez, R.; Tuya, L; Martínez, M; Pérez, A y Cánovas, A (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterización.  
 Visitado en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n2/rhcm17209.pdf>
- Mamani (2016). Motivación y desempeño laboral del personal en la institución financiera Mi banco de la ciudad de Puno, del año 2016.
- Maslow, A.H. (1943): “A theory of human motivation”. *Psychological Review*, Vol. 50, pp. 370-396.
- Palma, S. (2004). Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana. Recuperado de [https://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion\\_laboral](https://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral).
- Puchol, L. (1994) Dirección y gestión de recursos humanos. Editorial Díaz de los santos, 7ª edición, Madrid.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional 10ª ed. México: Pearson.
- Robbins, S. (2005). Comportamiento Organizacional. 2ª ed. México: Prentice.
- Robbins, S. (2017). Comportamiento Organizacional. 17ª ed. México: Pearson.
- Román MA., Matzumura LJ. y Gutiérrez CH. Satisfacción laboral del tecnólogo médico de radiología en la Clínica Internacional – Sede San Borja en el año 2015. [Tesis]. Disponible en: [http://200.62.146.130/bitstream/cybertesis/5029/1/Roman\\_ma.pdf](http://200.62.146.130/bitstream/cybertesis/5029/1/Roman_ma.pdf)
- Schermerhurn, J., Hunt, J. y Osborn R. (2005). Comportamiento organizacional. México: Limusa Wiley.
- Schultz, D. (1994). Psicología Industrial. (3ª.ed.). Florida: Mc Graw Hill.
- Solano, L. (2017). Factores de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación sede Amarilis, Huánuco-2016.
- UCLA Fielding - School of Public Health. (2012). Apéndice D. Consideraciones éticas: [https://healthpolicy.ucla.edu/programs/health-data-espanol/Documents/apendice\\_D\\_elaborando.pdf](https://healthpolicy.ucla.edu/programs/health-data-espanol/Documents/apendice_D_elaborando.pdf)
- Vargas, L. (2015). Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque (tesis para título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Werther, William y Davis J. 2000. Administración de Personal y Recursos Humanos. México. Ed. McGraw-Hill. p. 260
- Wexley K. y Yuki, G.A, (1990). Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Ed. CECSA.

## IX. ANEXOS

### 9.1. Anexo 1: Encuesta

El presente cuestionario es para determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la presente entidad financiera ubicada en la ciudad de Chiclayo. Marque con una (X) la respuesta que considere la apropiada.

TOTAL DE ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad de ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

9.2. Anexo 2: Escala de Likert

Nro.	P7	P13	P19	P22	P24	P26	P1	P6	P8	P10	P11	P12	P14	P15	P17	P20	P23	P3	P4	P18	P21	P25	P27	P2	P5	P9	P16	
1	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	
2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	5	
5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
6	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	1	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
8	5	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	2	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	1	2	2	4	
9	3	2	1	5	1	4	4	2	4	2	3	3	5	4	1	5	4	5	4	4	4	4	5	1	1	2	2	
10	4	2	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	
11	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
14	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	5	5	
15	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
16	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	1	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	
18	5	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	2	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	1	2	2	4	
19	3	2	1	5	1	4	4	2	4	2	3	3	5	4	1	5	4	5	4	4	4	4	5	1	1	2	2	
20	4	2	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	
	4.1	4	3.7	4.4	3.5	4.5	4	4.1	4.5	4.1	4.1	4.1	4.5	4.1	3.5	4	4.1	3.9	4.4	4.1	4.2	4.6	4.4	3.3	3.6	3.6	3.9	
	4.02						4.2						4.27						3.6									
	4.01																											

- SIGNIFICACIÓN DE TAREAS
- CONDICIONES LABORALES
- RECONOCIMIENTO PERS/SOC
- BENEFICIOS ECONÓMICOS