UNIVERSIDAD DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Diagnóstico de la satisfacción laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Castilla

Trabajo de Investigación para optar el Grado de
Bachiller en Administración de Empresas

Francisco Javier Sandoval Cavero
Carlos Alexey Zuta Paz

Revisor(es):
Dr. Justo Paul Iván Corcuera García

Piura, febrero de 2022

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

“Los únicos goces puros y sin mezcla de tristeza que le han sido dados sobre la tierra al hombre, son los goces de la familia” (Giuseppe Mazzini, s.f.)

A mis hijos Javier y Juan Francisco, a mi esposa Jenny y a mis padres Francisco y Otilia.

Francisco Javier Sandoval Cavero

A mi amado hijo Ian Carlo, a mi esposa Zulma y a mis padres Leo y Tina.

Carlos Alexey Zuta Paz

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Resumen

El trabajo de investigación que se presenta trata de un estudio concluyente, de naturaleza cuantitativa que tiene como objetivo principal presentar un diagnóstico de la satisfacción laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Agencia Castilla. Para alcanzar los objetivos de estudio se recurre a la técnica de la encuesta, utilizando como herramienta el cuestionario Job Satisfaction Survey de la Universidad del Sur de Florida, el cual cuenta con dieciocho preguntas cuyas respuestas varían desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, otorgándole valores desde 1 hasta 5 a cada respuesta según la escala de Likert, aplicado al total de trabajadores de la mencionada agencia, es decir a treinta y un personas. Las encuestas se llevaron a cabo durante el mes de junio del 2021 mediante formulario Google, vía correo electrónico.

Para un mejor análisis de las respuestas, se dividieron las preguntas en cuatro bloques de acuerdo al aspecto especifico que se pretende estudiar: satisfacción laboral en torno a su realización y crecimiento profesional, satisfacción laboral en torno a su remuneración y beneficios laborales, satisfacción laboral en relación con sus compañeros de trabajo/ambiente laboral y satisfacción laboral con respecto a las políticas de la empresa. En todos los campos estudiados se obtuvo el mismo nivel de satisfacción, MEDIO. Por ello el estudio concluye de manera indubitable que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC Piura Agencia Castilla es MEDIO, es decir, se encuentran medianamente satisfechos.

Del análisis detallado de cada pregunta se pudo determinar los siguiente: los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla consideran que no cuentan con suficientes oportunidades de promoción, así mismo, no reciben el reconocimiento esperado por el buen trabajo realizado, indican que las remuneraciones y los beneficios laborales podrían mejorar, que los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados en el tiempo, además, encuentran que muchas de las reglas y procedimientos de la empresa dificultan el hacer un buen trabajo.

Este resultado revela que hay varios aspectos que la empresa debería evaluar, tomando en consideración que cuando un trabajador no está satisfecho con su trabajo puede perjudicar a la organización si baja su nivel de producción, la calidad de su trabajo, se ausenta o incluso renuncia.

Finalmente, se recomienda a CMAC PIURA Agencia Castilla tomar medidas correctivas en los aspectos antes mencionados, así como, llevar a cabo evaluaciones periódicas, similares a la presente, a fin de monitorear si las medidas puestas en práctica están funcionando adecuadamente y detectar a tiempo cualquier situación susceptible de mejora

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Tabla de contenido

Introducción **13**

Capítulo 1. Fundamentación **15**

1.1 Planteamiento del problema 15

1.2 Objetivos de la investigación 16

1.2.1 Objetivo general 16

1.2.2 Objetivos específicos 16

1.3 Justificación 17

1.4 Delimitación 17

Capítulo 2 Marco teórico **19**

2.1 Antecedentes de la investigación 19

2.2 Bases teóricas 21

2.2.1 Satisfacción laboral 21

Capítulo 3 Marco metodológico **25**

3.1 Tipo de investigación 25

3.2 Diseño de la investigación 25

3.3 Población y muestra 25

3.4 Técnicas de observación 27

3.4.1 Instrumentos 28

3.5 Técnicas de análisis de datos 29

Capítulo 4 Resultados de la investigación **31**

4.1 Resultados obtenidos 31

4.1.1 Encuesta 31

4.2 Análisis y discusión de los resultados 49

4.2.1 Satisfacción laboral en torno a su realización y crecimiento profesional 50

4.2.2 Satisfacción laboral en torno a su remuneración y beneficios laborales 51

4.2.3 Satisfacción laboral en relación con sus compañeros de trabajo/ambiente laboral 51

4.2.4 Satisfacción laboral con respecto a las políticas de la empresa 52

Conclusiones **55**

Recomendaciones **57**

Lista de referencias **59**

Apéndices **61**

Apéndice A. Encuesta de satisfacción laboral 63

Apéndice B. Resultados de la encuesta en formato Excel 64

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Lista de tablas

Tabla 1. Detalle de los trabajadores de CMAC PIURA-Agencia Castilla 26

Tabla 2. Detalle de trabajadores CMAC PIURA Agencia Castilla - personal externo 27

Tabla 3. Respuestas frente a la pregunta: Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago 31

Tabla 4. Respuestas frente a la pregunta: Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo 32

Tabla 5. Respuestas frente a la pregunta: Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo 33

Tabla 6. Respuestas frente a la pregunta: No estoy satisfecho con los beneficios que recibo 34

Tabla 7. Respuestas frente a la pregunta: Cuando hago un buen trabajo recibo el reconocimiento que debería recibir 35

Tabla 8. Respuestas frente a la pregunta: Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo. 36

Tabla 9. Respuestas frente a la pregunta: Tengo empatía con las personas con las cuales trabajo 37

Tabla 10. Respuestas frente a la pregunta: A veces siento que mi trabajo no tiene sentido 38

Tabla 11. Respuestas frente a la pregunta: La comunicación aparenta ser buena en esta compañía 39

Tabla 12. Respuestas frente a la pregunta: Los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados entre sí 40

Tabla 13. Respuestas frente a la pregunta: Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos 41

Tabla 14. Respuestas frente a la pregunta: Mi supervisor es justo conmigo 42

Tabla 15. Respuestas frente a la pregunta: Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas 43

Tabla 16. Respuestas frente a la pregunta: Siento que el trabajo que hago es apreciado 44

Tabla 17. Respuestas frente a la pregunta: Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo son bloqueados por la burocracia 45

Tabla 18. Respuestas frente a la pregunta: Tengo que esforzarme más en mi trabajo que lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quienes trabajo 46

Tabla 19. Respuestas frente a la pregunta: Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo 47

Tabla 20. Respuestas frente a la pregunta: Tengo claro los objetivos y metas de mi empresa 48

Tabla 21. Niveles de satisfacción laboral según puntaje obtenido para preguntas con connotación positiva 49

Tabla 22. Niveles de satisfacción laboral según puntaje obtenido para preguntas con connotación negativa.....50
Tabla 23. Puntajes promedio de las preguntas sobre satisfacción laboral en torno a la realización y crecimiento profesional.....50
Tabla 24. Puntajes promedio de las preguntas sobre satisfacción laboral en torno a su remuneración y beneficios laborales.....51
Tabla 25. Puntajes promedio de las preguntas sobre satisfacción laboral en relación con los compañeros de trabajo/ambiente laboral.....51
Tabla 26. Puntajes promedio de las preguntas sobre satisfacción laboral con respecto a las políticas de la empresa.....52

Lista de figuras

Figura 1. Respuestas frente a la pregunta: Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.....32

Figura 2. Respuestas frente a la pregunta: Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo 33

Figura 3. Respuestas frente a la pregunta: Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo.....34

Figura 4. Respuestas frente a la pregunta: No estoy satisfecho con los beneficios que recibo. 35

Figura 5. Respuestas frente a la pregunta: Cuando hago un buen trabajo recibo el reconocimiento que debería recibir 36

Figura 6. Respuestas frente a la pregunta: Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo 37

Figura 7. Respuestas frente a la pregunta: Tengo empatía con las personas con las cuales trabajo 38

Figura 8. Respuestas frente a la pregunta: A veces siento que mi trabajo no tiene sentido 39

Figura 9. Respuestas frente a la pregunta: A veces siento que mi trabajo no tiene sentido 40

Figura 10. Respuestas frente a la pregunta: Los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados entre sí.....41

Figura 11. Respuestas frente a la pregunta: Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.....42

Figura 12. Respuestas frente a la pregunta: Mi supervisor es justo conmigo 43

Figura 13. Respuestas frente a la pregunta: Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas 44

Figura 14. Respuestas frente a la pregunta: Siento que el trabajo que hago es apreciado 45

Figura 15. Respuestas frente a la pregunta: Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo son bloqueados por la burocracia.....46

Figura 16. Respuestas frente a la pregunta: Tengo que esforzarme más en trabajo que lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quienes trabajo 47

Figura 17. Respuestas frente a la pregunta: Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo 48

Figura 18. Respuestas frente a la pregunta: Tengo claro los objetivos y metas de mi empresa 49

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Introducción

A partir de la crisis sanitaria global desencadenada por el virus covid-19 muchos replantean su posición frente al mundo y su futuro. La fragilidad de la vida ha sido expuesta de tal manera que el ser humano cuestiona mucho más que antes su desempeño laboral, familiar, sus decisiones y relaciones. Por ello, sentirse satisfecho con el trabajo que se realiza es de vital importancia tanto para el trabajador como para el empleador.

Cuando una persona experimenta un alto nivel de satisfacción laboral es altamente probablemente realice un buen trabajo, optimizando tiempo y recursos, pues su mente estará enfocada en lo que debe hacer. Este estado de paz suele generar un círculo virtuoso en la vida del individuo, pues una persona satisfecha con su trabajo gozará de buen humor, tratará bien a los demás y transmitirá este estado positivo en su hogar y a donde vaya.

Por el contrario, cuando una persona experimenta un bajo nivel de satisfacción laboral es altamente probable que realice un trabajo deficiente, gastando más tiempo y recursos de los asignados, pues su mente estará enfocada en solucionar aquellos aspectos que le preocupan. Esta preocupación puede generar estrés y mal humor en la persona, el que posteriormente transmitirá con sus semejantes.

Hablar de satisfacción laboral no solo recae en la mera satisfacción del trabajo realizado, una persona puede sentirse muy a gusto con el resultado de su trabajo y al mismo tiempo frustrado por una escasa remuneración, por pocas o nulas oportunidades de crecimiento profesional, por políticas de la empresa que le sean perjudiciales, por un pésimo ambiente laboral o por beneficios laborales inexistentes.

El trabajo que a continuación se presenta es una investigación descriptiva que tiene como objetivo principal diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura (CMAC PIURA)-Agencia Castilla.

Este trabajo cuenta con un marco teórico que comprende los antecedentes de la investigación y las bases teóricas, relacionados con el tema de estudio, satisfacción laboral. Se recurre a la técnica de la encuesta para la obtención de datos primarios, aplicando el Job Satisfaction Survey de University of South Florida, utilizado desde el año 1994 para la medición de la satisfacción laboral de trabajadores. El cuestionario, aplicado durante el mes de junio del año 2021 a los 31 trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla. Cuenta con 18 preguntas con un abanico de opciones según escala de Likert, desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

Los datos se evalúan, se ponderan y promedian los resultados para cada pregunta permitiendo conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla en torno a su realización y crecimiento profesional, respecto a su remuneración y beneficios laborales, en relación

con sus compañeros de trabajo/ambiente laboral, y respecto a las políticas de la empresa.

El primer capítulo corresponde a la Fundamentación del trabajo, en la cual se desarrolla el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación (tanto general como específicos), la justificación y las delimitaciones del trabajo.

El segundo capítulo corresponde al Marco teórico, en el que se desarrollan los antecedentes de la investigación y las bases teóricas.

El tercer capítulo corresponde al Marco metodológico, en el que se desarrolla el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la población objeto de estudio y las técnicas de recolección de datos utilizadas.

El cuarto y último capítulo correspondiente a los Resultados de la investigación, en el que se plasman los resultados obtenidos, así como el análisis y discusión de dichos resultados.

Finalmente, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Capítulo 1. Fundamentación

1.1 Planteamiento del problema

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura (CMAC PIURA) es una entidad financiera con treinta y nueve años al servicio de la comunidad. Fue hacia finales de los años setenta y principios de los ochenta, gracias a la brillante idea del estudiante udepino Gabriel Gallo Olmos, plasmada en su Tesis de Grado, así como al apoyo de la Dirección de Servicios comunales del Concejo Provincial de Piura, que el mercado financiero local amplió sus alcances, llegando esta vez a un sector poco o nada atendido por las entidades financieras tradicionales de aquel entonces. Esta idea que sería replicada por otras municipalidades como la de Trujillo, Arequipa o Huancayo, años después.

El 4 de enero de 1982, la CMAC PIURA abrió sus puertas al público y desde entonces esta Caja Municipal no ha dejado de crecer y fortalecerse. A los dos años de su creación inició su expansión en los distritos de La Unión y Sechura, a mediados de los noventa prosiguió expandiéndose, esta vez fuera de la región, con agencias en Chiclayo y Cajamarca. Para la década del 2000 conquistaba las ciudades de Tarapoto y Moyobamba. Además, abrió oficinas especiales de administración crediticia en Tumbes, Bagua, Cutervo, Chota, Huancabamba, Ayabaca, Tambogrande, Aguas Verdes, Bambamarca y Cajabamba, mediante un convenio con el Banco de la Nación. Casi todas ellas se convirtieron en agencias con el transcurrir de los años. El crecimiento expansivo continuó, llegando a La Libertad, Pucallpa y Tacna. En Piura se inauguraron nuevas agencias y en Lima otras, en distintos distritos de la capital. Hacia el año 2010, Caja Piura contaba con agencias en Celendín, Paita, Sullana, Talara, Iquitos, Lambayeque, Juliaca, Ica, Ayacucho, Andahuaylas, Abancay, Huancavelica, Chupaca, Junín, Ucayali y Arequipa. Es así que, en la actualidad está presente en casi todo el territorio nacional, con más de 100 agencias (Caja Piura, 2021).

Uno de los autores de esta investigación se incorporó a esta gran familia a inicios del año 2012, como asistente de operaciones (atención al cliente) en la agencia Tambogrande. Tras año y medio en este puesto es ascendido a sectorista en la misma agencia. Para el año 2014 fue rotado a la agencia Castilla, en la ciudad de Piura, bajo el puesto de asesor financiero. Además, a partir del año 2016 se ha desempeñado también como capacitador regional, líder de los asesores en la región Piura. Adicionalmente, ha viajado por el país como capacitador a nivel nacional.

La persona humana como parte de su naturaleza tiende a cuestionarse sobre aspectos importantes de su vida a lo largo de esta. Por ello, conforme crece se detiene a analizar si aquello a lo cual se dedica lo satisface, lo hace feliz, le da tranquilidad, bienestar. Empieza a cuestionarse si está estudiando la carrera correcta, si no es mejor terminar una relación amorosa no edificante o si quizás sea mejor mudarse a vivir a otra ciudad u otro país. No cabe duda, estos pensamientos están presentes en todas las etapas de la vida, pero para quienes lo han experimentado, es quizás la paternidad aquel momento en el que este tipo de preguntas se agudizan. Siendo este el caso de los autores de la

presente investigación. La visión individualista que se tiene de la vida y de los proyectos personales transcienden a la importancia y el impacto que estos puedan tener para otras personas, como la pareja y los hijos. Se añora un ambiente laboral que no solo permita o promueva el crecimiento profesional y económico, sino también el crecimiento y fortalecimiento personal como un hombre de bien, como un ejemplo a seguir para quienes vienen detrás, un ambiente de bienestar general el cual proporcione paz y tranquilidad.

Por otro lado, como seres sociales, los hombres intercambian constantemente pensamientos, ideas, sentimientos, proyectos, etc., es decir viven en constante interacción con quienes los rodean, y como el tiempo que una persona invierte en su trabajo equivale a un gran porcentaje de su vida, es importante conocer no solo qué tan satisfechos se encuentra una persona con su trabajo, sino también qué tan satisfechos se encuentran los demás colaboradores de esa misma institución. Se quiera o no, la actitud de un trabajador frente a sus compañeros y frente a su empleador (sea una persona natural o jurídica) influye en los demás trabajadores.

Para fines prácticos, los autores decidieron desarrollar esta investigación tomando el caso de Carlos Zuta, quien formó parte de CMAC PIURA, por más de ocho años y quien ha tenido una interesante línea de carrera. Como se ha explicado líneas arriba, el señor Zuta laboró en CMAC PIURA- Agencia Castilla.

Es preciso señalar, que la Agencia Castilla, cuenta con tres oficinas especiales ubicadas en Tacalá, Campo Polo y Miraflores, todas las oficinas se encuentran en el distrito de Castilla. Para este caso, se considera el estudio en la Agencia Castilla.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 *Objetivo general*

Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla en torno a su realización y crecimiento profesional.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA- Agencia Castilla respecto a su remuneración y beneficios laborales.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA- Agencia Castilla en relación con sus compañeros de trabajo/ambiente laboral.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA- Agencia Castilla respecto a las políticas de la empresa.

1.3 Justificación

La justificación práctica del presente trabajo de investigación recae en la importancia que el tema materia de estudio tiene para uno de los integrantes de este grupo, quien se desempeñaba como Asesor Financiero de la CMAC PIURA-Agencia Castilla. Es así que, habido siendo parte de esta institución, se considera conveniente y valioso estudiar la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha agencia. La importancia del tema materia de estudio trasciende del ámbito estrictamente laboral, a otros campos y/o aspectos de la vida como las relaciones de parejas, con los hijos, padres, amigos, etc. e incluso también afecta el desarrollo y bienestar físico y psicológico.

En cuanto a la justificación teórica, la investigación propuesta busca, mediante la aplicación de teoría y conceptos básicos de administración, estudiar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la CMAC PIURA- Agencia Castilla.

Desde el punto de vista metodológico este estudio se justifica en la utilización de un diseño cuya herramienta principal será la encuesta. Esta herramienta de recolección de datos se aplicará a todos los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla; es decir, no se contará con una muestra que represente el universo materia de estudio, sino que, se estudiará ese universo en su totalidad (asesores de finanzas, asesores de servicios financieros, asesor legal, analistas de riesgo, personal administrativo, personal de servicio). De esta manera los resultados obtenidos quedarán respaldados por la aplicación de una técnica válida en el medio.

1.4 Delimitación

Este estudio se realiza en el distrito de Castilla, provincia y departamento de la ciudad de Piura. La investigación tiene una duración de seis meses, tiempo comprendido entre octubre de 2020 y marzo de 2021. Así mismo, este estudio se basa en teoría de distintos autores como Robbins y Judge (2017), Kinicki y Kreitner (2003), Pintado (2014) y Arbaiza (2011), entre otros.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Capítulo 2 Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Valdez (2018) planteó, como objetivo general, identificar y describir el nivel de satisfacción laboral de directores de instituciones educativas públicas de secundaria del distrito de Comas. Se basó en los postulados teóricos de distintos autores como Herzberg (1959), Hackman y Oldham (1980), Dawis y Lofquist (1984), Locke (1984), Lawler (1973) y Quarstein, McAffe y Glassman (1992).

Esta fue una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo. El estudio aplicó el diseño no experimental, descriptivo y de corte trasversal. La población objeto de estudio corresponde al total de directores de instituciones públicas del distrito de Comas del nivel secundario, el cual asciende a treinta y ocho (38) personas. La muestra que se estudió fue de treinta y uno (31) directores de ambos géneros. La técnica de recogida de información correspondió a la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento utilizado. Para ello, el autor se sirvió del cuestionario de satisfacción en el trabajo de directores de Caballero (2001).

Los resultados reflejaron que el nivel de satisfacción en el trabajo de los directores varía de la siguiente manera: en relación con su realización profesional, con los estudiantes y con sus colegas se encuentran en el nivel de “satisfecho”, mientras que, en relación con los padres de familia, así como con la UGEL se encuentran en el nivel de “ni satisfecho ni insatisfecho”. Por ello, se recomendaba incentivar un clima armonioso y asertivo mediante actividades de socialización y recreación, propiciar la participación de los docentes en la toma de decisiones, fomentar la participación activa de los padres de familia en las diversas actividades de los centros educativos, así como mejorar los canales de comunicación entre la UGEL y las instituciones educativas (Valdez, 2018).

Como segundo antecedente, Nieves (2018) realizó una investigación para analizar la relación laboral y el desempeño laboral en el personal de la empresa ADDECO Perú S.A durante el año 2016, basado en lo propuesto por Anaya y Suárez (2004).

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, y su diseño, no experimental. La población objeto de estudio estaba representada por la totalidad de los trabajadores de ADDECO Perú S.A, Piura-Perú, es decir doscientos veintiún (221) trabajadores. Para la recolección de datos de recurrió a la técnica de la encuesta, aplicando el cuestionario ESL (Escala de Satisfacción Laboral) elaborado por Anaya y Suárez (2004).

Las conclusiones de dicho estudio señalaban que el nivel de satisfacción laboral era bajo, por ello tenían un bajo desempeño. Los motivos que desencadenaban esta situación eran para el autor los siguientes: Los trabajadores sentían que el trabajo no era adecuado para los talentos y habilidades que poseían, no tenían un plan de trabajo claro, los trabajadores indicaban no tener ningún tipo de reconocimiento al desempeño laboral individual, el trabajo que realizaban no era motivo de orgullo

para sus familiares, entre otras. Por todo ello, en la investigación planteó las siguientes recomendaciones: formular un plan de trabajo claro y conciso, brindar una línea de carrera que permita a sus trabajadores crecer profesionalmente, brindar horarios flexibles y compensación de horas extras, otorgar diplomas y/o capacitaciones por el trabajo bien realizado, así como mejorar las remuneraciones (Nieves, 2018).

Como tercer antecedente, Deza (2017) realizó una investigación para establecer la relación existente entre satisfacción laboral y productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica.

Realizó una investigación de tipo descriptivo-correlacional, cuya muestra coincidió con la totalidad de la población objeto de estudio, veinte (20) piscicultores de las tres (3) unidades productoras de truchas de la comunidad estudiada. La técnica de recolección de datos utilizada corresponde a la encuesta, mientras que, para el análisis y procesamiento de datos se recurrió a MS Excel 2000 y SPSS Versión 22,00. Entre los resultados se evidenció que el 85% de los encuestados mostraban un nivel medio de eficiencia, 85% un nivel medio de eficacia y 75% un nivel medio de efectividad, todos relacionados a la satisfacción laboral en el trabajo. Así mismo, la investigación concluía que existía una relación directa y significativa de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica. Además, existía una relación directa y significativa de intensidad media entre la satisfacción laboral y la eficiencia, eficacia y efectividad de los piscicultores estudiados (Deza, 2017).

Otro interesante antecedente es el de Morales (2016), cuyo objetivo general fue determinar el grado de satisfacción en el trabajo de enfermería en el centro quirúrgico del hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Lo hizo a través de un estudio de nivel aplicativo, de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte trasversal. La muestra coincidió con el total de la población objeto de estudio; es decir, sesenta y siete (67) licenciadas en enfermería trabajadoras del centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Para la recolección de datos se sirvió de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert. El análisis de la información recabada se realizó mediante la utilización del programa SPSS (Morales, 2016).

Los resultados obtenidos revelaron que el nivel de satisfacción laboral fue valorado por las enfermeras como medio en un 77.6 %. En cuanto a la realización de tareas el nivel de satisfacción era relativamente alto (71,6%), respecto a las condiciones físicas y materiales es medio (47.8%), en cuanto a las políticas administrativas era medio (70.1%), relacionado al desarrollo personal es alto (74.6%), en el tema de las relaciones sociales fue alto (50.2%); y, finalmente, relacionado a los beneficios laborales y remunerativos era bajo (56.7%). Por todo ello, se concluyó que las profesionales

estudiadas consideraron en su mayoría (77.65%) estar medianamente satisfechas (Morales, 2016).

Como último antecedente se tiene a Días Chiappe (2015), cuya investigación buscaba identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco. El investigador basó su trabajo en los postulados de Locke (1976), Cavalcante (2004), Lawler (1973) y Muñoz (1990).

Definido por el autor como un estudio empírico analítico, en el cual la realidad fue observada y estudiada tal como era, sin intervención por parte del investigador. De carácter cuantitativo, la recolección y el análisis de la información se obtuvieron a través de datos numéricos. De corte trasversal, es decir, la información se recogió en un momento determinado. La herramienta utilizada para la recolección de datos correspondió a la encuesta, la que fue aplicada a un total de dieciséis (16) profesores de inglés de primaria y secundaria de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco. Se eligió el cuestionario EMSLD de Barraza y Ortega (2009) y se adecuó a la situación de análisis. Las estadísticas fueron trabajadas mediante el programa SPSS 22 y Excel (Días Chiappe, 2015).

Los resultados del estudio concluyeron que el nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la institución educativa privada Santa Margarita de Surco se situaba entre alto y muy alto. Esto debido a que la media con respecto a todas las dimensiones estudiadas sobrepasaba los 4 puntos de una escala de 5. Además, ningún ítem recibió la menor valoración, correspondiente a 1 punto (Días Chiappe, 2015).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 *Satisfacción laboral*

2.2.1.1 Definición. Según Robbins y Judge (2017), la satisfacción laboral “es un sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de este” (p. 78).

Para Kinicki y Kreitner (2003):

> La satisfacción en el trabajo es una respuesta afectiva o emocional a diversos aspectos del trabajo que se desempeña. Ello significa que no se trata de un concepto unitario. En su lugar, una persona puede estar relativamente satisfecha con un aspecto de su trabajo e insatisfecha con uno o más aspectos adicionales. (p. 154)

Por su parte, Pintado (2014, p. 271) señala que:

> La satisfacción en el trabajo puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, actitud basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Es un empleado que se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y el

desempeño laboral. Los sistemas de salarios, incentivos, gratificaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser justos, no ambiguos, sí equitativos y deben estar acorde con sus expectativas.

2.2.1.2 Factores a los que se debe la satisfacción laboral. Robbins y Judge (2017) reconocen que las razones son diversas, no obstante, las condiciones laborales, el salario, la personalidad del trabajador y la responsabilidad social corporativa son planteadas por los autores como los principales factores a los que se debe la satisfacción laboral (p. 83, 84).

Kinicki y Kreitner (2003) establecen que las causas de la satisfacción laboral se resumen en tres componentes: satisfacción de necesidades, expectativas cumplidas, logro de valores, equidad y componentes de predisposición o genéticos (p. 156).

Por su parte, Arbaiza (2011) considera que los factores que determinan que un individuo se sienta o no satisfecho en su puesto de trabajo son: el trabajo en sí (retos, exigencia física, interés personal), las condiciones del trabajo (físicas, logro de objetivos), la propia persona, otras personas (supervisores, colegas, subordinados), las prestaciones adicionales y finalmente la organización y administración (p.183).

2.2.1.3 Efectos de la satisfacción laboral. Para Robbins y Judge (2017) los resultados de la satisfacción laboral son tres: el desempeño laboral (un trabajador satisfecho tendrá un mejor desempeño), comportamiento de ciudadanía organizacional (un trabajador satisfecho tiende más a alcanzar un comportamiento de ciudadanía organizacional) y la satisfacción del cliente (un trabajador satisfecho propicia el aumento de la satisfacción y lealtad de los clientes) (p. 86, 87).

Kinicki y Kreitner (2003) hacen una diferenciación en cuanto a los efectos. Cuando un trabajador está satisfecho los efectos serán positivos: motivación, dedicación al trabajo, comportamiento de ciudadanía organizacional, rendimiento laboral, satisfacción en la vida laboral y salud mental. No obstante, si el trabajador no se encuentras satisfecho los efectos serán, como es lógico, negativos: ausentismo, retardo, rotación de personal, enfermedades cardiacas, estrés percibido y voto a favor de la sindicalización (p. 158).

2.2.1.4 Medición de la satisfacción laboral. De acuerdo con Robbins y Judge (citados por Arbaiza, 2011), son dos los métodos para medir la satisfacción laboral: la calificación única y general (serie de preguntas mediante la utilización de la escala de Likert del 1 al 5, desde “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho”) y la calificación sumada (serie de preguntas sobre aspectos específicos del trabajo, dichos aspectos son calificados en una escala estandarizada, posteriormente los resultados se suman otorgando una calificación global).

Siendo la primera, más sencilla que la segunda. No obstante, dependerá del investigador la utilización de una u otra, pues ambas son válidas (p. 188).

Según Pintado (2014):

> Uno de los métodos más comunes consiste en la realización de una encuesta de satisfacción laboral, también llamada encuesta de moral, opinión, actitud o calidad de la vida laboral. Una encuesta de satisfacción laboral es un procedimiento mediante el cual los empleados expresan sus opiniones sobre su trabajo y el entorno laboral. Después las respuestas individuales son combinadas y analizadas. (p. 271)

Look (1976, citado por Pérez, 2011) analiza nueve dimensiones divididas en dos grupos. El primero grupo relacionando la satisfacción con: el trabajo en general, el salario, la posibilidad de promoción, el reconocimiento y los beneficios; el segundo grupo relacionando la satisfacción con los siguientes agentes: condiciones de trabajo, supervisión, compañeros y con la compañía y dirección (p. 74).

Warr, Cook y Wall (1979, citados por Pérez, 2011) desarrollan una escala que a su vez está dividida en dos subescalas, una relaciona a factores extrínsecos (horario, remuneración, condiciones físicas del trabajo, etc.) y la otra relacionada a factores intrínsecos (reconocimiento, responsabilidad, promoción, etc.)

Para el presente trabajo los autores se servirán de la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) propuesta por Warr, Cook y Wall (1979), extraída del Work and Life Attitudes Survey; adaptada al castellano por Pérez e Hidalgo (1995). Se consideró adecuado optar por esta herramienta puesto que aborda aspectos tanto extrínsecos como intrínsecos de las condiciones laborales. Así mismo, ha sido utilizada por diversos autores como Díaz et al (2010), Pearson (2009), Herrera y Manrique (2008), Alonso (2006), entre otros.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Capítulo 3 Marco metodológico

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio se trata de una investigación concluyente, pues se pretende, después del análisis respectivo, contar con información valiosa que ayude a comprender el tema materia de estudio, así como con conclusiones beneficiosas no solo para los autores sino también para quienes en un futuro puedan valerse del estudio.

> Investigación concluyente: suministra información que ayuda a los gerentes a evaluar y seleccionar un curso de acción. El diseño de investigación se caracteriza por procedimientos formales de investigación. Esto incluye objetivos de investigación claramente definidos y necesidades de información (…) Los posibles planteamientos de investigación incluyen encuestas, experimentos, observaciones y simulaciones. (Kinnear y Taylor, 1998, p. 100)

En términos de Malhotra (2008) "La investigación concluyente por lo general es más formal y estructurada que la exploratoria. Se basa en muestras representativas grandes y los datos obtenidos se someten a un análisis cuantitativo" (p.79).

3.2 Diseño de la investigación

De acuerdo con Kinnear y Taylor (1998), "Un diseño de investigación es el plan básico que guía las fases de recolección y análisis de datos del proyecto de investigación" (p.136).

Siguiendo esta línea, los autores desarrollarán una investigación descriptiva, cuantitativa (tipo de investigación concluyente) en donde se pretende conocer, describir, analizar y concluir ideas, conceptos y aportes relacionados a la satisfacción laboral; transversal, pues la recolección de datos se realizará una única vez, este caso en particular mediante la aplicación de una encuesta a los colaboradores de CMAC PIURA Agencia Castilla, la cual se aplicará a todos los trabajadores en su totalidad, tanto al personal interno como externo.

Malhotra (2008), indica que la investigación descriptiva "es un tipo de investigación concluyente que tiene como principal objetivo la descripción de algo, por lo regular, las características o funciones" (p.82). Así mismo, respecto al diseño transversal, sostiene que "implica obtener una sola vez información de una muestra dada de elementos de la población" (p.84).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que "los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y rasgos importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se analice. Describen tendencias de un grupo o población" (p. 80).

3.3 Población y muestra

La población es ese conjunto o grupo de personas del cual se pretende desarrollar conclusiones a través del análisis de sus características, afinidades, gustos, comportamientos, etc. Muchos son los

estudios que analizan una población bastante grande con lo cual es prácticamente imposible analizar a cada uno de sus miembros, optando así por el análisis de una muestra, un pequeño grupo de esta población que la representa y que como tal al ser analizada deberá arrojar conclusiones que puedan extrapolarse a toda la población objeto de estudio.

De acuerdo a Cortés e Iglesias (2004) "Por población o universo definimos la totalidad de elementos o individuos que poseen la característica que estamos estudiando. Esta población inicial que se desea investigar es lo que se denomina población objetivo" (p.90).

Por su parte, Arias (2006) la define de la siguiente manera:

> La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p.81)

En el presente estudio, la población corresponde a los trabajadores de la CMAC PIURA-Agencia Castilla y será toda la población en su totalidad la que se someterá a análisis mediante la aplicación de una encuesta, por ello no se contará con una muestra o visto desde otra perspectiva se podría decir que la muestra y la población objeto de estudio son la misma.

El total real de trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla es de treinta y seis (36) colaboradores, los cuales trabajan en distintas áreas, desde administrativos, atención a clientes, limpieza y seguridad. De estos, la población objeto de estudio corresponde a treinta y uno (31) trabajadores, los cuales laboran directamente para Caja Piura, mientras que, los cinco (05) restantes son considerados trabajadores externos, pues si bien realizan sus actividades en la agencia, su contratación, remuneración, beneficios laborales, entre otros dependen de un tercero, este es el caso del personal de seguridad como el de limpieza.

Tabla 1

Detalle de los trabajadores de CMAC PIURA-Agencia Castilla

Puesto que desempeña	Cantidad de trabajadores
Administrador de Oficina	1
Jefe de crédito	1

Abogado (área legal)	1
Asistente de unidad de riesgo	1
Recuperador	1
Supervisor	2
Asesor de servicios financieros	11
Asesor de negocios	9
Tasador de joyas	1
Asistente de seguridad física	1
Chofer	1
Practicantes	1
Total de trabajadores	**31**

Nota. Elaboración propia.

Tabla 2

Detalle de trabajadores CMAC PIURA Agencia Castilla - personal externo

Puesto que desempeña	Cantidad de trabajadores
Vigilantes	3
Personal de limpieza	2
Total de trabajadores	**5**

Nota. Elaboración propia.

3.4 Técnicas de observación

Este estudio se servirá de la aplicación de la técnica de la encuesta, la cual consiste en una seria

de preguntas, denominadas cuestionario, relacionadas a un tema materia de investigación que se le realizan a un grupo de personas, conocido como muestra o población objeto de estudio, en el presente caso. Existen distintos medios por los cuales se puede llevar a cabo una encuesta, desde la manera tradicional, personalmente con lápiz y papel, como también por vía telefónica, mediante una carta enviada por correo tradicional o también por medio de un correo electrónico vía internet. Los autores aplicarán esta última, previa autorización de CMAC PIURA-Agencia Castilla.

> La técnica de la encuesta para obtener información se basa en el interrogatorio de individuos, a quienes se les plantea una variedad de preguntas con respecto a su comportamiento, intenciones, actitudes, conocimiento, motivaciones, así como caracteristicas demográficas y de su estilo de vida. Estas preguntas se pueden hacer verbalmente, por escrito, mediante una computadora, y las respuestas se pueden obtener en cualquiera de estas formas. (Malhotra, 2008, p.183)

3.4.1 *Instrumentos*

En palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2010), “el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200).

El instrumento a utilizar en este estudio corresponde al cuestionario. Los autores han considerado conveniente recurrir al Job Satisfaction Survey de la Universidad del sur de Florida (University of South Florida) creado por dicha prestigiosa institución hacia el año 1994 y que, desde entonces, ha sido empleado en múltiples estudios. Este cuestionario consta de dieciocho (18) preguntas, estas se deben responder eligiendo una opción las cuales varían desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, empleando así la tan conocida escala de Likert. No obstante, si bien las preguntas del cuestionario corresponden a la citada encuesta, las opciones de respuesta difieren en pequeña medida de ella, pues los autores han decidido proporcionar cinco (5) opciones y no seis (6) opciones como en la versión original.

Según Kinnear y Taylor (2000) “un cuestionario es una lista formalizada para recolectar información de los encuestados. La función del cuestionario es la medición” (p.413).

3.4.1.1 Validez. Para que un instrumento sea válido es necesario que sirva para medir lo que se desea medir y no otra cosa. Así lo ejemplifican Hernández, Fernández y Baptista al sostener que “un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria” (p.201).

De esta manera, el instrumento utilizado en el presente trabajo es totalmente válido, pues no solo ha sido diseñado por una universidad de prestigio internacional sino además ha sido utilizado desde el 1994 para estudiar y evaluar el nivel de satisfacción laboral en distintos trabajos y empresas, respectivamente.

3.5 Técnicas de análisis de datos

El análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta se realizará de la siguiente manera:

1. Se asigna un valor aritmético para cada opción de respuesta. Los valores asignados son los siguientes:

Totalmente en desacuerdo …… Valor 1

En desacuerdo…….. Valor 2

Ni acuerdo ni en desacuerdo…… Valor 3

De acuerdo …….. Valor 4

Totalmente de acuerdo …… Valor 5

2. Se ordena la información en una base de datos en Excel, de tal manera que se cuente con una tabla cuyas columnas muestran a las personas encuestadas, así como los valores que cada una de ellas le asignó a cada pregunta.
3. Se realiza la sumatoria individual de los puntajes obtenidos en cada pregunta.
4. Se encuentra la frecuencia para cada una de las preguntas.
5. Se elabora una tabla que muestre la frecuencia de cada elemento en cada una de las preguntas.
6. Se realizan gráficos para cada pregunta, indicando los valores porcentuales obtenidos.

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Capítulo 4 Resultados de la investigación

4.1 Resultados obtenidos

4.1.1 *Encuesta*

Se aplicó una encuesta, específicamente la del Job Satisfaction Survey de la Universidad del sur de Florida (University of South Florida), que cuenta con dieciocho preguntas cuyas respuestas varían desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, otorgándole valores desde 1 hasta 5 a cada respuesta según la escala de Likert. Los encuestados ascienden a 31 personas, total de trabajadores de CMAC-PIURA Agencia Castilla. Las encuestas se llevaron a cabo durante el mes de junio del 2021 mediante formulario Google, vía correo electrónico.

Frente a la pregunta N°1 "Siento que me pagan una suma justa para el trabajo de hago" los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 3).

Tabla 3

Respuestas frente a la pregunta: Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago

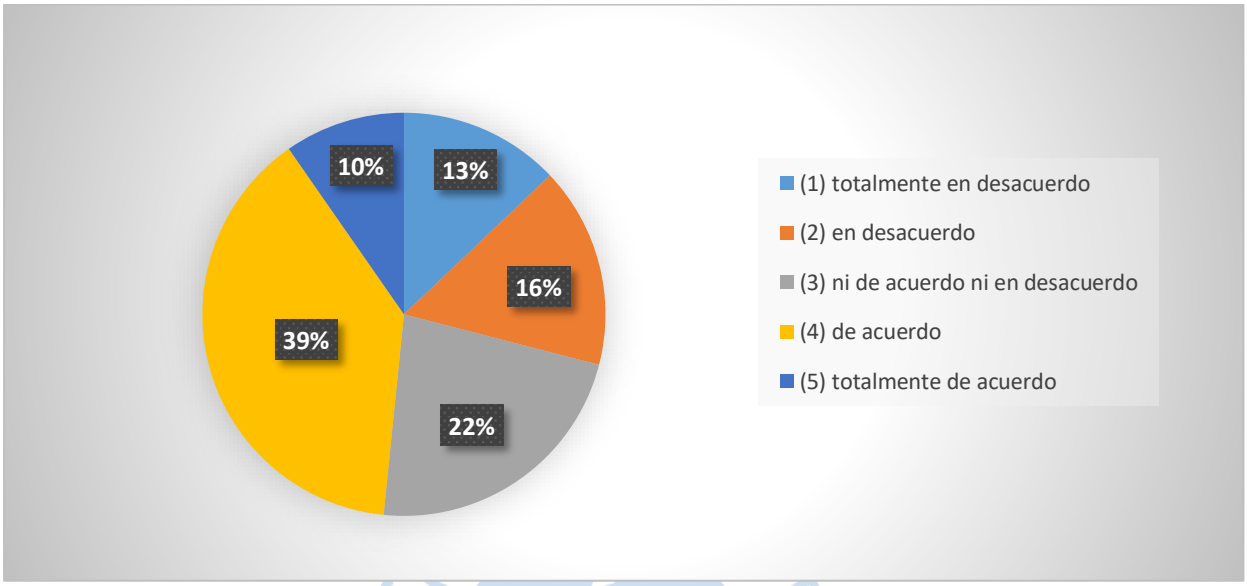
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	4	13%
(2) en desacuerdo	5	16%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22%
(4) de acuerdo	12	39%
(5) totalmente de acuerdo	3	10%

Nota. Elaboración propia.

Los resultados demuestran que la mayoría de trabajadores está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación "siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago" 49% mientras que, un 29% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 1

Respuestas frente a la pregunta: Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta numero 2: Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 4).

Tabla 4

Respuestas frente a la pregunta: Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo

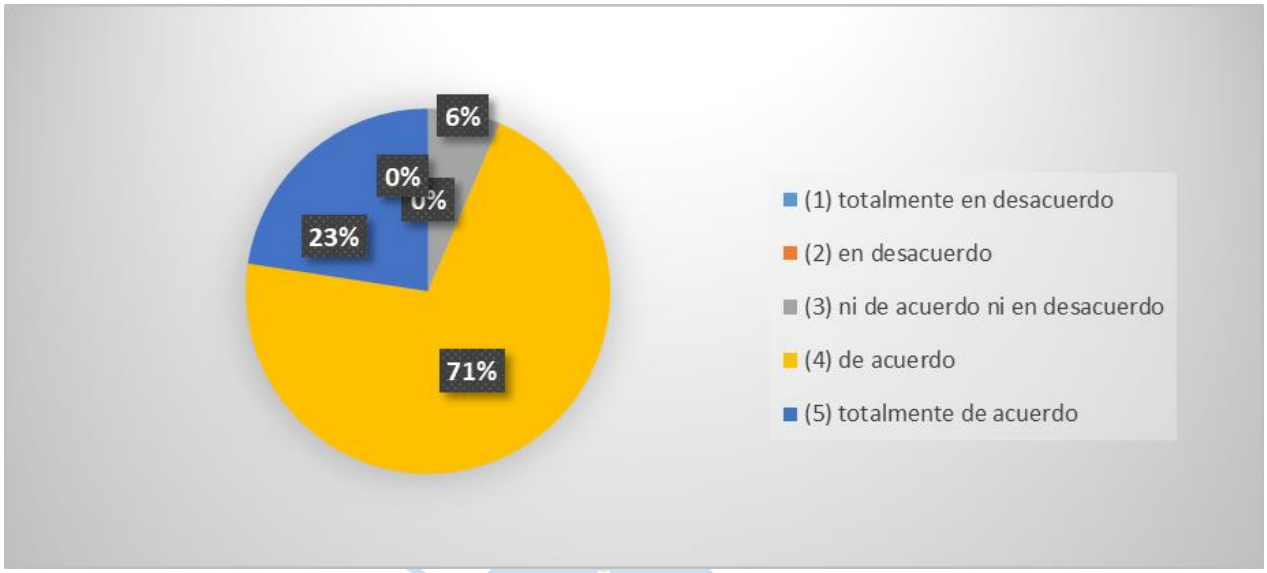
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	0	0%
(2) en desacuerdo	0	0%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6%
(4) de acuerdo	22	71%
(5) totalmente de acuerdo	7	23%

Nota. Elaboración propia.

Como se aprecia, una amplia mayoría está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo” (94%).

Figura 2

Respuestas frente a la pregunta: Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°3: Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 5).

Tabla 5

Respuestas frente a la pregunta: Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo

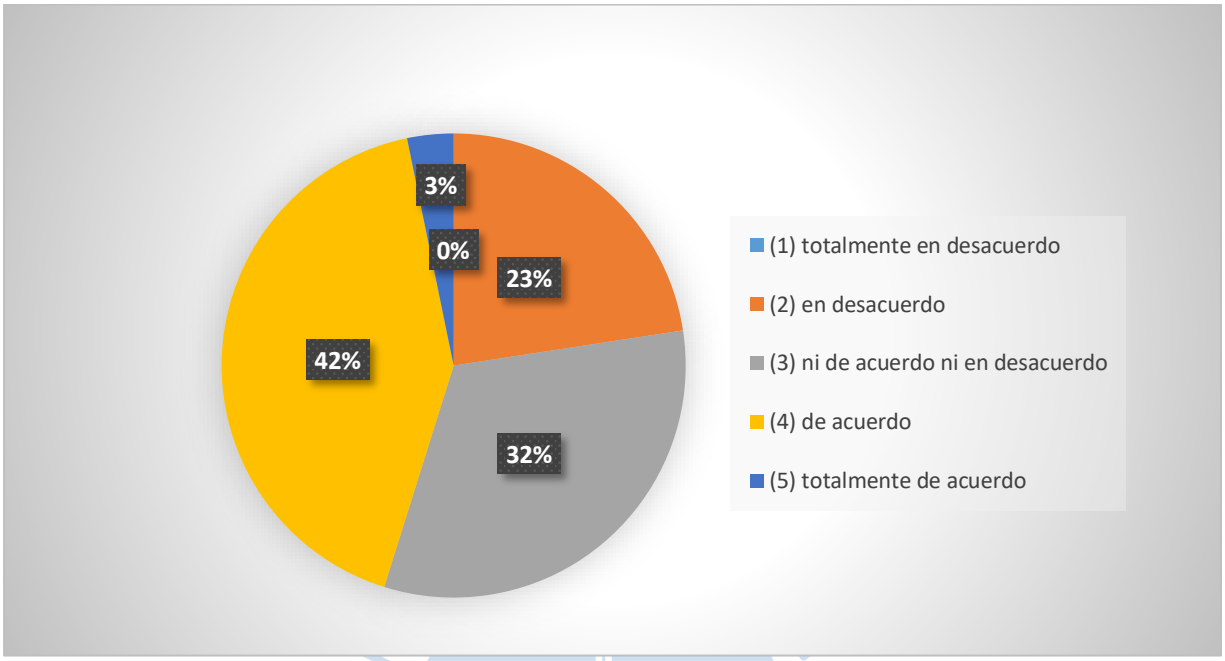
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	0	0%
(2) en desacuerdo	7	23%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	32%
(4) de acuerdo	13	42%
(5) totalmente de acuerdo	1	3%

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de entrevistados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación “mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo” 55%, frente a un 45% que está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Figura 3

Respuestas frente a la pregunta: Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°4: No estoy satisfecho con los beneficios que recibo, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 6).

Tabla 6

Respuestas frente a la pregunta: No estoy satisfecho con los beneficios que recibo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	8	26%
(2) en desacuerdo	9	29%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16%
(4) de acuerdo	8	26%
(5) totalmente de acuerdo	1	3%

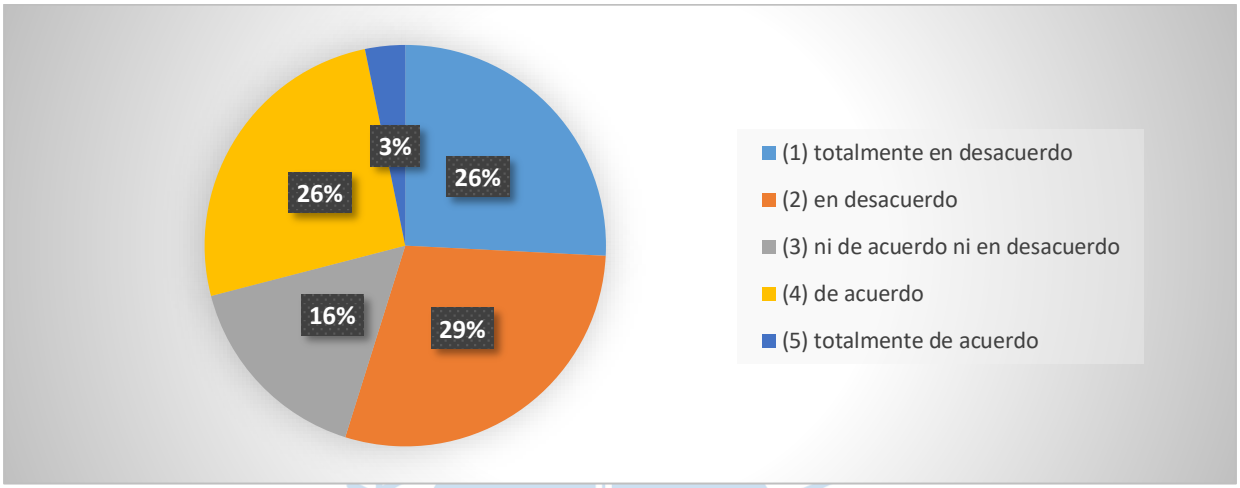
Nota. Elaboración propia.

Conforme a los resultados obtenidos, la mayoría de los entrevistados (55%) está en desacuerdo

o totalmente en desacuerdo con la afirmación “no estoy satisfecho con los beneficios que recibo”; es decir, sí se sienten satisfechos con los beneficios recibidos. Por otro lado, un 29% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación.

Figura 4

Respuestas frente a la pregunta: No estoy satisfecho con los beneficios que recibo



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°5: Cuando hago un buen trabajo recibo el reconocimiento que debería recibir, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 7).

Tabla 7

Respuestas frente a la pregunta: Cuando hago un buen trabajo recibo el reconocimiento que debería recibir

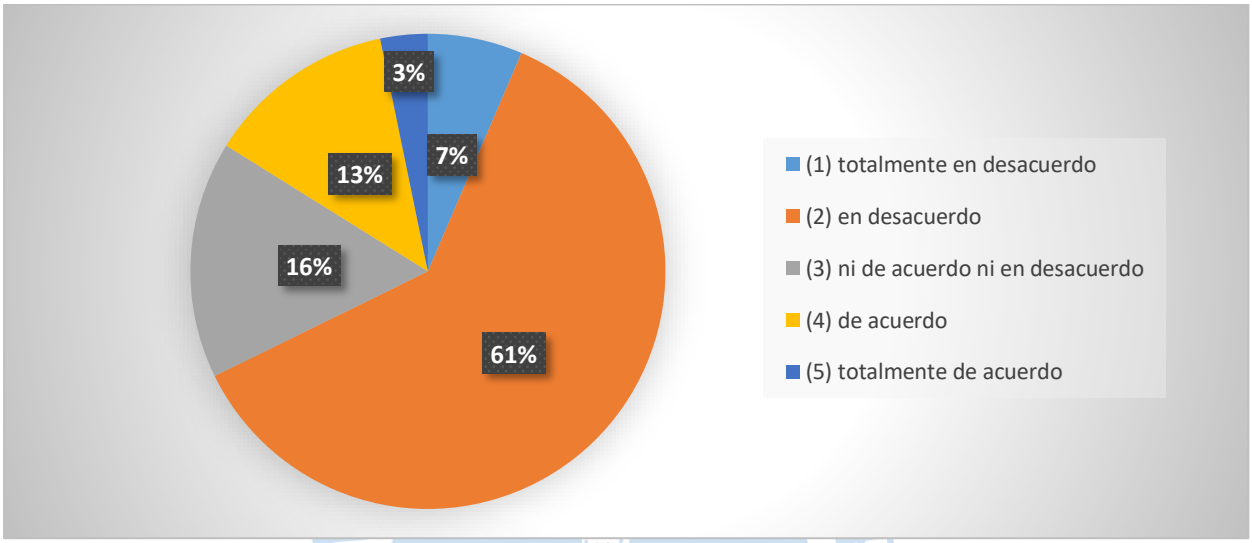
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	2	7%
(2) en desacuerdo	19	61%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16%
(4) de acuerdo	4	13%
(5) totalmente de acuerdo	1	3%

Nota. Elaboración propia.

La mayoría de los entrevistados 68% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación “cuando hago un buen trabajo recibo el reconocimiento que debería recibir”. El 16% no está ni acuerdo ni en desacuerdo y un 16% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Figura 5

Respuestas frente a la pregunta: Cuando hago un buen trabajo recibo el reconocimiento que debería recibir



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°6: Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 8).

Tabla 8

Respuestas frente a la pregunta: Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo

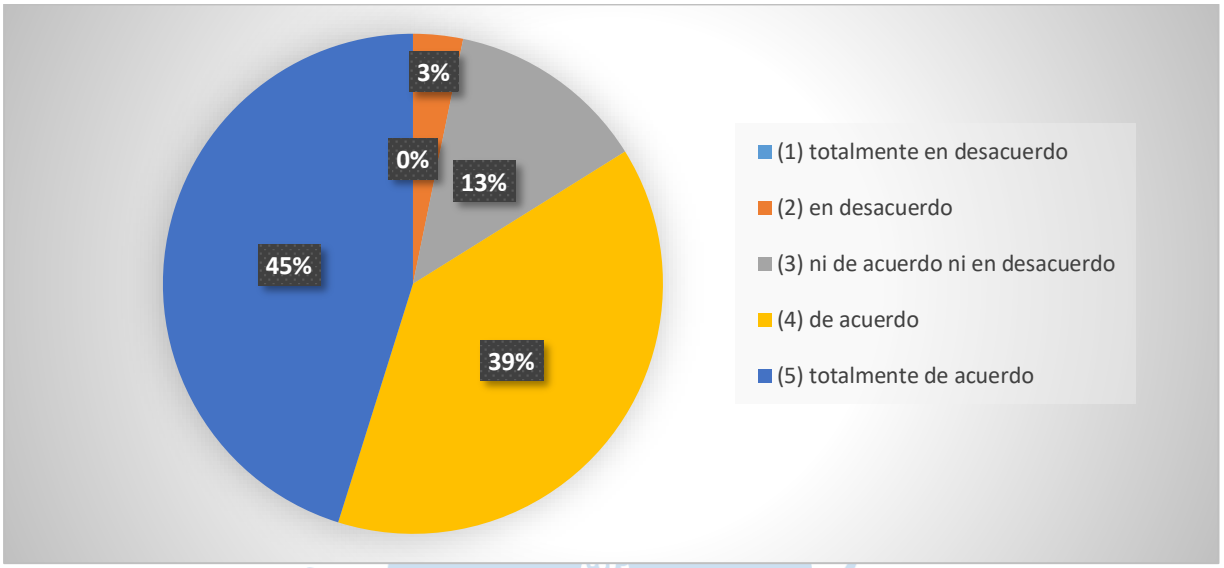
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	0	0%
(2) en desacuerdo	1	3%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13%
(4) de acuerdo	12	39%
(5) totalmente de acuerdo	14	45%

Nota. Elaboración propia.

Un 84% de los entrevistados sostiene estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo”. El 13% se mantiene neutro, ni acuerdo ni en desacuerdo y un escaso 3% está en desacuerdo.

Figura 6

Respuestas frente a la pregunta: Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°7: Tengo empatía con las personas con las cuales trabajo, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 9).

Tabla 9

Respuestas frente a la pregunta: Tengo empatía con las personas con las cuales trabajo

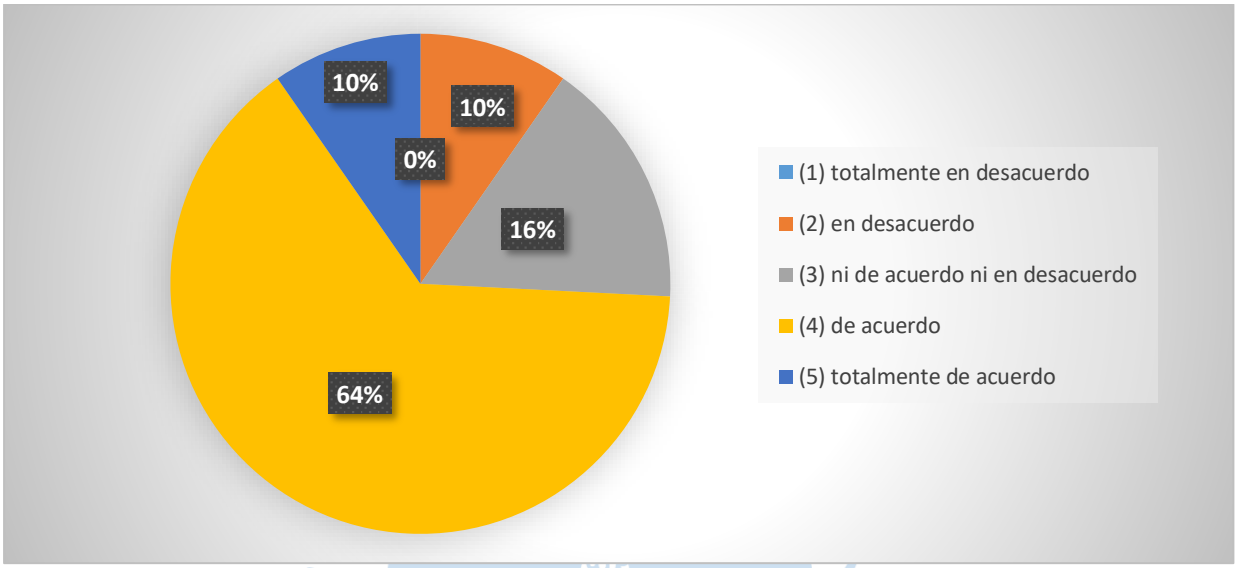
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	0	0%
(2) en desacuerdo	3	10%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16%
(4) de acuerdo	20	64%
(5) totalmente de acuerdo	3	10%

Nota. Elaboración propia.

Conforme a los resultados obtenidos, un 74% de los entrevistados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “tengo empatía con las personas con las cuales trabajo”. El 16% no está de acuerdo ni en desacuerdo y un 10% está de acuerdo.

Figura 7

Respuestas frente a la pregunta: Tengo empatía con las personas con las cuales trabajo



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°8: A veces siento que mi trabajo no tiene sentido, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 10).

Tabla 10

Respuestas frente a la pregunta: A veces siento que mi trabajo no tiene sentido

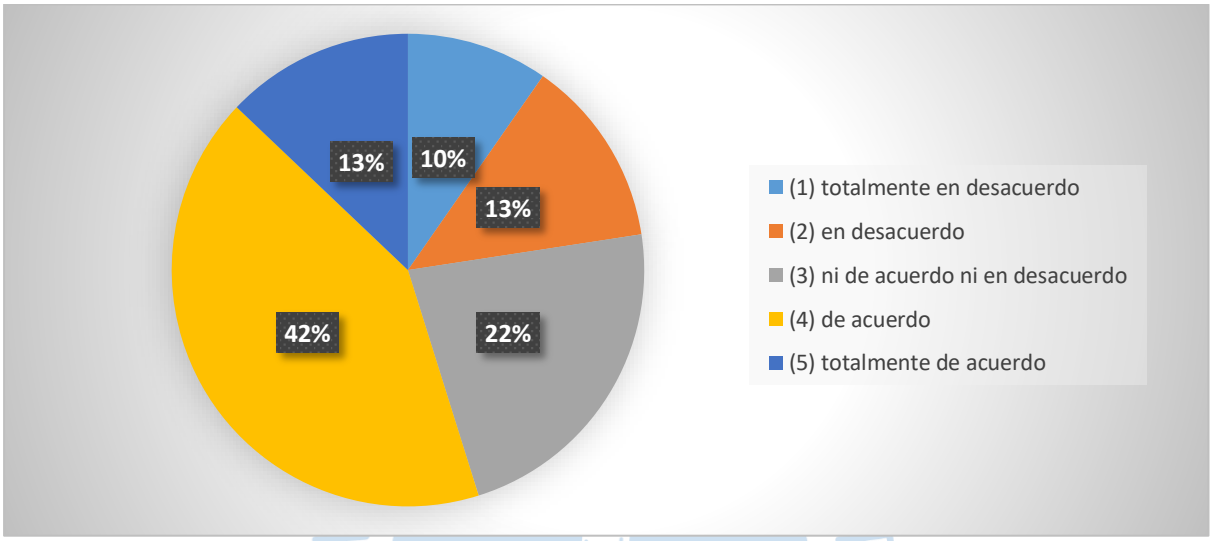
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	3	10%
(2) en desacuerdo	4	13%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22%
(4) de acuerdo	13	42%
(5) totalmente de acuerdo	4	13%

Nota. Elaboración propia.

Para esta pregunta, el 55% de entrevistados indica estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “a veces siento que mi trabajo no tiene sentido”, un 22% se muestra neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 23% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 8

Respuestas frente a la pregunta: A veces siento que mi trabajo no tiene sentido



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°9: La comunicación aparenta ser buena en esta compañía, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 11).

Tabla 11

Respuestas frente a la pregunta: La comunicación aparenta ser buena en esta compañía

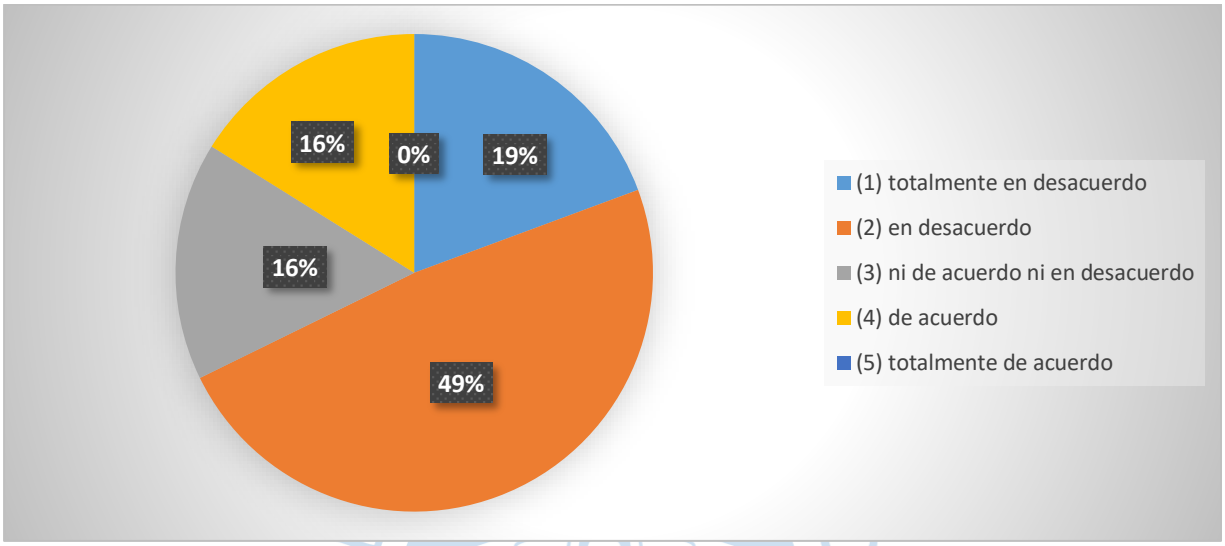
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	6	19%
(2) en desacuerdo	15	49%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16%
(4) de acuerdo	5	16%
(5) totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. Elaboración propia.

Como se observa, el 68% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “a veces siento que mi trabajo no tiene sentido”, un 16% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 16% restante no está de acuerdo.

Figura 9

Respuestas frente a la pregunta: A veces siento que mi trabajo no tiene sentido



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°10: Los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados entre sí, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 12).

Tabla 12

Respuestas frente a la pregunta: Los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados entre sí

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	3	10%
(2) en desacuerdo	8	26%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	19%
(4) de acuerdo	11	35%
(5) totalmente de acuerdo	3	10%

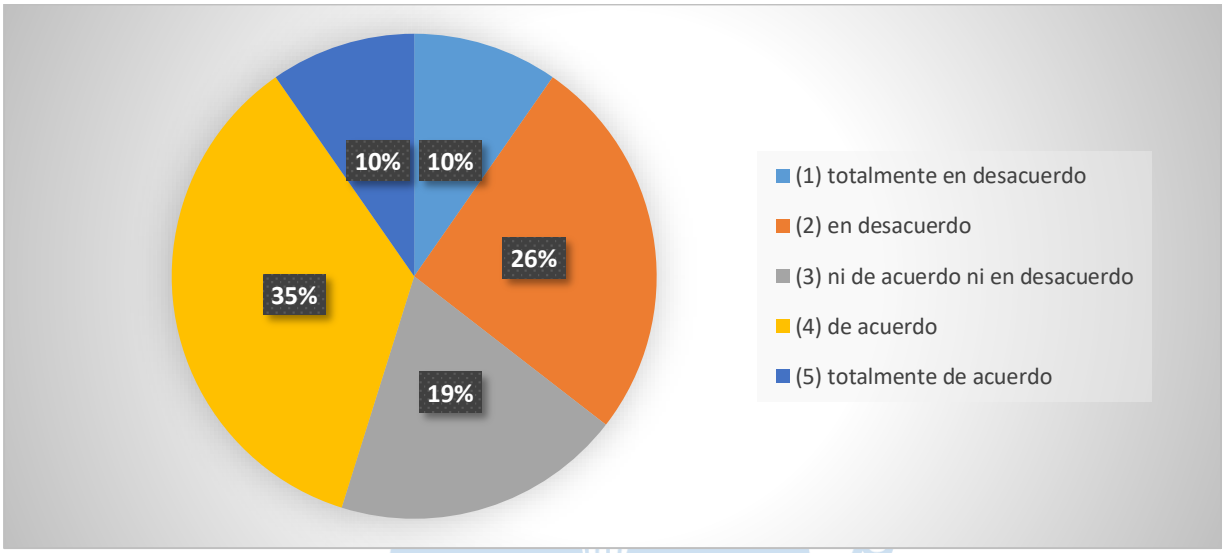
Nota. Elaboración propia.

Conforme a los resultados obtenidos, un 45% de los encuestados señala estar de acuerdo o

totalmente de acuerdo con la afirmación “los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados entre sí”, un 36% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 19% se mantiene neutro, ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 10

Respuestas frente a la pregunta: Los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados entre sí



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°11: Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 13).

Tabla 13

Respuestas frente a la pregunta: Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos

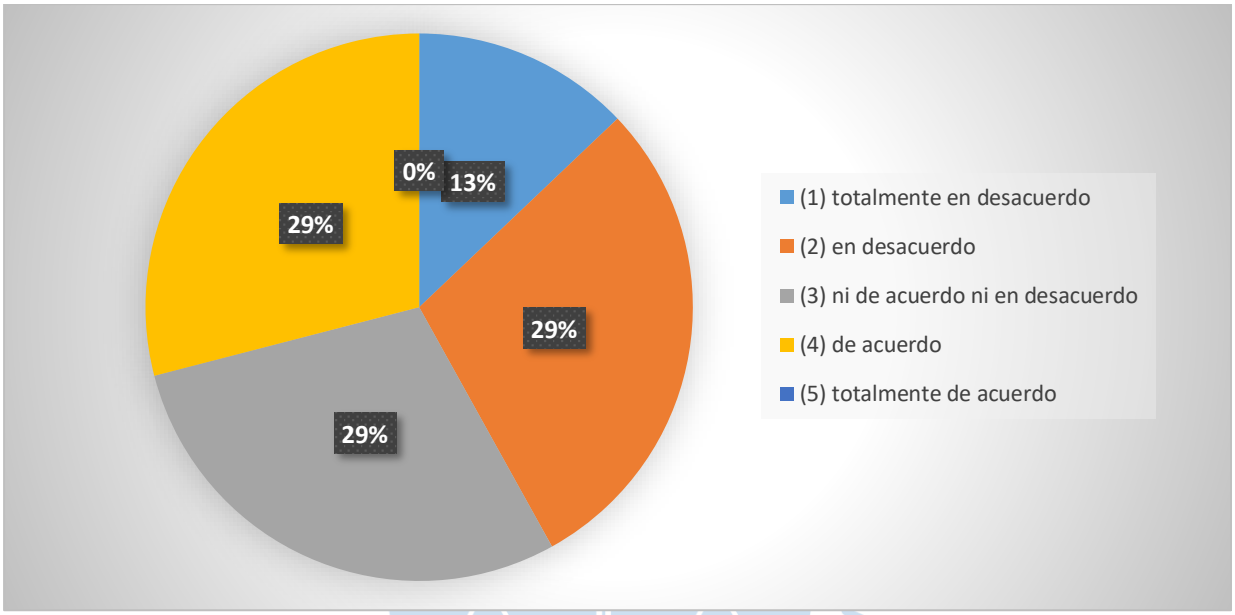
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	4	13%
(2) en desacuerdo	9	29%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29%
(4) de acuerdo	9	29%
(5) totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. Elaboración propia.

Los resultados para la afirmación “los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos” demuestran un triple empate con 29% para las opciones 2,3 y 4, vale decir, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, y de acuerdo, así mismo, en 13% manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

Figura 11

Respuestas frente a la pregunta: Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°12: Mi supervisor es justo conmigo, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 14).

Tabla 14

Respuestas frente a la pregunta: Mi supervisor es justo conmigo

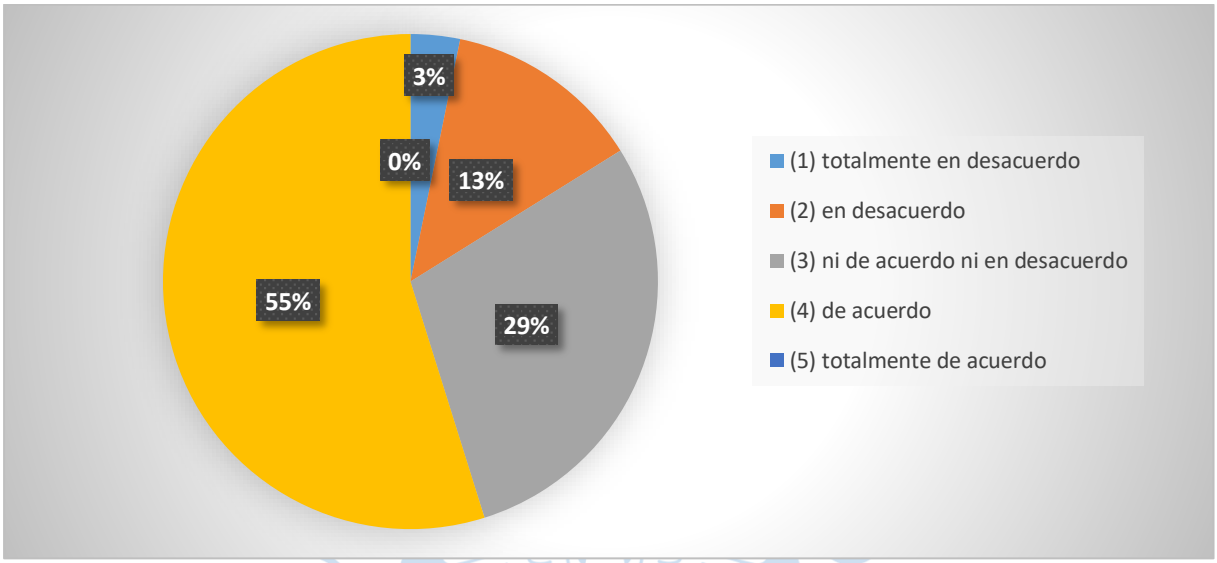
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	1	3%
(2) en desacuerdo	4	13%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29%
(4) de acuerdo	17	55%
(5) totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. Elaboración propia.

Como se aprecia, la mayoría de entrevistados 55% sostiene estar de acuerdo con la afirmación “mi supervisor es justo conmigo”, un significativo 29% presenta una postura neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16% manifiesta estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Figura 12

Respuestas frente a la pregunta: Mi supervisor es justo conmigo



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°13: Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 15).

Tabla 15

Respuestas frente a la pregunta: Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas

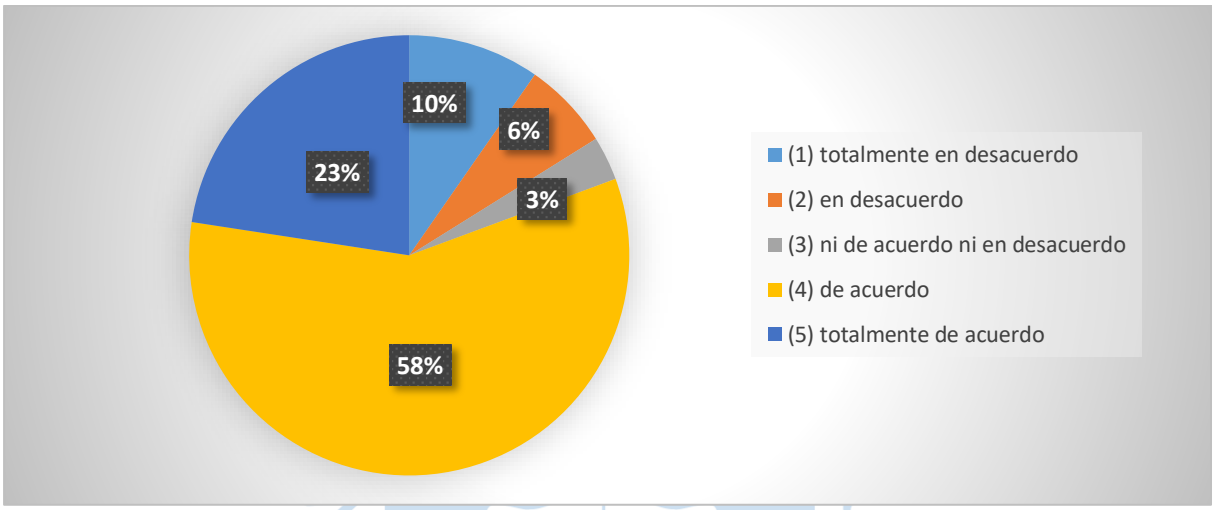
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	3	10%
(2) en desacuerdo	2	6%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3%
(4) de acuerdo	18	58%
(5) totalmente de acuerdo	7	23%

Nota. Elaboración propia.

Conforme a los resultados obtenidos, una amplia mayoría del 81% de los encuestados sostiene estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrece la mayoria de las otras empresas”, el 16% manifiesta estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y un escaso 3% se mantiene neutral.

Figura 13

Respuestas frente a la pregunta: Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°14: Siento que el trabajo que hago es apreciado, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 16).

Tabla 16

Respuestas frente a la pregunta: Siento que el trabajo que hago es apreciado

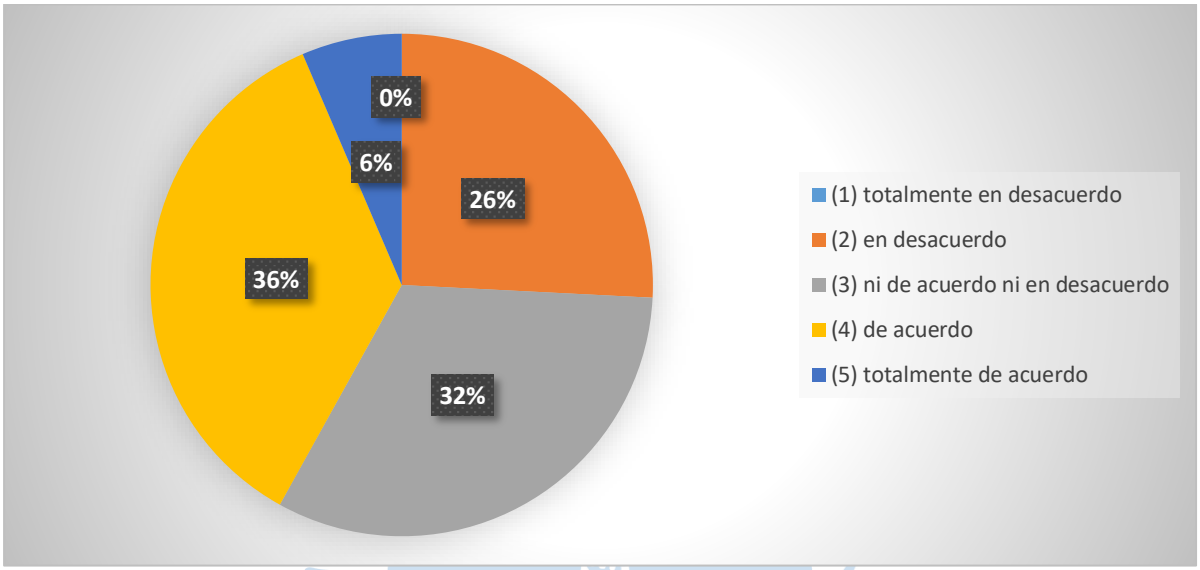
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	0	0%
(2) en desacuerdo	8	26%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	32%
(4) de acuerdo	11	36%
(5) totalmente de acuerdo	2	6%

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 42% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “siento que el trabajo que hago es apreciado”, el 26% está de acuerdo y un significativo 32% se mantiene neutral.

Figura 14

Respuestas frente a la pregunta: Siento que el trabajo que hago es apreciado



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°15: Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo son bloqueados por la burocracia, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 17).

Tabla 17

Respuestas frente a la pregunta: Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo son bloqueados por la burocracia

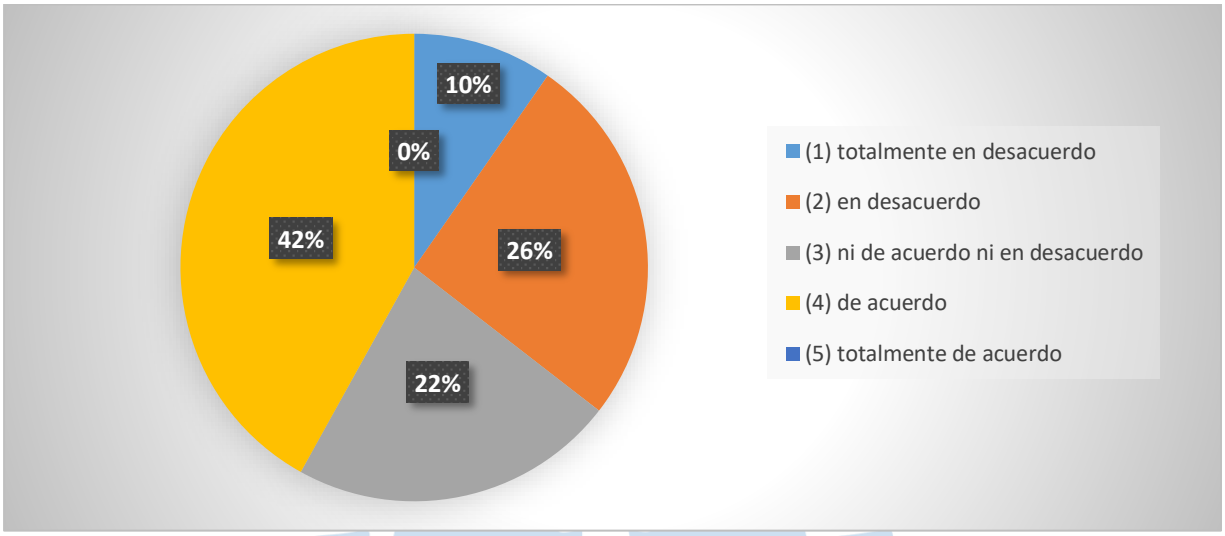
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	3	10%
(2) en desacuerdo	8	26%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	22%
(4) de acuerdo	13	42%
(5) totalmente de acuerdo	0	0%

Nota. Elaboración propia.

Los resultados demuestran que, el 42% de los encuestados está de acuerdo con la afirmación "mis esfuerzos para hacer un buen trabajo son bloqueados por la burocracia", el 36% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo y el 22% restante se mantiene neutral.

Figura 15

Respuestas frente a la pregunta: Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo son bloqueados por la burocracia



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°16: Tengo que esforzarme más en mi trabajo que lo que debería, debido a la incompetencia que las personas con quienes trabajo, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 18).

Tabla 18

Respuestas frente a la pregunta: Tengo que esforzarme más en mi trabajo que lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quienes trabajo

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	0	0%
(2) en desacuerdo	3	10%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10%
(4) de acuerdo	20	64%
(5) totalmente de acuerdo	5	16%

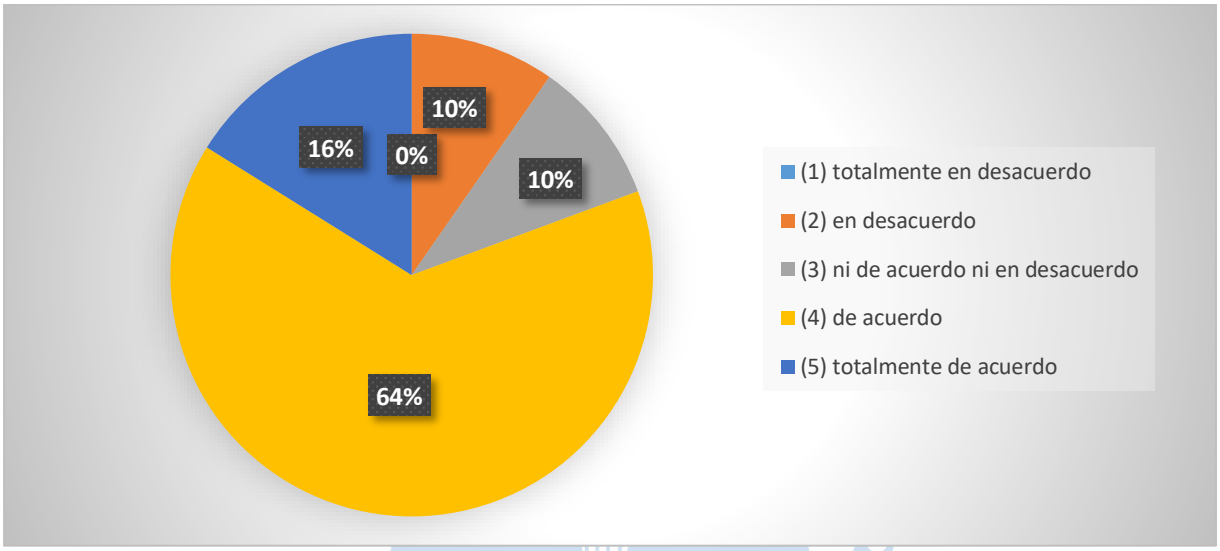
Nota. Elaboración propia.

Conforme a los resultados obtenidos, el 80% de los encuestados está de acuerdo o totalmente

de acuerdo con la afirmación “tengo que esforzarme más en mi trabajo que lo que debería debido a la incompetencia de las personas con quienes trabajo.

Figura 16

Respuestas frente a la pregunta: Tengo que esforzarme más en trabajo que lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quienes trabajo



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°17: Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 19).

Tabla 19

Respuestas frente a la pregunta: Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo

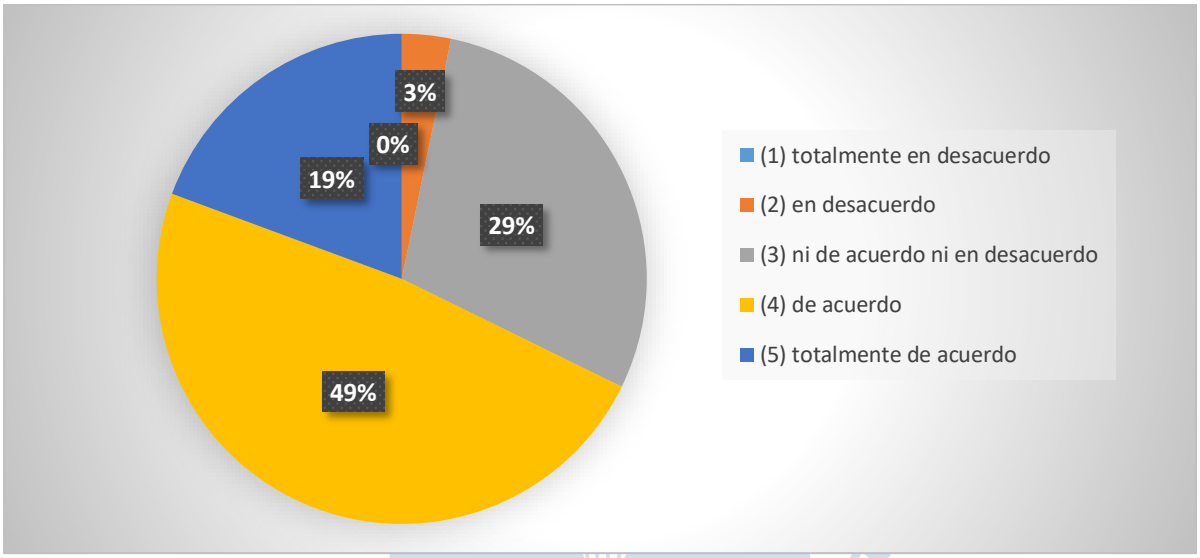
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	0	0%
(2) en desacuerdo	1	3%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29%
(4) de acuerdo	15	49%
(5) totalmente de acuerdo	6	19%

Nota. Elaboración propia.

El 68% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo”, el 29% se mantiene neutral y un escaso 3% está en desacuerdo.

Figura 17

Respuestas frente a la pregunta: Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo



Nota. Elaboración propia.

Frente a la pregunta N°18: Tengo claro los objetivos y metas de mi empresa, los entrevistados respondieron de acuerdo a la siguiente tabla (ver Tabla 20).

Tabla 20

Respuestas frente a la pregunta: Tengo claro los objetivos y metas de mi empresa

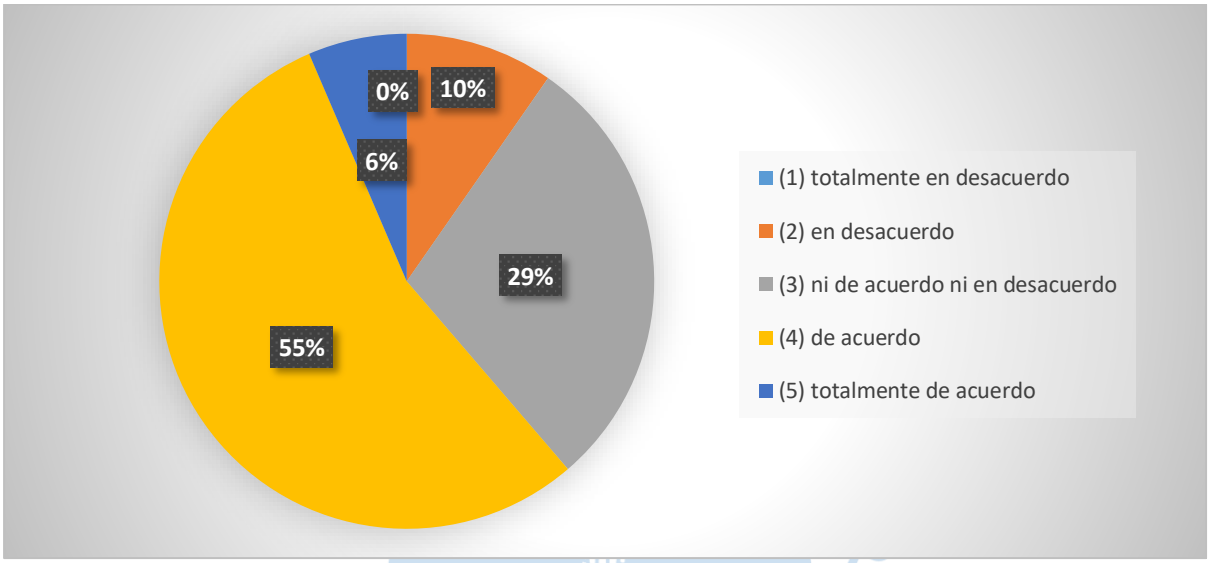
Respuesta	Cantidad	Porcentaje
(1) totalmente en desacuerdo	0	0%
(2) en desacuerdo	3	10%
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	29%
(4) de acuerdo	17	55%
(5) totalmente de acuerdo	2	6%

Nota. Elaboración propia.

Para esta última pregunta, el 61% de los encuestados sostuvo estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación “tengo claro los objetivos y metas de mi empresa”, el 10% está en desacuerdo y el 29% mantiene una postura neutral.

Figura 18

Respuestas frente a la pregunta: Tengo claro los objetivos y metas de mi empresa



Nota. Elaboración propia.

4.2 Análisis y discusión de los resultados

Se estable la siguiente relación para las preguntas con connotación positiva:

Tabla 21

Niveles de satisfacción laboral según puntaje obtenido para preguntas con connotación positiva

Puntaje	Nivel de satisfacción
[0; 1]	Muy bajo
[1;2]	Bajo
[2;3]	Medio
[3;4]	Alto
[4;5]	Muy alto

Nota. Elaboración propia.

Se estable la siguiente relación para las preguntas con connotación negativa:

Tabla 22

Niveles de satisfacción laboral según puntaje obtenido para preguntas con connotación negativa

Puntaje	Nivel de satisfacción
[0; 1]	Muy alto
[1;2]	Alto
[2;3]	Medio
[3;4]	Bajo
[4;5]	Muy bajo

Nota. Elaboración propia.

4.2.1 *Satisfacción laboral en torno a su realización y crecimiento profesional*

Se analizan las preguntas N° 2, 5, 8, 14 y 17

Tabla 23

Puntajes promedio de las preguntas sobre satisfacción laboral en torno a la realización y crecimiento profesional

N°	Pregunta	Puntaje promedio	Nivel de satisfacción
2	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo	4.5	Muy bajo
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir	2.5	Medio
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido	3.4	Bajo
14	Siento que el trabajo que hago es apreciado	3.2	Alto
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo	3.8	Alto

Nota. Elaboración propia.

De este grupo de preguntas se observa lo siguiente: los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla disfrutan de realizar su trabajo y sienten que es apreciado, pero al mismo tiempo sienten que no tiene sentido. Además, no reciben el reconocimiento ni las oportunidades de promoción que esperan recibir, sintiéndose insatisfechos en este aspecto. Por ello, se deduce que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla en torno a su realización y

crecimiento profesional es **MEDIO**.

4.2.2 *Satisfacción laboral en torno a su remuneración y beneficios laborales*

Se analizan las preguntas N° 1, 4, 10, 13.

Tabla 24

Puntajes promedio de las preguntas sobre satisfacción laboral en torno a su remuneración y beneficios laborales

N°	Pregunta	Puntaje promedio	Nivel de satisfacción
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago	3.2	Medio
4	No estoy satisfecho con los beneficios que recibo	2.5	Medio
10	Los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados entre sí.	3.1	Bajo
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	3.8	Alto

Nota. Elaboración propia

Para este grupo de preguntas se deduce lo siguiente: los trabajadores se sienten mediamente satisfechos tanto con la remuneración como con los beneficios laborales percibidos. Esto quiere decir que, aunque no califiquen negativamente estos aspectos, no están contentos con ellos. Así mismo, reconocen que los beneficios recibidos son tan buenos como los ofrecidos por la mayoría de empresas. Sin embargo, consideran que los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados en el tiempo.

Por ello, se deduce que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla en torno a su remuneración y beneficios laborales es **MEDIO**.

4.2.3 *Satisfacción laboral en relación con sus compañeros de trabajo/ambiente laboral*

Se analizan las preguntas N° 3, 7, 9,12 y 16.

Tabla 25

Puntajes promedio de las preguntas sobre satisfacción laboral en relación con los compañeros de trabajo/ambiente laboral

N°	Pregunta	Puntaje promedio	Nivel de satisfacción
3	Mi supervisor en bastante competente en la ejecución de su trabajo	3.3	Alto

N°	Pregunta	Puntaje promedio	Nivel de satisfacción
7	Tengo empatía con las personas con las cuales trabajo	3.7	Alto
9	La comunicación aparenta ser buena es esta compañía	2.3	Medio
12	Mi supervisor es justo conmigo	3.4	Alto
16	Tengo que esforzarme más en mi trabajo de lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quienes trabajo.	3.5	Bajo

Nota. Elaboración propia

Este grupo de preguntas devela lo siguiente: la relación entre los trabajadores y sus supervisores es óptima. Los trabajadores tienen un buen concepto respecto a sus superiores, los consideran competentes y justos.

Por otro lado, es interesante que, a pesar de existir empatía entre los trabajadores, estos consideran incompetentes a sus pares, al punto de sentir que deben esforzarse más en la realización de sus labores para alcanzar sus objetivos.

Por ello, se deduce que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla en relación con sus compañeros de trabajo/ambiente laboral es **MEDIO**.

4.2.4 Satisfacción laboral con respecto a las políticas de la empresa

Se analizan las preguntas N° 6, 11,15 y 18

Tabla 26

Puntajes promedio de las preguntas sobre satisfacción laboral con respecto a las políticas de la empresa

N°	Pregunta	Puntaje promedio	Nivel de satisfacción
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo	3.8	Bajo
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos	2.7	Medio

N°	Pregunta	Puntaje promedio	Nivel de satisfacción
15	Mis esfuerzos por hacer un buen trabajo son bloqueados por la burocracia	3	Bajo
18	Siento que el trabajo que hago es apreciado	3.6	Alto

Nota. Elaboración propia.

Este último grupo de preguntas demuestra lo siguiente: los trabajadores no están satisfechos con muchas de las reglas y procedimientos de la empresa pues sienten que dificultan la realización su trabajo y que los esfuerzos ejercidos en pro de un óptimo resultado son bloqueados por la burocracia. Se sienten medianamente satisfechos con las oportunidades de promoción existentes para quienes realizan bien su trabajo, aunque reconozcan que su labor es apreciada.

Por ello, se deduce que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla con respecto a las políticas de la empresa es MEDIO.

Tras analizar individualmente el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla en cuanto a su realización y crecimiento profesional, a su remuneración y beneficios laborales, en relación con sus compañeros de trabajo y ambiente laboral, y finalmente en cuanto a las políticas de la empresa se concluye que este es MEDIO. Es decir, los trabajadores en mención se encuentran medianamente satisfechos con su trabajo.

Cuando el nivel de satisfacción laboral es medio demuestra que, si bien hay aspectos positivos que deben mantenerse, hay también aspectos negativos susceptibles de mejora. Se debe analizar a detalle los factores que ocasionan insatisfacción en el personal, tomar decisiones y/o desarrollar políticas dentro de la e empresa que ayuden a mejorar este indicativo.

Contar con personal medianamente satisfecho es un peligro para cualquier empresa u organización pues la calidad del trabajo realizado guarda estrecha relación con el nivel de satisfacción alcanzado. Un trabajador medianamente satisfecho no se esforzará más allá de lo “necesario” para cumplir con sus labores y esto a la larga puede ocasionar problemas como bajo rendimiento o pérdida de recursos. “La actitud de satisfacción en el trabajo está relacionada a un mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2017, como se citó en Boada 2019).

Así mismo, un trabajador medianamente satisfecho es fácil de persuadir por la competencia. Cuando un individuo no se siente realmente satisfecho en su centro de trabajo no tiene mayor

inconveniente en cambiarlo, esto a su vez aumenta la susceptibilidad por parte de la empresa de sufrir una alta rotación de personal lo cual incrementaría los gastos. Además, aumenta el ausentismo bajo cualquier pretexto. “Siendo considerada la insatisfacción laboral como signo de deterioración de la eficiencia organizacional, relacionada con el empeoramiento de la productividad e incremento del ausentismo y rotación” (Paul, 2015, como se citó en Boada, 2019).

> La insatisfacción laboral trae consecuencias como son: desmotivación, ansiedad, estrés, depresión, afectando el rendimiento y la productividad y la calidad. Mientras menos le guste a una persona su trabajo, más probabilidades tiene de dejarlo. Tanto la rotación como el ausentismo se denominan conductas de separación porque representan el alejamiento del empleado de unas condiciones adversas, ya sea en forma temporal (ausentismo) o permanente (rotación). (Vallejo, 2010, p.90)

Conclusiones

Se llevó a cabo una investigación descriptiva con el objetivo de diagnosticar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Piura, agencia Castilla. Para ello, se recurrió a la técnica de recolección de datos de la encuesta, aplicando el Job Satisfaction Survey de la Universidad del sur de Florida a 31 trabajadores, durante el mes de junio del año 2021.

Se establecieron los siguientes niveles de satisfacción laboral: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto, otorgándole a cada nivel su respectiva ratio de evaluación.

Se analizó individualmente el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla en torno a su realización y crecimiento profesional, respecto a su remuneración y beneficios laborales, en relación con sus compañeros de trabajo/ambiente laboral y respecto a las políticas de la empresa. En todos los aspectos antes mencionados se obtuvo un nivel de satisfacción medio, motivo por el cual se concluye de manera general que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de CMAC PIURA Agencia Castilla es **MEDIO**, es decir, se encuentran medianamente satisfechos con su trabajo.

Es importante dar una correcta lectura al resultado obtenido puesto que podría confundirse con un escenario positivo, cuando no lo es. Sentirse medianamente satisfecho con el trabajo que se realiza implica que en la balanza de los trabajadores lo bueno y lo malo está prácticamente equilibrado. Esto a su vez demuestra que hay varias situaciones que deben mejorar, aquellas que no están permitiendo que los trabajadores se sientan satisfechos o completamente satisfechos con su trabajo.

Tras el análisis detallado de cada pregunta se pudo determinar siguientes aspectos por mejorar:

Falta de oportunidades de promoción: es necesario que la empresa brinde a sus trabajadores mejores oportunidades de promoción de manera tal que los colaboradores sientan que realizar sus labores de manera eficiente los conduce por un camino de progreso y crecimiento profesional.

Falta de reconocimiento recibido por el buen trabajo realizado: para muchas personas no basta recibir una contraprestación económica por las laborales ejercidas, necesitan también que su esfuerzo sea reconocido.

Las remuneraciones y beneficios laborales podrían mejorar. Además, los aumentos de sueldo son de poca cantidad y muy distanciados en el tiempo. Si bien los trabajadores no están insatisfechos con el salario recibido, tampoco están satisfechos del todo.

Mejorar la comunicación entre los trabajadores de la empresa: a pesar que la comunicación aparenta ser buena y los trabajadores se sienten a gusto tanto con sus pares como con sus supervisores, al mismo tiempo expresan malestar cuando indican que las deficiencias de sus compañeros de trabajo perjudican su óptimo rendimiento laboral. Esto demuestra que por

más empatía existente entre empleados hay algo que no se está comunicando de manera correcta.

Muchas de las reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo: es necesario determinar cuáles de ellas no producen los resultados esperados y por el contrario dificultan la realización de un buen trabajo por parte de los colaboradores.

Recomendaciones

Se recomienda a CMAC PIURA Agencia Castilla analizar a detalle las preguntas que han recibido menor puntuación positiva pues son estos los que generan cierto nivel de insatisfacción en algunos trabajadores, tal es el caso de: falta de oportunidades de promoción, falta de reconocimiento recibido por el buen trabajo realizado, escaso incremento en las remuneraciones/beneficios laborales y distanciados en el tiempo, aparente buena comunicación, reglas y procedimientos de la empresa que dificultan la realización de un buen trabajo.

> Lo primero que deben hacer los Directores de Gestión Humana, al detectar insatisfacción laboral en uno o varios empleados de la organización, es realizar un diagnóstico detallado de las condiciones laborales para conocer la causa o causas de la insatisfacción. Una vez haya sido determinadas las fuentes de insatisfacción, pueden utilizarse variedad de enfoques para enfrentar el problema. (Vallejo, 2010, p.91)

Se recomienda a la empresa CMAC Piura revisar sus políticas de ascensos, promociones y reconocimientos para supervisar que estas se otorguen adecuadamente, es decir, de acuerdo a los méritos alcanzados por los trabajadores y en el momento indicado.

Se recomienda a la empresa CMAC Piura supervisar que la comunicación entre colaboradores del mismo nivel, así como la que tienen con sus superiores o subalternos, se desarrolle de manera óptima, es decir, respetando las jerarquías y los procedimientos de la organización. Para ellos los trabajadores deben conocer a profundidad sus funciones, deberes y derechos dentro de la empresa.

Se recomienda a CMAC Piura Agencia Castilla fomentar la cultura de trabajo en equipo en donde no solo se creen espacios de participación para todos los trabajadores, sino que estos sean capaces de comprender y valorar el desempeño y esfuerzo de sus compañeros.

Se recomienda a CMAC Piura Agencia Castilla fomentar en sus trabajadores la exteriorización de inquietudes, quejas o sugerencias, de esta manera sentirán que son realmente parte de la empresa y que sus aportes son valorados por la organización.

Se aconseja llevar a cabo periódicamente investigaciones similares a la presente a fin de detectar nuevas situaciones susceptibles de mejora y también de monitorear si las acciones puestas en práctica están dando resultados positivos.

> Es importante tener en cuenta que la satisfacción laboral, no es algo que una vez que se alcanza, va a perdurar eternamente, en absoluto. La satisfacción se construye día a día y se debe ir monitoreando permanentemente, mediante la evaluación de diferentes variables que la conforman o determinan, para ejercer los controles correspondientes en el momento adecuado. (Vallejo, 2010, p. 97)

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Lista de referencias

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Recuperado de https://www.academia.edu/9103795/Fidias_G._Arias_El_Proyecto_de_Inves tigaci%C3%B3n_5ta._Edici%C3%B3n

Arbaiza, L. (2011). Comportamiento Organizacional Bases y Fundamentos. Cengage Learning. Buenos Aires, Argentina.

Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. Journal of Economics, Finance and International Business. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.20511/ jefib.2019.v3n1.398

Cortés, M e Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Recuperado de: http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Deza, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los piscicultores de la comunidad de Pacococha-Castrovirreyna, Huancavelica. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de Ingeniería. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1404/TP%20-%20UNH.POST.%200002.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Días Chiappe, E. (2015). Nivel de satisfacción laboral de los profesores de inglés de la Institución Educativa Privada Santa Margarita de Surco, Lima – Perú. Tesis de Maestría en Educación con Mención en Teorías y Práctica Educativa. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2289/MAE_EDUC_146.pdf?sequence=1

Hernández. R, Fernández. C y Baptista. M (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de: http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Hernández. R, Fernández. C y Baptista. M (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición. McGraw-Hill Education. México.

Kinnear, T y Taylor, J. (1998). Investigación de Mercados. Recuperado de: https://www.academia.edu/23438594/Kinnear_Taylor_Investigacin_de_mercados_un_enfoque_aplicado_pdf

Kinicki, A y Kreitner, R. (2003). Comportamiento Organizacional Conceptos, problemas y prácticas. McGraw-Hill. México.

Morales, E. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Trabajo de investigación para optar por el Título Profesional de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Lima, Perú. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.p
df;jsessionid=D6697466ED0C6F1582057E9F9EC8174A?sequence=1

Malhotra, N. (2008). Investigación de Mercados. Quinta edición. Pearson Education.

Nieves, H. (2018). Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADDECO Perú S.A. Piura-Perú. Tesis para optar por el título de Licenciado en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional de Piura. Facultad de Ciencias Administrativas. Piura, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY18.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, P. (2011). Satisfacción Laboral Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación hacia un modelo integrador. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de: http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf

Pintado, E. (2014). Comportamiento Organizacional: Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano. BINAP. Lima, Perú.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). Comportamiento Organizacional. 17° Edición. Pearson Education. México.

Valdez, G. (2018). Satisfacción en el trabajo de directores de las Instituciones Educativas Públicas de Secundaria del distrito de Comas-Perú. Tesis de Maestría en Educación con Mención en Teorías y Gestión Educativa. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias de la Educación. Piura, Perú. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3759/MAE_EDUC_TyGEL_008.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Vallejo, O. (2010). Satisfacción laboral, Utopía o realidad. Editorial Universitaria de la Costa. Recuperado de: https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed

Apéndices

UNIVERSITAS STUDIORUM PIURENSIS

Apéndice A. Encuesta de satisfacción laboral

La información de este cuestionario será utilizada únicamente para fines estrictamente académicos. Por favor, lea detenidamente las siguientes preguntas y marque la respuesta que considere correcta según su experiencia personal, de acuerdo a la siguiente escala de valor:

(1) totalmente en desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo (5) totalmente de acuerdo

1.	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	(1) (2) (3) (4) (5)
2.	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	(1) (2) (3) (4) (5)
3.	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo.	(1) (2) (3) (4) (5)
4.	No estoy satisfecho con los beneficios que recibo.	(1) (2) (3) (4) (5)
5.	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	(1) (2) (3) (4) (5)
6.	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	(1) (2) (3) (4) (5)
7.	Empatizo con las personas con las cuales trabajo.	(1) (2) (3) (4) (5)
8.	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	(1) (2) (3) (4) (5)
9.	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	(1) (2) (3) (4) (5)
10.	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	(1) (2) (3) (4) (5)
11.	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	(1) (2) (3) (4) (5)
12.	Mi supervisor es justo conmigo.	(1) (2) (3) (4) (5)
13.	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	(1) (2) (3) (4) (5)
14.	Siento que el trabajo que hago es apreciado.	(1) (2) (3) (4) (5)
15.	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo son bloqueados por la burocracia.	(1) (2) (3) (4) (5)
16.	Tengo que esforzarme más en mi trabajo que lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quienes trabajo.	(1) (2) (3) (4) (5)
17.	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	(1) (2) (3) (4) (5)
18.	Las metas de esta empresa no me son claras.	(1) (2) (3) (4) (5)

Nota. Elaboración propia.

Apéndice B. Resultados de la encuesta en formato Excel

ITEM	FECHA - HORA - CORREO	1. Siento que me pagan una cantidad justa para el trabajo que hago	2. Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo	3. Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo
1	2021/10/07 4:55:16 p.Â m. GMT-5,"tatiana.chavez.saldarri	(1) totalmente en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo
2	2021/10/07 5:00:40 p.Â m. GMT-5,"elicorreamerino51@gr	(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo
3	2021/10/07 8:48:46 p.Â m. GMT-5,"anacguerrerocastillo@	(5) totalmente de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo
4	2021/10/07 8:49:13 p.Â m. GMT-5,"alis_mirela@hotmail.c	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
5	2021/10/07 9:15:58 p.Â m. GMT-5,"paulinacuevag23@gma	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
6	2021/10/07 10:49:43 p.Â m. GMT-5,"lenin21020908@gmai	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
7	2021/10/08 2:02:51 p.Â m. GMT-5,"vmadrid@cajapiura.pe	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
8	2021/10/19 11:43:21 a.Â m. GMT-5,"velafuenteafrank@gr	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
9	2021/10/19 11:56:48 a.Â m. GMT-5,"angelicpea3@gmail.c	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo
10	2021/10/23 10:28:33 a.Â m. GMT-5,"eyovera@cajapiura.p	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
11	2021/10/23 10:37:27 a.Â m. GMT-5,"m.aldana.yarleque@g	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
12	2021/10/23 10:39:03 a.Â m. GMT-5,"juancaldez80@gmail.	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
13	2021/10/23 10:40:20 a.Â m. GMT-5,"jhanmie@hotmail.co	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
14	2021/10/23 10:45:12 a.Â m. GMT-5,"corina7381010@gmai	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
15	2021/10/23 11:12:33 a.Â m. GMT-5,"fiorellayasminj@gma	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
16	2021/10/23 11:17:02 a.Â m. GMT-5,"tany.lore9@gmail.cor	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
17	2021/10/23 11:57:48 a.Â m. GMT-5,"bony2013.22@gmail.c	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
18	2021/10/23 11:57:59 a.Â m. GMT-5,"alejo131510@gmail.c	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
19	2021/10/23 11:58:07 a.Â m. GMT-5,"ljulca@cajapiura.pe	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
20	2021/10/23 12:00:51 p.Â m. GMT-5,"mdpacherre@cajapiu	(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
21	2021/10/23 12:14:25 p.Â m. GMT-5,"gastudillo@cajapiura	(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
22	2021/10/23 12:25:21 p.Â m. GMT-5,"enlolopezr@gmail.co	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
23	2021/10/25 2:29:57 p.Â m. GMT-5,"grmena2121@gmail.co	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
24	2021/10/25 4:32:48 p.Â m. GMT-5,"llucove9@gmail.com	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
25	2021/10/26 12:08:59 a.Â m. GMT-5,"merly_inga@hotmail	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
26	2021/10/26 8:17:30 p.Â m. GMT-5,"lumega92@gmail.com	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo
27	2021/10/26 9:16:50 p.Â m. GMT-5,"jandiravilela19@gmail	(1) totalmente en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
28	2021/11/01 6:47:59 p.Â m. GMT-5,"waquinoh@yahoo.es"	(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
29	2021/11/01 7:26:02 p.Â m. GMT-5,"luisgomezmurillo@gm	(1) totalmente en desacuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
30	2021/11/02 11:31:02 a.Â m. GMT-5,"melissazapatasilupu@	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
31	2021/11/04 1:21:28 p.Â m. GMT-5,"giux7197@gmail.com"	(1) totalmente en desacuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. No estoy satisfecho con los beneficios que recibo	5. Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir	6. Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo	7. Tengo empatía con las personas con las cuales trabajo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo
(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo
(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo
(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo

8. A veces siento que mi trabajo no tiene sentido	9. La comunicación aparenta ser buena en esta compañía	10. Los aumentos de sueldo son de muy poca cantidad y muy distanciados entre sí	11. Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos
(5) totalmente de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo
(5) totalmente de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(5) totalmente de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(4) de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo

12. Mi supervisor es justo conmigo	13. Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas	14. Siento que el trabajo que hago es apreciado	15. Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo son bloqueados por la burocracia
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(1) totalmente en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo
(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo
(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo
(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(1) totalmente en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(1) totalmente en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo

16. Tengo que esforzarme más en mi trabajo que lo que debería, debido a la incompetencia de las personas con quienes trabajo	17. Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo	18. Tengo claros los objetivos y metas de mi empresa
(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(2) en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(2) en desacuerdo
(5) totalmente de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(5) totalmente de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(4) de acuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo
(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo
(2) en desacuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(4) de acuerdo	(4) de acuerdo
(2) en desacuerdo	(3) ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) de acuerdo
(4) de acuerdo	(5) totalmente de acuerdo	(4) de acuerdo

Nota. Elaboración propia.