

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**EVALUACIÓN DEL ENGAGEMENT EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DEL SECTOR FINANCIERO BANCARIO PARA  
ELABORAR POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAL**

Tesis presentada por los Bachilleres:

**Cari Alarcón, Aarón Renato**

**Ccasa Hilachoque, Ronaldo Alonso**

para optar el Título Profesional de

**Licenciado en Administración**

**de Empresas**

Asesor:

**Lic. Lewis Zúñiga, Patricio Federico**

**Arequipa – Perú**

**2022**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 05 de octubre del 2021

**Dictamen: 004149-C-EPAE-2021**

Visto el borrador del expediente 004149, presentado por:

**2014223631 - CCASA HILACHOQUE RONALDO ALONSO**

**2014242591 - CARI ALARCON AARON RENATO**

Titulado:

**EVALUACIÓN DEL ENGAGEMENT EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR FINANCIERO BANCARIO PARA ELABORAR POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAL.**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**0238 - VERA BALLON ERNESTO LUIS**

**DICTAMINADOR**



**2587 - QUINTANILLA RODRIGUEZ MARTIN PATRICIO**

**DICTAMINADOR**



**2899 - LEWIS ZUÑIGA PATRICIO FEDERICO**

**DICTAMINADOR**



## DEDICATORIAS

*A mis padres, porque siempre me apoyaron y  
confiaron en mis proyectos.*

*A mi hijo y mi esposa por ser quienes me dan la fuerza  
para esforzarme y superarme día a día.*

*- Aaron Renato Cari Alarcón*

*Dedico esta tesis a mis padres, cuyo propósito  
siempre fue el verme lograr mis objetivos, a mis  
hermanos quienes me brindaron su apoyo  
incondicional y confianza, y a mi ahijado Joaquín  
como muestra de que las metas se pueden lograr con la  
debida dedicación, inspiración y esfuerzo.*

*- Ronaldo Alonso Ccasa Hilachoque*

## AGRADECIMIENTOS

*A mis padres Mónica y Eduardo quienes con amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir mis metas. Gracias por inculcar en mí, esfuerzo, valentía y sobretodo amor a Dios.*

- Aaron Renato Cari Alarcón

*A Dios, por siempre guiar mi camino de la mejor forma posible, a mis padres Ana y Alfonso por depositar su entera confianza en mis decisiones y brindarme el apoyo necesario para lograr cada objetivo propuesto, a mis hermanos Alonso y Clelia por incentivar me y ser un ejemplo de constancia y dedicación para mí, y a aquellas personas que se mantuvieron a mi lado durante todo este tiempo, hasta el día de hoy.*

- Ronaldo Alonso Ccasa Hilachoque

## RESUMEN

El engagement es una forma de lograr compromiso y convicción en los individuos que se desenvuelven en una organización, dicho en otras palabras, lo que se pretende es que ellos trabajen porque desean hacerlo, y no por obligación: El presente trabajo tiene como finalidad determinar el impacto que tiene el engagement en mejorar la satisfacción laboral en el sector bancario, para ello se aplicó la técnica encuesta para recopilar la información directamente de los colaboradores que trabajan en las tiendas descritas anteriormente del banco Interbank, que corresponden al levantamiento de datos de fuente de información primaria, y se tomó como población a 65 colaboradores, con una muestra que considera el 100% de los colaboradores en canales presenciales, como resultados principales se obtuvo que en general existe un óptimo nivel de satisfacción laboral, pero existen algunas falencias que se subsanaron a través del engagement por medio de una propuesta elaborada en el presente trabajo, finalmente como conclusión se obtuvo que la influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario es alta, por lo que se recomienda la aplicación del presente trabajo y sus propuestas para continuar mejorando la labor y el desempeño de los colaboradores y cerrar las pequeñas brechas halladas.

**Palabras clave:** Engagement, satisfacción laboral, sector bancario.

## ABSTRACT

Engagement is a way of achieving commitment and conviction in the people who operate in an organization, in other words, it is about getting them to work because they want to do it, and not out of obligation: The present work aims to determine the influence of engagement in the improvement of job satisfaction in the banking sector, for this, the survey technique was applied to collect information directly from the collaborators who work in the stores described above of the Interbank bank, which correspond to the collection of data from primary source of information, and 65 employees were taken as the population, with a sample that considers 100% of employees, as main results it was obtained that in general there is an optimal level of job satisfaction, but there are some shortcomings that were corrected after through engagement through a proposal elaborated in the present work, finally as a conclusion It was obtained that the influence of engagement in improving job satisfaction in the banking sector is high, so the application of this work and its proposals is recommended to continue improving the work and performance of employees and close the small gaps found.

**Keywords:** Engagement, job satisfaction, banking sector.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación toma en cuenta el vigor, la dedicación y absorción como parte operante del engagement, siendo estas dimensiones analizadas en cuanto al impacto del ambiente de trabajo, desarrollo de personal y retención del talento humano dimensiones tomadas en consideración para analizar el bienestar laboral. Lograr que un colaborador trabaje por convicción, es una tarea compleja, por lo que no todas las empresas deciden ejercer incentivos motivacionales para lograrlo.

Para realizar la presente investigación se analiza una compañía de uno de los grupos económicos más fuertes, siendo el banco Interbank, objeto de estudio para analizar la relación del engagement y la satisfacción laboral de acuerdo a las demandas actuales de ésta entidad financiera.

Siendo que las entidades financieras realizan una función económica importante, en la economía nacional, este estudio analiza de quién depende los buenos resultados y cumplimiento de objetivos trazados, siendo la respuesta el capital humano, por ello analizamos cómo se gestiona el recurso humano en cuanto al involucramiento y compromiso con la organización teniendo como resultado el desempeño que es fruto de la satisfacción del colaborador.

El bien esencial de una empresa es “la persona”, la cual, a diferencia del resto de recursos necesita ser estimulada para su eficiente desenvolvimiento. Ahora bien, se ha descubierto que las estrategias usadas en la antigüedad son poco efectivas en el mundo empresarial actual, esto se debe a que los tiempos cambian y las personas también. Hoy en día, gracias al avance tecnológico se han creado una diversidad de estrategias que ofrecen atractivas propuestas para resolver inconvenientes. Por ello, las empresas actuales deben ir

a la vanguardia de estos cambios. El engagement es una forma de lograr compromiso y convicción en los trabajadores que se desenvuelven en una organización, dicho en otras palabras, se pretende que ellos trabajen porque desean hacerlo, y no por obligación.

La entidad Financiera es consciente de la importancia del recurso humano, por este motivo cualquier variable relacionada con la mejora del personal, repercutirá de manera favorable en cuanto a los objetivos y resultados. El presente estudio permitirá analizar cómo mantener al personal engaged contribuyendo a la mejora del bienestar laboral.

Para la aplicación del presente estudio se recopilarán datos de colaboradores del sector bancario los cuales deben cumplir políticas de gestión ejercidas por la empresa, promoviendo una visión en común que favorezca a la satisfacción del personal como a la realización de los objetivos planteados por la empresa.

## INDICE DE CONTENIDOS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR.....	i
DEDICATORIAS.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
<b>1 CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEORICO.....</b>	<b>18</b>
1.1 Problema.....	18
1.2 Descripción.....	20
1.2.1 Campo.....	20
1.2.2 Tipo de Problema.....	20
1.2.3 Variables.....	21
1.2.4 Interrogantes Básicas.....	22
1.3 Justificación.....	22
1.4 Objetivos.....	23
1.4.1 Objetivo General.....	23
1.4.2 Objetivos Específicos.....	24
<b>2 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>25</b>
2.1 Esquema Estructural.....	25
2.1.1 ¿Qué es el Engagement?.....	25
2.1.2 Conceptos Relacionados al Significado de Engagement.....	26
2.1.2.1 Conducta Extra-Rol.....	27
2.1.2.2 Iniciativa Personal.....	27
2.1.2.3 Implicación Laboral.....	27
2.1.2.4 Compromiso Organizacional.....	28
2.1.2.5 Satisfacción Laboral.....	28
2.1.2.6 Afectividad Positiva.....	28

2.1.3	Dimensiones del Engagement .....	28
2.1.3.1	Vigor .....	29
2.1.3.2	Dedicación .....	29
2.1.3.3	Absorción por Satisfacción de Personal.....	29
2.1.4	Beneficios del Engagement para la Organización .....	29
2.1.5	Propósito del Engagement en las Organizaciones .....	30
2.1.6	Características que Presenta un Trabajador Engaged.....	31
2.1.7	Como Fomentar el Engagement en los Colaboradores .....	31
2.1.8	Modelos Teóricos de Engagement.....	32
2.1.8.1	Modelo de los Recursos y Demandas Laborales .....	32
2.1.9	¿Qué es la Satisfacción Laboral? .....	34
2.1.9.1	Significancia de la Satisfacción Laboral.....	35
2.1.9.2	Factores de la Satisfacción Laboral .....	37
2.1.9.3	Dimensiones de la Satisfacción Laboral .....	38
2.1.10	Antecedentes Investigativos .....	40
2.2	Hipótesis.....	43
2.2.1	Hipótesis General.....	43
2.2.2	Hipótesis Específicas.....	43
3	CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	45
3.1	Técnicas e Instrumentos de Medición.....	45
3.2	Instrumentos .....	45
3.3	Campo de Verificación .....	45
3.3.1	Ámbito.....	45
3.3.2	Temporalidad.....	45
3.3.3	Población y Muestra .....	46
3.3.3.1	Población.....	46
3.3.3.2	Muestra .....	46
3.4	Estrategias de Recolección de Datos .....	46

3.4.1	Recopilación de Información .....	46
3.4.2	Análisis del Nivel de Engagement .....	47
3.4.3	Análisis del Nivel de Satisfacción Laboral.....	47
3.4.4	Discusión de Resultados y Prueba de Hipótesis.....	47
4	CAPÍTULO IV RESULTADOS .....	48
4.1	Tabulación de la Encuesta.....	48
4.2	Gráficos por Dimensiones .....	114
4.2.1	Niveles de Resultado de Vigor.....	114
4.2.2	Niveles de Resultado de dedicación .....	115
4.2.3	Niveles de Resultado de Absorción .....	116
4.2.4	Niveles de Resultado de Desarrollo de Personal.....	118
4.2.5	Niveles de Resultado de Retención del Talento Humano.....	119
4.3	Prueba de Hipótesis.....	121
4.3.1	Chi Cuadrado .....	121
4.3.1.1	Para la evaluación del vigor y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal	121
4.3.1.2	Para la evaluación de la dedicación y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal.....	122
4.3.1.3	Para la evaluación de la absorción y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal.....	123
4.3.1.4	Para la evaluación del engagement y su influencia en el desarrollo de personal de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal .....	124
4.3.1.5	Para la evaluación del engagement y su influencia en la retención del talento humano de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas	

de gestión de personal.....	125
5 CAPÍTULO V PROPUESTA .....	127
5.1 Programa de mejora de motivación laboral .....	130
5.1.1 Objetivo.....	130
5.1.2 Alcance .....	130
5.1.3 Resultados esperados .....	130
5.1.4 Indicadores de éxito .....	130
5.1.5 Descripción de actividades .....	130
5.2 Programa de mejora de reconocimiento laboral .....	133
5.2.1 Objetivo.....	133
5.2.2 Alcance .....	133
5.2.3 Resultados esperados .....	133
5.2.4 Indicadores de éxito .....	133
5.2.5 Descripción de actividades .....	133
5.3 Programa de liderazgo .....	135
5.3.1 Objetivo.....	135
5.3.2 Alcance .....	135
5.3.3 Resultados esperados .....	135
5.3.4 Indicadores de éxito .....	135
5.3.5 Descripción de actividades .....	135
6 CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	137
6.1 Conclusiones.....	137
6.2 Recomendaciones.....	138
7 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	139
8 ANEXOS.....	143
8.1 Matriz de consistencia .....	143
8.2 Encuesta .....	148
8.3 Estadísticas de fiabilidad .....	150

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> <i>Dimensiones del compromiso laboral</i> .....	29
<b>Figura 2.</b> <i>En mi trabajo me siento lleno de energía</i> .....	48
<b>Figura 3.</b> <i>Participó en las diferentes actividades que organiza la empresa</i> .....	50
<b>Figura 4.</b> <i>Cuando la empresa pide colaboradores para realizar alguna actividad me ofrezco de voluntario</i> .....	51
<b>Figura 5.</b> <i>Cuando tengo inconvenientes en el trabajo que me limitan a hacerlo, no me doy por vencido y sigo intentando hasta lograr el objetivo</i> .....	53
<b>Figura 6.</b> <i>Resistencia al cansancio y la fatiga</i> .....	54
<b>Figura 7.</b> <i>Considero a mi centro de trabajo como mi segundo hogar, donde me siento cómodo</i> .....	56
<b>Figura 8.</b> <i>Estoy feliz cuando estoy en mi trabajo, pues me gusta lo que hago</i> .....	57
<b>Figura 9.</b> <i>Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar</i> .....	59
<b>Figura 10.</b> <i>Me entusiasma llegar a mi trabajo y empezar a realizar mis actividades</i> .....	60
<b>Figura 11.</b> <i>Mi trabajo es un buen lugar para trabajar</i> .....	62
<b>Figura 12.</b> <i>Me siento orgulloso del trabajo que realizo</i> .....	63
<b>Figura 13.</b> <i>Mi trabajo es retador, pues hace que siempre aprenda algo nuevo que ayuda a consolidar mis conocimientos</i> .....	65
<b>Figura 14.</b> <i>Puedo concentrarme fácilmente en el trabajo para poder realizar mis actividades y tareas encomendadas</i> .....	66
<b>Figura 15.</b> <i>Las actividades y tareas encomendadas en la empresa son fáciles de realizar pues entre todos nos ayudamos</i> .....	68
<b>Figura 16.</b> <i>Las actividades que realizo las llevo a cabo con mucho agrado pues me gusta hacerlas</i> .....	69
<b>Figura 17.</b> <i>En el tiempo que paso en el trabajo, me siento cómodo y feliz pues el entorno laboral es agradable</i> .....	71
<b>Figura 18.</b> <i>En el trabajo es fácil de realizar las tareas encomendadas, pues existe buena conexión en relación con el conocimiento y apoyo de las superiores</i> .....	72
<b>Figura 19.</b> <i>El espacio del centro de trabajo es el adecuado para poder realizar mis actividades encomendadas</i> .....	74

<b>Figura 20.</b> <i>Los equipos (computadoras, impresora, etc.) con los que se cuenta se encuentran bien ubicados, permitiendo la anulabilidad de sobre esfuerzo para utilizarlos</i> .....	75
<b>Figura 21.</b> <i>La distribución física del área del trabajo facilita mi desplazamiento a la hora de realizar mis labores</i> .....	77
<b>Figura 22.</b> <i>Se dispone de los materiales necesarios para realizar las labores de trabajo</i>	78
<b>Figura 23.</b> <i>Los jefes de área hacen posible que en los grupos de trabajo exista una relación armoniosa</i> .....	80
<b>Figura 24.</b> <i>El jefe de área escucha los planteamientos que se le hacen</i> .....	81
<b>Figura 25.</b> <i>El clima organizacional que existe en la oficina de trabajo me ayuda a realizar mis actividades pues es acogedor y agradable</i> .....	83
<b>Figura 26.</b> <i>En la empresa hay una diversidad de costumbres, valores, formas de pensar de los trabajadores, los cuales se respetan</i> .....	84
<b>Figura 27.</b> <i>Sé cuál es el valor que tienen las actividades que realizó, y qué consecuencias tendría si es que las realizo mal</i> .....	86
<b>Figura 28.</b> <i>Mis jefes me permiten realizar mis actividades con autonomía, pues confían en mí</i> .....	87
<b>Figura 29.</b> <i>Se valora los altos niveles de desempeño</i> .....	89
<b>Figura 30.</b> <i>El grupo de trabajo valora aportes personales</i> .....	90
<b>Figura 31.</b> <i>Mis jefes reconocen el esfuerzo que hago al realizar otras o más actividades</i>	92
<b>Figura 32.</b> <i>La empresa brinda oportunidades para desarrollar habilidades de cada persona</i> .....	93
<b>Figura 33.</b> <i>La empresa brinda capacitaciones a los trabajadores sobre temas nuevos e innovadores que permiten mejorar la realización de las actividades y fortalecen el conocimiento personal</i> .....	94
<b>Figura 34.</b> <i>La empresa le explicó acerca de la línea de carrera, si está de acuerdo a sus objetivos y planes</i> .....	96
<b>Figura 35.</b> <i>Considera atractiva la línea de carrera que ofrece la empresa</i> .....	98
<b>Figura 36.</b> <i>La empresa considera a los trabajadores de la empresa para ocupar un puesto vacante, en vez de conseguir a un postulante externo a la empresa, así brindando la oportunidad a los trabajadores de la empresa a ocupar ese puesto</i> .....	99
<b>Figura 37.</b> <i>La institución promueve primero a sus empleados antes de buscar otro personal</i> .....	101

<b>Figura 38.</b> <i>La empresa se preocupa por identificar y retener a los mejores trabajadores</i>	102
<b>Figura 39.</b> <i>La empresa atiende y da respuesta a las dudas que surgen, los reclamos que se presentan y las sugerencias que se brindan por parte de los trabajadores</i>	104
<b>Figura 40.</b> <i>El sueldo que percibe es acorde al trabajo que se realiza</i>	105
<b>Figura 41.</b> <i>La institución ofrece beneficios que contribuyen a la motivación de los trabajadores.</i>	107
<b>Figura 42.</b> <i>La empresa brinda flexibilidad en las políticas, por ejemplo, permite acomodar los horarios del trabajador para que pueda cumplir productivamente con sus actividades</i>	108
<b>Figura 43.</b> <i>La empresa hace posible la rotación de tareas a fin de que el trabajador adquiera el mayor conocimiento</i>	110
<b>Figura 44.</b> <i>Las normas establecidas de la institución sirven como apoyo en el desarrollo del trabajo.</i>	111
<b>Figura 45.</b> <i>La empresa brinda compensaciones no salariales como reconocimientos, premios al mejor trabajador, etc.</i>	113
<b>Figura 46.</b> <i>Nivel de vigor en el trabajo.</i>	114
<b>Figura 47.</b> <i>Nivel de dedicación en el trabajo</i>	115
<b>Figura 48.</b> <i>Nivel de absorción en el trabajo</i>	117
<b>Figura 49.</b> <i>Nivel de desarrollo de personal en el trabajo</i>	118
<b>Figura 50.</b> <i>Nivel de retención del talento humano</i>	120

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de las variables</i> .....	21
<b>Tabla 2.</b> <i>En mi trabajo me siento lleno de energía</i> .....	48
<b>Tabla 3.</b> <i>Participó en las diferentes actividades que organiza la empresa</i> .....	49
<b>Tabla 4.</b> <i>Cuando la empresa pide colaboradores para realizar alguna actividad me ofrezco voluntario</i> .....	51
<b>Tabla 5.</b> <i>Cuando tengo inconvenientes en el trabajo que me limitan hacerlo, no me doy por vencido y sigo intentando hasta lograr el objetivo</i> .....	52
<b>Tabla 6.</b> <i>Resistencia al cansancio y la fatiga</i> .....	54
<b>Tabla 7.</b> <i>Considero a mi centro de trabajo como mi segundo hogar, donde me siento cómodo</i> .....	55
<b>Tabla 8.</b> <i>Estoy feliz cuando estoy en mi trabajo, pues me gusta lo que hago</i> .....	57
<b>Tabla 9.</b> <i>Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar</i> .....	58
<b>Tabla 10.</b> <i>Me entusiasma llegar a mi trabajo y empezar a realizar mis actividades</i> .....	60
<b>Tabla 11.</b> <i>Mi trabajo es un buen lugar para trabajar</i> .....	61
<b>Tabla 12.</b> <i>Me siento orgulloso del trabajo que realizo</i> .....	63
<b>Tabla 13.</b> <i>Mi trabajo es retador, pues hace que siempre aprenda algo nuevo que ayuda a consolidar mis conocimientos</i> .....	64
<b>Tabla 14.</b> <i>Puedo concentrarme fácilmente en el trabajo para poder realizar mis actividades y tareas encomendadas</i> .....	66
<b>Tabla 15.</b> <i>Las actividades y tareas encomendadas en la empresa son fáciles de realizar pues entre todos nos ayudamos</i> .....	67
<b>Tabla 16.</b> <i>Las actividades que realizó las llevo a cabo con mucho agrado pues me gusta hacerlas</i> .....	69
<b>Tabla 17.</b> <i>En el tiempo que paso en el trabajo, me siento cómodo y feliz pues el entorno laboral es agradable</i> .....	70
<b>Tabla 18.</b> <i>En el trabajo es fácil de realizar las tareas encomendadas, pues existe conexión en relación con el conocimiento y apoyo de los superiores</i> .....	72
<b>Tabla 19.</b> <i>El espacio del centro de trabajo es el adecuado para poder realizar mis actividades encomendadas</i> .....	73
<b>Tabla 20.</b> <i>Los equipos (computadoras, impresora, etc.) son los que se cuenta se encuentran bien ubicados permitiendo la anulabilidad de sobre esfuerzo para utilizarlos</i>	75

<b>Tabla 21.</b> <i>La distribución física del área del trabajo facilita mi desplazamiento a la hora de realizar mis labores .....</i>	76
<b>Tabla 22.</b> <i>Se dispone de los materiales necesarios para realizar las labores de trabajo ..</i>	78
<b>Tabla 23.</b> <i>Los jefes de área hacen posible que en los grupos de trabajo exista una relación armoniosa .....</i>	79
<b>Tabla 24.</b> <i>El jefe de área escucha los planteamientos que se le hacen .....</i>	81
<b>Tabla 25.</b> <i>El clima organizacional que existe en la oficina de trabajo me ayuda a realizar mis actividades pues es acogedor y agradable.....</i>	82
<b>Tabla 26.</b> <i>En la empresa hay una diversidad de costumbres, valores, formas de pensar de los trabajadores, los cuales se respetan .....</i>	84
<b>Tabla 27.</b> <i>Sé cuál es el valor que tienen las actividades que realizo, y qué consecuencias tendría si es que las realizo mal .....</i>	85
<b>Tabla 28.</b> <i>Mis jefes me permiten realizar mis actividades con autonomía, pues confían en mí .....</i>	87
<b>Tabla 29.</b> <i>Se valora los altos niveles de desempeño .....</i>	88
<b>Tabla 30.</b> <i>El grupo de trabajo valora aportes personales .....</i>	90
<b>Tabla 31.</b> <i>Mis jefes reconocen el esfuerzo que hago al realizar otras o más actividades .</i>	91
<b>Tabla 32.</b> <i>La empresa brinda oportunidades para desarrollar habilidades de cada persona .....</i>	93
<b>Tabla 33.</b> <i>La empresa brinda capacitaciones a los trabajadores sobre temas nuevos e innovadores que permiten mejorar la realización de las actividades y fortalecen el conocimiento personal.....</i>	94
<b>Tabla 34.</b> <i>La empresa le explicó acerca de la línea de carrera, si está de acuerdo a sus objetivos y planes.....</i>	96
<b>Tabla 35.</b> <i>Considera atractiva la línea de carrera que ofrece la empresa.....</i>	97
<b>Tabla 36.</b> <i>La empresa considera a los trabajadores de la empresa para ocupar un puesto vacante, en vez de conseguir a un postulante externo a la empresa, así brindando la oportunidad a los trabajadores de la empresa a ocupar ese puesto .....</i>	99
<b>Tabla 37.</b> <i>La institución promueve primero a sus empleados antes de buscar otro personal .....</i>	100
<b>Tabla 38.</b> <i>La empresa se preocupa por identificar y retener a los mejores trabajadores</i>	102
<b>Tabla 39.</b> <i>La empresa atiende y da respuesta a las dudas que surgen, los reclamos que se presentan y las sugerencias que se brindan por parte de los trabajadores .....</i>	103

<b>Tabla 40.</b> <i>El sueldo que percibe es acorde al trabajo que se realiza</i> .....	105
<b>Tabla 41.</b> <i>La institución ofrece beneficios que contribuyen a la motivación de los trabajadores</i> .....	106
<b>Tabla 42.</b> <i>La empresa brinda flexibilidad en las políticas, por ejemplo, permite acomodar los horarios del trabajador para que pueda cumplir productivamente con sus actividades</i> .....	108
<b>Tabla 43.</b> <i>La empresa hace posible la rotación de tareas a fin de que el trabajador adquiera el mayor conocimiento</i> .....	109
<b>Tabla 44.</b> <i>Las normas establecidas de la institución sirven como apoyo en el desarrollo del trabajo</i> .....	111
<b>Tabla 45.</b> <i>La empresa brinda compensaciones no salariales como reconocimientos, premios al mejor trabajador, etc.</i> .....	112
<b>Tabla 46.</b> <i>Nivel de vigor en el trabajo</i> .....	114
<b>Tabla 47.</b> <i>Nivel de dedicación en el trabajo</i> .....	115
<b>Tabla 48.</b> <i>Nivel de dedicación en el trabajo</i> .....	116
<b>Tabla 49.</b> <i>Nivel de desarrollo de personal</i> .....	118
<b>Tabla 50.</b> <i>Nivel de retención del talento humano</i> .....	119
<b>Tabla 51.</b> <i>Prueba de hipótesis de la evaluación del vigor y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario</i> .....	121
<b>Tabla 52.</b> <i>Prueba de hipótesis de la evaluación de la dedicación y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario</i> .....	122
<b>Tabla 53.</b> <i>Prueba de hipótesis de la evaluación de la absorción y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario</i> .....	123
<b>Tabla 54.</b> <i>Prueba de hipótesis de la evaluación del Engagement y su influencia en el desarrollo de personal de los colaboradores del sector bancario</i> .....	124
<b>Tabla 55.</b> <i>Prueba de hipótesis de la evaluación del Engagement y su influencia en la retención del talento humano de los colaboradores del sector bancario</i> .....	125

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO TEORICO

#### 1.1 Problema

Una organización para mantenerse competitiva debe realizar una buena gestión de sus recursos, pero sobre todo ha de realizar una buena gestión del recurso humano, como sabemos el sector bancario presenta gran competencia en el mercado y para esto es importante gestionar el capital humano, dado que son el principal pilar de la entidad dado que de tales depende su existencia, desarrollo y éxito de en el mercado; su participación en los procesos de la entidad puede aportar grandes beneficios.

Las empresas están tomando más conciencia y están más interesados de cualquier aspecto que afecte o que relacionado con la mejora de su recurso humano; porque saben que repercutirá en los objetivos y resultados de la entidad.

Día tras día el colaborador experimenta situaciones estresantes que son consecuencia de la naturaleza del trabajo; por la presión de cumplimiento de metas propias de una entidad financiera; posibles reclamos de los clientes por situaciones que probablemente se salieron de control, pudiendo todo lo descrito afectar el bienestar y el ejercicio de los trabajadores.

Por otro lado, es de mucha importancia la labor de gestión de recursos humanos que la empresa ha desarrollado e implementado en su organización; que también afectan la satisfacción del colaborador; como las políticas de desarrollo de personal, de retención del talento humano, línea de carrera, políticas de sucesión; el ambiente de trabajo adecuado como las condiciones físicas; el clima de la organización; así como los beneficios laborales salariales y no salariales.

Todos los aspectos mencionados anteriormente que pudiesen repercutir en los colaboradores, afectan su grado de engagement en la organización, dado que según sea el impacto positivo o negativo influenciarán las conductas y energía del colaborador impulsando a hacer su trabajo con eficiencia y eficacia; o caso contrario pueden disminuir su motivación y productividad directamente.

La organización debe buscar el espíritu de superación, el incremento de la motivación y compromiso del personal con la compañía de modo que estos realicen su trabajo mucho mejor de lo que normalmente lo hacen y puedan lidiar con los problemas que se les presente, mejorando la comunicación y trabajo en equipo, la resolución de problemas contribuyendo con todo ello a crear un buen ambiente laboral y mantener un equilibrio en su vida personal; es decir, la organización debe gestionar el engagement de los colaboradores.

El engagement se estructura en aspectos o dimensiones como el vigor, que se traduce como el nivel de energía y predisposición que la persona coloca en sus labores; también se tiene la dedicación que comprende la motivación, entusiasmo e inspiración; así como la absorción que se explica como la concentración, la conexión y la fluidez del trabajo.

La empresa ha de procurar que el engagement canalice el aspecto mental, físico y emocional del colaborador a direcciones positivas en su trabajo; es un poco difícil conseguir el engagement completamente en una persona; solo con incentivos económicos o sociales, pero si se puede conseguir mejores niveles de engagement haciendo que el colaborador aprenda a utilizar todos los elementos, circunstancias y recursos que poseen al instante de desarrollar su labor o funciones; es decir sacar lo mejor de ellos para

convertirlos y obtener la mejor versión de la persona; ya que un colaborador comprometido es un colaborador satisfecho.

## 1.2 Descripción

### 1.2.1 *Campo*

#### Área:

Administración de Recursos Humanos

#### Línea:

Engagement y Satisfacción Laboral

### 1.2.2 *Tipo de Problema*

La presente se centra en una investigación de tipo **Cuantitativo**, ya que de forma estructurada se recopilan datos, y se analiza estadísticamente los resultados de las variables de estudio.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), por el contexto y las características del estudio se desarrolla un diseño de investigación **No Experimental**, porque no se hacen ninguna manipulación de la variable independiente; el diseño de investigación **Transversal**, ya que se pretende estudiar la conducta de las variables en una situación específica.

Luego el estudio tendrá según Bernal (2000), que el nivel de investigación es **Explicativo**, ya que el propósito es establecer cómo los fenómenos interactúan a través de sus causas y sus efectos; manejándose así en las hipótesis variables independientes que representa la causa y variables dependiente que representa el efecto.

### 1.2.3 Variables

#### a. Análisis de Variables

**Variable Independiente:** El Engagement

**Variable Dependiente:** La Satisfacción Laboral

#### b. Operacionalización de la Variable

**Tabla 1.** Operacionalización de las variables

Variable	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores
Engagement	Variable Independiente	Vigor	Nivel de Energía en el Trabajo
			Nivel de Predisposición en el Trabajo
			Nivel de Persistencia en el Trabajo
			Nivel de Resistencia en el Trabajo
		Dedicación	Nivel de Motivación en el Trabajo
			Nivel de Entusiasmo en el Trabajo
			Nivel de Inspiración en el Trabajo
			Nivel de Orgullo en el Trabajo
		Absorción	Nivel de Retos en el Trabajo
			Nivel de Concentración en el trabajo
			Nivel de Fluidez del Trabajo
			Nivel de Inmersión en el Trabajo
			Nivel de Satisfacción con el trabajo
Satisfacción Laboral	Variable Dependiente	Ambiente de Trabajo	Nivel de Conexión en el Trabajo
			Condiciones Físicas e Infraestructura
			Nivel de Comodidad Física
			Relaciones Laborales
		Desarrollo de Personal	Clima Organizacional
			Cultura Organizacional
			Significancia de las tareas
			Grado de Autonomía
			Valoración de las Tareas
		Retención del Talento	Reconocimiento del logro
			Autorrealización con el Trabajo
			Capacitación y Aprendizaje en el Trabajo
			Línea de Carrera
	Políticas de Sucesión		

		Humano	Identificación y Retención del Talento Humano
		Beneficios Laborales	Atractivo de la Compensación Económica
			Flexibilidad de las políticas laborales
			Compensaciones no Salariales

Fuente: Elaboración Propia.

#### 1.2.4 Interrogantes Básicas

##### Interrogante General

¿Cómo es la influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario?

##### Interrogantes Específicas

- ¿Cómo es la influencia del engagement en su dimensión de vigor en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario?
- ¿Cómo es la influencia del engagement en su dimensión de dedicación en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario?
- ¿Cómo es la influencia del engagement en su dimensión de absorción en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario?
- ¿Cómo es la influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en su dimensión de desarrollo de personal en el sector bancario?
- ¿Cómo es la influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en su dimensión de retención del talento humano en el sector bancario?

#### 1.3 Justificación

Esta investigación es relevante ya que analizar como el engagement influye en la satisfacción del personal del banco, permitirá comprender la relación del compromiso con los sentimientos relacionados al trabajo, pudiendo ser positivos y negativos.

La investigación es importante porque tener conocimiento de la influencia del engagement en la satisfacción laboral, permitirá el desarrollo de variables que puedan mejorar el progreso de los colaboradores de Interbank, contribuyendo de esta forma a que trabajen con mayor eficiencia y compromiso con su labor aportando en la resolución de problemáticas para acelerar el crecimiento y competitividad de la entidad.

La presente investigación aplicada trasciende a conocer de qué manera se puede lograr que un trabajador de lo mejor de sí mismo a partir de su compromiso, motivación, crecimiento e identificación con la empresa, así como su retención.

La investigación genera un aporte teórico – práctico ya que en el Perú es un tema relativamente nuevo, si tomamos en consideración algunas variables al interior de empresa como: la comodidad, relaciones laborales, clima, cultura, tareas, autonomía, reconocimiento, autorrealización, capacitación, línea de carrera, ascenso, identificación y retención del talento humano, compensación económica, políticas laborales, compensaciones inciden en el comportamiento y actitudes del trabajador frente a su empresa, el engagement implica la dedicación, la absorción y vigor de las mismas actividades que producen estados en el trabajador para mejorar su satisfacción y rendimiento en el trabajo.

Por todo lo anteriormente descrito se considera de relevancia y justifica la presente investigación.

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo General***

Determinar la influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario.

### 1.4.2 *Objetivos Específicos*

- Establecer si la influencia del engagement en su dimensión de vigor mejora la satisfacción laboral en el sector bancario.
- Verificar si la influencia del engagement en su dimensión de dedicación mejora la satisfacción laboral en el sector bancario.
- Precisar si la influencia del engagement en su dimensión de absorción mejora la satisfacción laboral en el sector bancario.
- Determinar si la influencia del engagement mejora la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de personal en el sector bancario.
- Verificar si la influencia del engagement mejora la satisfacción laboral en su dimensión retención del talento humano en el sector bancario.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Esquema Estructural

##### 2.1.1 *¿Qué es el Engagement?*

Farias (2016) define engagement como “darlo todo” o “ir más allá”. También menciona que los trabajadores engaged aportan algo distinto al trabajo que realizan como trabajar más horas.

Según Ali (2015) menciona que engagement está concerniente con las conductas que pueden tener los trabajadores frente a su zona de función y cómo reacciona y se comporta con él, dichos términos están relacionados con la iniciativa laboral que puedan tener, conducta extra-rol las creencias que puedan tener y así mismo el afecto que puedan tener hacia la empresa ya sea esta manifestada en la satisfacción laboral, un afecto de pertenencia positiva de la organización.

Olivares, Silva y Carlos (2012) menciona que el engagement es la energía que hace posible entablar una dirección hacia un punto determinado, es decir en una empresa que está compuesto de personas, las cuales están interrelacionados entre si ya sea porque están compartiendo conocimiento, emociones o relaciones laborales que surgen en el medio de trabajo.

Según Alcover, Moriano, Osca, y Topa (2012) menciona que el engagement es un nivel en el que la empresa logra capturar las manos, cabeza y el corazón de los empleados, en el que el trabajador se siente comprometido con su trabajo.

Es un constructo que hace referencia al funcionamiento óptimo; que ayuda al desenvolvimiento óptimo de los trabajadores, de esta manera veremos la importancia de desarrollar la motivación, el involucramiento con la organización.

Según Cantera (2015) refiere que el Engagement se lo relaciona como lo contrario a agotamiento y deshumanización, siendo el engagement energía, eficacia y ganas de realizar lo encomendado. Es así que se considera al engagement como una fase positiva tanto en el aspecto mental, físico y emocional que puede tener un trabajador en su zona de trabajo, que está caracterizado por presentar vigor, dedicación y absorción. Ahora se dice que el engagement no solo es un estado de solo el momento si no también se refiere a un estado permanente.

Es así que se incluye que vigor está caracterizado por contener elevados niveles de energía y ganas de realizar las cosas, aparte también está caracterizado por contener en la persona la resiliencia mental, así mismo implica que el trabajador se involucre en el trabajo sea parte de él, y que no lo tome como algo ajeno, también en este punto se toma la persistencia que el trabajador le da a la actividad; y que la realiza a pesar de que se pueda presentar dificultades o problemas, es decir cuanta fuerza de voluntad tiene el trabajador para continuar su trabajo hasta encontrarle una solución.

Ahora bien, la dedicación en el engagement se refiere específicamente a cuanto el trabajador está centrado y concentrado en la actividad que realiza, teniendo una sensación de orgullo, entusiasmo, inspiración y la significancia que le puede ocasionar realizar lo que en el trabajo se le encomienda. Finalmente tenemos a la absorción y está referida y se caracteriza por como el trabajador está concentrado y centrado en su actividad, dejando de lado la presión del tiempo, pues en vez de sentirse fatigado por que se acabe el día esta fatigado por acabar su trabajo por encontrar una solución por tener resultados.

### ***2.1.2 Conceptos Relacionados al Significado de Engagement***

Según Farias (2016) menciona en su libro que el engagement no tiene un acuerdo respecto a su definición.

### **2.1.2.1 Conducta Extra-Rol**

Este término hace referencia a que no debemos solo considerar al engagement como una fuerza de voluntad, no solo considerarlo como solo hacer algo más, es decir, dentro del trabajo los individuos aportan aspectos que significan más que solo hacer algo más, como es el caso al momento de aportar con soluciones creativas. Ahora hay dos tipos de conductas que se evidencian en el lugar de operación por parte del personal, una de ellas es la que se espera que tenga el trabajador, es decir se refiere a la conducta que presenta este con respecto al progreso de sus actividades, el comportamiento que debe guardar en la empresa, y también está la conducta extra-rol referida a aquella conducta que supera la conducta esperada y por ende sobrepasa lo esperado.

### **2.1.2.2 Iniciativa Personal**

Este término se refiere a una forma de conducta que por voluntad se inicia, la pro actividad que le pueda agregar al trabajo y también se considera la persistencia que puedes llegar a tener respecto a esa conducta iniciativa. Haciendo un concepto más comprensible se menciona que es aquello que se hace y va más allá de lo que se entiende por normal, por ejemplo, tal es el caso que se evidencia que hay un problema con un personal el cual no vino y su trabajo que le correspondía no está terminado, el cual se necesita para poder realizar otra operación, todos no piensan realizar lo que no les corresponde; pero alguien la iniciativa y decide realizar el trabajo que le correspondía al trabajador que faltó.

Dicho de otra forma, es aquello que el trabajador está dispuesto a hacer o empezar a hacer y que los demás no lo piensan hacer.

### **2.1.2.3 Implicación Laboral**

Este término está referido al grado o la fuerza con que el trabajador está involucrado psicológicamente con su trabajo, también se le considera a implicación laboral

como la imagen que puede llegar a tener su trabajo como fracción elemental de la vida del trabajador. Este término está relacionado al Engagement, pero no de forma equivalente.

#### **2.1.2.4 Compromiso Organizacional**

Martínez (2019), menciona que gran parte de nosotros nacemos y morimos en una o varias organizaciones. Este término es similar a la implicancia laboral, pero este hace alusión a la fuerza conectora que se establece y se forma entre el trabajador y la empresa. El compromiso organizacional hace referencia al estado psicológico de apego que puede tener un trabajador por su empresa y la identificación que puede llegar a tener el mismo.

#### **2.1.2.5 Satisfacción Laboral**

El engagement se preocupa por el efecto que puede comprender el trabajador sobre el trabajo, mientras que para este caso la satisfacción se encarga de lo contrario saber el impacto que puede ocasionar el trabajo para el colaborador. La satisfacción no corresponde solo a un estado emocional, sino que también considera aspectos valorativos, juicios que presenta una persona al interior de la organización.

La satisfacción está relacionada con sentimiento de saciedad, falta, carencia, relajación. Mientras que el Engagement está en relación a sentimientos en relación al entusiasmo, euforia, estar alerta, etc.

#### **2.1.2.6 Afectividad Positiva**

Este término está relacionado con el engagement pues comparten términos o dimensiones como el de atención (absorción), inspiración (dedicación), fortaleza (vigor).

### **2.1.3 Dimensiones del Engagement**

En la figura 1, se presentan las dimensiones del compromiso laboral (Engagement); y así mismo de lo opuesto al mismo conocido como burnout

**Figura 1.** Dimensiones del compromiso laboral

<b>Dimensiones del Compromiso Laboral</b>	<b>Dimensiones del Burnout</b>
Vigor Dedicación Absorción por satisfacción laboral	Agotamiento Cinismo Falta de realización profesional

Fuente: Ali, E. (2015) *Burnout: Consecuencias y Soluciones*. México: Editorial El Manual Moderno.

### 2.1.3.1 Vigor

Este se caracteriza por contar con elevados índices de energía y también consta de resistencia mental mientras el empleado trabaja, donde predomina el deseo de esforzarse al llevar a cabo una determinada actividad, e incluso cuando existen dificultades en el trayecto.

### 2.1.3.2 Dedicación

La dedicación se centra en un objetivo, va acompañado de un efecto de significación, orgullo y reto en el trabajo.

### 2.1.3.3 Absorción por Satisfacción de Personal

Aquí el empleado está completamente concentrado en sus actividades, e incluso se dice que el tiempo pasa volando, es muy complicado que este se desconecte ya que se encuentra muy involucrado en sus actividades.

### 2.1.4 Beneficios del Engagement para la Organización

Jaimez (2012), indica que el principal beneficio que puede ofrecer el engagement a la empresa es que mejora la salud que tiene el trabajador, y así va a permitir que el trabajador con buena salud genere buenos resultados en sus labores.

El engagement hace posible que se incremente la producción en el trabajo realizado al interior de la organización, específicamente en los siguientes aspectos que se mencionan:

- Los resultados de las unidades de negocio.
- El desempeño que tienen los trabajadores cuando trabajan en equipo.
- El clima que se presenta internamente y mejora del desenvolvimiento de los trabajadores de servicio.
- El afecto positivo y eficacia colectiva que puede surgir entre todos los trabajadores.
- En el trabajo individual.

### ***2.1.5 Propósito del Engagement en las Organizaciones***

Según Ismail, Malone, y Geest (2016) expresan que toda organización busca es que sus trabajadores den todo lo mejor de ellos y que no solo se base en las indicaciones que se le da, si no por el contrario estos busquen hacer más de lo pedido, pero no en el sentido de cantidad sino de calidad.

Conseguir ello es de lo que se encarga el engagement.; conseguir que el personal sea más apasionados y entregados a su trabajo, lograr, crear y formar una relación con gran nivel de aceptación entre el trabajador y la organización, para lograr un nivel más elevado en la productividad y así lograr que con su actitud los trabajadores consigan mayores y mejores resultados.

Según Salanova y Schaufeli (2009) menciona que lo que el engagement busca esencialmente es que los trabajadores de una organización se encuentren comprometidos, y que puedan establecer un vínculo emocional, donde no solo se logre un vínculo en lo conductual (hacer lo correcto, si no más de lo correcto).

### **2.1.6 Características que Presenta un Trabajador Engaged**

Alves (2016), menciona que las principales características que posee un trabajador y que nos permite reconocer a un trabajador engaged, son las siguientes:

- Habla positivamente de la organización, de lo bueno que es ese trabajo y lo bueno que son las relaciones con sus acompañantes.
- Tiene un deseo enorme por seguir laborando, no considera mucho el tiempo, pues a diferencia de otros trabajadores no está pendiente de cuanto de tiempo falta para que sea salida.
- Realiza esfuerzos más de los esperados con tal de cubrir los fines de la empresa.
- Las relaciones profesionales con el equipo de trabajo son buenas.

Pues los trabajadores ven a su trabajo no como algo obligatorio si no como un trabajo que le causa satisfacción, entretenimiento y sobre todo considera que es un reto de día a día.

### **2.1.7 Como Fomentar el Engagement en los Colaboradores**

Según Flores (2015), indica que para lograr fomentar en engagement dentro del personal que trabaja en la organización es necesario que:

- Conozcan al detalle y comprendan cuáles son sus funciones.
- Reconozcan la magnitud que tiene su cargo y que tan importante es el hecho de cumplir con sus funciones.
- La importancia que tendría el hecho que brinden aportes en la organización.
- Conozcan y se sientan elemental dentro de la organización.

- Es menester que la empresa brinde en el tiempo y cantidad necesaria de los materiales, herramientas, y recursos para que puedan desarrollar sus actividades.
- Así mismo, la empresa tiene que brindarles al personal posibilidades para crecer y progresar que está buscando.
- Así mismo un aspecto importantísimo es que el trabajador sea tratado como parte de la organización y por ende este enterado de las decisiones que surgen en la empresa para que este se sienta parte importante de ella.

### **2.1.8 Modelos Teóricos de Engagement**

#### **2.1.8.1 Modelo de los Recursos y Demandas Laborales**

Según Bayona, Goñi y Madorran (1999) nos menciona que a pesar de que las demandas y los diferentes recursos tienen un inicio en procesos independientes estos recursos amortiguan el impacto de las demandas y a que ello contribuye a que tenga una influencia positiva.

Entonces las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en el camino de la motivación.

El nivel de compromiso es significativo, ya que cada trabajador sabe cómo desarrolla sus funciones, la manera en que la realiza, la dedicación que le da, la energía con la cual lo hace.

#### **Recursos Personales**

Dentro de ellas podemos mencionar:

#### **Factores Psicológicos:**

El engagement trae consecuencias favorables, estas se pueden evidenciar al desarrollar el trabajo, se pueden mencionar dentro de ellas, el vigor, la entrega y la absorción, las que se han logrado definir anteriormente como dimensiones del engagement.

### **Características Personales**

Corresponden a todos los rasgos que distingue a las personas, como la sensación de felicidad, emociones positivas, sensación de bienestar, etc.

### **Demandas Laborales**

Son consideradas como características de la estructura del trabajo que requiere esfuerzo del trabajador para ser realizadas.

Estas engloban tanto al carácter físico y mental y estas pueden ser de varias tipologías:

- Concentración mental donde se puede apreciar la precisión, atención que implica el trabajo que realiza el colaborador en la organización.
- Las empresas también se enfocan en lo concerniente a fusiones empresariales.
- La familia también está involucrada, aquí se considera sistemas de trabajo como el trabajo nocturno, o la rotación en el trabajo.
- El mobbing; también se encuentra relacionado con las demandas socioemocionales; estas afectan negativamente en el trabajo, como el mostrar empatía o emociones asertivas cuando se sienta lo contrario, se puede decir que está más relacionado con la afectividad.
- Los trabajos físicos también se encuentran relacionados con las condiciones físicas de trabajos como el trabajar en situaciones de alto frío, calor, etc.
- **Recursos Organizacionales**

Según Ascary, Berrun y Peña (2015) nos presentan tres recursos y ellos son:

- Apoyo Social
- Autonomía en el Trabajo
- Feedback o retroalimentación al empleado

### ***2.1.9 ¿Qué es la Satisfacción Laboral?***

Según Boada y Tous (1993), señalan a la satisfacción como un elemento que determina el nivel de bienestar que tiene una persona en su lugar de trabajo. Se puede interpretar que un trabajador satisfecho tiene calidad de vida laboral el cual repercute positivamente en la productividad.

Según Locke, (1976), considera que la satisfacción es positiva y subjetiva ya que es un estado emocional de la persona en la que experimenta placer a través de la perspectiva que posee de su entorno y los acontecimientos laborales que incrementan su experiencia. Consiste en una actitud general que se da por la variedad de actitudes específicas que el trabajador toma para cada situación. Además, se concluye que la satisfacción se da porque el trabajador llega a percibir que su trabajo es valioso, el trabajo no solo puede satisfacer necesidades físicas también psicológicas. Existen muchos factores que abren paso a la satisfacción como los eventos realizados por el centro de labores, el reconocimiento por la labor realizada de su recurso humano, los beneficios y promociones que son como un bono extra puede crear una fidelización con el centro de trabajo, además también muy importantes los agentes de satisfacción están comprendidos como agentes el equipo de trabajo, la remuneración, el modo de supervisión y la dirección que le otorga la confianza al trabajador de que está haciendo bien su trabajo.

Según Robbins y Coulter (2010), para ellos la satisfacción laboral se define como una actitud general que toma el trabajador, si está satisfecho con su trabajo toma una actitud positiva frente a él, pero si no naturalmente su actitud será contraria.

### **2.1.9.1 Significancia de la Satisfacción Laboral**

En la actualidad es fundamental, debido a que los trabajadores deben estar satisfechos dentro de su lugar de trabajo ya que la ausencia de la misma puede acarrear consecuencias que afectan el funcionamiento o la consecución de las metas en una empresa.

Según Aamodt (2010), reconoce algunas consecuencias de la insatisfacción laboral:

#### **Absentismo:**

Como una de las primeras consecuencias que trae la insatisfacción laboral ya que hay probabilidades que el trabajador no tenga muchos deseos de cumplir con la asistencia a su trabajo y por ello abandona el puesto o falta al centro de trabajo, perjudica el proceso de trabajo.

#### **Conductas Contraproducentes:**

Conductas que afectan la organización tales como el robo y sabotaje y las conductas que afectan a los individuos en estas están consideradas los rumores malintencionados, políticas negativas, acoso sexual, descortesía e incluso se puede propagar la violencia e intimidación hacia un compañero.

#### **Ausencia de Comportamiento Cívico Organizacional:**

Un colaborador que está insatisfecho en su centro de trabajo no tiene o no le nace esforzarse por hacer mejor su trabajo es decir no le agrega el extra que podría darle si se encontrara satisfecho y motivado para hacerlo no tienen interés por colaborar con la

empresa o institución solo cumplen con la tarea encomendada y no colaboran con sus compañeros.

Estas consecuencias explican de alguna manera la atención que se le ha brindado a la complacencia en el trabajo.

Schneider (1985), nos señala respecto a esto que la satisfacción laboral es el fruto que se debe obtener en todo el periodo de vida laboral de un trabajador, también indica que ha identificado en las diferentes investigaciones que es un predictor de las conductas que tomaran los trabajadores frente al trabajo.

Según Palma (2006), considera a la teoría de Herzberg, Mausner y Snyderman quienes hablan de la higiene-motivacional dicha teoría indica que la satisfacción es producto de un buen estado motivacional el cual se genera a través de factores higiénicos y motivacionales. Se refieren a higiénicos al contexto en que realizan su labor al ambiente y condiciones físicas, a los manejos de la empresa, al tipo de relaciones que tiene con supervisores y compañeros de trabajo, estabilidad de trabajo y remuneración justa estos componentes si se encuentran ausentes pueden generar insatisfacción laboral .En cuanto a los factores motivacionales están consideradas los motivos intrínsecos como la realización de la persona o desarrollo, el reconocimiento por su trabajo, la responsabilidad, el ascenso y el uso de las habilidades personales si la empresa le da la oportunidad de desarrollarse y crecer haciendo uso de sus habilidades brindándole responsabilidades y reconocimientos que contribuyen a su ascenso generan satisfacción ya que podrá sentirse realizado profesional o laboralmente de no ser así él se limitara a cumplir órdenes y esto atrae la insatisfacción.

Según Goñi (2001), considera al trabajador como clientes internos y comenta que satisfacción es sinónimo de fidelidad entonces la finalidad de una empresa debe satisfacer

a sus clientes para poder generar fidelización de esta manera tendrá un negocio estable y él dice que para conseguir esto es necesario conseguir una individualización de las relaciones con los trabajadores dicho de otra manera establecer relaciones con él y brindarle una oferta de servicio especializada con esto decimos que la empresa busca retener a su cliente interno. Existen dos componentes que logran la satisfacción del cliente colocando al trabajador como un cliente la empresa debe brindarle un buen servicio y esto no solo se logra a través de operaciones emocionales, el nuevo pensamiento organizacional señala que se deben cubrir las necesidades y expectativas de los clientes internos.

Según Serna (2006), indica que es una tarea de todas las empresas, industrias o instituciones en general lograr satisfacer a sus trabajadores para ello debe ponerse a la tarea de diseñar administrar y evaluar la satisfacción de sus miembros y esto es considerado un reto ya que es acerca de personas.

#### **2.1.9.2 Factores de la Satisfacción Laboral**

Según Palma (2005), considera que la satisfacción está vinculada a cuatro factores descritos a continuación.

##### **Significación de la Tarea:**

Dicho factor se refiere al esfuerzo que hace el trabajador frente a las funciones que realiza aporta, mejora, el trabajo es equitativo y se refiere también a si el puesto le permite a la persona sentirse realizado profesional y personalmente.

##### **Condiciones de Trabajo:**

Consta de condiciones físicas y normativas en las que se desarrolla el trabajo; las condiciones físicas que facilitan la tarea (utensilios, herramientas, infraestructura) y las condiciones normativas (hora de ingreso, hora de salida, normas de la empresa) que regulan las relaciones de trabajo con compañeros y jefes.

**Reconocimiento Personal y/o Social:**

Está asociado con los logros obtenidos en el transcurso de la vida laboral del trabajador tras una evaluación sobre su labor. El reconocimiento social también es producto de una evaluación del trabajo reconocer al trabajador frente a quienes componen la organización, es un estímulo caso contrario de pasar desapercibido su esfuerzo y su logro puede generar una desmotivación

**Beneficios Económicos:**

El producto del esfuerzo realizado complace al trabajador. Los beneficios económicos percibidos tales como su remuneración, incentivos y otros beneficios deben tener relación con el trabajo realizado dentro de la organización y el mercado el cual debe ser razonable.

**2.1.9.3 Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Locke (1979), identificó y analizó dimensiones de las que depende la complacencia laboral que es procedente de los agentes de trabajo.

**El trabajo:**

Se dice que cuando un trabajador está satisfecho por cuestiones intrínsecas tales como la atracción por las labores que realiza, el éxito en los resultados que obtiene, las posibilidades de ascenso que existen en su lugar de trabajo y todo lo que implica llevar a cabo su trabajo.

**Salario:**

Aquí cabe considerar la percepción del trabajador sobre el salario que recibe a cambio de realizar su labor, considera justa o equitativa en comparación con las de sus

compañeros Aquí se debe considerar que si existen diferencia en los salarios es debido a la diferencia de tareas a la responsabilidad y de esta forma se pueden eliminar discrepancias

**Promociones:**

La empresa le brinda al trabajar capacitación que contribuya a su formación o le sirva de base para elaborar su trabajo.

**Reconocimiento:**

En esta dimensión se refiere a que la empresa, institución o industria elogia a su trabajador por los buenos resultados que obtiene, el solo hecho de reconocer públicamente su trabajo puede generar un incremento de la satisfacción del mismo.

**Beneficios:**

El trabajador recibe pensiones, seguros médicos o sus vacaciones son respetados.

**Condiciones de trabajo:**

Está conforme con las condiciones físicas y cuenta con lo necesario, también se encuentra considera la flexibilidad de horario, los permisos y descansos.

**Supervisión:**

A nivel personal la supervisión que percibe le permite evaluar sus capacidades técnicas y administrativas.

**Colegas de Trabajo:**

Como es la relación que tiene con sus acólitos, es agradable o existe amistad y compañerismo, se apoyan entre sí.

**Compañía y la Dirección:**

Las políticas sobre los beneficios y los salarios de los trabajadores. La empresa determina la carga laboral, responsabilidades, oportunidades de ascenso y promoción y también las condiciones de trabajo entonces la organización tiene el control sobre estos factores por lo que depende de él la modificación de estos aspectos.

### ***2.1.10 Antecedentes Investigativos***

Se han hecho investigaciones relacionadas al engagement y a la satisfacción laboral estudiadas con diferentes enfoques al nuestro por lo que no se halló una investigación similar al planteamiento de la presente investigación.

A continuación, se presentan diferentes investigaciones en el ámbito nacional como internacional relacionadas al tema de estudio.

Universidad César Vallejo (2017), se presentó la tesis titulada “**Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017**”, realizado por María Luisa Alcántara Quiñones en el año 2017, siendo el estudio es de tipo no experimental y de corte transversal. Tuvo como objetivo la determinación de la relación entre engagement y la satisfacción laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ, Se llega a la conclusión general que se halló una correlación altamente significativa ( $p < 0.01$ ) directa y en grado medio, del engagement con la complacencia laboral en los colaboradores en referencia lo cual significa que el engagement se presenta como agente relevante para lograrla. Además, se evidenciaron nivel bajo (52.5%) de engagement en tanto que solamente el (12.5%) de los colaboradores tuvieron un nivel alto y ninguno de ellos un nivel muy elevado de engagement. Así mismo en las dimensiones vigor, entrega y absorción predomina el nivel bajo con porcentajes respectivos de 32.5%, 52, 5% y 52.5%. Las dimensiones de vigor, entrega y absorción

correlacionan de manera altamente significativa directamente y en grado medio con la satisfacción laboral en el trabajo.

En la Universidad Nacional de San Agustín (2018), se presentó la tesis titulada **“Motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD. Arequipa Julio 2017”**, realizado por Rossmery Amanqui Mamani y María Elena Sarmiento Quispe en el año 2018, siendo el estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. El objetivo general es instaurar la relación existente entre motivación laboral y engagement laboral en el equipo de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD.

Se llega a las conclusiones que los niveles de motivación laboral el que reporta más casos en un 88.9% motivación baja en enfermeras del centro quirúrgico, recuperación y central de esterilización. Estadísticamente un 88.4% representa como engagement baja en las enfermeras. Existe una relación altamente demostrativa que está dada por el engagement bajo tiene relación con la motivación baja, indicando que el 82.2% de las enfermeras quirúrgicas están sometidas a hacer su labor de rutina más no son motivadas ni se sienten conectadas efectivamente con el trabajo a realizar.

Universidad César Vallejo (2017), se presentó la tesis titulada **“Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Alto Chimbote”**, realizado por Shessira Huapaya Izaguirre en el año 2017, siendo el estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. El objetivo principal es encontrar la posible correspondencia existente entre engagement y satisfacción laboral de los profesores de la secundaria de las instituciones de Educación Pública del distrito de Alto Chimbote.

Se concluyó, que en cuanto a la correlación del engagement y satisfacción laboral, existe una correlación positiva moderado de 0.5 además según el p – valor 0.000 menor a 0.01 nos indica que esta correlación eficiente moderada es muy significativa. Respecto a los niveles de Engagement, se prevalece el nivel alto con 39.1% (137) de los docentes encuestados, luego el 31.1% (109) está en el grado muy alto, el 28.3% (99) están en el nivel promedio, mientras que el 1.4% (5) está en el grado bajo y ninguno en el nivel muy bajo. Respecto a los niveles de Satisfacción Laboral, el 36.3% (127) de docentes encuestados están en un nivel medio, el 28% (98) están en el nivel insatisfecho, el 23.1% (81) presentan el nivel satisfecho, el 6.9% (24) están muy satisfechos y el 5.7% (20) son muy insatisfechos

Universidad Rafael Landívar de Guatemala (2015), se presentó la tesis titulada **“Niveles de Engagement en los Colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla”**, realizado por Nely Johana Córdova Reyes el año 2015 siendo el estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. El objetivo principal es reconocer los grados de engagement en dimensiones de vigor, entrega y absorción en el personal de una empresa de detergente localizada en Escuintla.

Se pudo llegar a la conclusión que los personales de la industria de detergentes poseen un alto grado de engagement hacia su trabajo, ello se evidencia con una absorción y concentración total en sus acciones laborales. El nivel de vigor en los colaboradores se encuentra alto, se caracterizan por tener voluntad de dedicar esfuerzo en sus actividades laborales y persistencia ante dificultades. El nivel de dedicación se encuentra alto, es por eso que se involucran con sus actividades laborales.

Universidad de Málaga de España (2017), se presentó la tesis titulada **“El compromiso en el trabajo (Engagement) estudio empírico en empleados de**

**congregaciones religiosas educativas**”, realizado por Antonio Merino Sánchez el año 2017 siendo el estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. El objetivo es analizar el grado de responsabilidad de los trabajadores en Congregaciones Religiosas Educativas en España, en concreto en la Congregación Salesiana.

Se concluyó, que se confirma la definición de engagement como el plus adicional que aporta el empleado a la organización en el tiempo, basado en tres aspectos, vigor, entrega y absorción. Los trabajadores poseen un nivel de engagement elevado en el progreso de sus actividades y obteniéndose el mismo nivel con relación a cada una de las tres dimensiones.

## 2.2 Hipótesis

### 2.2.1 *Hipótesis General*

Dado que el grado de compromiso que posea el personal de una compañía influye en su comportamiento laboral:

Es probable que haya una influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario.

### 2.2.2 *Hipótesis Específicas*

- Es probable que la influencia del engagement en su dimensión de vigor mejorará la satisfacción laboral en el sector bancario.
- Es probable que la influencia del engagement en su dimensión de dedicación mejorará la satisfacción laboral en el sector bancario.
- Es probable que la influencia del engagement en su dimensión de absorción mejorará la satisfacción laboral en sector bancario
- Es probable que la influencia del engagement mejorará la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de personal en el sector bancario

- Es probable que la influencia del engagement mejorará la satisfacción laboral en su dimensión retención del talento humano en sector bancario.



## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 3.1 Técnicas e Instrumentos de Medición

Las técnicas e instrumentos que se utilizarse en el estudio se configuraron de la siguiente forma:

##### a. Técnicas de Investigación

Por la naturaleza y características del procedimiento que se va realizar se utilizará la técnica de la encuesta.

**Técnica de Encuesta:** Se recopilará la información directamente de los que laboran en las tiendas descritas anteriormente del banco Interbank, que corresponden al levantamiento de datos de fuente de información primaria.

#### 3.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizará es el **Cuestionario**.

#### 3.3 Campo de Verificación

##### 3.3.1 *Ámbito*

Todo negocio financiero se desarrolla a través de plataformas comerciales como sus agencias bancarias.

Por lo tanto, las unidades de estudio son los colaboradores de primera línea de las agencias bancarias de Arequipa.

##### 3.3.2 *Temporalidad*

El estudio se realiza en el periodo del año 2021.

### **3.3.3 Población y Muestra**

#### **3.3.3.1 Población:**

La presente investigación se centra en estudiar a los colaboradores de las agencias que se proporcionó el acceso, del banco Interbank en la ciudad de Arequipa.

N: 65 Colaboradores.

#### **3.3.3.2 Muestra:**

El muestreo utilizado en la presente investigación será el muestreo por conveniencia, por la disponibilidad de acceso que proporciona la compañía a sus agencias.

Se levantará datos del 100% de colaboradores de primera línea del total de agencias.

Estando constituida la muestra como sigue:

- 10 colaboradores Agencia Mall Plaza
- 18 colaboradores Agencia Arequipa
- 12 colaboradores Agencia Cayma
- 12 colaboradores Agencia Yanahuara
- 13 colaboradores Agencia La Negrita

Siendo un total de muestra de  $n = 65$  Colaboradores.

### **3.4 Estrategias de Recolección de Datos**

#### **3.4.1 Recopilación de Información:**

Se levantará la información con las técnicas e instrumentos descritos anteriormente, las cuales se registrarán, se tabulará y clasificará para presentarla en tablas y figuras.

### ***3.4.2 Análisis del Nivel de Engagement***

Se realiza un análisis de información ordenada, tabulada y clasificada para establecer el nivel de engagement de los colaboradores de cada una de las agencias descritas en la muestra de estudio del banco Interbank.

### ***3.4.3 Análisis del Nivel de Satisfacción Laboral***

Se realiza un análisis de la información ordenada, tabulada y clasificada para determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de las agencias descritas.

### ***3.4.4 Discusión de Resultados y Prueba de Hipótesis***

Se analizarán los resultados de las variables que son el engagement y la satisfacción laboral; para luego determinar si hay una influencia significativa de engagement en cada una de sus dimensiones en la satisfacción laboral de los colaboradores del banco Interbank. La prueba de hipótesis que se utilizará es la Chi – Cuadrado.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Tabulación de la Encuesta

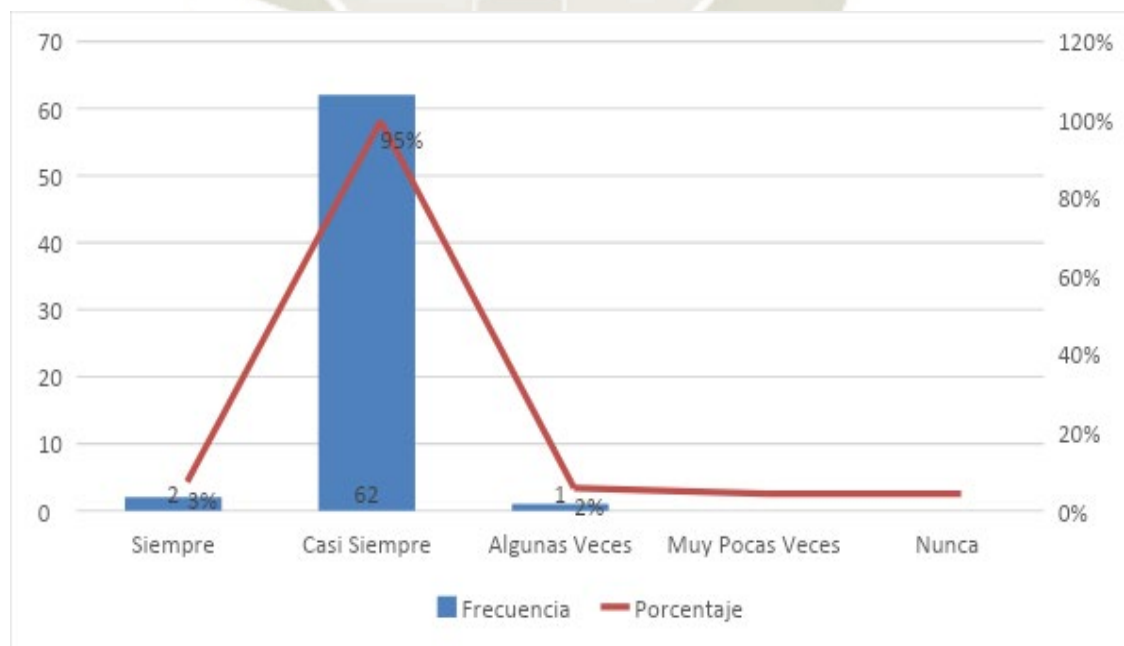
**Tabla 2.** *En mi trabajo me siento lleno de energía*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	2	3%	3%
Casi Siempre	62	95%	98%
Algunas Veces	1	2%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración Propia.

**Figura 2**

*En mi trabajo me siento lleno de energía*



Fuente. Elaboración Propia.

**Comentario 1:**

De la Tabla 2. Se encontró que un 95% de los colaboradores indican que casi siempre se sienten llenos de energía cuando ejecutan sus actividades diarias, por otro lado, un 3% manifiesta que siempre se siente lleno de energía en sus actividades diarias, sin embargo, se encontró en menor proporción que solamente algunas veces están llenos de energía. En base a los resultados conseguidos se deduce que los colaboradores se encuentran en su amplia mayoría con la energía suficiente para poder realizar sus labores.

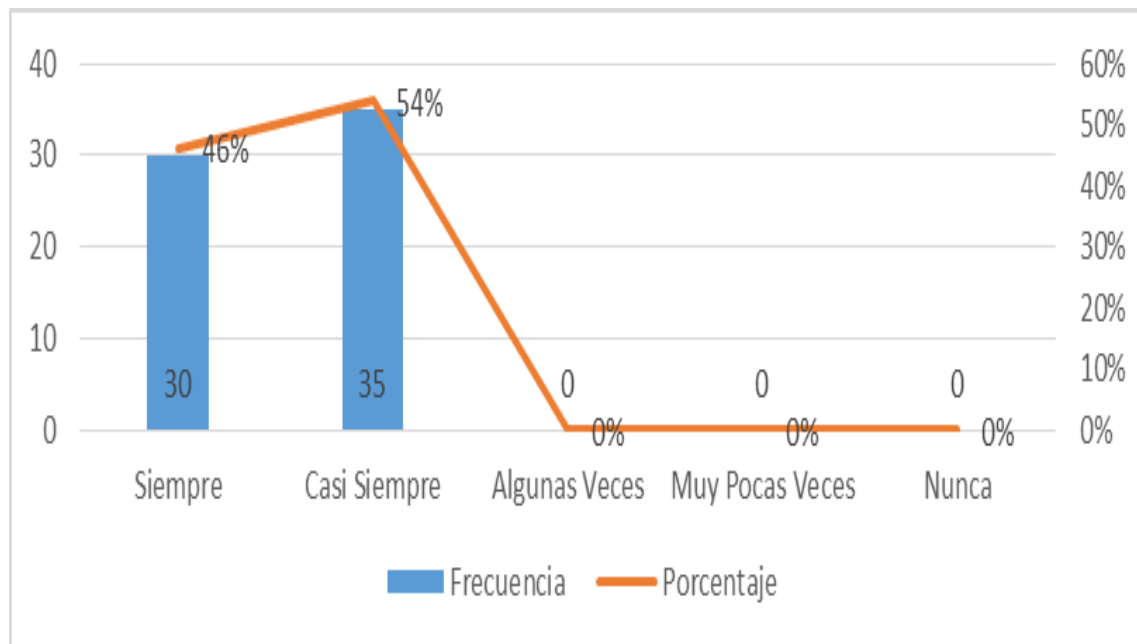
**Tabla 3.** *Participó en las diferentes actividades que organiza la empresa*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	30	46%	46%
Casi Siempre	35	54%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración Propia.

**Figura 3**

*Participó en las diferentes actividades que organiza la empresa*



Fuente. Elaboración Propia.

**Comentario 2:**

De la Tabla 3. Se encontró que un 46% siempre se encuentra predispuesto a participar en las acciones que organiza la empresa, mientras que el 54% casi siempre participa en los eventos que organiza la empresa, estas dos respuestas fueron las predominantes en la pregunta realizada.

Por lo tanto, se concluye que los colaboradores se encuentran en buena predisposición para participar de las actividades que organiza o planifica la empresa.

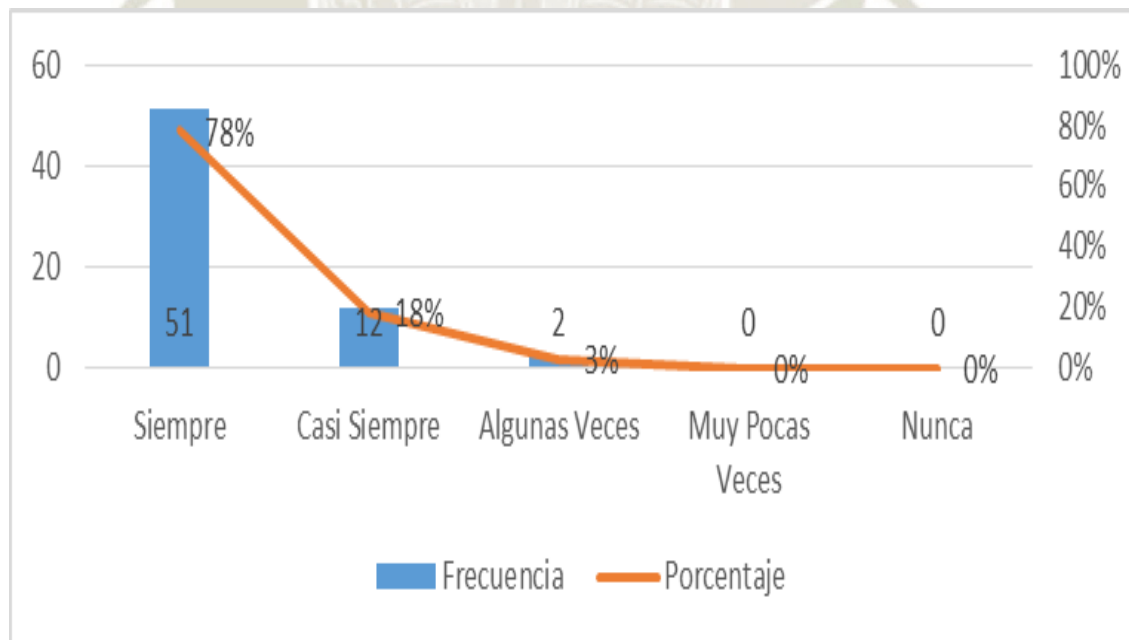
**Tabla 4.** *Cuando la empresa pide colaboradores para realizar alguna actividad me ofrezco voluntario*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	51	78%	78%
Casi Siempre	12	18%	97%
Algunas Veces	2	3%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración Propia.

**Figura 4**

*Cuando la empresa pide colaboradores para realizar alguna actividad me ofrezco de voluntario*



Fuente. Elaboración Propia.

### Comentario 3:

De la Tabla 4. Se puede denotar que el 78% de los colaboradores siempre se ofrecen de voluntarios para realizar alguna actividad que solicita la empresa, esto demuestra casi una totalidad de los colaboradores siempre buscan participar voluntariamente en las acciones de la compañía sin la necesidad de que se les asigne por obligación. El resto de los colaboradores que representa el 21% de los cuales el 18% indico que casi siempre se ofrece de voluntario mientras solo el 3% indico que de algunas se ofrece de voluntario.

En resumen, la tabla 4 nos indica que actualmente el sector se encuentra realizando un buen desempeño con respecto a sus trabajadores y su voluntad de participar en las acciones propuestas.

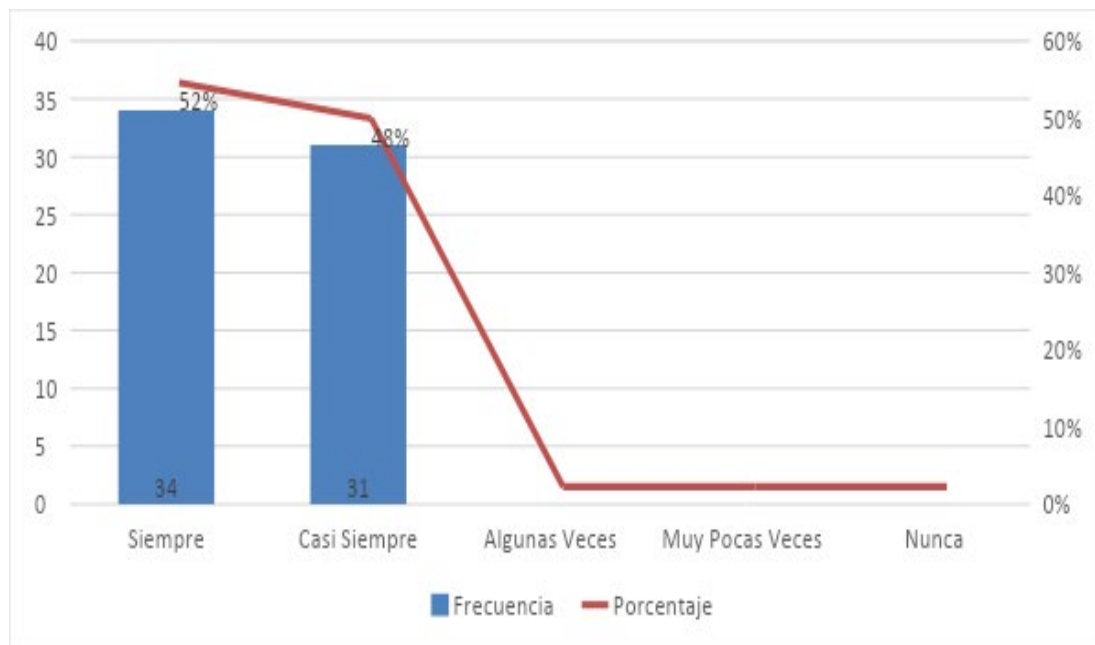
**Tabla 5.** *Cuando tengo inconvenientes en el trabajo que me limitan hacerlo, no me doy por vencido y sigo intentando hasta lograr el objetivo*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	34	52%	52%
Casi Siempre	31	48%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 5**

*Cuando tengo inconvenientes en el trabajo que me limitan a hacerlo, no me doy por vencido y sigo intentando hasta lograr el objetivo*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 4:**

De la Tabla 5. Se encontró que el 52% de los colaboradores cuando se encuentra con algún inconveniente o dificultad no se da por vencido y sigue intentando hasta que logra su objetivo planteado, esto nos indica que el nivel de persistencia en el trabajo se halla en buena condición desde el punto de vista de quienes trabajan, el 48% indico que casi siempre logra el objetivo que se ha propuesto a pesar de las dificultades o inconvenientes que se le presenten cuando realizan sus actividades, por ello se logra concluir que todos los que trabajan en la empresa no se dan por vencidos frente a las adversidades sino que buscan la solución hacia los problemas que aquejan dentro de sus actividades.

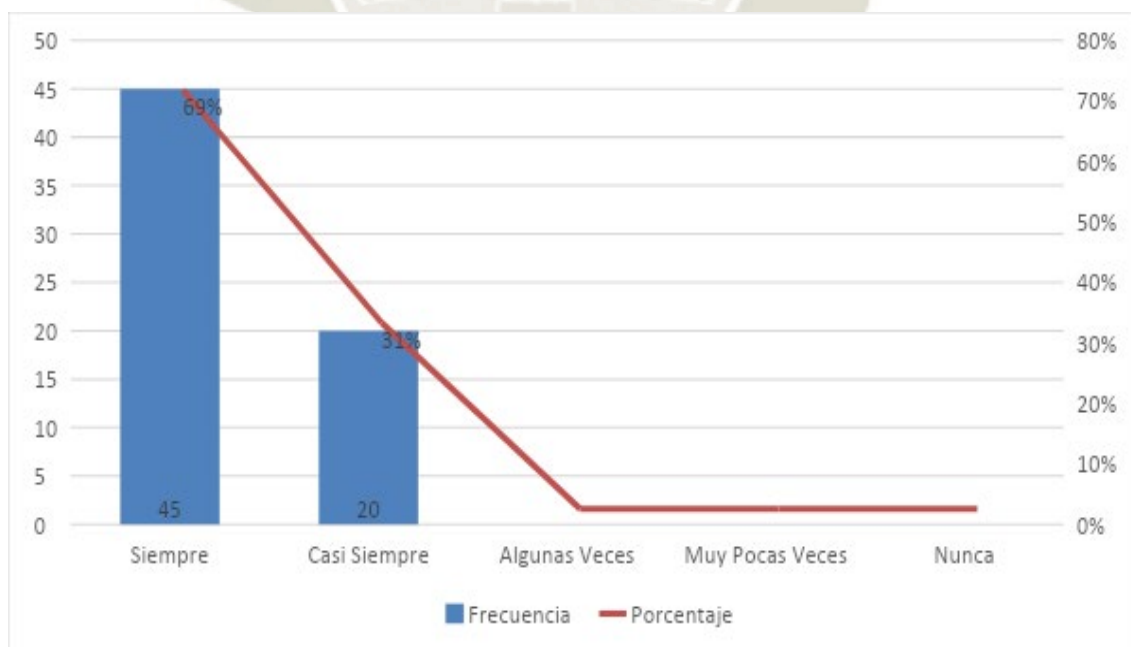
**Tabla 6.** Resistencia al cansancio y la fatiga

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	45	69%	69%
Casi Siempre	20	31%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 6**

*Resistencia al cansancio y la fatiga*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 5:**

De la Tabla 6. Se encontró que un 69% de los colaboradores siempre se encuentra en buena condición para realizar sus actividades diarias, a pesar de la fatiga del trabajo tienen una resistencia hacia el agotamiento y la pereza que les permite seguir realizando sus labores, en un porcentaje menor; del 31%, se encontró que casi siempre este porcentaje de trabajadores no se fatiga con facilidad.

En base a los resultados obtenidos se puede decir que gran parte de los colaboradores tiene una buena resistencia hacia el cansancio y la fatiga en sus actividades diarias, lo que significa que la empresa está realizando una buena labor con respecto a la resistencia de sus colaboradores en su ambiente laboral.

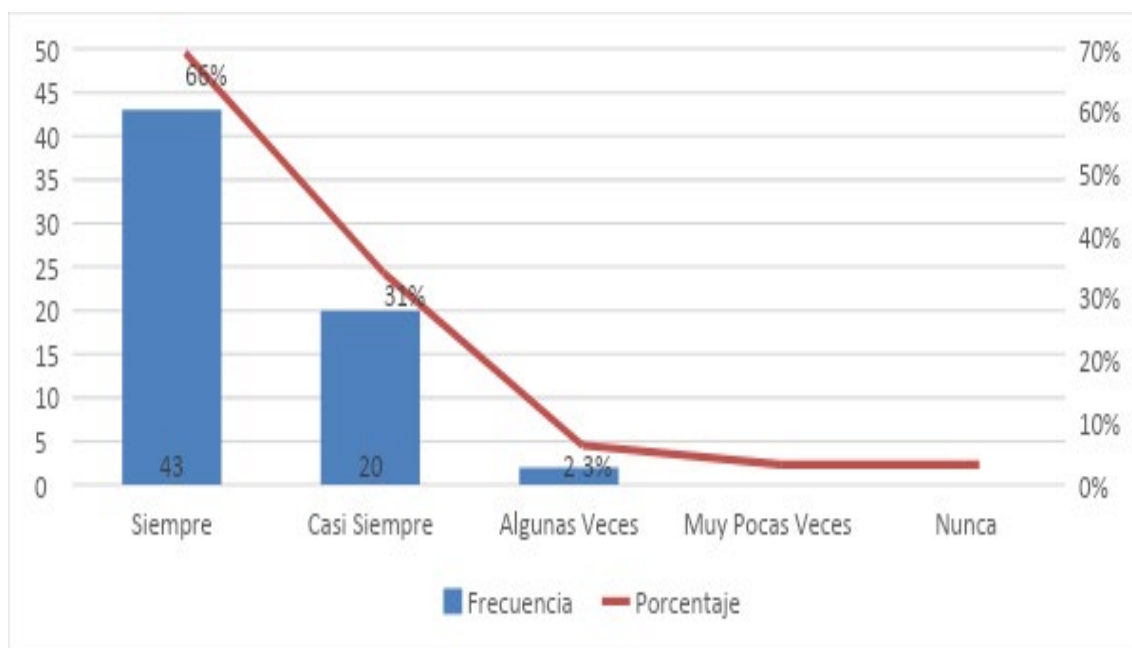
**Tabla 7.** *Considero a mi centro de trabajo como mi segundo hogar, donde me siento cómodo*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	43	66%	66%
Casi Siempre	20	31%	97%
Algunas Veces	2	3%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 7**

*Considero a mi centro de trabajo como mi segundo hogar, donde me siento cómodo*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 6:**

De la tabla 7. Se encontró que un 66% de colaboradores considera su centro de trabajo como su segundo hogar, donde se siente cómodo; es un porcentaje considerablemente alto debido a que se pasa una buena parte del día en los interiores de las instalaciones de trabajo, el 31% considera que casi siempre se siente cómodo y que considera como su segundo hogar a su centro de trabajo mientras que una pequeña parte indicó que solo algunas veces considera su centro de trabajo como su segundo hogar.

Con fundamento en la información adquirida se infiere que una gran fracción de los colaboradores se encuentra motivado en el trabajo más allá del tema económico que permite considerarlo como su segundo hogar, lo que representa que las financieras de esta índole están realizando una buena labor con lo que concierne a la fidelización de los

colaboradores; sin embargo, una pequeña parte indico que solo algunas veces se siente así, esto indica que se debe de realizar un mejor trabajo en este ámbito.

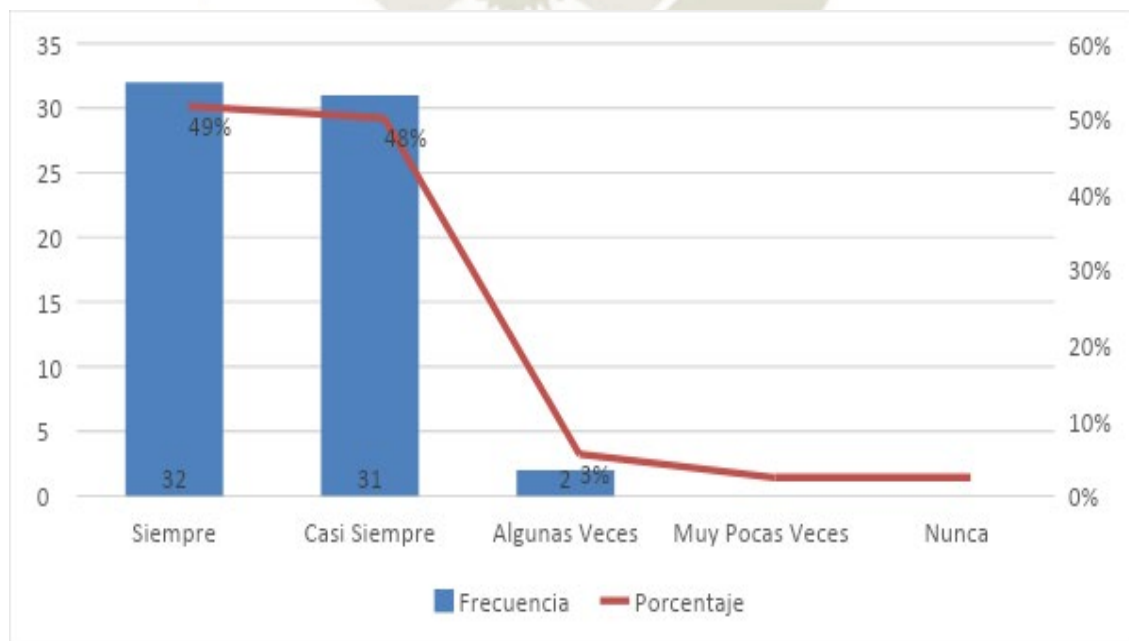
**Tabla 8.** *Estoy feliz cuando estoy en mi trabajo, pues me gusta lo que hago*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	32	49%	49%
Casi Siempre	31	48%	97%
Algunas Veces	2	3%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 8**

*Estoy feliz cuando estoy en mi trabajo, pues me gusta lo que hago*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 7:**

De la Tabla 8. Se encontró que un 49% de colaboradores se siente feliz cuando se encuentra en su trabajo, pues realiza las actividades que le agrada o por las que postulo al cargo en el que opera actualmente, también se encontró una incidencia porcentual muy similar en que casi siempre realizan las actividades que les agradan y se sienten felices en su trabajo.

Sin embargo, se encontró una pequeña parte que indica que no siempre se encuentra feliz en su trabajo sino solo algunas veces, por ello, respecto a los hallazgos que se adquirieron se puede deducir que las compañías del área bancario están realizando un buen trabajo respecto del ambiente laboral que proporcionan a sus colaboradores, aunque todavía hay algunos aspectos por mejorar.

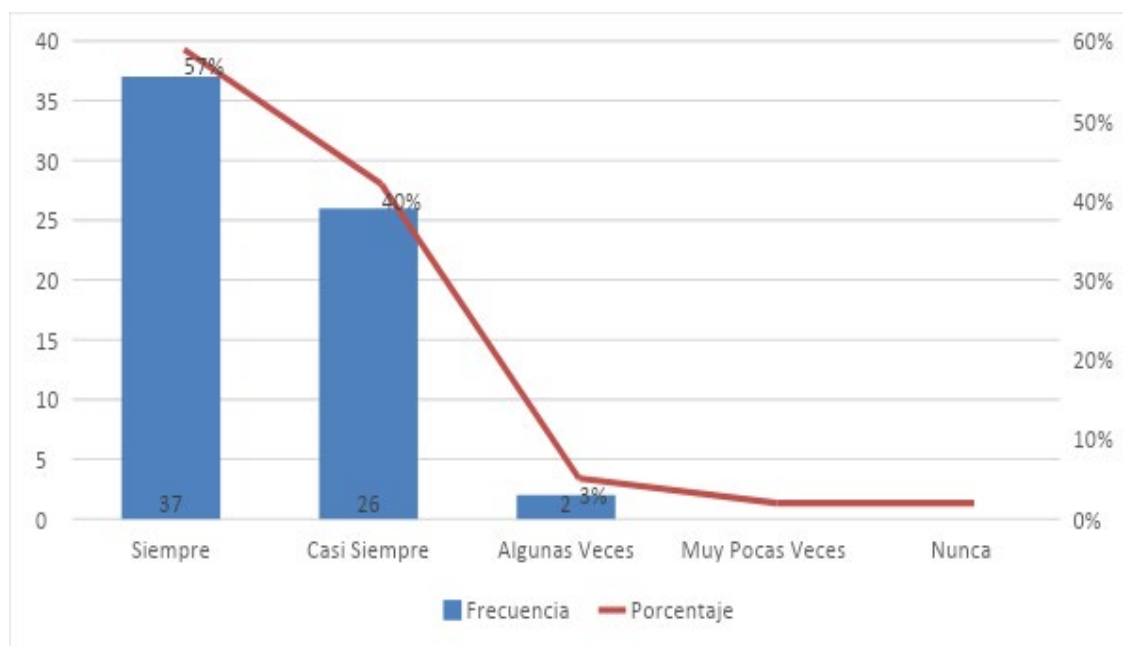
**Tabla 9.** *Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	37	57%	57%
Casi Siempre	26	40%	97%
Algunas Veces	2	3%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 9**

*Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 8:**

Con relación a la Tabla 9. Se encontró que un 57% de los colaboradores cuando comienza su día, al despertarse, tienen el deseo de ir a su centro de operaciones, eso significa, que cuentan con la predisposición de ir a trabajar, un 40% indicó que casi siempre tiene ganas de ir a trabajar, mientras que una pequeña parte representada por el 3% de los encuestados solo algunas veces presentan la predisposición de continuar trabajando al momento de despertar matutinemente. De acuerdo a los resultados logrados se puede deducir que un porcentaje alto de los colaboradores posee ánimos de llegar al trabajo cuando comienza el día, que lo hacen con una buena voluntad. Sin embargo, hubo un pequeño porcentaje que algunas veces no desea ir lo cual indica que a pesar de obtener

buenos resultados respecto del nivel de entusiasmo en el trabajo aún queda alguna brecha por cerrar.

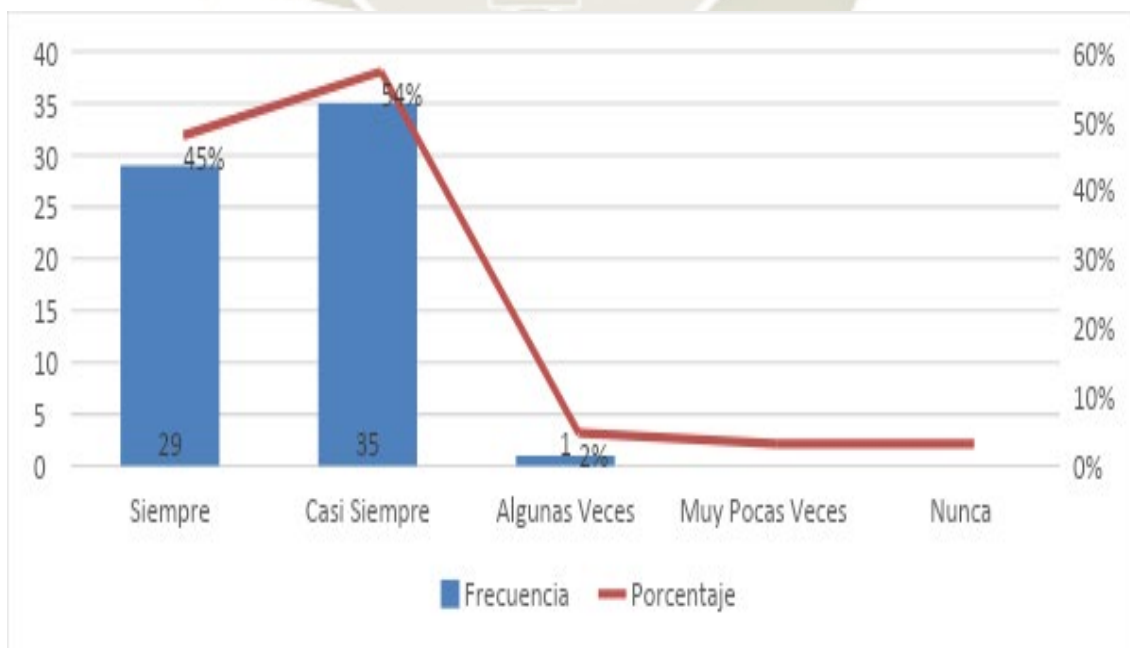
**Tabla 10.** *Me entusiasma llegar a mi trabajo y empezar a realizar mis actividades*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	29	45%	45%
Casi Siempre	35	54%	98%
Algunas Veces	1	2%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 10**

*Me entusiasma llegar a mi trabajo y empezar a realizar mis actividades*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 9:**

De la Tabla 10. Se encontró que un 45% de los colaboradores encuestados se siente motivado o le causa entusiasmo cuando llega a su trabajo y se predispone a realizar las actividades que tiene planificadas para su día en tanto que el 54% casi siempre siente la misma motivación, mientras que solo un 2% de los colaboradores encuestados solo algunas veces sienten entusiasmo al llegar a su trabajo.

En concordancia con los hallazgos fruto de la investigación se puede colegir que la gran mayoría de los colaboradores se siente inspirado al llegar a su centro de trabajo e iniciar sus actividades, sin embargo, una pequeña parte solo algunas veces se siente entusiasmado, esto tiene como significado que, a pesar del buen desempeño de las financieras del sector bancario en el nivel de entusiasmo de sus colaboradores, aunque hay una pequeña parte que no se siente a gusto en las instalaciones de labor.

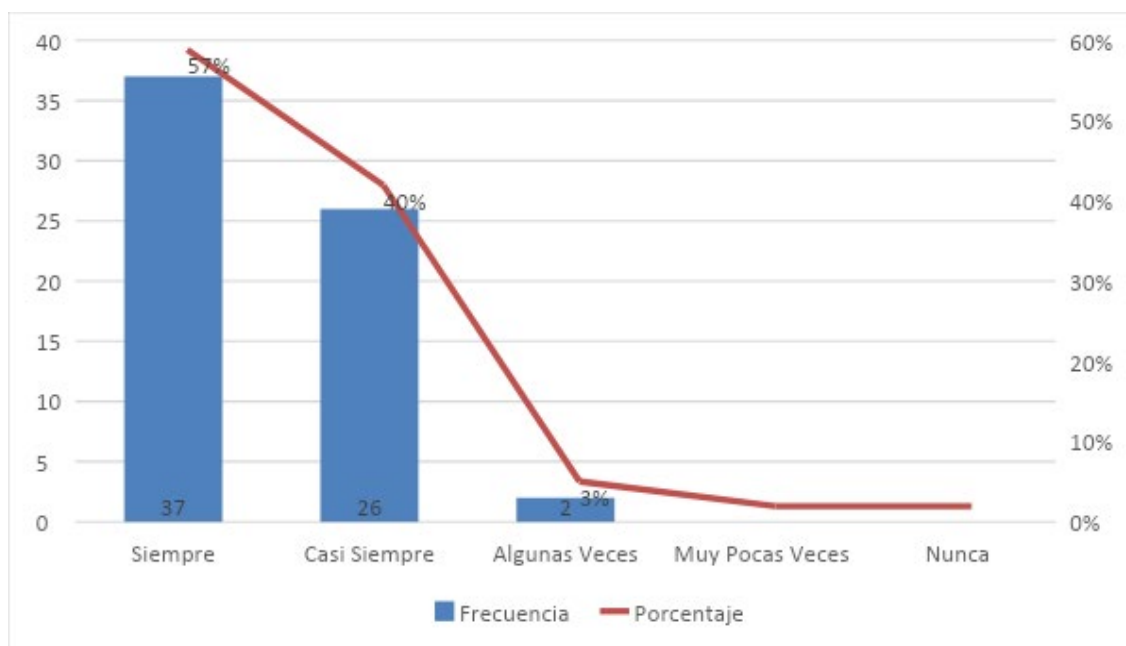
**Tabla 11.** *Mi trabajo es un buen lugar para trabajar*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	37	57%	57%
Casi Siempre	26	40%	97%
Algunas Veces	2	3%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 11**

*Mi trabajo es un buen lugar para trabajar*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 10:**

De la Tabla 11. Se encontró que un 57% de los colaboradores siempre considera que su trabajo es un lugar grato para trabajar en tanto que un 40% de la población muestreada considera que casi siempre es un lugar grato para trabajar, mientras que el 3% considera que solo algunas veces su trabajo es un lugar grato para trabajar, de acuerdo a los resultados alcanzados se puede inferir que buena parte del personal de las entidades bancarias se sienten orgullosos de su lugar de labores y lo consideran un lugar grato para trabajar, sin embargo una pequeña parte considera que solo algunas veces es un lugar grato para trabajar, así pues, es menester que se realice una mejor labor de acuerdo al ambiente laboral que presenta el trabajo.

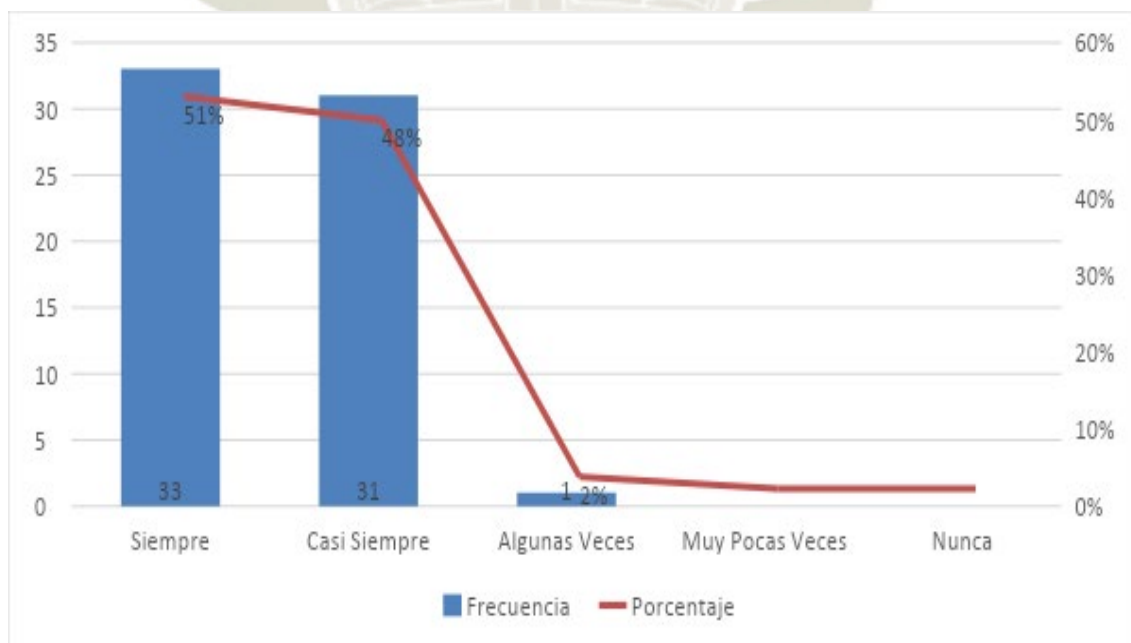
**Tabla 12.** *Me siento orgulloso del trabajo que realizo*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	30	46%	46%
Casi Siempre	35	54%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 12**

*Me siento orgulloso del trabajo que realizo*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 11:**

De la Tabla 12. Se encontró que un 46% de colaboradores siempre sienten orgullo de la labor que desempeña en tanto que un 54% casi siempre sienten orgullo de la función que hacen, de acuerdo a los resultados logrados se deduce que las entidades del área bancario si están realizando un buen trabajo en el nivel de orgullo que sienten los colaboradores hacia las actividades que hacen en la organización para la que trabajan, no se tuvo ningún caso que indicara que algunas veces se siente orgulloso, el total del personal se siente orgulloso del trabajo que ejecuta.

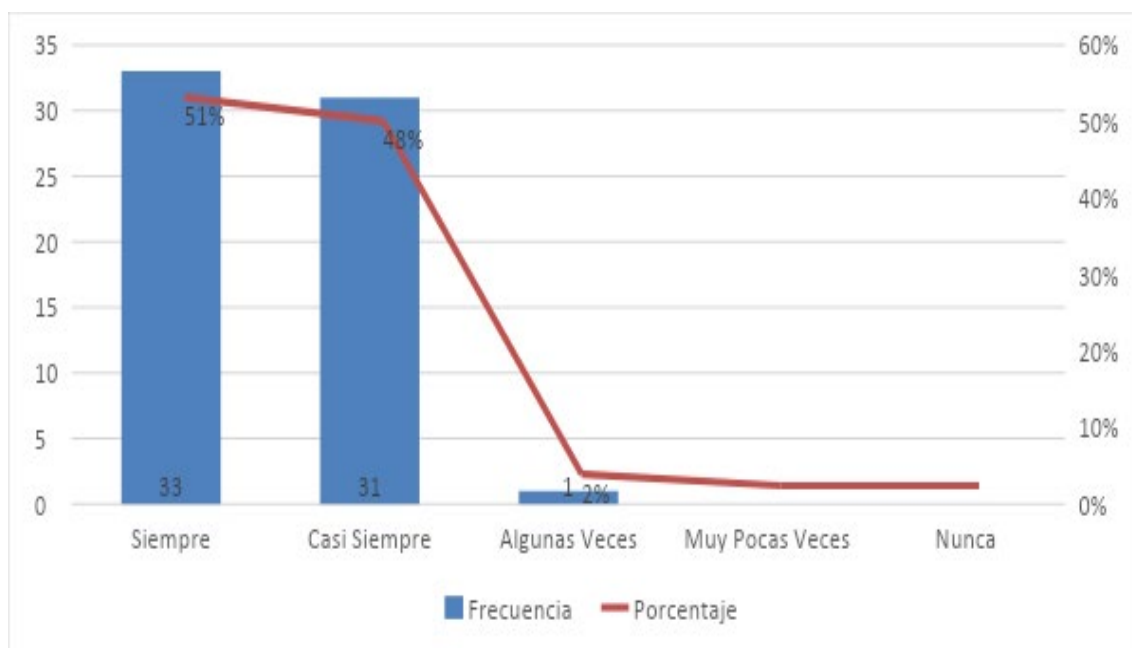
**Tabla 13.** *Mi trabajo es retador, pues hace que siempre aprenda algo nuevo que ayuda a consolidar mis conocimientos*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	33	51%	51%
Casi Siempre	31	48%	98%
Algunas Veces	1	2%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 13**

*Mi trabajo es retador, pues hace que siempre aprenda algo nuevo que ayuda a consolidar mis conocimientos*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 12:**

De la Tabla 13. Se encontró que un 51% de los colaboradores siempre encuentra su trabajo retador, que le permite aprender algo nuevo y desarrollar o consolidar sus conocimientos actuales en tanto que el 48% casi siempre encuentra esta misma característica en su trabajo en tanto el 2% considera que solo algunas veces su trabajo es retador, lo cual nos indica que es un poco rutinario a criterio de algunos, de los datos recopilados se puede concluir que las actividades diarias de los colaboradores les generan retos y consolidan sus conocimiento sin embargo hay una pequeña parte que lo considera poco retador u ordinario, por lo tanto hay una parte por mejorar en los retos que ofrece el trabajo.

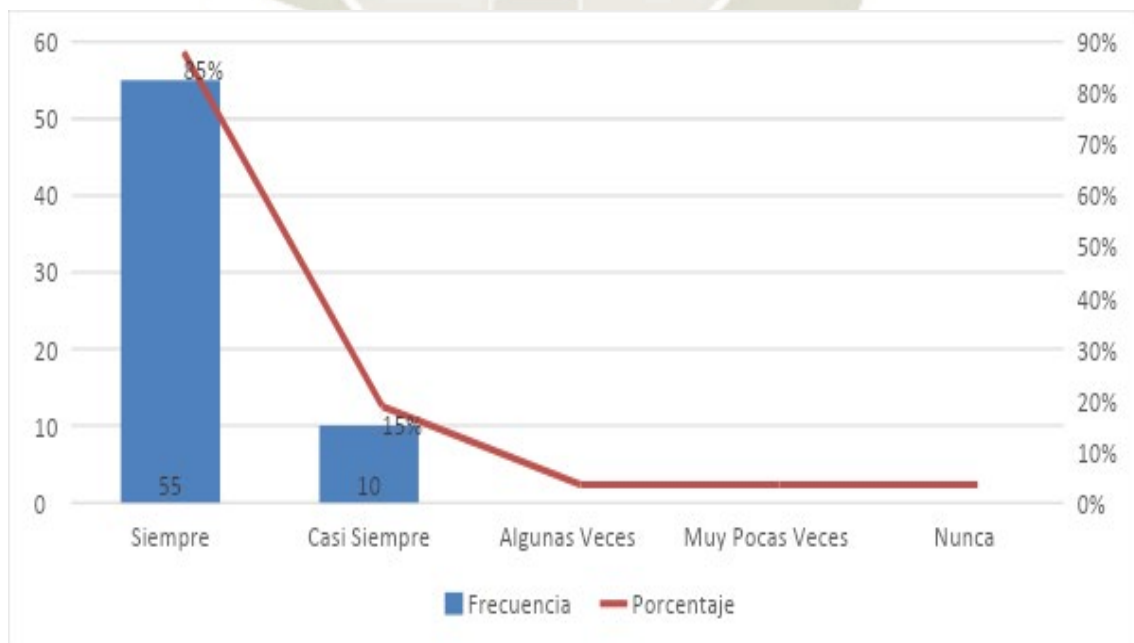
**Tabla 14.** *Puedo concentrarme fácilmente en el trabajo para poder realizar mis actividades y tareas encomendadas*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	55	85%	85%
Casi Siempre	10	15%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 14**

*Puedo concentrarme fácilmente en el trabajo para poder realizar mis actividades y tareas encomendadas*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 13:**

De la tabla 14. Se encontró que un 85% de colaboradores indican que siempre se pueden concentrar fácilmente en su labor para realizar sus actividades y tareas encomendadas en tanto que un 15% indico que casi siempre se logra concentrar fácilmente, en base a lo recopilado se puede indicar que los colaboradores del sector bancario de la ciudad logran concentrarse fácilmente en su trabajo para poder lograr las actividades que tienen programadas, esto quiere decir que su nivel de enfoque en la jornada es considerablemente bueno.

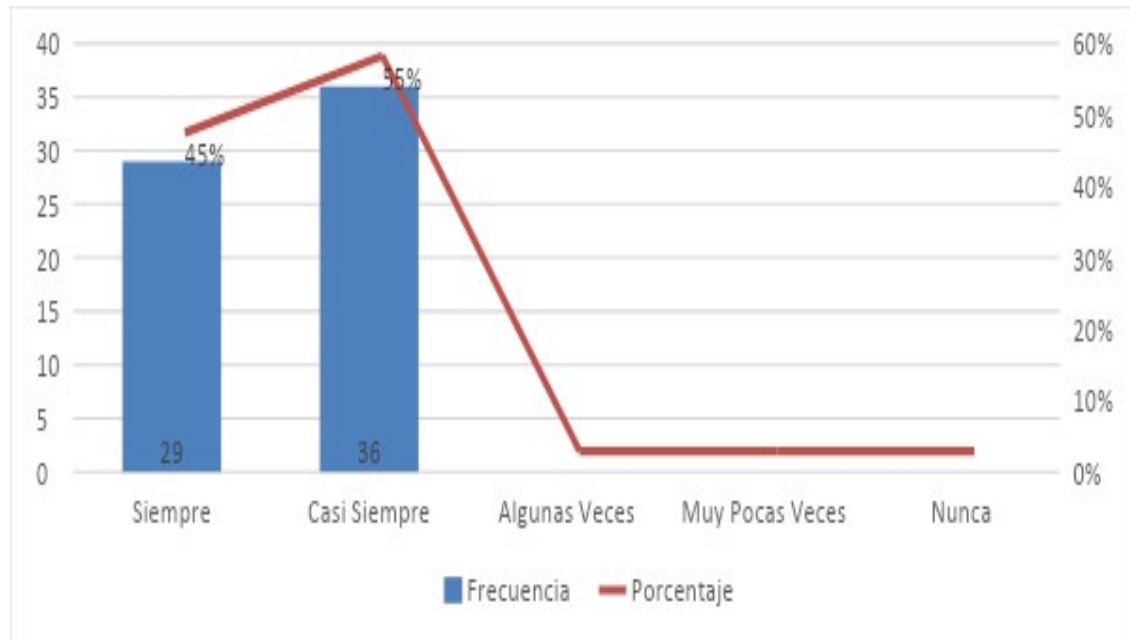
**Tabla 15.** *Las actividades y tareas encomendadas en la empresa son fáciles de realizar pues entre todos nos ayudamos*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	29	45%	45%
Casi Siempre	36	55%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 15**

*Las actividades y tareas encomendadas en la empresa son fáciles de realizar pues entre todos nos ayudamos*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 14:**

De la Tabla 15. Se encontró que un 45% de los colaboradores siempre encuentra actividades y tareas encomendadas por la empresa debido a que existe un apoyo mutuo entre todos los colaboradores en tanto que un 55% de los colaboradores considera que casi siempre se hacen las actividades más sencillas de realizar debido a que todos colaboran, con relación a lo obtenido se posee que hay un porcentaje alto que considera que no todo el tiempo las actividades se tornan sencillas debido a que hay un apoyo de los demás colaboradores, las organizaciones del sector bancario deben de buscar un mayor apoyo entre sus colaboradores para poder llevar a cabo mayor cantidad de actividades y con mayor eficacia.

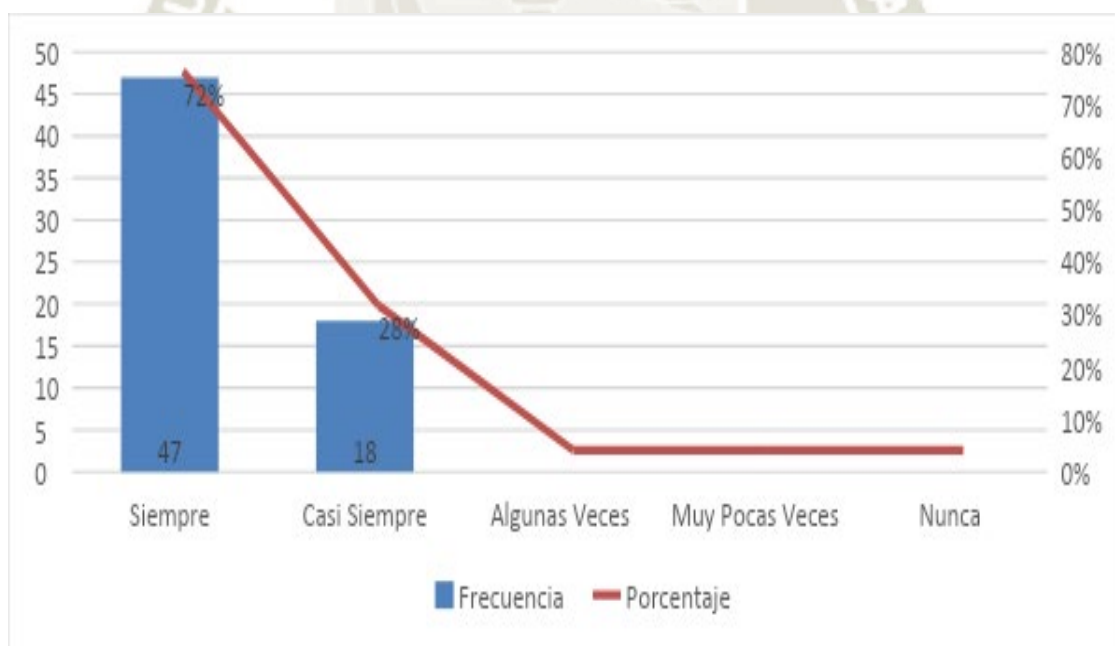
**Tabla 16.** *Las actividades que realizó las llevo a cabo con mucho agrado pues me gusta hacerlas*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	47	72%	72%
Casi Siempre	18	28%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 16**

*Las actividades que realizo las llevo a cabo con mucho agrado pues me gusta hacerlas*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 15:**

De la Tabla 16. Se encontró que un 72% de los colaboradores considera que en su totalidad las actividades que realiza las hace con bastante agrado pues son las que les agrada realizar en tanto que un 28% de los colaboradores considera que casi siempre realiza sus actividades con bastante agrado. De acuerdo a los resultados logrados se puede deducir que el mercado bancario de Arequipa está realizando una buena labor en cuanto las actividades que les asignan a sus colaboradores debido a que la gran mayoría se encuentra conforme y las realiza con voluntad, se encuentran inmersos en su trabajo y por esa razón realizan sus actividades de buena voluntad.

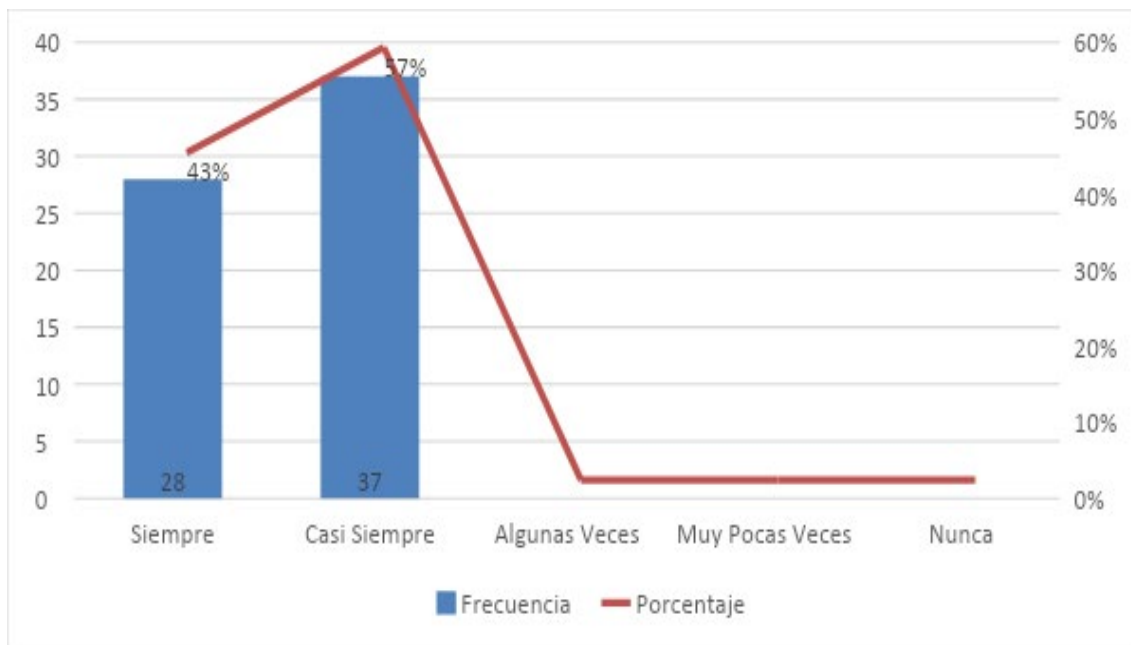
**Tabla 17.** *En el tiempo que paso en el trabajo, me siento cómodo y feliz pues el entorno laboral es agradable*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Siempre	28	43%	43%
Casi Siempre	37	57%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 17**

*En el tiempo que paso en el trabajo, me siento cómodo y feliz pues el entorno laboral es agradable*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 16:**

De la Tabla 17. Se encontró que un 43% de los colaboradores que trabajan siempre se sienten cómodos debido a que el entorno laboral en el que desarrollan sus labores es agradable en tanto que un 57% de los colaboradores indicaron que casi siempre sienten esta comodidad; esto se puede deber a las tensiones laborales que usualmente se encuentran en cualquier trabajo.

Ahora bien, se deduce que los trabajadores de las empresas bancarias en la ciudad se sienten cómodos en sus ambientes de trabajo, lo que hace posible que desarrollen con mejor eficiencia y eficacia sus actividades diarias.

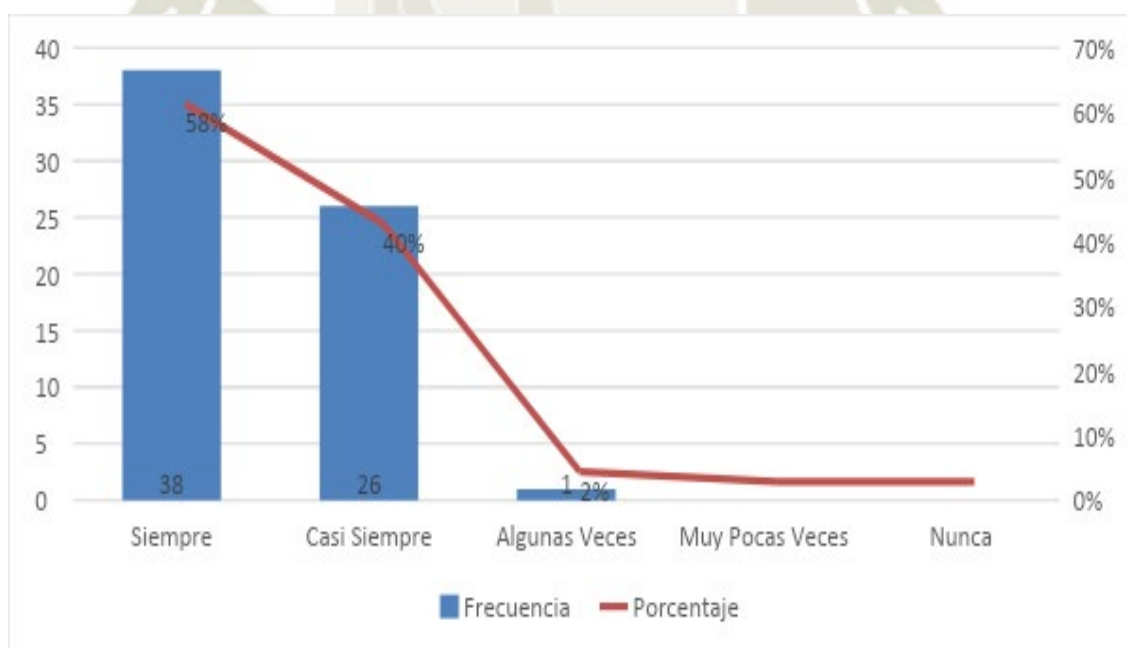
**Tabla 18.** *En el trabajo es fácil de realizar las tareas encomendadas, pues existe conexión en relación con el conocimiento y apoyo de los superiores*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	38	58%	58%
Casi Siempre	26	40%	98%
Algunas Veces	1	2%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 18**

*En el trabajo es fácil de realizar las tareas encomendadas, pues existe buena conexión en relación con el conocimiento y apoyo de las superiores*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 17:**

De la Tabla 18. Se encontró que un 58% de los colaboradores considera que siempre es fácil realizar las tareas encomendadas puesto que existe una buena conexión en relación con el conocimiento y apoyo de los superiores en tanto que un 40% de colaboradores considera que casi siempre se da esa conexión entre ambas partes, esto indica que hay una buena relación vertical, mientras que solo el 2% de los colaboradores considera que solo algunas veces se da una buena conexión entre los superiores.

Obtenidos los resultados se puede deducir que las empresas bancarias están realizando una buena gestión en el nivel de conexión en las labores ya que es lo que consideran sus colaboradores cuando fueron encuestados.

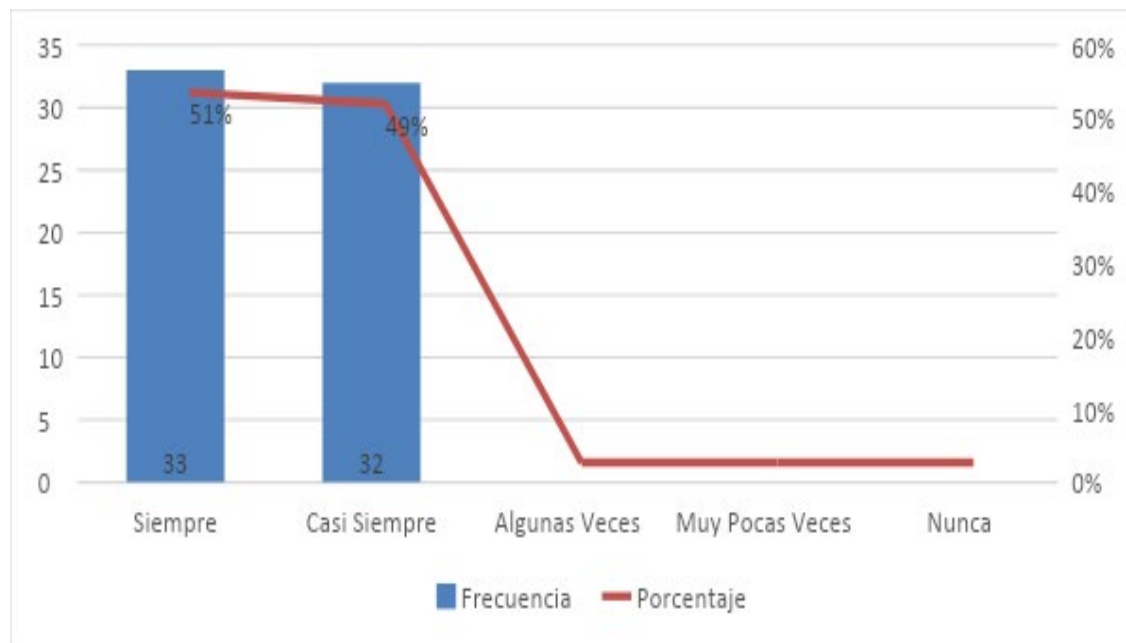
**Tabla 19.** *El espacio del centro de trabajo es el adecuado para poder realizar mis actividades encomendadas*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	33	51%	51%
Casi Siempre	32	49%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 19**

*El espacio del centro de trabajo es el adecuado para poder realizar mis actividades encomendadas*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 18:**

De la Tabla 19. Se encontró que un 51% de colaboradores considera que siempre que se encuentra realizando sus actividades encomendadas el espacio del centro de trabajo es el adecuado en tanto que un 49% considera que casi siempre es el espacio adecuado, esto pretende expresar que la infraestructura que mantienen las empresas bancarias es la adecuada para que los colaboradores desarrollen sus actividades encomendadas con la mayor eficiencia posible. Obtenidos los resultados se puede deducir que se hace un acondicionamiento adecuado en lo que significa infraestructura de las agencias, son agradables para los colaboradores y permiten un mejor cumplimiento de las actividades encomendadas.

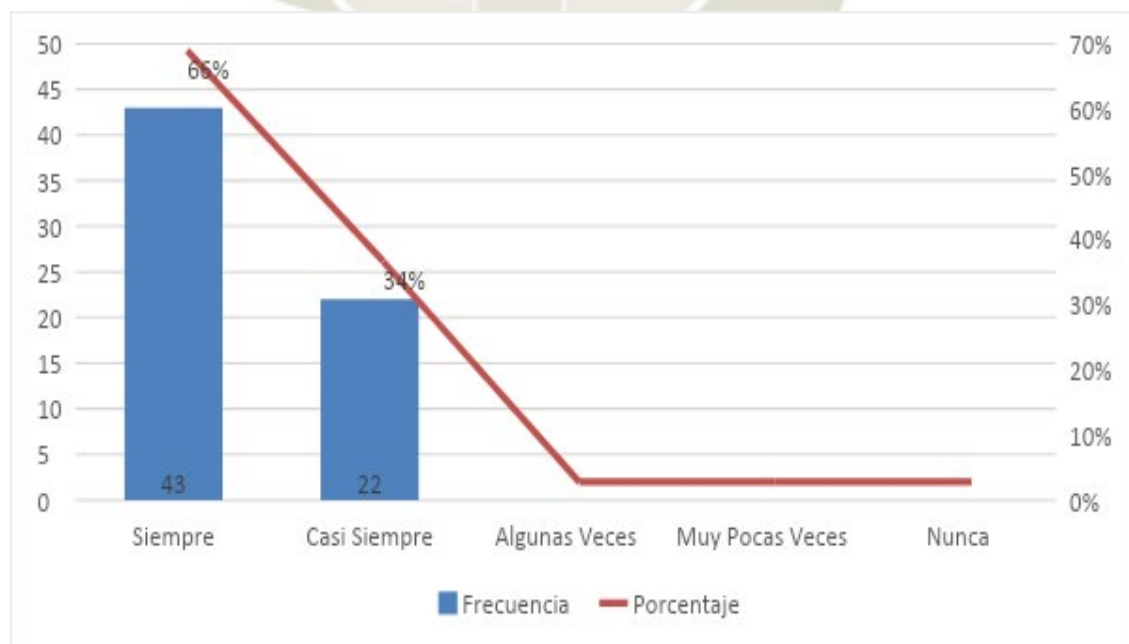
**Tabla 20.** *Los equipos (computadoras, impresora, etc.) son los que se cuenta se encuentran bien ubicados permitiendo la anulabilidad de sobre esfuerzo para utilizarlos*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	43	66%	66%
Casi Siempre	22	34%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 20**

*Los equipos (computadoras, impresora, etc.) que se poseen se encuentran bien ubicados, permitiendo la anulabilidad de sobre esfuerzo para utilizarlos*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 19:**

De la Tabla 20. Se encontró que un 66% de colaboradores considera que los equipos con los que cuenta se encuentran bien ubicados y ahorra realizar un sobre esfuerzo para poder utilizarlos en sus actividades diarias, en tanto que un 34% considera que casi siempre estos equipos se encuentran en el lugar adecuado, esta diferencia de consideración de acuerdo a la ubicación de los equipos se da de acuerdo a criterios personales y comodidad de cada colaborador.

En evidencia de los hallazgos, se colige que las empresas del sector bancario realizan una buena distribución de sus equipos electrónicos que permite que usualmente se utilicen sin la necesidad de un sobre esfuerzo o incomodidad, sino que al contrario se encuentra en buena ubicación para todos los usuarios.

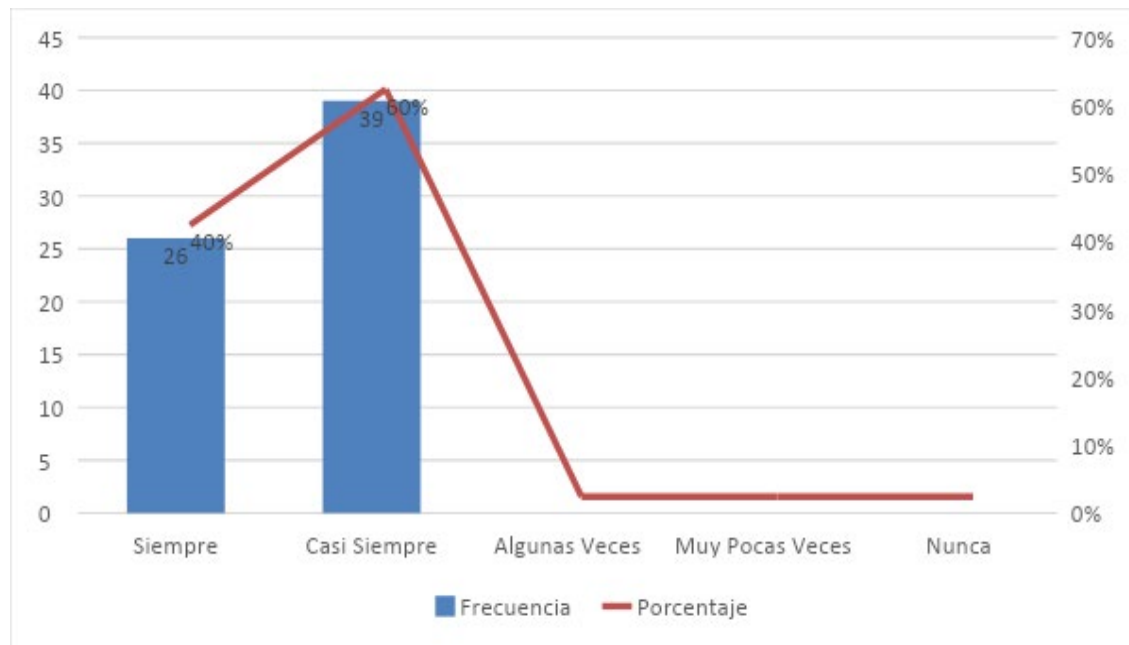
**Tabla 21.** *La distribución física del área del trabajo facilita mi desplazamiento a la hora de realizar mis labores*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	26	40%	40%
Casi Siempre	39	60%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 21**

*La distribución física del área del trabajo facilita mi desplazamiento a la hora de realizar mis labores*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 20:**

De la Tabla 21. Se encontró que un 40% de colaboradores considera que siempre la distribución física del área de trabajo facilita su desplazamiento cuando hacen sus labores, en tanto que un 60% de colaboradores considera que casi siempre esta distribución le es beneficiosa para desplazarse y conseguir realizar sus actividades, esto se puede deber a que en algunas áreas hay una pequeña demora por temas de seguridad sin embargo en general si se cuenta con una buena distribución. Además, la totalidad de colaboradores considera que es una distribución favorable para un buen desplazamiento al momento de realizar actividades, en distinto vocabulario, es una infraestructura cómoda para movilizarse y esto a su vez genera una mejora en las actividades a realizar por los colaboradores.

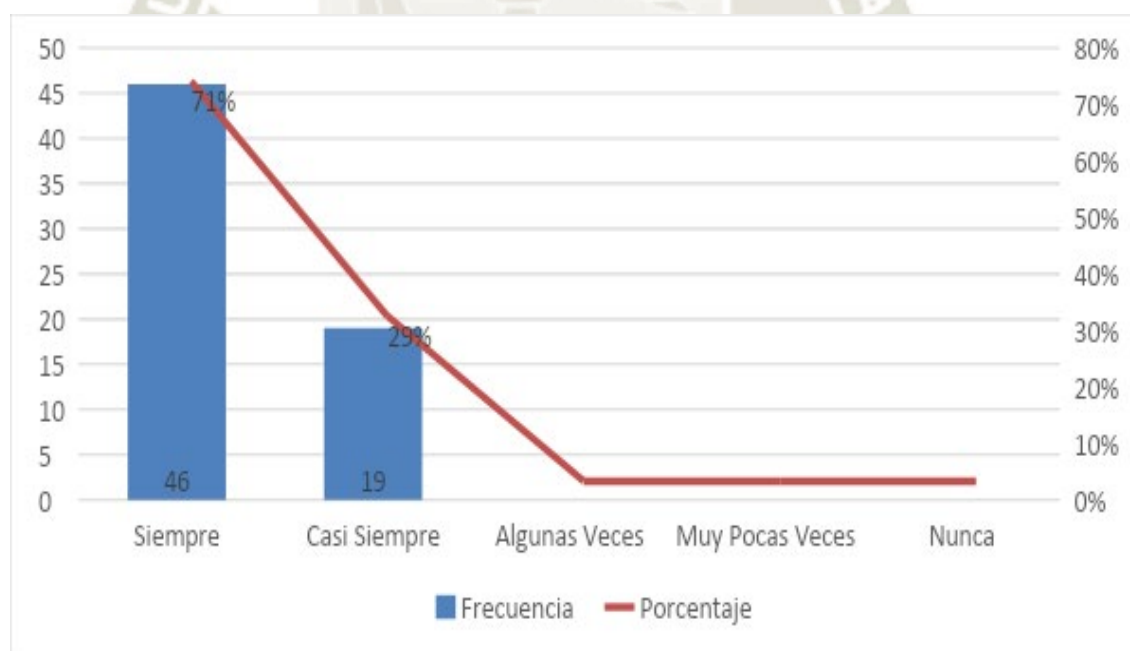
**Tabla 22.** *Se dispone de los materiales necesarios para realizar las labores de trabajo*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	46	71%	71%
Casi Siempre	19	29%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 22**

*Se dispone de los materiales necesarios para realizar las labores de trabajo*



Fuente. Elaboración propia.

### Comentario 21:

De la Tabla 22. Se encontró que un 71% de los colaboradores considera que siempre se dispone de los materiales necesarios para realizar las labores de trabajo en tanto que un 29% considera que casi siempre cuenta con esos materiales, esto se puede deber a que las empresas compran los materiales de escritorio, así como los equipos electrónicos adecuadamente y que se tiene un stock de reposición en caso alguno falle o se acabe.

Así mismo, lo hallado señala que se cuenta con los materiales necesarios para poder realizar las actividades encomendadas y que los colaboradores así lo consideran, de esta manera, en el indicador de comodidad en el trabajo vienen realizando una buena gestión.

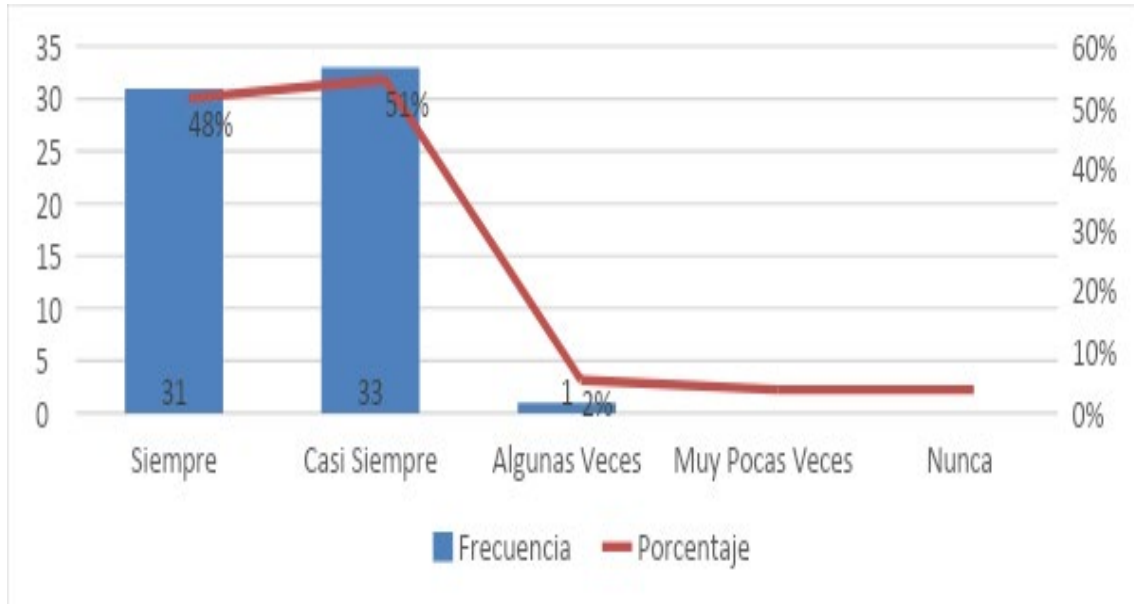
**Tabla 23.** *Los jefes de área hacen posible que en los grupos de trabajo exista una relación armoniosa*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	31	48%	48%
Casi siempre	33	51%	98%
Algunas veces	1	2%	100%
Muy pocas veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 23**

*Los jefes de área hacen posible que en los grupos de trabajo exista una relación armoniosa*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 22:**

De la Tabla 23. Se encontró que un 48% de colaboradores considera que siempre los jefes de área hacen posible que en los trabajos en equipo exista una relación armoniosa en tanto que la mayoría con un 51% considera que casi siempre los jefes hacen posible que en el trabajo con grupos exista una relación armoniosa; a pesar de que casi en la totalidad consideran un buen trabajo de los jefes de área hubo un pequeño porcentaje que fue del 2% que considera que solo algunas veces los jefes realizan bien esta labor encomendada. Orientados en los resultados obtenidos se tiene que las empresas bancarias de la ciudad de Arequipa buscan que sus jefes de área logren que dentro de los equipos exista una relación armoniosa.

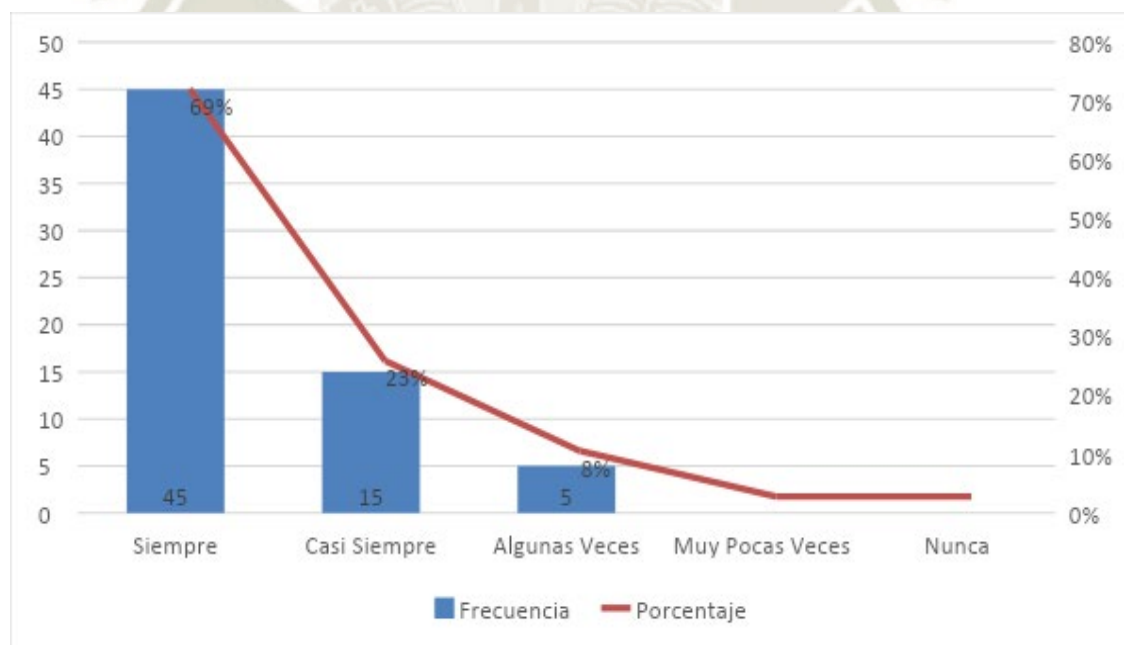
**Tabla 24.** *El jefe de área escucha los planteamientos que se le hacen*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	45	69%	69%
Casi Siempre	15	23%	92%
Algunas Veces	5	8%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 24**

*El jefe de área escucha los planteamientos que se le hacen*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 23:**

De la Tabla 24. Se encontró que un 69% de colaboradores considera que el jefe de área siempre escucha los planteamientos que ellos hacen en tanto que un 23% considera que casi siempre el jefe de área oye las sugerencias que se le presentan, a pesar de ello hay un porcentaje considerable representado por el 8%, que indica que solo algunas veces su jefe de área oye lo que se le plantea, esto quiere decir que la línea de autoridad vertical no es completamente comunicativa.

De acuerdo a los resultados se puede inferir que las empresas del sector bancario de la ciudad de Arequipa no están realizando una buena gestión de acuerdo a los canales de comunicativos entre los jefes de área y sus subordinados, hay una brecha que se puede mejorar en ese aspecto.

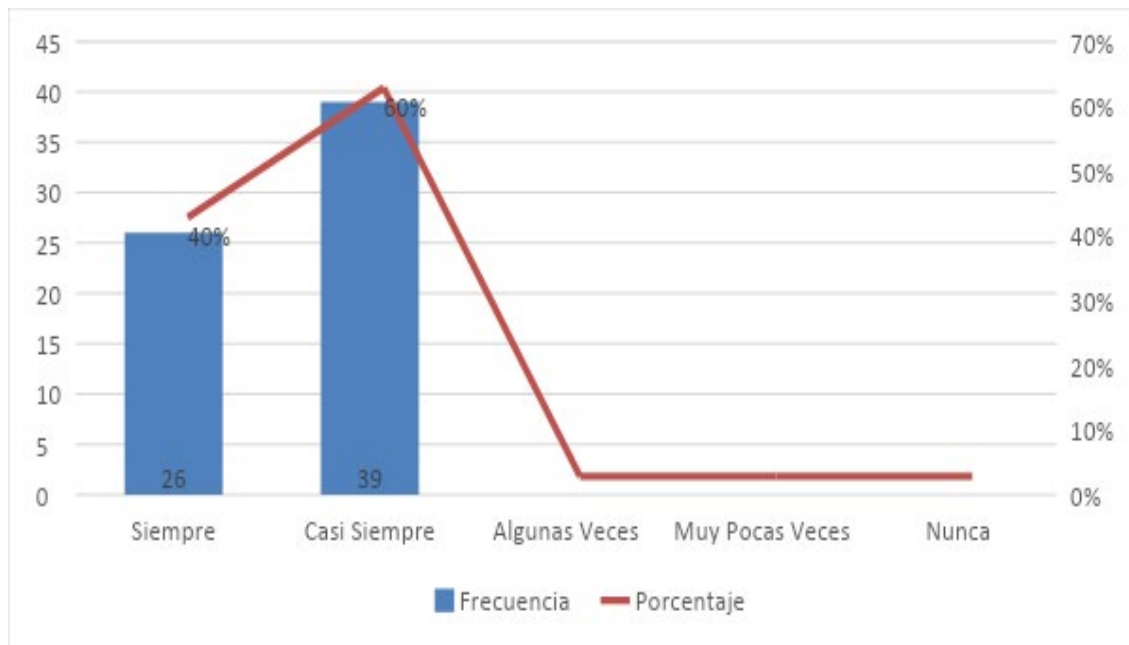
**Tabla 25.** *El clima organizacional que existe en la oficina de trabajo me ayuda a realizar mis actividades pues es acogedor y agradable*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	26	40%	40%
Casi Siempre	39	60%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 25**

*El clima organizacional que existe en la oficina de trabajo me ayuda a realizar mis actividades pues es acogedor y agradable*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 24:**

De la Tabla 25. Se encontró que un 40% de colaboradores considera que siempre el clima organizacional que existe en la oficina le ayuda a realizar sus actividades pues es acogedor y agradable en tanto que un 60% considera que casi siempre se da eso en el espacio laboral. Así mismo, los colaboradores se sienten a gusto cuando se encuentran en su oficina de trabajo debido a que el clima organizacional existente es agradable, las empresas están realizando una buena labor en lo que se refiere al clima organizacional de la empresa.

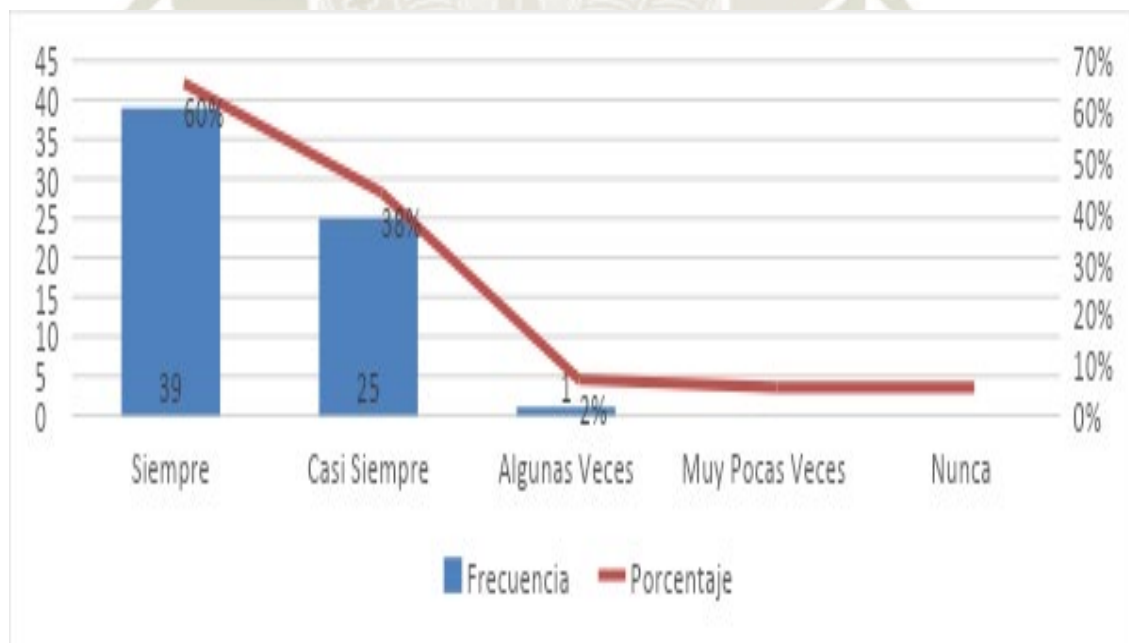
**Tabla 26.** *En la empresa hay una diversidad de costumbres, valores, formas de pensar de los trabajadores, los cuales se respetan*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	39	60%	60%
Casi Siempre	25	38%	98%
Algunas Veces	1	2%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 26**

*En la empresa hay una diversidad de costumbres, valores, formas de pensar de los trabajadores, los cuales se respetan*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 25:**

De la Tabla 26. Se encontró que un 60% de colaboradores considera que siempre hay una diversidad de costumbres, valores, formas de pensar de los trabajadores, los cuales se respetan en tanto que un 38% considera que casi siempre se respeta las costumbres de los demás colaboradores, mientras que un 2% de los colaboradores considera que solo algunas veces se respeta las costumbres de los demás.

De lo obtenido, se concluye que las empresas bancarias realizan una buena labor en cuanto al respeto que se debe de tener a las diferentes maneras de pensar y actuar; sin embargo, es necesario recalcar que, aunque hubo una pequeña parte que no se considera a gusto en cuanto al respeto hacia los demás en sus formas culturales, es necesario tomarlo en cuenta para mejorar las medidas que se toman para mejorar el respeto.

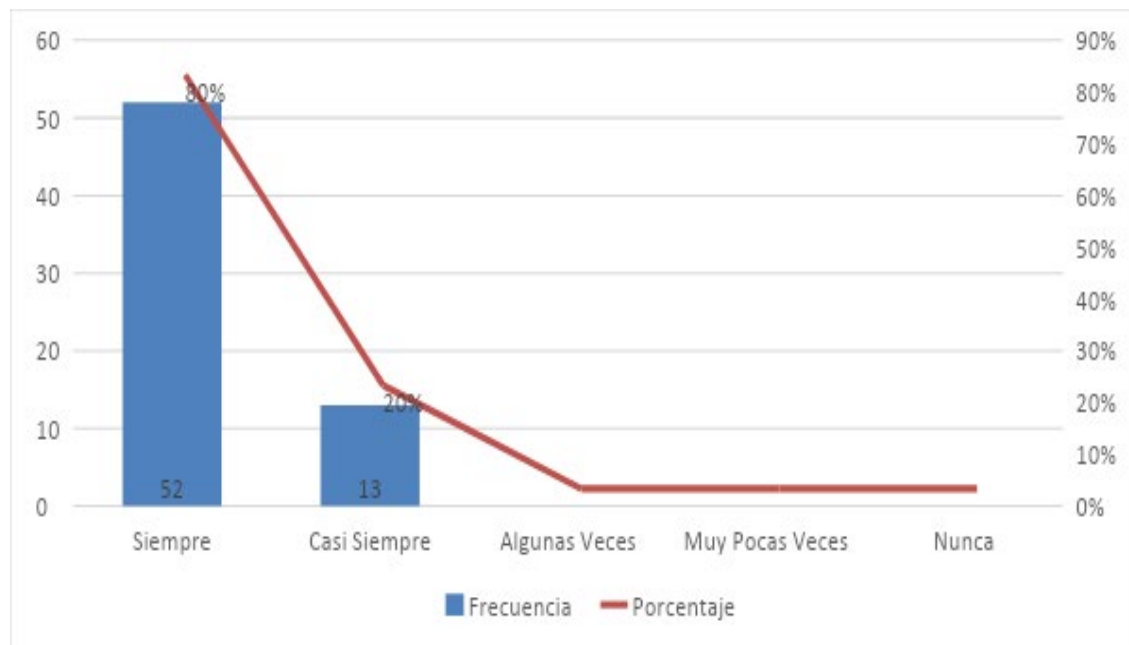
**Tabla 27.** *Sé cuál es el valor que tienen las actividades que realizo, y qué consecuencias tendría si es que las realizo mal*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	52	80%	80%
Casi Siempre	13	20%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 27**

*Sé cuál es el valor que tienen las actividades que realizó, y qué consecuencias tendría si es que las realizo mal*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 26:**

De la Tabla 27. Se encontró que un 80% de los colaboradores sabe la validez de las acciones que ejecuta y las consecuencias que tendría si es que realiza mal sus labores en tanto que un 20% casi siempre saben las consecuencias si realiza un mal trabajo. De esta manera, se colige que en su total, los colaboradores conocen el valor de las actividades que realizan y la responsabilidad que estas implican ya que saben que si sus actividades están mal hechas tendrían consecuencias para los demás y para ellos mismos, esto se debe a que, al ser operaciones financieras, un error supone un costo económico así que se tiene conocimiento del valor de las actividades que se realiza durante el horario de trabajo.

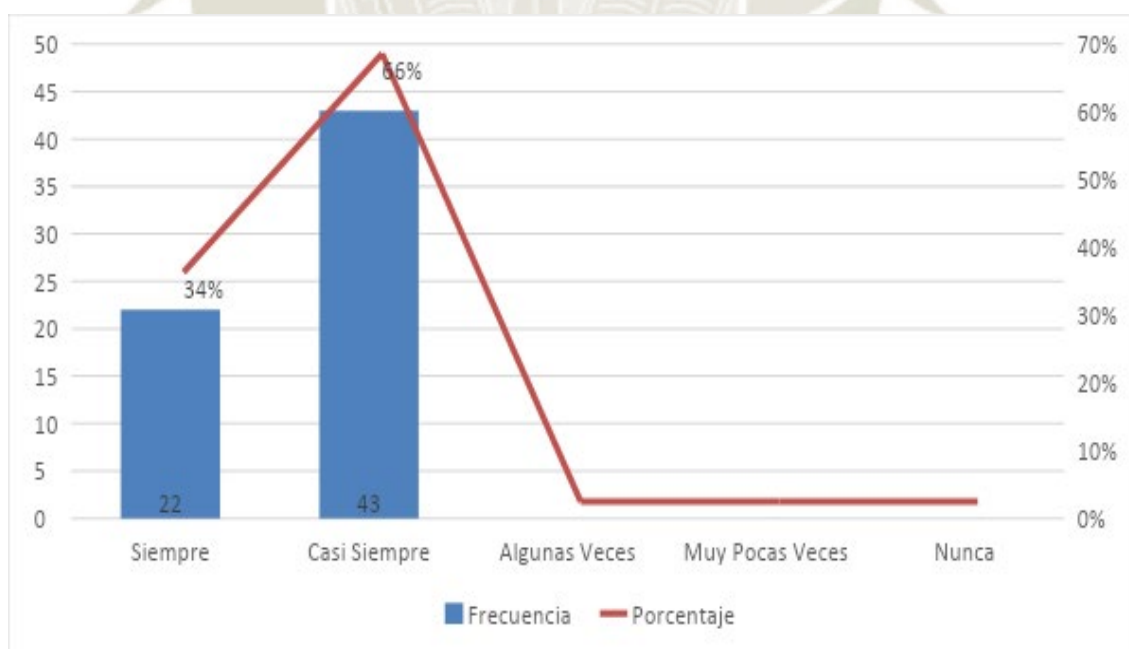
**Tabla 28.** *Mis jefes me permiten realizar mis actividades con autonomía, pues confían en mí*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	22	34%	34%
Casi Siempre	43	66%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 28**

*Mis jefes me permiten realizar mis actividades con autonomía, pues confían en mí*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 27:**

De la Tabla 28. Se encontró que un 34% de colaboradores considera que su jefe le permite realizar sus actividades con autonomía debido a que les tienen confianza en tanto que un 66% considera que casi siempre consideran que sus jefes les permiten realizar sus actividades con autonomía debido a la confianza que se tiene.

En su mayoría absoluta los colaboradores tienen autonomía de realizar sus actividades, es claro que siempre existen actividades que requieren una supervisión de un superior y se ve mostrado en los resultados obtenidos, pero en líneas generales se tiene que si desarrollan sus actividades con autonomía y normalidad.

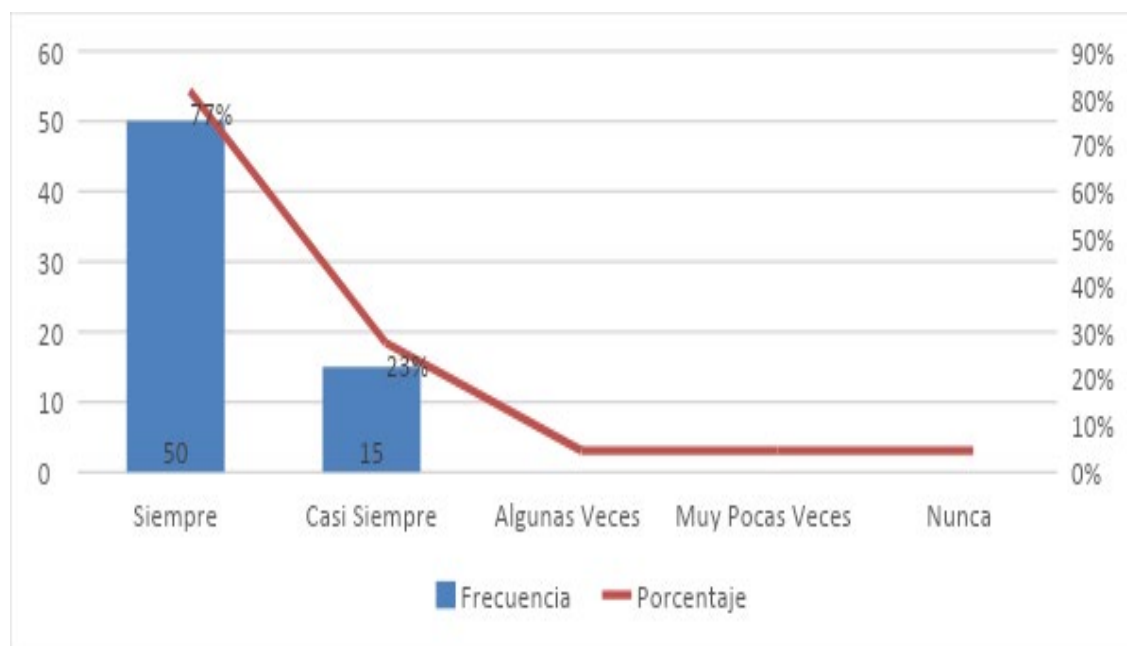
**Tabla 29.** *Se valora los altos niveles de desempeño*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Acumulado</b>
Siempre	50	77%	77%
Casi Siempre	15	23%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 29**

*Se valora los altos niveles de desempeño*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 28:**

De la Tabla 29. Se encontró que un 77% considera que siempre posee un alto grado de desempeño, este no pasa por desapercibido y es valorado por sus inmediatos superiores y, por ende, por la empresa, en tanto que un 23% considera que casi siempre se valora cuando se posee un elevado desempeño. Así pues, las entidades están realizando una buena labor en comunicarle a su colaborador que se valora su nivel de desempeño, esta valoración no necesariamente tiene que ser monetaria, sino que también pasa por un tema de reconocimiento de las actividades realizadas y su relevancia en la organización, aparte de tener presente que el colaborador realiza su mejor esfuerzo en sus actividades.

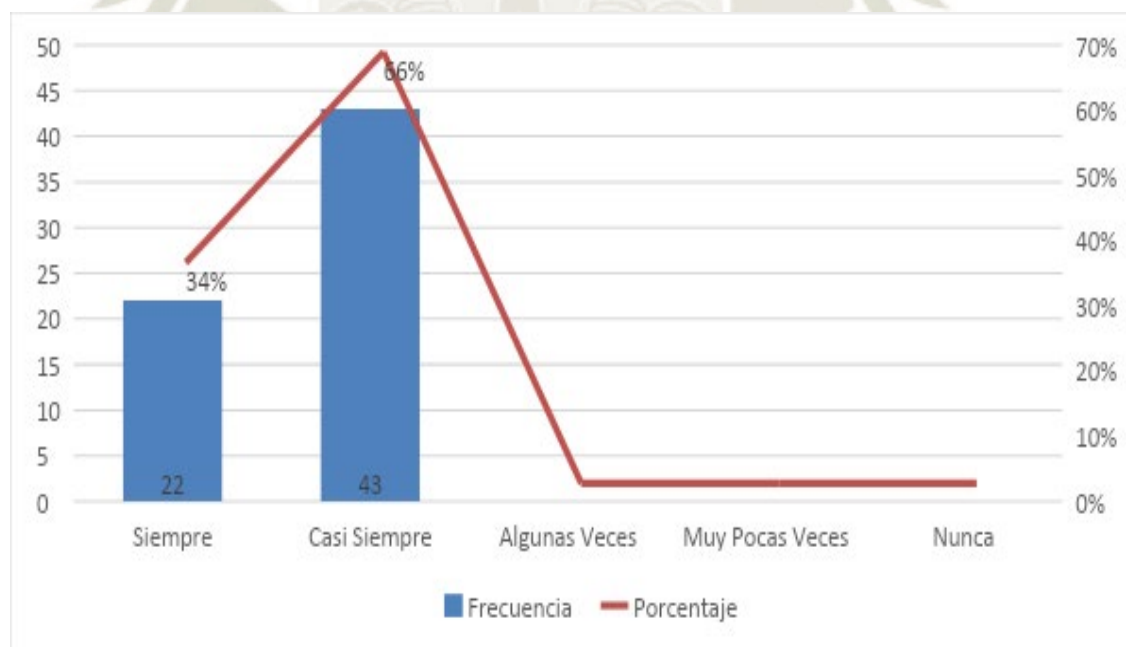
**Tabla 30.** *El grupo de trabajo valora aportes personales*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	22	34%	34%
Casi Siempre	43	66%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 30**

*El grupo de trabajo valora aportes personales*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 29:**

De la Tabla 30. Se encontró 34% considera que siempre el grupo valora los aportes personales que cada colaborador puede ofrecer como por ejemplo sugerencias de mejora, en tanto que un 66% considera que casi siempre se da esta valoración hacia los aportes personales, esto se puede dar debido a que no todos los compañeros comparten la misma opinión u pensamiento, es por eso que cuando alguien da un aporte personal, en algunas ocasiones puede ser cuestionado o sino también enriquecido por el aporte de otro colaborador.

En líneas generales existe una buena valoración proveniente de quienes trabajan ahí, sin embargo, no toda la calificación fue perfecta, sino que una parte relevante de colaboradores considera que no siempre se valora su opinión, es necesario que se realice un mejor trabajo con los colaboradores de acuerdo a los aportes de los demás.

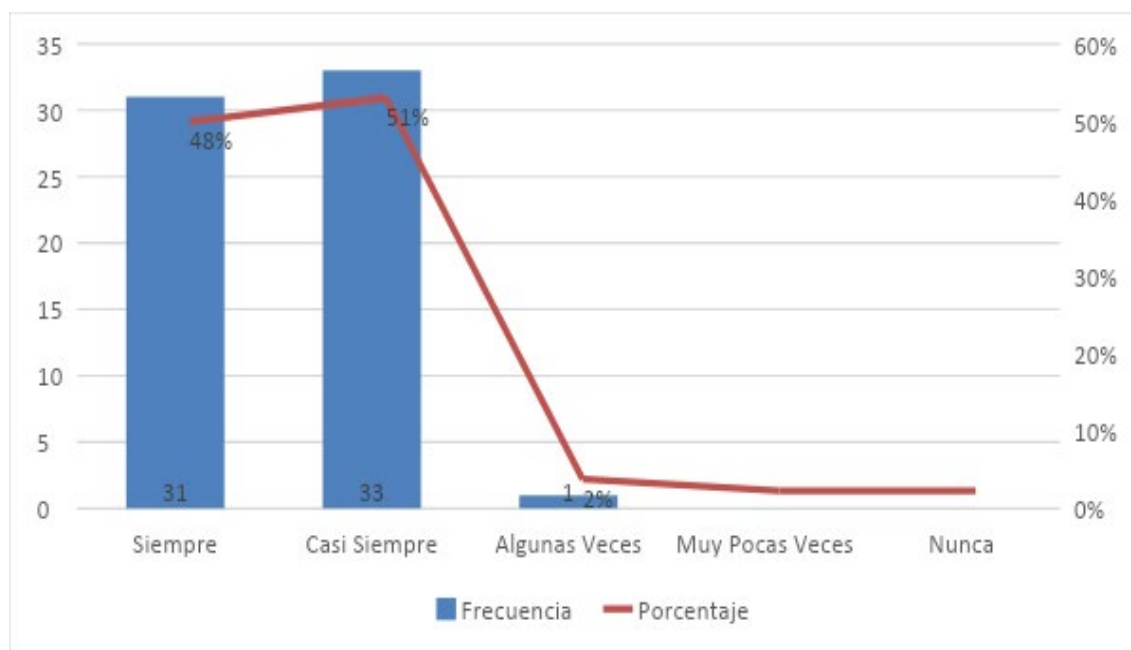
**Tabla 31.** *Mis jefes reconocen el esfuerzo que hago al realizar otras o más actividades*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	31	48%	48%
Casi Siempre	33	51%	98%
Algunas Veces	1	2%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 31**

*Mis jefes reconocen el esfuerzo que hago al realizar otras o más actividades*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 30:**

De la Tabla 31. Se encontró que un 48% de colaboradores considera que siempre que realizan otras actividades diferentes o más actividades, sus jefes reconocen el esfuerzo que realizan en tanto que la mayoría representada por el 51% considera que casi siempre sus jefes reconocen tal esfuerzo; se obtuvo un 2% de colaboradores que considera que solo algunas veces sus jefes reconocen el esfuerzo que se realiza al realizar otras actividades o más actividades de las usuales.

Se tiene de resultado que las empresas bancarias en Arequipa no están realizando una buena labor en lo que concierne al reconocimiento de lo conseguido por sus colaboradores; por este motivo se debe realizar un mejor trabajo en lo que se relaciona a ese aspecto.

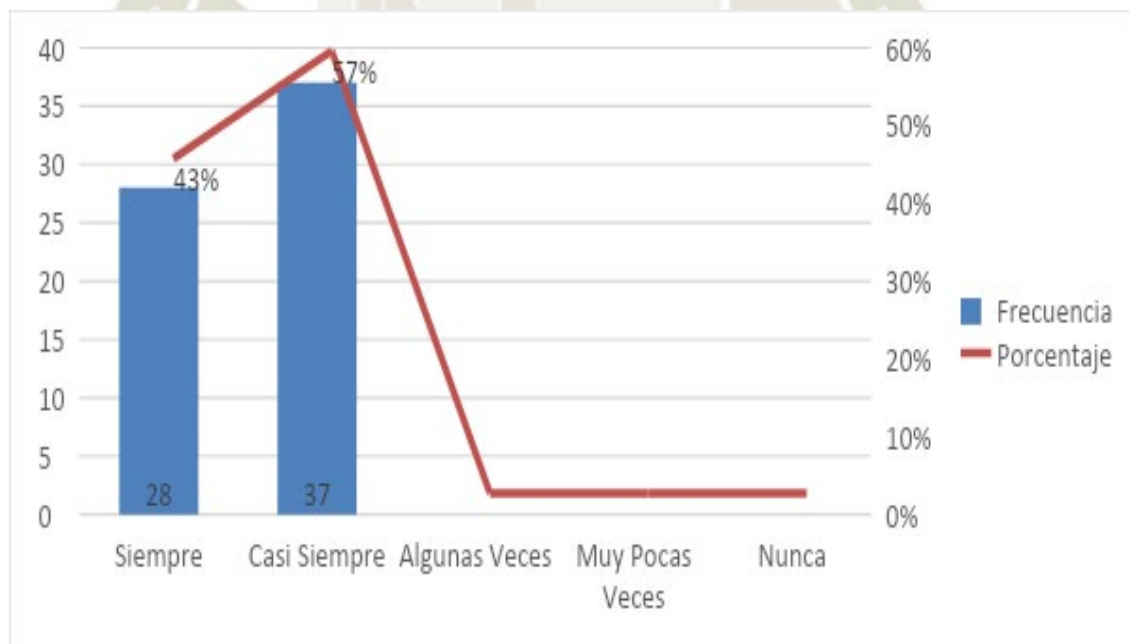
**Tabla 32.** *La empresa brinda oportunidades para desarrollar habilidades de cada persona*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	28	43%	43%
Casi Siempre	37	57%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 32**

*La empresa brinda oportunidades para desarrollar habilidades de cada persona*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 31:**

De la Tabla 32. Se encontró que un 43% de los colaboradores considera que siempre se le brinda oportunidades para desarrollar y potenciar sus habilidades en tanto el 57% restante considera que casi siempre se le brinda dichas oportunidades, esto nos muestra que en su totalidad los colaboradores se sienten conformes con las oportunidades brindadas, es necesario aclarar que a pesar que no todos consideran que siempre se le brindan las oportunidades se tiene que en su mayoría de veces sí.

En lo que tiene que ver con la autorrealización con el trabajo se está realizando una buena labor y que debe irse mejorando para desarrollar las aptitudes y capacidades de cada colaborador.

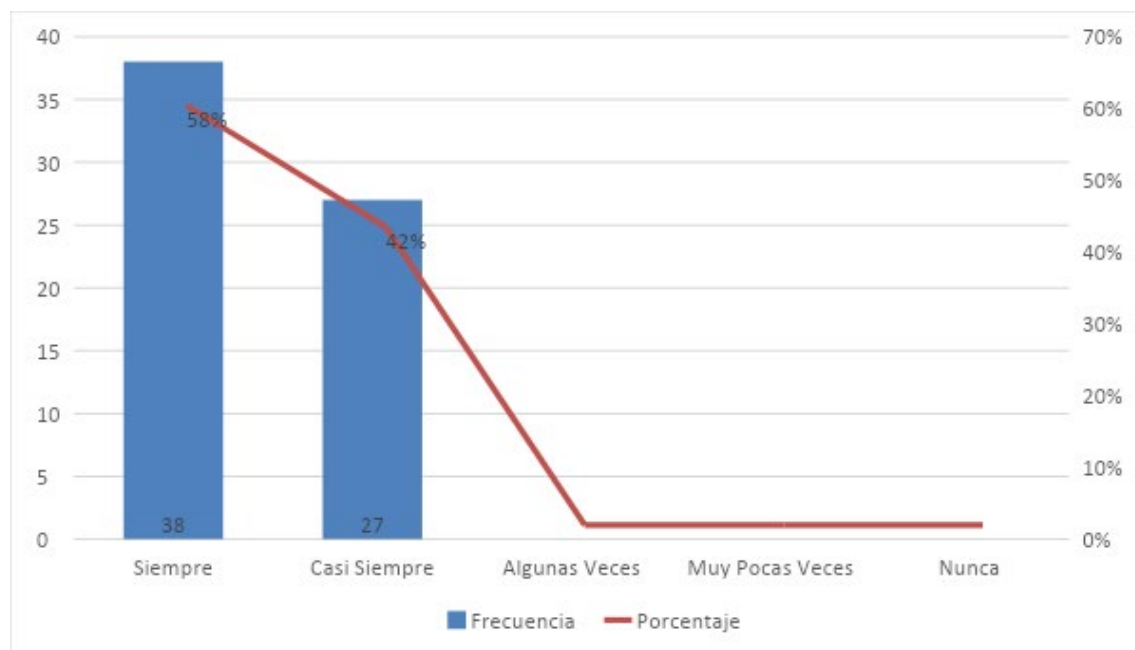
**Tabla 33.** *La empresa brinda capacitaciones a los trabajadores sobre temas nuevos e innovadores que permiten mejorar y fortalecer el conocimiento personal*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	38	58%	58%
Casi Siempre	27	42%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 33**

*La empresa brinda capacitaciones a los trabajadores sobre temas nuevos e innovadores que permiten mejorar y fortalecer el conocimiento personal*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 31:**

De la Tabla N° 32. Se encontró que un 58% de colaboradores considera que se les brinda capacitaciones sobre temas nuevos e innovadores que permiten mejorar el cumplimiento de tareas y fortalecer el conocimiento personal en tanto que un 42% considera que casi siempre se brindan dichas capacitaciones. Según los resultados se puede deduce que en la totalidad de colaboradores considera que, si se les brinda las capacitaciones necesarias para su desarrollo personal, de acuerdo al criterio de cada colaborador algunos consideran que siempre y otros que casi siempre, esto nos indica que las empresas sí están realizando las capacitaciones necesarias y que los colaboradores así lo perciben, es decir, se está realizando un buen trabajo.

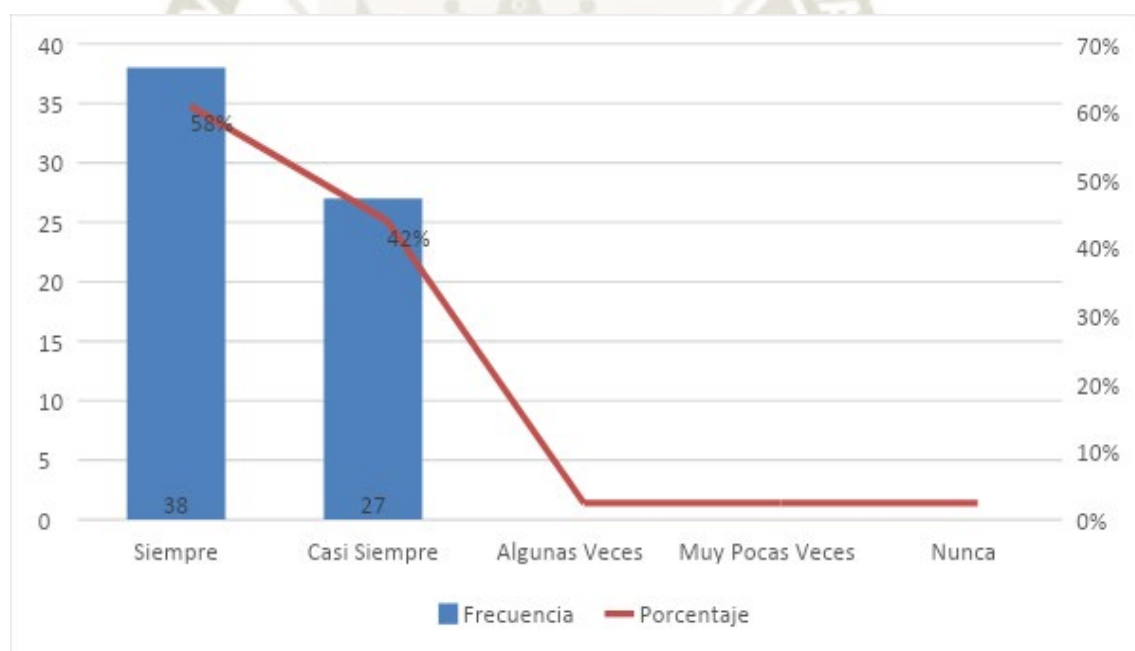
**Tabla 34.** *La empresa le explicó acerca de la línea de carrera, si está de acuerdo a sus objetivos y planes*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	38	58%	58%
Casi Siempre	27	42%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 34**

*La empresa le explicó acerca de la línea de carrera, si está de acuerdo a sus objetivos y planes*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 32:**

De la Tabla 34. Se encontró que 58% de colaboradores considera que la empresa le explico acerca de la línea de carrera y si esta se encuentra de acuerdo a sus objetivos y planes, en tanto que un 42% considera que casi siempre se realizó esta explicación.

De los resultados obtenidos se deduce que las organizaciones realizan una labor considerable en lo que concierne a retener el talento humano, por eso se busca que la línea de carrera dentro de las instituciones este en conexión con los objetivos y planes de cada colaborador, es lógico que no todos los colaboradores sincronizaran perfectamente con la línea de carrera, sin embargo se puede notar que si se encuentran relacionadas, esto permite a las empresas poder retener el talento humano y a su vez desarrollarlo.

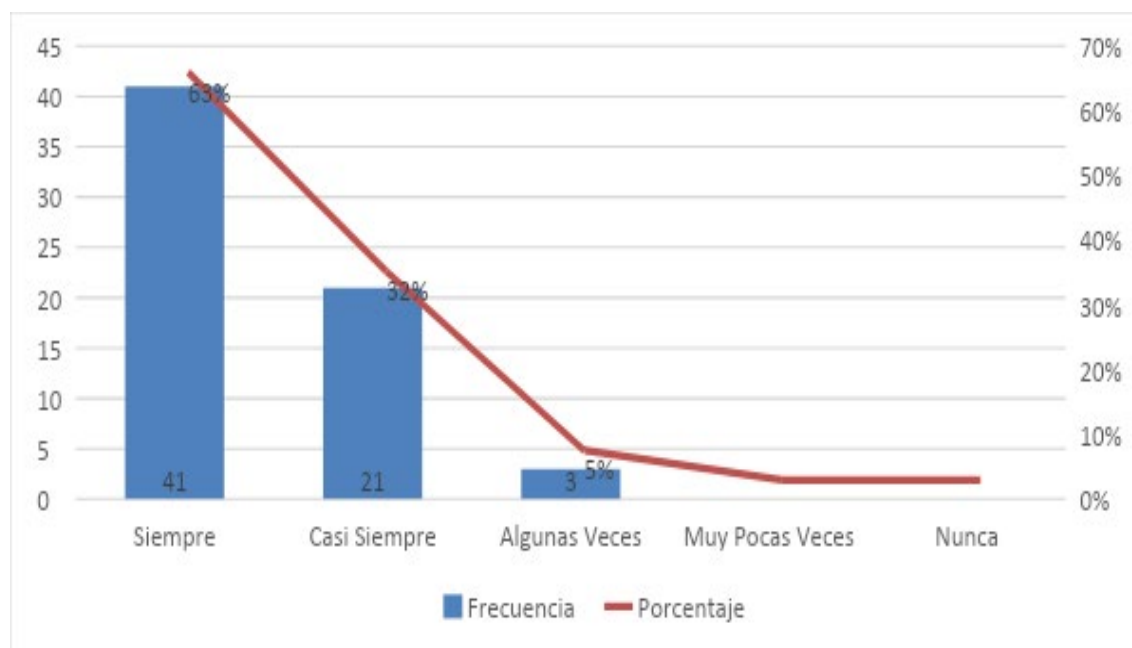
**Tabla 35.** *Considera atractiva la línea de carrera que ofrece la empresa*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	41	63%	63%
Casi Siempre	21	32%	95%
Algunas Veces	3	5%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 35**

*Considera atractiva la línea de carrera que ofrece la empresa*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 33:**

De la Tabla N° 34. Se encontró que un 63% de los colaboradores considera atractiva la línea de carrera que ofrece la empresa en tanto que un 32% considera que casi siempre la línea de carrera ofrecida es atractiva, existe una pequeña parte representada por el 5% de los colaboradores que considera que solo algunas veces esta línea de carrera le resulta atractiva, en todo caso sería solo en algunos aspectos. Si bien la línea de carrera es atractiva para la gran parte de los colaboradores, hay un porcentaje de ellos que no la considera atractiva en su totalidad, ni siquiera en una mayor parte, es indispensable que todas las empresas del sector privado de la ciudad de Arequipa busquen tener una mejor sintonía en lo relacionado con su línea de carrera y que les resulte atractiva tanto a sus colaboradores actuales como a sus futuros colaboradores.

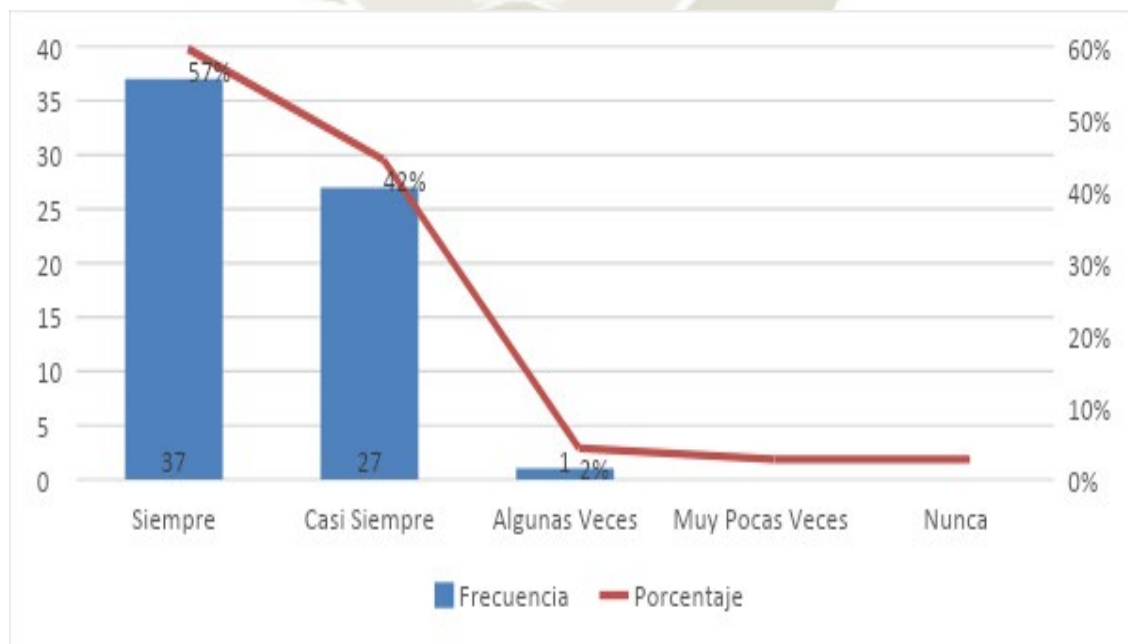
**Tabla 36.** *La empresa considera a los trabajadores de la empresa para ocupar un puesto vacante, en vez de conseguir a un postulante externo a la empresa, así brindando la oportunidad a los trabajadores de la empresa a ocupar ese puesto*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	37	57%	57%
Casi Siempre	27	42%	98%
Algunas Veces	1	2%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 36**

*La empresa considera a los trabajadores de la empresa para ocupar un puesto vacante, en vez de conseguir a un postulante externo a la empresa, así brindando la oportunidad a los trabajadores de la empresa a ocupar ese puesto*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 35:**

De la Tabla 36. Se encontró que un 57% de los colaboradores indica que siempre que se encuentra un puesto vacante se tiene la primera opción para quienes laboran en la empresa en vez de buscar colaboradores externos, en tanto que un 42% considera que casi siempre se les da la preferencia a los colaboradores internos mientras que una pequeña parte representada por el 2% de los colaboradores considera que solo algunas ocasiones se les da la preferencia.

De acuerdo a los resultados se puede deducir que según los intereses de las empresas se da los denominados asensos, en consecuencia, se tiene esa apreciación, cuando no se encuentra la persona adecuada dentro de los encargados, es esencial buscar uno externo mientras que, si se encuentra laborando actualmente, tiene la primera opción de ocupar el puesto vacante.

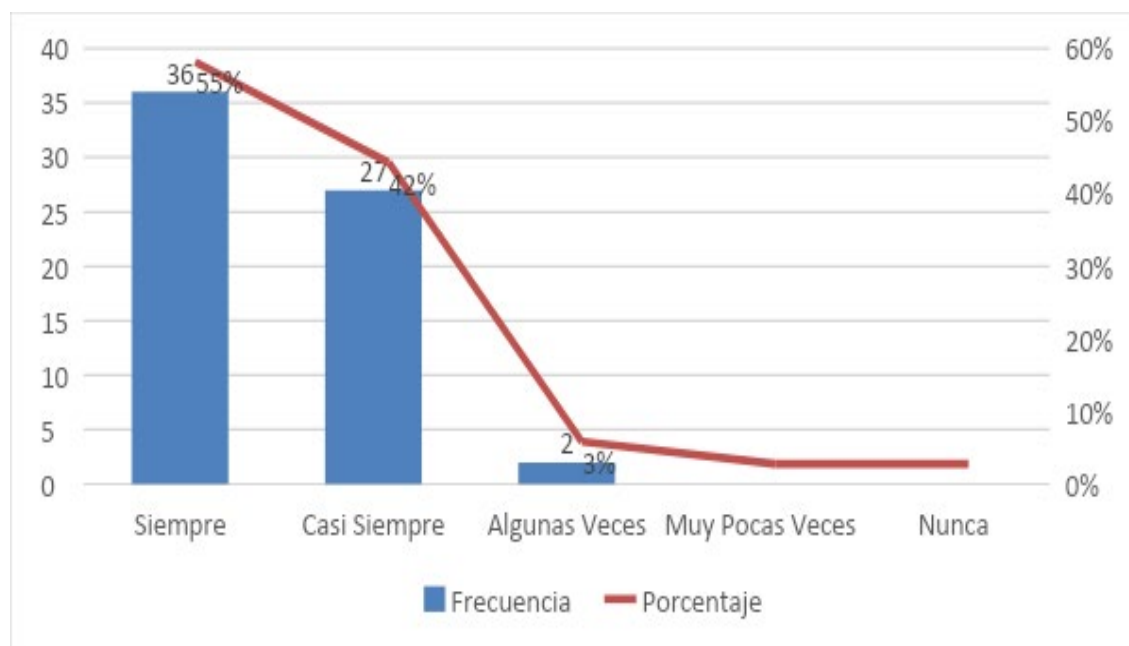
**Tabla 37.** *La institución promueve primero a sus empleados antes de buscar otro personal*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	36	55%	55%
Casi Siempre	27	42%	97%
Algunas Veces	2	3%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 37**

*La institución promueve primero a sus empleados antes de buscar otro personal*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 36:**

De la Tabla 37. Se encontró que un 55% de colaboradores considera que la institución siempre promueve primero a sus empleados antes de buscar otro personal, en tanto que el 42% de colaboradores considera que casi siempre se les da preferencia a los colaboradores actuales, mientras que una pequeña parte representada por el 3% de los colaboradores considera que solo algunas veces se da esta preferencia. Una parte de los colaboradores considera que tienen la preferencia en cuanto a un ascenso, sin embargo, no todos consideran lo mismo, esto se puede dar debido a que en algunas ocasiones los colaboradores no cumplen con los requerimientos necesarios para la vacante disponible, probablemente es cuando se busque un colaborador externo, mientras que si el colaborador actual cumple con los requisitos lo más posible es que si se dé el denominado ascenso.

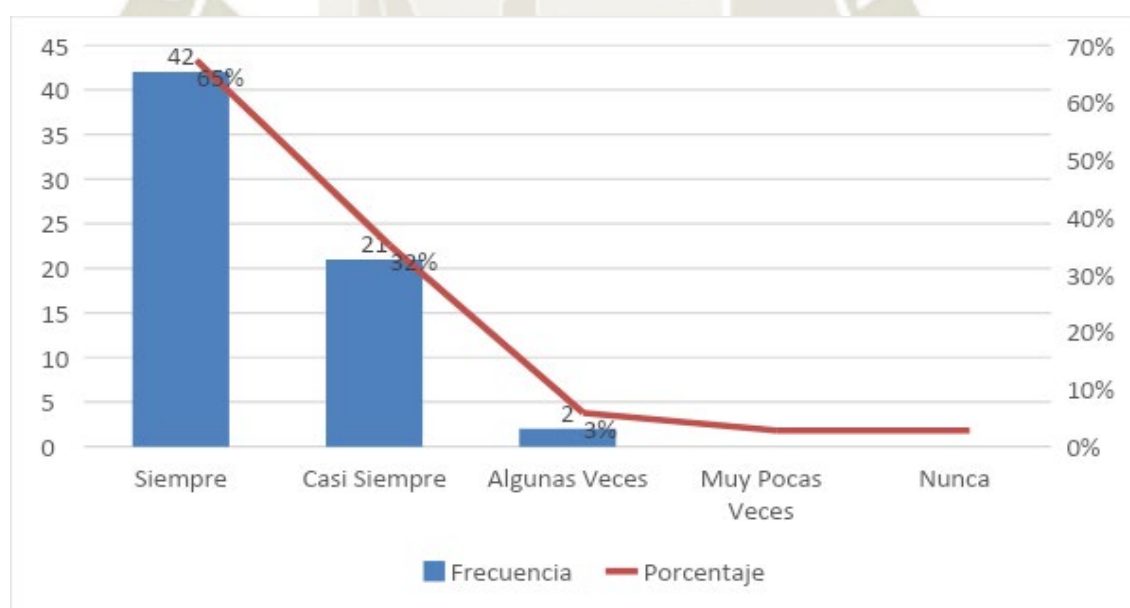
**Tabla 38.** *La empresa se preocupa por identificar y retener a los mejores trabajadores*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	42	65%	65%
Casi Siempre	21	32%	97%
Algunas Veces	2	3%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 38**

*La empresa se preocupa por identificar y retener a los mejores trabajadores*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 36:**

De la Tabla N° 37. Se encontró que un 65% de colaboradores considera que la empresa muestra preocupación por identificar y retener a los mejores colaboradores en tanto que un 32% considera que casi siempre la empresa muestra preocupación por retener a los mejores colaboradores, sin embargo, una pequeña parte representada por el 3% de los colaboradores considera que solo algunas hay una preocupación por retener a los mejores colaboradores. Así, por tanto, las empresas bancarias realizan una buena labor de identificación y retención del talento, a su vez esta labor es percibida por los colaboradores de buena manera, sin embargo, hay un porcentaje que considera que no siempre se identifica y se retiene a los mejores colaboradores, es indispensable que se mejoren los mecanismos de identificación y retención del talento.

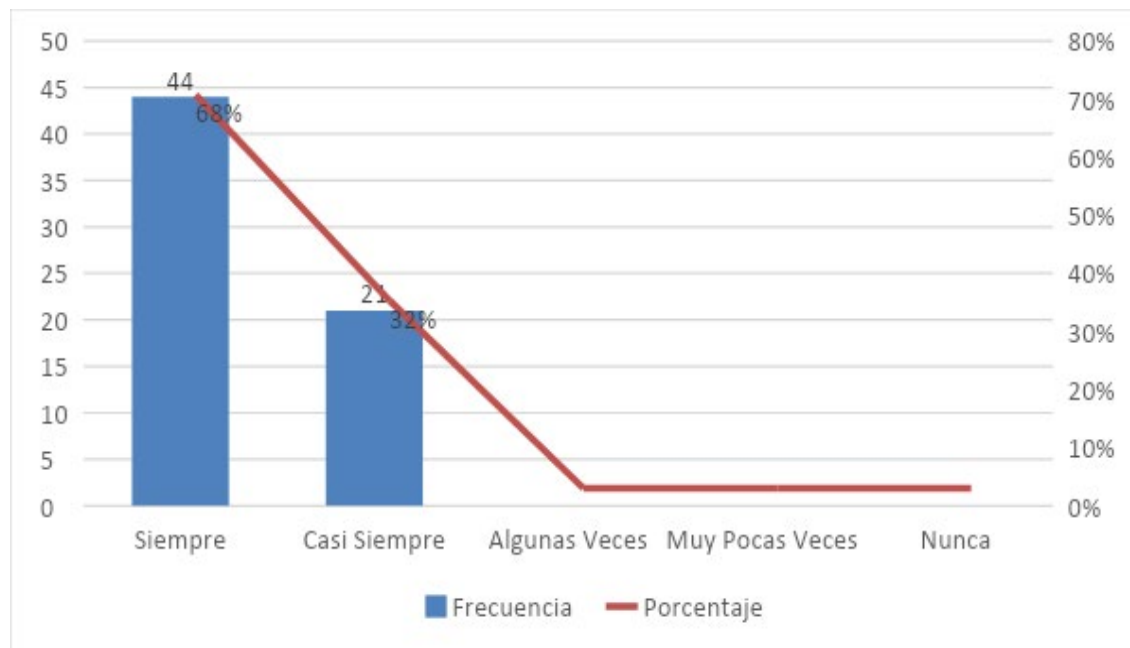
**Tabla 39.** *La empresa atiende y da respuesta a las dudas que surgen, los reclamos que se presentan y las sugerencias que se brindan por parte de los trabajadores*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	44	68%	68%
Casi Siempre	21	32%	100%
Algunas Veces	0	0%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	100%	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 39**

*La empresa atiende y da respuesta a las dudas que surgen, los reclamos que se presentan y las sugerencias que se brindan por parte de los trabajadores*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 37:**

De la Tabla N° 38. Se encontró que un 68% de los colaboradores considera que siempre se le atiende y se le da respuesta a las dudas que surjan, reclamos que se presenten y las sugerencias, en tanto que un 32% considera que casi siempre se da este escenario de comunicación. De esta forma, el personal considera que, si se les atiende manera adecuada sus dudas, reclamos y sugerencias, esto da a conocer el buen nivel de comunicación que se tiene entre los colaboradores y la organización en general, esto permite que se dé una mejora constante en toda la jerarquía de la empresa.

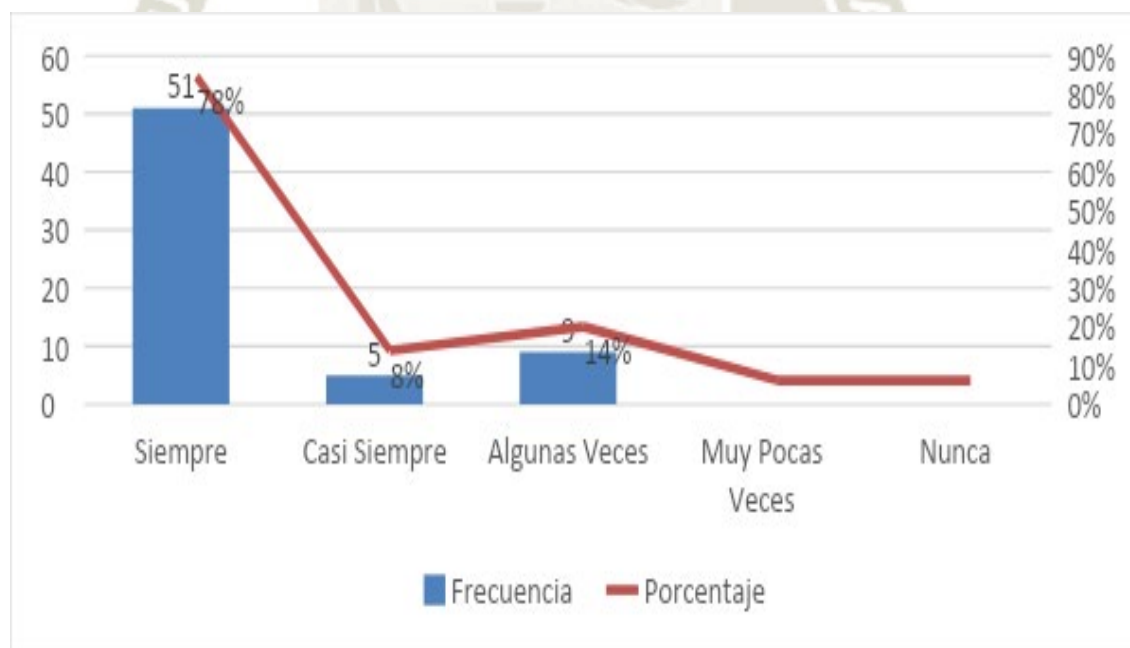
**Tabla 40.** *El sueldo que percibe es acorde al trabajo que se realiza*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	51	78%	78%
Casi Siempre	5	8%	86%
Algunas Veces	9	14%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 40**

*El sueldo que percibe es acorde al trabajo que se realiza*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 39:**

De la Tabla 40. Se encontró que un 78% de los colaboradores considera que el sueldo que percibe es acorde al trabajo que realiza mientras que un 8% considera que casi siempre este sueldo es justo con la labor que hace, sin embargo, se encuentra un porcentaje bastante considerable que manifiesta solo algunas veces este sueldo está en conexión con la labor que lleva a cabo. De acuerdo a los resultado obtenidos se expresa que en su mayoría los colaboradores se encuentran conformes con el suelo que reciben ya que considera que se encuentra en sintonía con las labores realizadas, sin embargo hay otro porcentaje considerable que manifiesta que su sueldo no está de acorde con las actividades que realiza, esto se puede dar debido a que no todos los colaboradores tienen las mismas necesidades y que lo que para algunos es suficiente para otros no lo es, la remuneración salarial usualmente tiene un sesgo en contra de la empresa pero para este caso no es así, por lo que se interpreta que las empresas en cuestión tienen una buena política salarial.

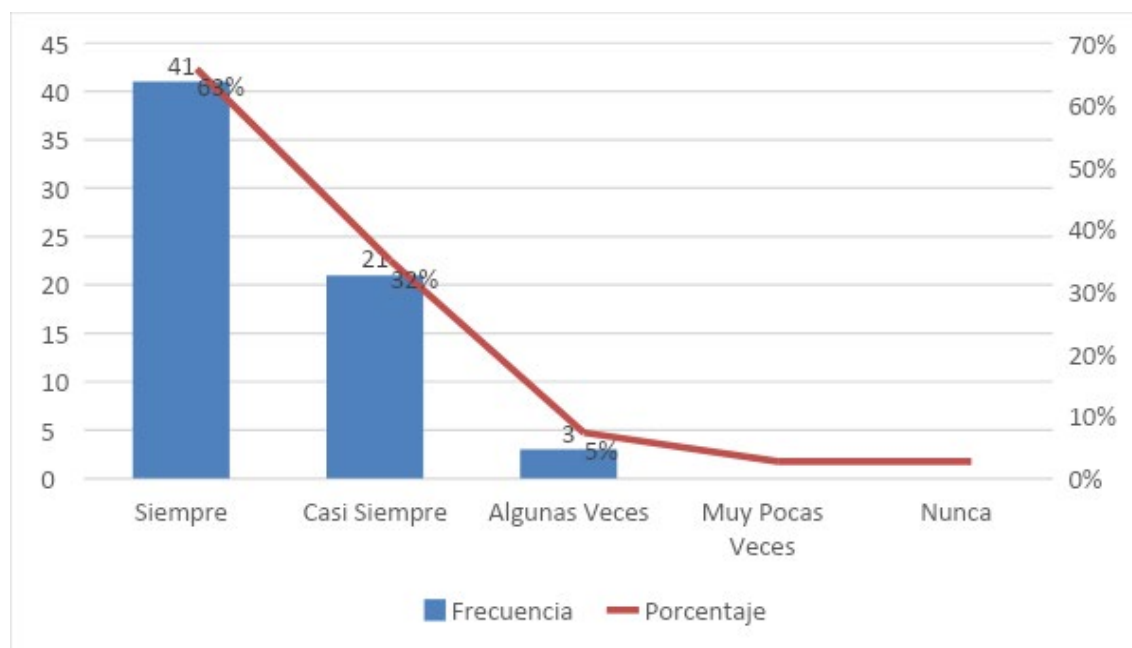
**Tabla 41.** *La institución ofrece beneficios que contribuyen a la motivación de los trabajadores*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	41	63%	63%
Casi Siempre	21	32%	95%
Algunas Veces	3	5%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 41**

*La institución ofrece beneficios que contribuyen a la motivación de los trabajadores*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 40:**

De la Tabla 41. Se encontró que un 63% de los colaboradores considera que la institución ofrece beneficios que contribuyen a motivar al personal en tanto que un 32% considera que casi siempre se ofrecen estos beneficios, sin embargo, el 5% de los consultados considera que solo algunas veces se ofrecen beneficios que contribuyan a que quienes laboran estén motivados. Con los resultados logrados se puede deducir que las empresas bancarias están realizando una buena labor en lo que tiene que ver con la motivación mediante beneficios, dentro de los cuales probablemente algunos sean económicos como el cumplimiento de metas de venta u otros, se está realizando una buena labor, pero aún queda una pequeña en la cual se puede mejorar.

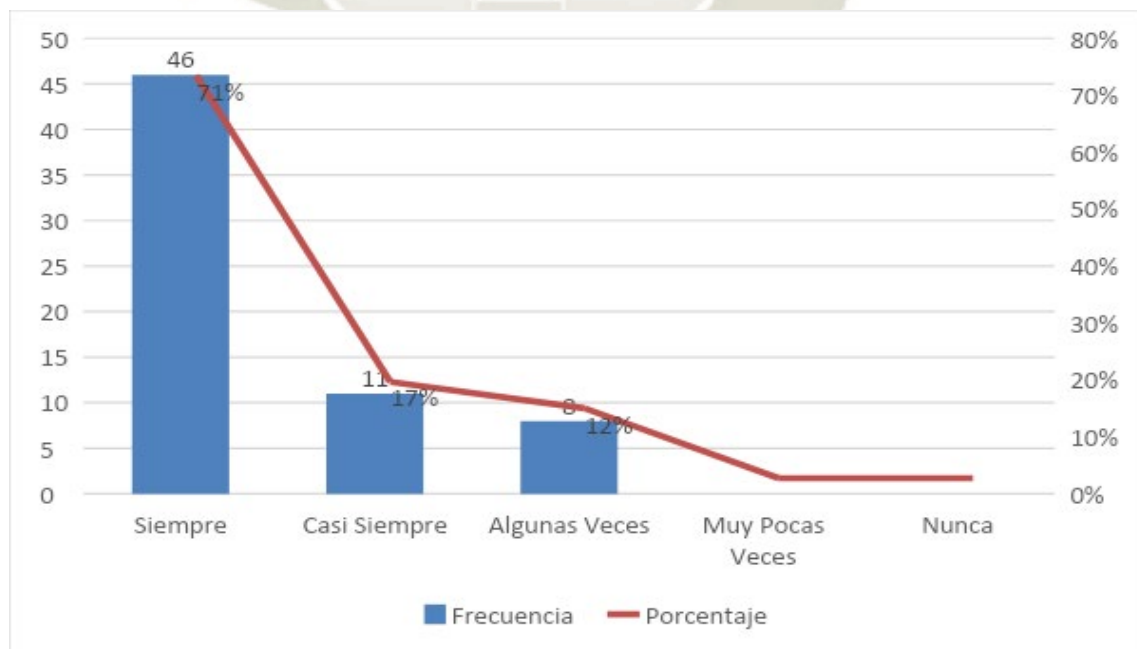
**Tabla 42.** *La empresa brinda flexibilidad en las políticas, por ejemplo, permite acomodar los horarios del trabajador para que pueda cumplir productivamente con sus actividades*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	46	71%	71%
Casi Siempre	11	17%	88%
Algunas Veces	8	12%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 42**

*La empresa brinda flexibilidad en las políticas, por ejemplo, permite acomodar los horarios del trabajador para que pueda cumplir productivamente con sus actividades*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 41:**

De la Tabla 42. Se encontró que un 71% de los colaboradores considera que la empresa siempre brinda flexibilidad en las políticas como acomodar los horarios para que se cumpla productivamente con sus actividades, en tanto que un 17% considera que casi siempre se da esta flexibilidad en el tema de horarios, mientras que un 12% considera que solo algunas veces se da esta flexibilidad.

A partir de los resultados hallados, los colaboradores se encuentran conforme en cuanto su horario, sin embargo, es necesario considerar que existe un porcentaje que no se siente cómodo con el horario, esto se puede dar debido al horario de apertura o cierre, con los colaboradores que no son tiempo completo, debido a que en algunas ocasiones les toca apertura y en otras, cierre. Las empresas deben buscar una manera más eficiente de armar los horarios de acuerdo a los colaboradores.

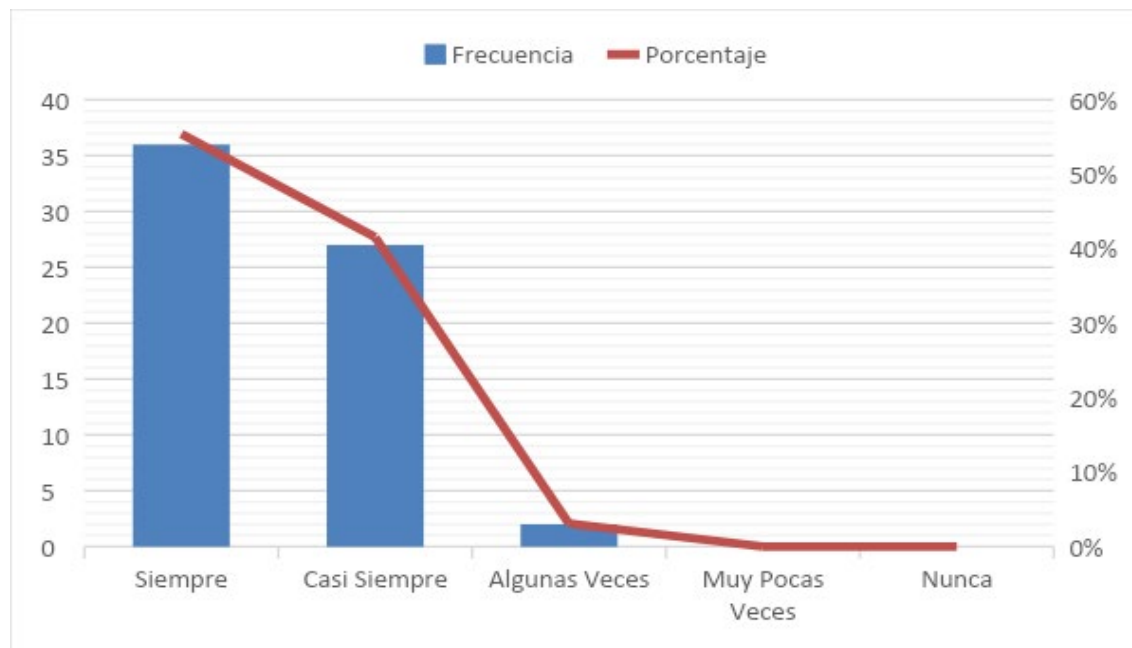
**Tabla 43.** *La empresa hace posible la rotación de tareas a fin de que el trabajador adquiera el mayor conocimiento*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	36	55%	55%
Casi Siempre	27	42%	97%
Algunas Veces	2	3%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 43**

*La empresa hace posible la rotación de tareas a fin de que el trabajador adquiera el mayor conocimiento*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 42:**

De la Tabla 43. Se encontró que un 55% de los colaboradores considera que la empresa siempre hace posible la rotación de tareas con el objetivo que el colaborador adquiera el mayor conocimiento, en tanto que el 42% considera que casi siempre se da esta rotación, sin embargo, el 3% considera que no se adquiere el mayor conocimiento cuando se produce una rotación de tareas. De acuerdo a los resultados hallados, los colaboradores ven con buenos ojos a la rotación de tareas o actividades debido a que consideran que se adquiere el mayor conocimiento, sin embargo, una pequeña parte considera que no se adquiere el mayor conocimiento en todas las ocasiones sino solo en algunas, las entidades deben de buscar una mejor rotación de tareas para lograr una mejor adquisición de conocimiento.

**Tabla 44.** *Las normas establecidas de la institución sirven como apoyo en el desarrollo del trabajo*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	54	83%	83%
Casi Siempre	8	12%	95%
Algunas Veces	3	5%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 44**

*Las normas establecidas de la institución sirven como apoyo en el desarrollo del trabajo*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 43:**

De la Tabla 44. Se encontró que un 83% de los colaboradores considera que siempre las normas instauradas por la institución sirven como apoyo en el progreso del trabajo, en tanto que un 12% considera que casi siempre estas normas son de utilidad en el progreso del encargo. Sin embargo, una pequeña parte representada por el 5% considera que solo algunas veces estas normas son de utilidad en el perfeccionamiento del trabajo.

De acuerdo a los resultados hallados se colige que la normativa que rige las empresas sirve como apoyo en el desarrollo del trabajo, a pesar de que hubo una pequeña parte que considero que solo algunas veces, es la gran mayoría la que considera que si son útiles para el desarrollo del trabajo día a día.

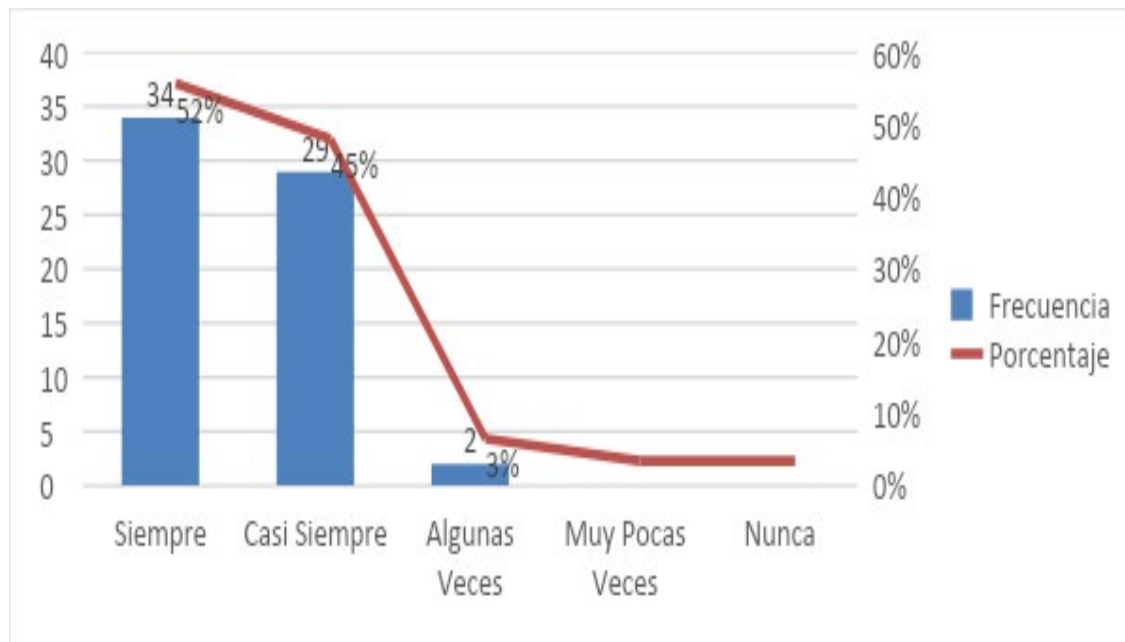
**Tabla 45.** *La empresa brinda compensaciones no salariales como reconocimientos, premios al mejor trabajador, etc.*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Siempre	34	52%	52%
Casi Siempre	29	45%	97%
Algunas Veces	2	3%	100%
Muy Pocas Veces	0	0%	100%
Nunca	0	0%	100%
Total	65	1	

Fuente. Elaboración propia.

**Figura 45**

*La empresa brinda compensaciones no salariales como reconocimientos, premios al mejor trabajador, etc.*



Fuente. Elaboración propia.

**Comentario 44:**

De la Tabla 45. Se encontró que un 52% de colaboradores considera que la empresa siempre brinda compensaciones no salariales como reconocimientos, premios al mejor trabajador, etc. En tanto que un 45% considera que casi siempre se otorgan estos reconocimientos, sin embargo, una pequeña parte considera que solo algunas veces se brindan estos reconocimientos. Asimismo, los colaboradores consideran que se brindan compensaciones no salariales y que, a su vez, estas compensaciones que pueden ser reconocimientos, premio al mejor trabajador u otros tienen una sensación positiva en la utilidad de los colaboradores.

## 4.2 Gráficos por Dimensiones

### 4.2.1 Niveles de Resultado de Vigor.

Se muestra los resultados analizados por niveles del vigor de los trabajadores de las entidades bancarias en Arequipa.

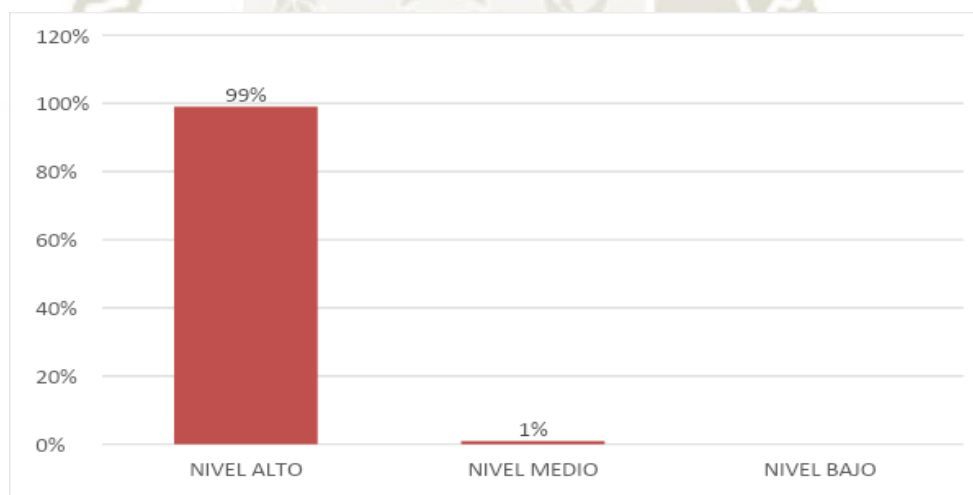
**Tabla 46.** Nivel de vigor en el trabajo

NIVEL ALTO	NIVEL MEDIO	NIVEL BAJO	TOTAL
99%	1%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada

**Figura 46**

Nivel de vigor en el trabajo



Fuente: Encuesta realizada

### Comentario.

En la figura 46 se puede analizar que el nivel de vigor con que cuentan los colaboradores en el trabajo se presenta en un nivel alto con un 99%, un nivel medio de 1% y un nivel bajo de 0%. De los datos recopilados se menciona que en los diferentes indicadores que permiten evaluar el nivel de vigor en el trabajo como el nivel de energía,

el nivel de predisposición, el nivel de persistencia y el nivel de resistencia en el trabajo ocupan un lugar alto en las actividades diarias de los colaboradores o como se sienten ellos frente a sus labores diarias. También se puede añadir que las organizaciones han logrado constituir un vínculo con sus colaboradores que les permite realizar sus labores con energía, predisposición, persistencia y resistencia. Por ende, se llega a demostrar que el engagement en su dimensión de vigor tiene influencia para acrecentar el bienestar laboral en el área bancaria.

#### 4.2.2 Niveles de Resultado de dedicación.

Se observa el análisis de los resultados por niveles de la dedicación de los trabajadores de las empresas del sector bancario de la ciudad de Arequipa.

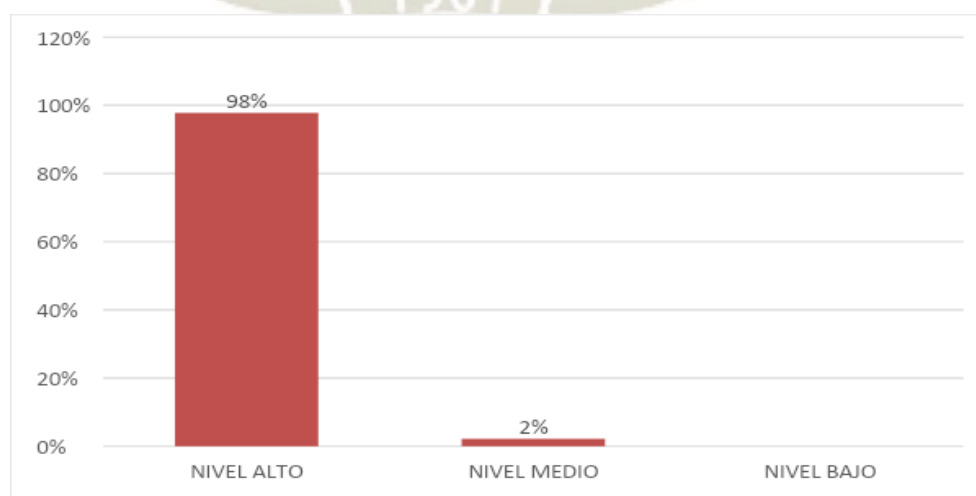
**Tabla 47.** Nivel de dedicación en el trabajo

NIVEL ALTO	NIVEL MEDIO	NIVEL BAJO	TOTAL
98%	2%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada

**Figura 47**

*Nivel de dedicación en el trabajo*



Fuente: Encuesta realizada

**Comentario.**

En la figura 47 se evidencia que el nivel de dedicación que tienen los colaboradores en lugar de trabajo se halla en un nivel alto con un 98%, un nivel medio de 2% y un nivel bajo de 0%.

De los datos recopilados se puede mencionar que en los diferentes indicadores que ayudan a medir el grado de dedicación en el trabajo, el entusiasmo en el trabajo, la inspiración en el trabajo, el orgullo y las metas que se presentan diariamente nos muestran que los colaboradores del sector bancario consideran que tienen una buena dedicación hacia sus labores diarias y que las empresas son las que han propiciado este escenario que favorable para ambos, tanto para los colaboradores así como para las compañías del sector. Por ende, se llega a demostrar la influencia del engagement en su dimensión de dedicación mejora la satisfacción laboral en el sector bancario.

Es también necesario añadir que, aunque hay unos excelentes resultados queda una pequeña brecha que aún falta completar para lograr que todos los colaboradores se sientan comprometidos y que pongan toda su dedicación en favor de la compañía.

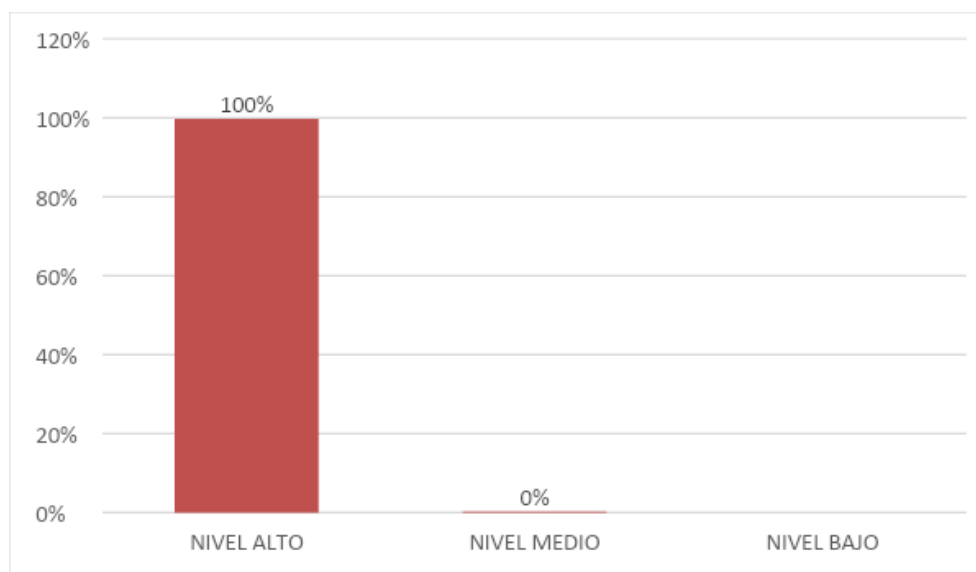
**4.2.3 Niveles de Resultado de Absorción.**

Se observa los resultados analizados por niveles de la absorción en el establecimiento de trabajo de los colaboradores de las organizaciones.

**Tabla 48.** Nivel de dedicación en el trabajo

NIVEL ALTO	NIVEL MEDIO	NIVEL BAJO	TOTAL
100%	0%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada

**Figura 48***Nivel de absorción en el trabajo*

Fuente: Encuesta realizada

**Comentario.**

En la figura 48 se avizora que el nivel de absorción que tienen los trabajadores se halla en un grado alto con un 100%, un nivel medio de 0% y un nivel bajo de 0%.

De los datos recopilados se puede mencionar que en los diferentes indicadores que ayudan a hacer la comprobación del grado de absorción en el trabajo, así como el grado de atención en el trabajo, nivel de fluidez del trabajo, nivel de inmersión en el trabajo, nivel de felicidad en el trabajo, nivel de conexión en el trabajo se encuentran en un promedio altísimo, alcanzado un promedio excelente de 100%. Esto nos revela que los personales consideran que hay relación buena entre la absorción que el trabajo les demanda y sus perspectivas de esto; es decir que no les incomoda que el trabajo o las actividades diarias sean absorbentes para ellos mismos, sino que al contrario se sienten complacidos de realizar las actividades diarias que les corresponde de acuerdo a sus funciones. Por ende,

se llega a demostrar la influencia de la dimensión absorción en el incremento de la satisfacción laboral.

#### 4.2.4 Niveles de Resultado de Desarrollo de Personal.

De los resultados obtenidos se realizó un análisis por niveles de Desarrollo de Personal del personal.

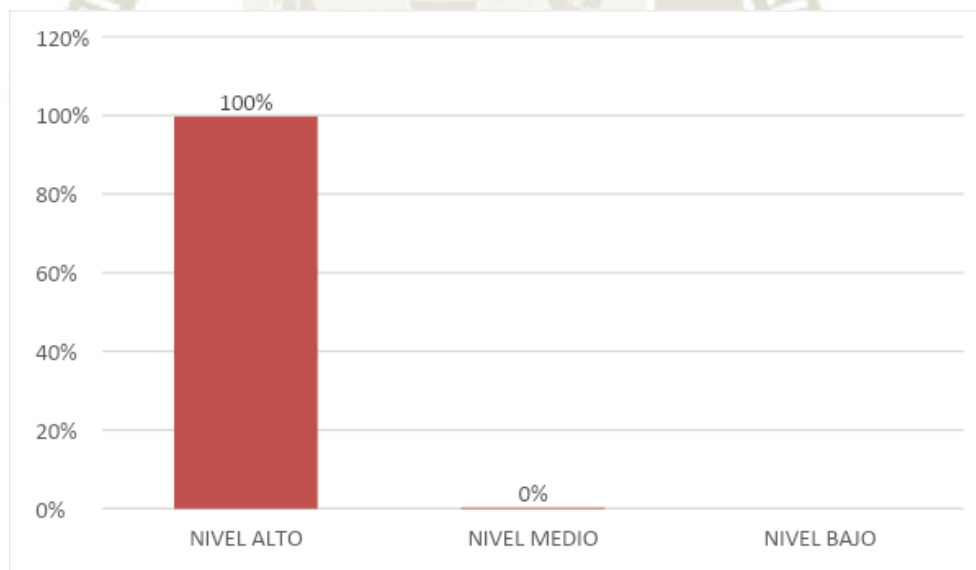
**Tabla 49.** Nivel de desarrollo de personal

NIVEL ALTO	NIVEL MEDIO	NIVEL BAJO	TOTAL
100%	0%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada

**Figura 49**

*Nivel de desarrollo de personal en el trabajo*



Fuente: Encuesta realizada

**Comentario.**

En la figura 49 se muestra que el nivel de progreso del personal está en un nivel alto con un 100%, un nivel medio de 0% y un nivel bajo de 0%.

De los datos recopilados se puede mencionar que en los diferentes indicadores que ayudan a hacer el cálculo del grado de Desarrollo de Personal como la significancia de las tareas, el grado de autonomía, la valoración de las tareas, el reconocimiento del logro, autorrealización, la formación y aprendizaje en el trabajo se encuentran totalmente en un 100% del nivel alto del promedio de respuestas, esto nos indica que las empresas bancarias buscan desarrollar las capacidades de su personal, pero también parte de este desarrollo está relacionado con los otros colaboradores. También es necesario realizar capacitaciones al personal, así como charlas y demás mecanismos de perfeccionamiento para las actividades diarias de la agencia. Por ende, la influencia del engagement mejora la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de personal en el sector bancario, pero teniendo en cuenta al entorno de colaboradores.

**4.2.5 Niveles de Resultado de Retención del Talento Humano.**

A continuación, se observa el análisis de los resultados por niveles de retención del talento humano de los colaboradores de las empresas del sector bancario de la ciudad de Arequipa.

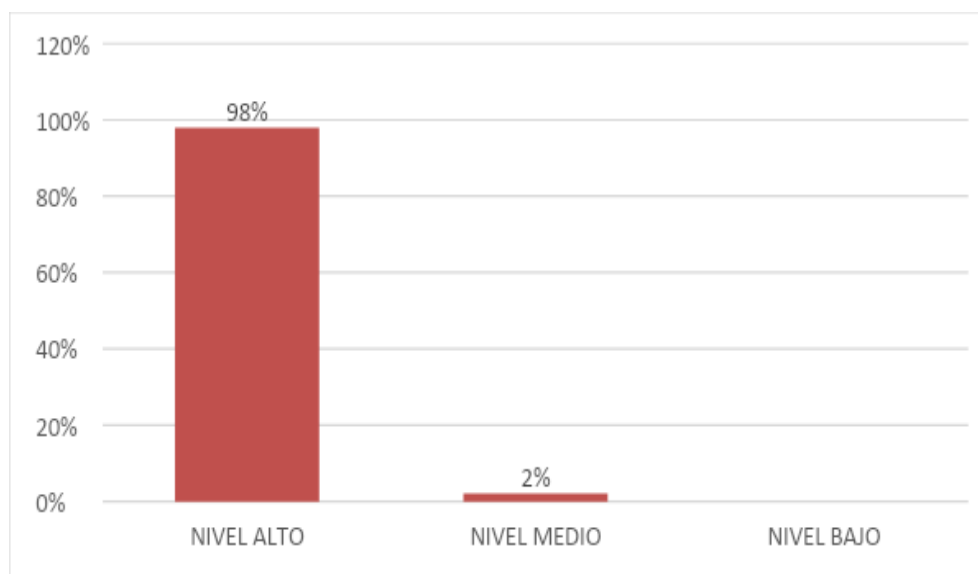
**Tabla 50.** Nivel de retención del talento humano

NIVEL ALTO	NIVEL MEDIO	NIVEL BAJO	TOTAL
98%	2%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada

**Figura 50**

*Nivel de retención del talento humano*



Fuente: Encuesta realizada

**Comentario.**

En la figura 5 se puede observar que el nivel de retención del talento humano que tienen los colaboradores en el trabajo se encuentra en un nivel alto con un 98%, un nivel medio de 2% y un nivel bajo de 0%.

De los datos recopilados se puede mencionar que en los diferentes indicadores que ayudan a hacer esta medición como la línea de carrera que se tienen, las políticas de sucesión para poder lograr un ascenso, la identificación y retención del talento humano se encuentran en un 98% de nivel alto lo cual significa que las empresas bancarias realizan una buena labor en lo que respecta a buscar y retener los mejores colaboradores con los que cuentan, indudablemente esto va más allá de un tema netamente económico sino que también es algo que involucra en si la organización en general.

Las empresas del sector bancario de la ciudad de Arequipa consideran que si hay un puesto vacante tienen prioridad los colaboradores actuales antes de ir a buscar a un

colaborador externo, esta es un aliciente para poder retener el talento humano con el que cuentan, así como este hay otros alicientes permite tener un promedio alto de retención del talento humano, sin embargo hay una pequeña brecha del 2% de los colaboradores que debe buscar ser cerrada mediante otros mecanismos de retención del talento humano. Por ende, se demuestra la influencia del engagement en el aumento de la satisfacción laboral en su dimensión retención del talento humano en el sector bancario.

### 4.3 Prueba de Hipótesis

#### 4.3.1 Chi Cuadrado

##### 4.3.1.1 Para la evaluación del vigor y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal.

Se usó la prueba de hipótesis no paramétrica para datos de escala ordinal.

**Tabla 51.** Prueba de hipótesis de la evaluación del vigor y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario

	Estadísticos de prueba	
	Vigor	Satisfacción Laboral
Chi-cuadrado	9,615 <sup>a</sup>	31,877 <sup>b</sup>
G1	1	2
Sig. asintótica	0,002	0,000

Nota:

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 32,5.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 21,7.

### Comentario.

Para verificar si existe una influencia significativa del vigor en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal se llevó a cabo la prueba no paramétrica de la Chi – Cuadrado de los resultados se llega a un valor de Sig. para el Vigor de 0.002 y un valor de Sig. para la satisfacción laboral de 0.000; ambos siendo  $<$  a Alfa de 0.05, lo cual representa la existencia de una mejora significativa entre ambas, por lo tanto se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de trabajo.

De lo anterior se puede aseverar que existe una influencia significativa del vigor en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario.

#### **4.3.1.2 Para la evaluación de la dedicación y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal.**

Se utilizó la prueba de hipótesis no paramétrica para datos de escala ordinal.

**Tabla 52.** *Prueba de hipótesis de la evaluación de la dedicación y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario*

Estadísticos de prueba		
	Dedicación	Satisfacción Laboral
Chi-cuadrado	26, 800 <sup>a</sup>	31, 877 <sup>a</sup>
G1	2	2
Sig. asintótica	0,000	0,000

Nota: 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 21,7.

#### **Comentario.**

Para verificar si existe una influencia significativa de la dedicación en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal se realizó una prueba no paramétrica de la Chi – Cuadrado de los resultados se observa un valor de Sig. para la dedicación de 0.000 y un valor de Sig. para la satisfacción laboral de 0.000; ambos siendo  $<$  a Alfa de 0.05, lo que representa la existencia de una mejora significativa entre ambas, por lo tanto se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de trabajo.

De lo anterior se puede aseverar que existe una influencia significativa de la dedicación en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario.

#### 4.3.1.3 Para la evaluación de la absorción y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal

Se utilizó la prueba de hipótesis no paramétrica para datos de escala ordinal.

**Tabla 53.** Prueba de hipótesis de la evaluación de la absorción y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario

	Estadísticos de prueba	
	Absorción	Satisfacción Laboral
Chi-cuadrado	2,600 <sup>a</sup>	31,877 <sup>b</sup>
G1	1	2
Sig. Asintótica	0,107	0,000

Nota:

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 32,5.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 21,7.

#### Comentario.

Para verificar si existe una influencia significativa de la absorción en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal se utilizó una prueba no paramétrica de la Chi – Cuadrado de los resultados se muestra un valor de Sig. para la absorción de 0.107 y un valor de Sig. para la satisfacción laboral de 0.000; ambos siendo  $<$  a Alfa de 0.05, lo que puede representar que existe una mejora significativa entre ambas, por ello se puede concluir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de trabajo.

De lo anterior se puede aseverar que existe una influencia significativa de la absorción en la satisfacción laboral de los colaboradores del sector bancario.

#### 4.3.1.4 Para la evaluación del engagement y su influencia en el desarrollo de personal de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal.

Se utilizó la prueba de hipótesis no paramétrica para datos de escala ordinal.

**Tabla 54.** Prueba de hipótesis de la evaluación del Engagement y su influencia en el desarrollo de personal de los colaboradores del sector bancario

	Estadísticos de prueba	
	Engagement	Desarrollo de Personal
Chi-cuadrado	32, 892 <sup>a</sup>	,015 <sup>b</sup>
G1	2	1
Sig. Asintótica	0,000	0,901

Nota:

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 21,7.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 32,5.

#### Comentario.

Para verificar si existe una influencia significativa del engagement y su influencia en el crecimiento del personal de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal se empleó una prueba no paramétrica de la Chi – Cuadrado de los resultados se muestra un valor de Sig. para la absorción de 0.000 y un valor de Sig. para la satisfacción laboral de 0.901; ambos siendo  $<$  a Alfa de 0.05, lo cual nos puede indicar que existe una mejora significativa entre ambas, por lo tanto se llega a la conclusión de que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de trabajo.

De lo anterior se puede aseverar que existe una influencia significativa del engagement en el desarrollo de personal de los colaboradores del sector bancario.

#### 4.3.1.5 "Para la evaluación del engagement y su influencia en la retención del talento humano de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal"

Se empleó la prueba de hipótesis no paramétrica para datos de escala ordinal.

**Tabla 55.** Prueba de hipótesis de la evaluación del Engagement y su influencia en la retención del talento humano de los colaboradores del sector bancario

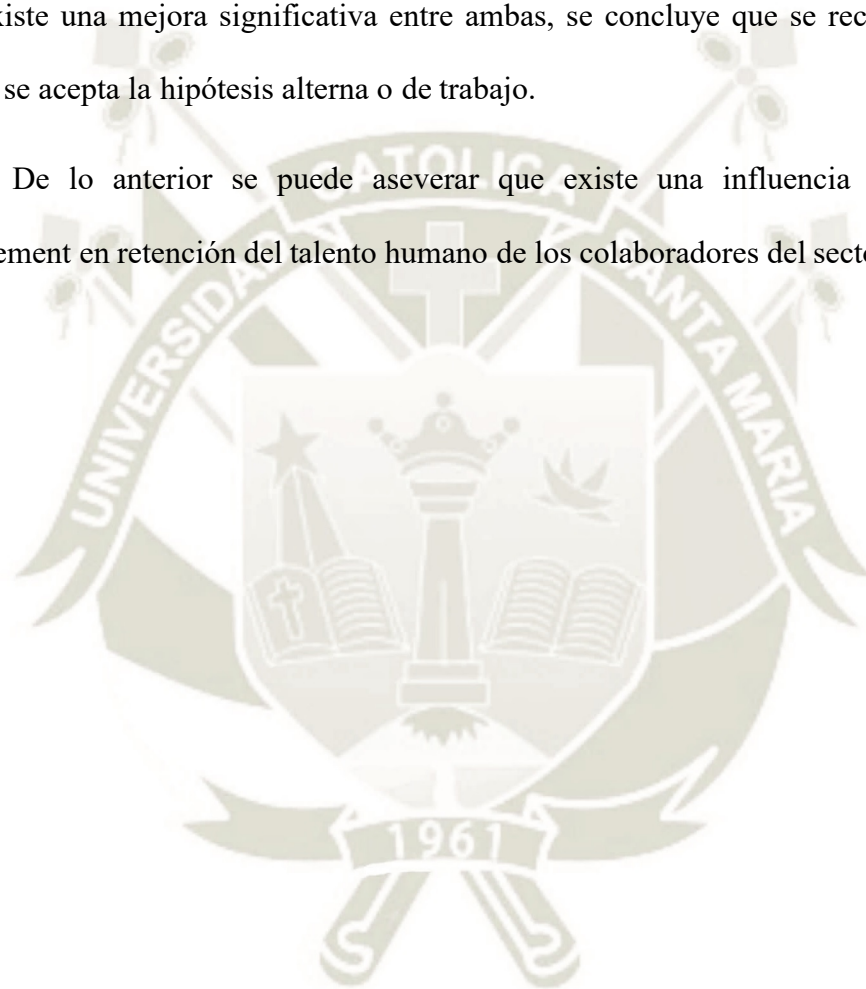
	Estadísticos de prueba	
	Engagement	Retención del Talento Humano
Chi-cuadrado	32, 892 <sup>a</sup>	31, 877 <sup>a</sup>
G1	2	2
Sig. Asintótica	0,000	0,000

Nota: a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 21,7.

#### Comentario.

Para verificar si existe una influencia significativa del engagement y su influencia en retención del talento humano de los colaboradores del sector bancario para elaborar políticas de gestión de personal se usó la prueba no paramétrica de la Chi – Cuadrado de los resultados se muestra un valor de Sig. para engagement de 0.000 y un valor de Sig. para la retención del talento humano de 0.000; ambos siendo  $<$  a Alfa de 0.05, se infiere que existe una mejora significativa entre ambas, se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna o de trabajo.

De lo anterior se puede aseverar que existe una influencia significativa del engagement en retención del talento humano de los colaboradores del sector bancario.



## CAPÍTULO V

### PROPUESTA

De acuerdo a lo obtenido en los resultados se encontraron los siguientes hallazgos en el sector bancario de la ciudad de Arequipa, enlistar estos hallazgos permite elaborar adecuadas propuestas:

Con respecto a los colaboradores:

- Optimo nivel de energía en los trabajadores para realizar sus labores diarias
- Optima participación en las actividades de la empresa, pero existe aún una pequeña brecha
- Optimo voluntariado de los trabajadores en actividades
- Optimo logro de objetivos pues los colaboradores no se dan por vencidos ante dificultades
- Los empleados no presentan fatiga ni cansancio, pero aún es necesario implementar mejoras
- El personal considera a la empresa su segundo hogar, pero aún algunos empleados no se sienten cómodos, es necesario implementar mejoras.
- Es necesario mejorar la satisfacción laboral pues algunos empleados no se encuentran por completo felices con su trabajo
- Existen brechas por cerrar en cuanto a nivel de entusiasmo, aunque son pequeñas
- Existe falta de motivación, pero la brecha es muy pequeña con un 2% que solo algunas veces se siente entusiasmado
- El ambiente laboral es bueno, pero aún presenta falencias con un 3% que considera que solo algunas veces su ambiente de trabajo es un buen ambiente.

- Optimo nivel de orgullo en cuanto al trabajo que ellos realizan
- Los colaboradores consideran a su trabajo retador, pero una parte no lo considera así, es necesario mejoras.
- Ambiente de trabajo optimo que permite la concentración y la realización de las actividades encomendadas.
- Existe un buen trabajo en equipo y colaboración, pero es necesaria la implementación de mejoras
- Los colaboradores sienten agrado por su trabajo.
- Los colaboradores se sienten cómodos
- El nivel de conexión es óptimo, pero existen falencias en cuanto a la conexión con sus superiores
- Optimo espacio de trabajo, ordenado, agradable, buena ubicación y distribución de equipos, excepto cuando son temas de seguridad, pero esto es necesario para la empresa.
- Optima disposición de materiales, existe la cantidad necesario y cualquier falta es subsanada gracias al almacén.
- Optimo conocimiento de sus actividades y responsabilidades.
- Existe falta de tolerancia sobre la diversidad cultural, respeto a las costumbres entre los trabajadores.
- Los trabajadores señalan que poseen autonomía en su trabajo y confianza, pero no siempre es así.
- Es necesario mejorar la retroalimentación en los trabajadores, pues un 66% considera que casi siempre sus aportes y opiniones son valorados por sus compañeros, esto claro, debería ser siempre.

- El reconocimiento existe, pero requiere ser mejorado, pues los colaboradores sienten que a veces sus esfuerzos no son reconocidos siempre.
- Optimo factor de autorrealización
- Optimo nivel de capacitaciones en conocimientos bancarios.
- Optima retención del talento humano, porque se respeta la promoción de empleados actuales en vez de otro nuevo
- La línea de carrera ofrecida por el sector es atractiva, pero algunos colaboradores indican que las empresas tengan una mejor sintonía con esta.
- La política salarial es buena, pero los colaboradores indican que no se encuentra adaptado a sus necesidades.
- Los beneficios que ofrecen las empresas del sector son buenos y ayudan a la motivación de los trabajadores, pero no se adecua siempre a sus necesidades.
- La flexibilidad en los turnos y horarios es buena, pero se puede mejorar el armado de horarios.
- La rotación de tareas es buena, pero se puede mejorar para lograr mayor adquisición de conocimiento
- Alto índice de aceptación de las normas establecidas por las empresas

Con respecto a los jefes de área y niveles superiores:

- La relación es buena, pero podría mejorar, existe una cantidad de trabajadores que refiere que la relación es armoniosa pero no siempre, refieren problemas de comunicación pues no siempre son escuchadas sus sugerencias o planteamientos.
- La comunicación respecto a la atención de dudas es buena.

De acuerdo a ello se proponen los siguientes programas de mejora, estos fueron elaborados para subsanar las falencias encontradas en el sector bancario arequipeño:

## **5.1 Programa de mejora de motivación laboral**

### **5.1.1 Objetivo**

Mejorar la motivación de los colaboradores, el entusiasmo por ir a trabajar.

### **5.1.2 Alcance**

Colaboradores de la entidad bancaria seleccionada.

### **5.1.3 Resultados esperados**

Que el 100% de trabajadores refiera que siempre se siente motivado para trabajar.

### **5.1.4 Indicadores de éxito**

Nivel de satisfacción de los colaboradores

### **5.1.5 Descripción de actividades**

De acuerdo a Manjarrez (2020) para poder tener un alto nivel de desempeño en la organización se debe tener en cuenta que:

- Los trabajadores deben desear hacer su trabajo, es decir, tener motivación.
- Hacer su trabajo de forma eficiente y eficaz, referido a su capacidad
- Contar con los materiales, recursos e información para realizar sus labores, es decir, su entorno favorable.

Por otro lado, Manjarrez (2020) señala que las motivaciones surgen de dos factores:

**Los factores higiénicos:** Referido a las condiciones que rodean a los individuos en su trabajo. Por tanto, para mejorar estos factores es indispensable que las empresas del sector bancario cuenten con las herramientas engagement:

- Condiciones de trabajo bienestar: De acuerdo a los hallazgos realizados las condiciones de trabajo son óptimas.
- Políticas de la organización y administración: Los colaboradores señalan que las políticas de las empresas no representan ningún problema, es más influyen de manera positiva en su trabajo.
- Buenas relaciones con el supervisor: Las relaciones con los supervisores o jefes de área son buenas, pero se pueden mejorar, por lo que es necesario trabajar en ello para esto es necesario promover la convivencia entre los trabajadores y sus supervisores, es necesario un ambiente de respeto, más no de tensión, por otra parte los trabajadores refieren que sus opiniones no siempre son escuchadas, esto afecta negativamente la relación por lo que es necesario brindarles a los jefes de área capacitaciones sobre liderazgo.
- Salario y remuneración adecuados: El salario y la remuneración son buenos, pero los trabajadores señalan que no se encuentran adaptados a sus necesidades, esto indica que es necesario hacer una evaluación de los trabajadores para adecuarlos a sus necesidades.
- Seguridad y retención en el puesto: La seguridad en el puesto es buena.
- Buenas relaciones con sus colegas: La relación con los colegas es buena, sin embargo, algunos colaboradores indican que sus colegas no tienen consideración sobre sus costumbres y su diversidad cultural, además de que es necesario que todas las aportaciones del grupo sean valoradas y si son incorrectas, que el trabajador reciba una retroalimentación por parte de sus

compañeros, todo ello bajo un ambiente de respeto, por lo que se propone una capacitación de trabajo en equipo y empatía.

**Los factores motivacionales:** Relacionados al contenido del cargo, los deberes y las tareas relacionadas, estos son los que producen resultados duraderos de satisfacción siendo estos factores:

- Delegación de responsabilidad: La delegación de la responsabilidad de acuerdo a los resultados es buena, los trabajadores conocen sus actividades y responsabilidades de forma óptima.
- Libertad para decidir cómo realizar una labor: La autonomía es buena pero los colaboradores no sienten que tengan siempre la libertad de realizar sus actividades, por lo que es necesario fortalecer la confianza entre los jefes y los colaboradores, esto se podría dar a través ejercicios de confianza, además de que los jefes tomen en cuenta las opiniones y propuestas de sus empleados y los hagan sentir valiosos.
- Posibilidad de ascenso: La posibilidad de ascenso en la empresa es buena, los trabajadores refieren que se sienten bien al respecto pues, antes de contratar a otros trabajadores, se prefiere a los actuales colaboradores que ya acumularon conocimientos.
- Utilización plena de las habilidades personales: Las habilidades personales aún tienen falencias en la empresa, temas como el mutuo respeto o la empatía y la tolerancia aún son carentes, es por ello que se recalca la necesidad de brindar capacitación al respecto.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos: Los objetivos, la misión y visión de la empresa están claras en la mente de los colaboradores, pero para ello es necesario mejorar el trabajo en equipo.

- Simplificación del puesto: La sencillez de las actividades se logra a través del trabajo en equipo, lo cual como ya se indicó aún es algo que se necesita trabajar.
- Ampliación o enriquecimiento del puesto: Si bien es cierto los mismos colaboradores indican que se les son brindarles capacitaciones sobre sus puestos y como mejorar su trabajo, es necesario trabajar en las capacitaciones como la de inteligencia emocional.

Todas estas propuestas realizadas a través del engagement para reducir y detener la carga psicológica del trabajo, técnicas como la desconexión del trabajo, relajación.

## **5.2 Programa de mejora de reconocimiento laboral**

### **5.2.1 Objetivo**

Mejorar los programas de reconocimiento actuales

### **5.2.2 Alcance**

Todos los niveles de la empresa.

### **5.2.3 Resultados esperados**

Que el 100% de los colaboradores sientan que su trabajo es reconocido

### **5.2.4 Indicadores de éxito**

Nivel de satisfacción de los empleados

### **5.2.5 Descripción de actividades**

El nivel de reconocimiento gracias a los hallazgos encontrados es bueno, pero se puede mejorar, de acuerdo a las siguientes pautas brindadas por Pérez (2016):

- Reconocimiento con frecuencia, es bueno que los jefes de área se preocupen por hacerlo de forma constante, y a la brevedad posible, es necesario que las actividades extra no pasen desapercibidas, una felicitación por cumplir los objetivos del día, por ejemplo, es una buena manera de reforzar la confianza en sí mismos.
- Claridad y ser específico: Es necesario ser específico con los reconocimientos, puesto que los colaboradores están interesados en recibir un reconocimiento y hacer que se note dentro del equipo de trabajo que todo aquello en lo que han trabajado está bien.
- Alinear los reconocimientos con los valores de la empresa: Es necesario que de acuerdo a los valores de la empresa se den los reconocimientos y al mismo tiempo se realce el valor de dicho trabajo relacionándolo con lo que la empresa es.
- Mantener una constante retroalimentación: Esto es muy importante, puesto que algunos colaboradores indican que sus opiniones no siempre son tomadas en cuenta, quizá la opinión que emitió el trabajador no sea muy buena, sin embargo, es necesario que tanto el jefe de área como sus compañeros le brinden una retroalimentación sobre lo que está errado, esto motivará y permitirá al colaborador mejorar y tener la confianza para emitir sus apreciaciones siempre y tener mejoras en cuanto a su trabajo.
- Fomentar la participación: La participación de los trabajadores se motivará en las actividades que se realizan actualmente en la empresa, el hecho de que colaboradores de todos los niveles fraternicen en un ambiente de respeto hará que los empleados se sientan mucho más en confianza de participar siempre, y no casi siempre, es decir que la participación debe incrementarse en un 100%.

- El presupuesto no es un factor limitante para llevar a cabo reconocimientos, estos se pueden hacer a través de facilidades y no necesariamente ser monetarios como por ejemplo, si un colaborador realizó correctamente sus actividades, brindarle flexibilidad en sus horarios, como ya se vio en los hallazgos se indica que los colaboradores desean mayor flexibilidad en sus horarios, aparte de ello también en la rotación de puestos, es necesario en el sector bancario fortalecer la comunicación entre los altos rangos y los colaboradores, para que ellos libremente puedan emitir sus necesidades y así mejorar su desempeño y motivación.

### **5.3 Programa de liderazgo**

#### **5.3.1 Objetivo**

Mejorar el liderazgo de los altos mandos de la empresa

#### **5.3.2 Alcance**

Altos mandos de la empresa

#### **5.3.3 Resultados esperados**

Que el 100% de los colaboradores se sienta cómodo trabajando al lado de sus líderes de equipo

#### **5.3.4 Indicadores de éxito**

Nivel de satisfacción laboral

#### **5.3.5 Descripción de actividades**

Según Rodríguez, et al. (2018) para propiciar el liderazgo a través de engagement se puede: Propiciar los estilos de liderazgo transformacional y transaccional y reducir los niveles del estilo de liderazgo pasivo evitador, para ello propone las siguientes estrategias:

- Sensibilización de los resultados obtenidos: Es necesario que se explique la importancia y características del presente trabajo, y sobre todo los hallazgos, además es necesario mostrar casos de éxito de la implementación del engagement y su influencia en el liderazgo y la satisfacción laboral, para que los empleados puedan ver todos los beneficios que posee el aplicar esta herramienta.
- Identificar brechas: Como ya se vio las principales brechas son las de comunicación, los colaboradores desean ser escuchados, por lo que se propone talleres de participación de los líderes para identificar el estilo de liderazgo de cada uno y crear un perfil del líder ideal que contenga las características ya mencionadas.
- Asegurar el cumplimiento del compromiso obtenido: Es necesario monitorear a los colaboradores y observar si existe cambios en la gestión de equipos por parte de los líderes, además de llevar a cabo la medición de estilos de liderazgo para revisar los avances.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

1. Se determinó que el nivel de influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario es alta y muy significativa.
2. Con respecto a la influencia del engagement en su dimensión de vigor, se obtuvo que sí mejora la satisfacción laboral en el sector bancario, su influencia es alta, además las empresas del sector bancario por los hallazgos obtenidos indican que los colaboradores realizan sus labores con energía, predisposición, persistencia y resistencia.
3. La influencia del engagement en su dimensión de dedicación sí mejora la satisfacción laboral en el sector bancario, la dedicación ha propiciado un escenario favorable tanto para los colaboradores como para las empresas.
4. La influencia del engagement en su dimensión de absorción sí mejora la satisfacción laboral en el sector bancario, la absorción tiene una alta influencia, ya que los trabajadores consideran que hay una buena relación entre la absorción que el trabajo demanda y sus perspectivas, es decir que no les incomoda que el trabajo o las actividades diarias sean absorbentes para ellos mismos, sino que al contrario se sienten complacidos de realizar las actividades diarias que les corresponde de acuerdo a sus funciones.
5. La influencia del engagement sí mejora la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de personal en el sector bancario, tiene una influencia significativa.
6. La influencia del engagement sí mejora la satisfacción laboral en su dimensión retención del talento humano en el sector bancario, es decir, que tiene una influencia significativa.

## 6.2 Recomendaciones

1. Se recomienda mejorar los reconocimientos y programas actuales pues aún existe una pequeña brecha entre los trabajadores y que estos sientan que el trabajo que realizan es notado por sus superiores.
2. Es necesario realizar capacitaciones constantes, no solo de conocimiento, sino también de inteligencia emocional, liderazgo, engagement, y otros temas referidos a la satisfacción laboral.
3. Las brechas que aún existen deben ser cerradas, se recomienda poner en práctica las propuestas, al mismo tiempo informar a los colaboradores en todos los niveles sobre los hallazgos del presente trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, M. (2017). *Relación entre engagement y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. México D.F: Cengage Learning, 6ta edición.
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del Trabajo*. Madrid: UNED.
- Ali, E. (2015) *Burnout: Consecuencias y Soluciones*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Alvarado, H. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Grupo editorial Patria.
- Alves, J. (2016) *El Modelo de Burnout - Engagement en Enfermeros: El Factor Protector de la Resiliencia*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Amanqui, R. (2018). *Motivación laboral y el engagement laboral en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico Recuperación y Central de Esterilización del HRHD. Arequipa, Julio 2017*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Episteme.
- Ascary, A., Berrun, L. Peña, J. (2015). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones: Fundamentación*. Editorial El Manual Moderno.
- Bayona, C. Goñi, S. Madorran, C. (1999). *Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Universidad Pública de Navarra, Departamento de Gestión de empresas.

- Bernal, C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Colombia: Pearson.
- Boada, J. & Tous, J (1993). *Escalas de Satisfacción Laboral: una Perspectiva Dimensional*. Revista de Psicología, Universidad Tarraconenses
- Cantera, F. (2015). *Satisfacción con el Coaching y Engagement en el Trabajo: el Papel de los Recursos Personales*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Córdova, N. (2015). *Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*. Escuintla, Guatemala: Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Farias, J. (2016). *El Modelo Burnot-Engagement en Enfermeros: el Factor Protector de la Resiliencia*. España: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Flores, Y. (2015). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Docentes*. EAE.
- Goñi, B. (2001) *La Satisfacción del Cliente como un Factor Clave del Éxito*. CEIN: Centro Europeo de Empresas de investigación de Navarra
- Guevara, D. (2012). *Satisfacción con la Comunicación y Compromiso Organizacional*. Editorial Académica Española.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L., (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw – Hill.
- Ismail, S., Malone, M., & Geest, Y. (2016). *Organizaciones Exponenciales*. España: Bubok Publishing S.L.
- Jaimez, M, (2012). *El compromiso Organizacional en Empresas Españolas*. EAE.
- Locke, E.A (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. Estados Unidos: Rand McNally College
- Ed. Recuperado en:

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>

Manjarrez, N. Boza, J.; Mendoza E.; (2020) *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*, Revista Universidad y Sociedad, ISSN 2218- 3620.

Martínez, S. (2018) *El Compromiso Organizacional: Superhéroes*, Recuperado en <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>

Merino, A. (2017). *El compromiso en el trabajo (Engagement) estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas*. Málaga, España: Universidad de Málaga de España.

Olivares, G. Silva, O. Carlos, C. (2012). *El Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral*. EAE.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL

Palma, S. (2006). *Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

Pérez, O.; (2016) *Siete consejos para dar reconocimiento a tus empleados*, Obtenido en: <https://blog.peplenext.com.mx/7-consejos-para-dar-reconocimiento-a-tus-empleados>

Robbins, S. & Coulter M. (2010). *Administración*. México: Prentice - Hall. 10 edición

Rodríguez, R., Romero, L., Ramos D., (2018) *La relación entre el estilo del liderazgo, el engagement y el rol mediador del job crafting en los colaboradores de una empresa de servicios de laboratorio y certificaciones en el Perú*, Universidad del Pacífico-Escuela de Postgrado.

Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El "Engagement" en el Trabajo: cuando el Trabajo se Convierte en Pasión*. Madrid: Alianza Editorial.

Schneider, B. (1985). *Organizational behavior*. *Annual Review Psychology*.



## ANEXOS

### 8.1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de las Variables		Metodología
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿Cómo es la influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>P1 ¿Cómo es la influencia del engagement en su dimensión de vigor en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario?</p> <p>P2 ¿Cómo es la influencia del engagement en su dimensión de dedicación en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario?</p> <p>P3 ¿Cómo es la</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en sector bancario.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>O1 Establecer si la influencia del engagement en su dimensión de vigor mejora la satisfacción laboral en el sector bancario.</p> <p>O2 Verificar si la influencia del engagement en su dimensión de dedicación mejora la satisfacción laboral en el sector bancario.</p> <p>O3 Precisar si la</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Es probable que haya una influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>H1 Es probable que la influencia del engagement en su dimensión de vigor mejorará la satisfacción laboral en el sector bancario.</p> <p>H2 Es probable que la influencia del engagement en su dimensión de dedicación mejorará la satisfacción laboral en el sector bancario.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Engagement</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Indicadores</p>	<p><b>Tipo y diseño de la Investigación:</b></p> <p>El presente trabajo de investigación se centra en una investigación de tipo Cuantitativo, ya que de forma estructurada se recopilan datos, y se analiza estadísticamente los resultados de las variables de estudio.</p> <p>Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), por el contexto y las características del estudio se desarrolla un diseño de investigación No Experimental, porque no se hacen ninguna manipulación de la variable independiente; el diseño de investigación Transversal, ya que se estudia el comportamiento de las variables en un momento determinado.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Luego el estudio tendrá según Bernal (2000), el nivel de investigación es <b>Explicativo</b>, porque el propósito es establecer como los fenómenos interactúan a través de sus causas y sus efectos; manejándose así en las</p>
				<p>Nivel de Energía en el Trabajo</p> <p>Nivel de Predisposición en el Trabajo</p> <p>Nivel de Persistencia en el Trabajo</p> <p>Nivel de Resistencia en el Trabajo</p>	
			Vigor		

<p>influencia del engagement en su dimensión de absorción en la mejora de la satisfacción laboral en el sector bancario?</p> <p>P4 ¿Cómo es la influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en su dimensión de desarrollo de personal en el sector bancario?</p> <p>P5 ¿Cómo es la influencia del engagement en la mejora de la satisfacción laboral en su dimensión de retención del talento humano en el sector bancario?</p>	<p>influencia del engagement en su dimensión de absorción mejora la satisfacción laboral en el sector bancario.</p> <p>O4 Determinar si la influencia del engagement mejora la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de personal en el sector bancario.</p> <p>O5 Verificar si la influencia del engagement mejora la satisfacción laboral en su dimensión retención del talento humano en el sector bancario.</p>	<p>H3 Es probable que la influencia del engagement en su dimensión de absorción mejorará la satisfacción laboral en sector bancario.</p> <p>H4 Es probable que la influencia del engagement mejorará la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de personal en el sector bancario</p> <p>H5 Es probable que la influencia del engagement mejorará la satisfacción laboral en su dimensión retención del talento humano en sector bancario.</p>	Dedicación	Nivel de Motivación en el Trabajo	<p>hipótesis variables independientes que representa la causa y variables dependiente que representa el efecto.</p> <p><b>Unidades de investigación:</b></p> <p>Todo negocio financiero se desarrolla a través de plataformas comerciales como sus agencias bancarias</p> <p>Por lo tanto, las unidades de estudio son los colaboradores de primera línea de las agencias bancarias en la ciudad de Arequipa.</p> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <p>La presente investigación se centra en estudiar a los colaboradores de las agencias que se proporcionó el acceso, del banco Interbank en la ciudad de Arequipa.</p> <p>N: 65 Colaboradores.</p> <p>El muestreo utilizado en la presente investigación será el muestreo por conveniencia, por la disponibilidad de acceso que proporciona la compañía a sus agencias.</p> <p>Se levantará datos del 100% de colaboradores de primera línea del total de agencias.</p> <p>Estando constituida la muestra como sigue:</p>
				Nivel de Entusiasmo en el Trabajo	
				Nivel de Inspiración en el Trabajo	
				Nivel de Orgullo en el Trabajo	
				Nivel de Retos en el Trabajo	
			Absorción	Nivel de Concentración en el trabajo	
				Nivel de Fluidez del Trabajo	
				Nivel de	

				<p>Inmersión en el Trabajo</p> <p>Nivel de Satisfacción en el trabajo</p> <p>Nivel de Conexión en el Trabajo</p>	<p>- 10 Colaboradores Agencia Mall Plaza</p> <p>- 18 Colaboradores Agencia Arequipa</p> <p>- 12 Colaboradores Agencia Cayma</p> <p>- 12 Colaboradores Agencia Yanahuara</p> <p>- 13 Colaboradores Agencia La Negrita</p> <p>Siendo un total de muestra de <math>n = 65</math> Colaboradores.</p>
			Variable Dependiente		<p><b>Técnicas e instrumentos de medición:</b></p> <p>Las técnicas e instrumentos que se utilizaron en el presente estudio se configuraron de la siguiente forma:</p> <p>Técnicas de Investigación</p> <p>Por la naturaleza y características del procedimiento que se va realizar se utilizará la técnica de la encuesta.</p> <p>Técnica de Encuesta: Se recopilará la información directamente de los colaboradores que laboran en las tiendas descritas anteriormente del banco Interbank, que corresponden al levantamiento de datos de fuente de información primaria.</p> <p>Instrumentos de Recolección de Datos</p> <p>El instrumento que se utilizará es el</p>
			Satisfacción Laboral		
			Dimensiones	Indicadores	
			Ambiente de Trabajo	Condiciones Físicas e Infraestructura	
				Nivel de Comodidad Física	
				Relaciones Laborales	
				Clima Organizacional	

				al	Cuestionario, que corresponde a la técnica de la encuesta.
				Cultura Organizacional	Análisis y procesamiento de datos
				Significancia de las tareas	• Recopilación de Información: Se levantará la información con las técnicas e instrumentos descritos anteriormente, las cuales se registrarán, se tabulará y clasificará para presentarla en tablas y figuras.
				Grado de Autonomía	• Análisis del Nivel de Engagement:
				Valoración de las Tareas	Se realizará el análisis de la información ordenada, tabulada y clasificada para determinar el nivel de engagement de los colaboradores de cada una de las agencias descritas en la muestra de estudio del banco Interbank
			Desarrollo de Personal	Reconocimiento del logro	• Análisis del Nivel de Satisfacción Laboral: Se realizará el análisis de la información ordenada, tabulada y clasificada para determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de cada una de las agencias descritas en la muestra de estudio del banco Interbank
				Autorrealización con el Trabajo	• Discusión de Resultados y Prueba
				Capacitación y Aprendizaje en el Trabajo	
			Retención del Talento Humano	Línea de Carrera	

				Políticas de Sucesión	<p>de Hipótesis:</p> <p>Se analizarán los resultados de las variables de estudio que son el engagement y la satisfacción laboral; para luego determinar si la el engagement tiene una influencia significativa en cada una de sus dimensiones en la satisfacción laboral de los colaboradores del banco Interbank. La prueba de hipótesis que se utilizará es la Chi – Cuadrado.</p>
				Identificación y Retención del Talento Humano	
			Beneficios Laborales	Atractivo de la Compensación Económica	
				Flexibilidad de las políticas laborales	
				Compensaciones no Salariales	

Fuente: Elaboración propia

## 8.2 Encuesta

N	Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	<i>En mi trabajo me siento lleno de energía</i>					
2	<i>Participó en las diferentes actividades que organiza la empresa</i>					
3	<i>Cuando la empresa pide colaboradores para realizar alguna actividad me ofrezco de voluntario</i>					
4	<i>Cuando tengo inconvenientes en el trabajo que me limitan hacerlo, no me doy por vencido y sigo intentando hasta lograr el objetivo</i>					
5	<i>Resistencia al cansancio</i>					
6	<i>Considero a mi centro de trabajo como mi segundo hogar donde me siento cómodo</i>					
7	<i>Estoy feliz cuando estoy en mi trabajo, pues me gusta lo que hago</i>					
8	<i>Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar</i>					
9	<i>Me entusiasma llegar a mi trabajo y empezar a realizar mis actividades</i>					
10	<i>Mi trabajo es un buen lugar para trabajar</i>					
11	<i>Me siento orgulloso del trabajo que realizo</i>					
12	<i>Mi trabajo es retador, pues hace que siempre aprenda algo nuevo que ayuda a consolidar mis conocimientos</i>					
13	<i>Puedo concentrarme fácilmente en el trabajo para poder realizar mis actividades y tareas encomendadas</i>					
14	<i>Las actividades y tareas encomendadas en la empresa son fáciles de realizar pues entre todos nos ayudamos</i>					
15	<i>Las actividades que realizo las llevo a cabo con mucho agrado pues me gusta hacerlas</i>					
16	<i>En el tiempo que paso en el trabajo, me siento cómodo y feliz pues el entorno laboral es agradable</i>					
17	<i>En el trabajo es fácil de realizar las tareas encomendadas, pues existe buena conexión en relación con el conocimiento y apoyo de los superiores</i>					
18	<i>El espacio del centro de trabajo es el adecuado para poder realizar mis actividades encomendadas</i>					

19	<i>Los equipos (computadoras, impresora, etc.) con los que se cuenta se encuentran bien ubicados, permitiendo la anulabilidad de sobre esfuerzo para utilizarlos</i>					
20	<i>La distribución física del área del trabajo facilita mi desplazamiento a la hora de realizar mis labores</i>					
21	<i>Se dispone de los materiales necesarios para realizar las labores de trabajo</i>					
22	<i>Los jefes de área hacen posible que en los grupos de trabajo exista una relación armoniosa</i>					
23	<i>El jefe de área escucha los planteamientos que se le hacen</i>					
24	<i>El clima organizacional que existe en la oficina de trabajo me ayuda a realizar mis actividades pues es acogedor y agradable</i>					
25	<i>En la empresa hay una diversidad de costumbres, valores, formas de pensar de los trabajadores, los cuales se respetan</i>					
26	<i>Sé cuál es el valor que tiene las actividades que realizo, y que consecuencias tendría si es que las realizo mal</i>					
27	<i>Mis jefes me permiten realizar mis actividades con autonomía, pues confían en mí</i>					
28	<i>Se valora los altos niveles de desempeño</i>					
29	<i>El grupo de trabajo valora aportes personales</i>					
30	<i>Mis jefes reconocen el esfuerzo que hago al realizar otras o más actividades</i>					
31	<i>La empresa brinda oportunidades para desarrollar habilidades de cada persona</i>					
32	<i>La empresa brinda capacitaciones a los trabajadores sobre temas nuevos e innovadores que permiten mejorar la realización de las actividades y fortalecen el conocimiento personal</i>					
33	<i>La empresa le explico acerca de la línea de carrera, si está de acuerdo a sus objetivos y planes</i>					
34	<i>Considera atractiva la línea de carrera que ofrece la empresa</i>					
35	<i>La empresa considera a los trabajadores de la empresa para ocupar un puesto vacante, en vez de conseguir a un postulante externos a la empresa. así brindando la oportunidad a los trabajadores de la empresa a ocupar ese puesto</i>					
36	<i>La institución promueve primero a sus empleados antes de buscar otro personal</i>					

37	<i>La empresa se preocupa por identificar y retener a los mejores trabajadores</i>						
38	<i>La empresa atiende y da respuesta a las dudas que surgen, los reclamos que se presentan, y las sugerencias que se brindan por parte de los trabajadores</i>						
39	<i>El sueldo que percibe es acorde al trabajo que se realiza</i>						
40	<i>La institución ofrece beneficios que contribuyen a la motivación de los trabajadores</i>						
41	<i>La empresa brinda flexibilidad en las políticas, por ejemplo, permite acomodar los horarios del trabajador para que pueda cumplir productivamente con sus actividades</i>						
42	<i>La empresa hace posible la rotación de tareas a fin de que el trabajador adquiera el mayor conocimiento</i>						
43	<i>Las normas establecidas de la institución sirven como apoyo en el desarrollo del trabajo</i>						
44	<i>La empresa brinda compensaciones no salariales como reconocimientos, premios al mejor trabajador, etc.</i>						

Fuente: Elaboración propia

### 8.3 Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,999	65