



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL EN ENTIDADES  
BANCARIAS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA  
CIENTÍFICA 2014 – 2019”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autora:**

Carla Evelyn Bardales Rojas

**Asesor:**

Mg. Lic. Ysabel Cecilia Palacios Días

Lima - Perú

2019

## DEDICATORIA

A mis Padres por ser el soporte emocional y de afecto que me guio a conseguir  
todas las metas que me he trazado.

## AGRADECIMIENTO

Con agradecimiento infinito a todos los docentes de la Universidad Privada del Norte que de alguna forma contribuyeron con sus conocimientos a forjar en mí una nueva  
visión de la vida

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>66</b>

## RESUMEN

Esta revisión de la literatura tuvo como planteamiento inicial seleccionar las indagaciones dentro de las investigaciones primarias del tema principal.

La satisfacción laboral es una de las más importantes preocupaciones en las empresas que buscan elevar sus beneficios tratando de consolidar la satisfacción laboral en sus empleados.

El Objetivo General de esta Revisión Sistemática fue determinar cuáles son los hallazgos más importantes encontrados en las investigaciones que han analizado la satisfacción laboral en entidades bancarias.

Para esta revisión sistemática se acudió a fuentes bibliográficas las cuales se ordenaron como fuentes primarias: libros revistas, monografías, tesis, páginas web y las fuentes secundarias: resúmenes de bases de datos fehacientes.

Los buscadores de datos e información que se consideraron para esta revisión de la literatura fueron: Scielo, Redalyc, ProQuest, Scribd, así como en google académico, el repositorio digital ALICIA de CONCYTEC, el Registro Nacional de Trabajos de Investigación, RENATI.

La información obtenida fue sometida al escrutinio de los criterios de selección previamente determinados con el fin de circunscribir el tema de investigación.

Se encontraron tendencias en los hallazgos encontrados que fueron valorados en la discusión.

Se ha llegado a conclusiones importantes que han permitido establecer una relevancia de la satisfacción laboral.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción laboral. Desempeño laboral. Clima laboral.

# CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Realidad problemática.

Esta investigación tuvo como planteamiento inicial la utilización de la Revisión Sistemática de la Literatura para seleccionar todas las indagaciones de relevancia dentro de las investigaciones primarias del tema principal “Satisfacción laboral en entidades bancarias”: una revisión de la literatura científica, que es objeto de la exploración.

Es necesario situar el tema de la satisfacción laboral para comprender su implicancia dentro del panorama mundial. La búsqueda de la satisfacción laboral es una de las más trascendentales inquietudes en muchas empresas que buscan la forma de lograr que sus beneficios aumenten en la medida que los empleados desarrollen sus niveles de productividad.

En términos de tiempo resulta complicado llegar a una conclusión sobre cómo potenciar esta satisfacción, por lo que resulta ineludible revisar las investigaciones que han tratado el tema y avalar buenos resultados.

La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un colaborador con respecto a la tarea asignada dentro de la organización. Es el grado de conformidad que tiene un empleado con su entorno y condiciones de trabajo. Es la

correspondencia entre trabajo real y expectativas del trabajador. Si está satisfecho con el trabajo, la actitud es positiva. (Medina, 2018).

El éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los objetivos de la organización como propios. (Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017).

Se hizo indispensable diferenciar el concepto de clima laboral y satisfacción laboral. El clima laboral se refiere a percepciones descriptivas del entorno laboral de la organización y la satisfacción laboral se refiere a actitudes, a evaluaciones de las experiencias organizacionales. (Bordas, 2016).

El grado de satisfacción laboral depende fundamentalmente de las emociones que las personas experimentan en su puesto de trabajo. (Goleman, 2013)

En una inicial fase se hizo esencial instaurar el problema de investigación para precisar el objetivo de esta revisión sistemática y que concerniese a la línea de investigación previamente acordada.

Posteriormente según las pautas establecidas se procedió a construir un Protocolo de Investigación, con el objetivo principal responder la pregunta de investigación dentro de una práctica racional y coherente. Se llevó a cabo una compilación de todas las investigaciones que estuvieran relacionadas directamente con el tema de investigación para lo cual se realizó una búsqueda bibliográfica en motores de

búsqueda cuyas fuentes estuvieran legítimamente configuradas y con una reconocida reputación tanto en la esfera nacional como extranjera.

No fue necesidad considerar todas las investigaciones ya que un número reducido no guardaban una relación directa con el tema de investigación por lo que no fueron seleccionadas. Seguidamente se procedió a una revisión exhaustiva de los contenidos de los trabajos seleccionados y que fueran de real importancia para la investigación.

La revisión de los datos validos fue evaluada bajo un formato proporcionado por la entidad académica denominada Matriz de Búsqueda que por su amplitud y disposición permitió la valoración de la información.

Por medio de esta revisión sistemática se trató de encontrar los hallazgos más importantes encontrados en las investigaciones que han tratado el tema de investigación.

### **Formulación del problema de la Revisión Sistemática.**

¿Cuáles son los hallazgos más importantes encontrados en las investigaciones que han analizado la satisfacción laboral en entidades bancarias?

### **Objetivo General de la Revisión Sistemática.**

Determinar cuáles son los hallazgos más importantes encontrados en las investigaciones que han analizado la satisfacción laboral en entidades bancarias.



## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Como parte de una correcta y coherente metodología de investigación la revisión de la literatura presenta las publicaciones más relevantes que tienen alguna relación con el tema que es el título de esta investigación, la metodología usada o los objetivos perseguidos. Esta revisión sirve para dar a conocer las aportaciones más valiosas, el grado de desarrollo en el campo del estudio del tema así como reconocer las carencias existentes más significativas. (Amat, O & Rocafort, A, 2017)

Una revisión sistemática es definida como un resumen de evidencias, habitualmente realizada por un experto o panel de expertos en un tema determinado, que utiliza un riguroso proceso (para minimizar los sesgos) que identifica, evalúa y sintetiza estudios para contestar a un pregunta clínica específica y extraer conclusiones sobre los datos recopilados. (Silamani J. & Guirao, A, 2015).

La revisión sistemática es considerada un conjunto de técnicas de búsqueda racional y coherente que a su vez es parte fundamental de la metodología de la información, mediante la cual se consulta, extrae y selecciona la información vinculada al problema de investigación previamente planteado.

La revisión bibliográfica es un paso previo que se da antes de comenzar a realizar una investigación. Con la revisión bibliográfica se podrá estar cerca al conocimiento de un tema y es en sí la primera etapa del proceso de investigación porque permite identificar qué se sabe y qué se desconoce de un tema de investigación. La revisión

bibliográfica es una sinopsis que reúne diferentes investigaciones y artículos que proporcionan una idea sobre cuál es el estado actual de la cuestión a investigar. (Silamani J. & Guirao, A, 2015)

La investigación científica formal y seria termina con la publicación del artículo científico; sólo así tu contribución pasará a formar parte del conocimiento científico. Para escribir un buen artículo científico tienes que conocer y practicar los tres principios básicos de la redacción científica: precisión, claridad y brevedad (Mari, 2013).

Para esta revisión sistemática se acudió a fuentes bibliográficas las cuales se ordenaron como fuentes primarias que vienen a ser libros revistas, monografías, tesis, páginas web y las fuentes secundarias que son resúmenes de bases de datos fidedignos y especializadas de los cuales al finalizar dará como resultado una tercera fuente de información la cual nos ayuda a separar de la base de datos las investigaciones que no sean relevantes.

Los buscadores de datos e información que se consideraron para esta revisión de la literatura fueron: Scielo, Redalyc, ProQuest, Scribd, así como en google académico, el repositorio digital ALICIA de CONCYTEC, el Registro Nacional de Trabajos de Investigación, RENATI,

También se ubicó información en los repositorios digitales de la Universidad Privada del Norte, UPN Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP; Universidad San Ignacio de Loyola, USIL; Universidad del Pacifico, UP; Universidad Peruana de

Ciencias Aplicadas, UPC; Universidad Cesar Vallejo, UCV; Universidad de Piura, U de P; Universidad Inca Garcilaso de la Vega, UIGV; Universidad Nacional del Antiplano, UNA.

De igual forma se encontró información en los repositorios digitales de la Universidad Nacional de Trujillo, UNT; Universidad Privada Antenor Orrego, UPAO; Universidad de San Martín de Porres, USMP; Universidad Católica San Pablo, UCSP; Universidad Señor de Sipán, USP; Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; USTM

Asimismo se realizó la búsqueda en repositorios de universidades extranjeras con la finalidad de analizar y reconocer tendencias del tema a nivel global que sean de prestigio, reconocidas y cuyos repositorios permitan el procesamiento de los hallazgos.

La compilación de la bibliografía ha sido escrupulosamente elaborada en cuanto al registro de la información que contiene y que son destacables como: Título del trabajo, Autor, Año de publicación, Editorial, Resumen, Marco teórico, Metodología, Discusión y Conclusiones.

Una vez recopilada la información esta fue sometida al escrutinio de los criterios de selección que estuvieron previamente determinados con el fin de definir y circunscribir el tema de investigación: a) Investigaciones que hayan revisado el tema de investigación con un mínimo de publicación de 6 años, b) Trabajos que hayan estado publicados en plataformas de reconocida confianza y notoriedad, c) Exploraciones que dentro de su contenido tengan la estructura de la metodología de

investigación. d) Que estos trabajos estuvieran enmarcados dentro de la línea de investigación de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte.

Estos criterios han logrado disminuir los sesgos de la búsqueda, evitando caer en la subjetividad, de esta forma se aumenta la confiabilidad y precisión de los resultados finales acrecentando la calidad en la revisión sistemática.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1  
*Investigación realizada en el año 2011*

Autor	Título	Objetivo	Resumen
Sr. Gómez Limaymanta, César Aurelio Sr. Incio Pasache, Oscar William Sr. O'Donnell Velásquez, Gonzalo	Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un Caso en estudio	Determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas puesto laboral, edad y sexo del empleado.	En este estudio, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Tabla 2  
*Investigación realizada en el año 2013*

Autor	Título	Objetivo	Resumen
Julio César León Guerrero	Implementación de un modelo para el desarrollo de soluciones colaborativas por usuarios finales en una entidad financiera	El objetivo de la tesis fue la atención de los requerimientos de usuarios de negocio del Banco de Crédito del Perú BCP que eran continuamente no priorizados y no implementados, a través de proyectos de TI, fue el punto de partida para revisar esta problemática.	El autor presenta y describe la solución como un modelo para el desarrollo de aplicaciones colaborativas por usuarios finales, cuyo principal objetivo fue su implementación a lo largo de la compañía, que permitió a los usuarios adquirir nuevas habilidades en el análisis, diseño y construcción de soluciones informáticas con la guía y asesoría del área de Sistemas, haciéndoles partícipes activos de la atención de sus propios requerimientos.
Pintado Núñez, Magaly Erika	Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la región centro del banco de crédito del Perú	El objetivo de la presente investigación, fue de establecer la influencia existente entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo en las 16	La investigación, se ha efectuado dentro del ámbito de las 16 oficinas del Banco de Crédito BCP ubicados en la región central del Perú ubicadas en las regiones de Junín,

<p>Agencias de la Región Centro del Banco de Crédito BCP.</p>	<p>Huancavelica y Pasco a una muestra de 61 trabajadores durante el período marzo a junio año 2012 Los resultados han determinado la existencia de una relación directa del clima laboral sobre la satisfacción en el trabajo, Se ha determinado un apropiado clima laboral lo que permite el adecuado desempeño de los trabajadores de la entidad en estudio.</p>
---	--

Tabla 3  
*Investigación realizada en el año 2014*

Autor	Título	Objetivo	Resumen
Pérez Ruíz, Gabriela Lisset	Gestión de talento humano y la influencia en la satisfacción de los colaboradores del centro de contacto BCP - Sede La Esperanza - 2013.	Evaluar la actual Gestión de Talento Humano y como ha influido en la satisfacción de los colaboradores del Centro de Contacto BCP – Sede La Esperanza 2013	Durante el último trimestre del año 2012 se encontró que la sede presentaba problemas de ausentismo, renuncias, falta de predisposición de los colaboradores ocasionando al cierre de mes que la sede termine con un bajo nivel de servicio. Por tal motivo, se identificaron cuáles

eran los principales temas a reforzar y de esta forma se implementó y desarrollo el programa SOMOS BCP, el cual a través de 8 puntos busca motivar, incentivar al colaborador, así como otorgarle no solo un buen lugar para trabajar sino también un mejor clima organizacional y de esta manera tener colaboradores más satisfechos en el Centro de Contacto.

Tabla 4  
*Investigación realizada en el año 2015*

Autor	Título	Objetivo	Resumen
Br. Salirrosas Solano, Elmer Fujimori. Br. Rodríguez Alayo, Claudia Fiorella	Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza - año 2015	El objetivo de la investigación fue Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de crédito del Perú, distrito La Esperanza; provincia de Trujillo.	Se utilizó el diseño descriptivo correlacional empleando la técnica de encuesta. Se consideró como población objeto de estudio a los asesores actuales del centro de Contacto BCP-Sede La Esperanza, 175 personas, Se establece que existe



una relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral. Los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre Jefe-subordinado y trato hostil entre los asesores.

Bach. Juan Carlos Antonio Arnao Niño.	Propuesta de plan de mejora del clima laboral del Banco Continental BBVA Balta basado en la teoría del Litwin y Stringer, Chiclayo	El objetivo de la presente fue Desarrollar una propuesta de un Plan de mejora, basado en la Teoría de Litwin y Stinger, para el Clima Laboral de los trabajadores del Banco Continental BBVA Balta-Chiclayo.	El presente trabajo de investigación surgió a partir de la observación de la situación actual del clima laboral que existe en la agencia del Banco Continental BBVA, Balta, ubicada en la ciudad de Chiclayo, y del diagnóstico se generó una propuesta de mejora. Se concluye, los trabajadores de la agencia del banco BBVA – Continental: conocen claramente la estructura
---------------------------------------	--	--	---

organizativa, falta trabajar en equipo, perciben las recompensas como un estímulo por el trabajo bien realizado, asumen riesgos, existe un clima laboral apto para el trabajo, generalmente son indiferentes sobre la existencia de un espíritu de ayuda, las normas de rendimiento son bastante alto, existen conflictos y el grado de identidad de los trabajadores con la empresa es alto.

Tabla 5  
*Investigación realizada en el año 2016*

Autor	Título	Objetivo	Resumen
Rosmery Vilca Ccoa.  <b>Universidad Nacional del Altiplano</b>	“Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo 2015”.	Determinar el clima organizacional, estrés y la incidencia existente de dichos factores en la satisfacción laboral de los colaboradores, para luego proponer lineamientos que ayuden a disminuir el nivel del estrés de los colaboradores	Después de haber realizado, analizado y procesado la investigación sobre la Evaluación del clima organizacional, el nivel de estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación periodo

		del Banco de la Nación agencia 2 Juliaca periodo 2015.	2015. Se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores el nivel de estrés de los colaboradores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz.
Reyes Paredes Lesly Yoselin	Factores que originan la rotación de personal en el área de ventas de la Financiera CrediScotia de Trujillo 2016	Identificar los principales factores que originan la rotación de personal en el área de ventas de la Financiera CrediScotia de Trujillo 2016.	Se llevó a cabo una investigación descriptiva, la población y muestra estudiada fueron las personas que dejaron el puesto del área de ventas de la Financiera CrediScotia, para la recopilación de datos se utilizó una guía de entrevista con 18 preguntas abiertas, las cuales fueron grabadas y posteriormente transcritas. Se analizó el contenido de cada entrevista y se seleccionó el contenido más relevante, concluyendo que los

			<p>factores que originan la rotación del personal son: La estructura del ambiente de trabajo, el salario y capacitaciones, así también el trato laboral y otros factores como son los estudios y una mejor oportunidad de empleo.</p>
<p>Paola Juliana Cayetano Saldaña. <b>Universidad Nacional de Trujillo</b></p>	<p>Condiciones laborales y el desempeño en los colaboradores en la Financiera EDYFICAR 2014.</p>	<p>Determinar de qué manera las condiciones laborales influye en el desempeño de los colaboradores de la financiera EDYFICAR Chimbote.</p>	<p>La muestra seleccionada para esta investigación estuvo constituida por 24 colaboradores que trabajan en dicha entidad. Se concluyó que las condiciones laborales no contribuyen al buen desempeño de los colaboradores de la organización, las relaciones interpersonales en la empresa no son favorables y existe poca confianza entre compañeros, la empresa promueve poco la comunicación en la financiera, el riesgo de tener algún tipo de accidente en el trabajo es muy</p>

riesgoso, el nivel de estrés es muy alto, pocas veces se reconoce el trabajo bien hecho, lo cual no contribuye al buen desempeño en los colaboradores ni de la empresa. ni de la empresa.

Bach. Elvis David Araujo Arteaga.	“El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza - agencia Cajamarca, 2016”	Determinar la influencia del estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Área Comercial de la Financiera Confianza- Agencia Cajamarca.	Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe un p-valor de 0.040 de acuerdo a la prueba estadística fijado en Chi-Cuadrado mostrado en la tabla N° 06 sobre la asociatividad del estrés laboral y la productividad del trabajador, ceñido a las características individuales, síntomas físicos y psicológicos del trabajador y las metas de la entidad financiera, por lo cual se recomienda prevenir y manejar el estrés negativo, promover actividades motivacionales, recreativas, manejar el tiempo, asumir un pensamiento
Bach. Víctor Alberto Díaz Liñan.			
<b>Universidad Privada del Norte.</b>			

			positivo y brindarles el apoyo profesional cuando sea requerido.
Br. Nataly María Berenice Arroyo Calderón. <b>Universidad Privada del Norte.</b>	“Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del Scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 - 2016.”	Determinar la relación que existe entre la Satisfacción Laboral y la Rotación del personal que labora en el área de Servicios de las Agencias del Scotiabank en el Distrito de Trujillo entre los años 2015 - 2016.	En base a este estudio se determinó, a través de la confirmación de nuestra hipótesis, que existe una relación inversa entre la satisfacción laboral y rotación de personal, la cual tiene influencia significativa sobre la decisión del trabajador en abandonar o no, la Institución. Con lo que se recomienda tomar puntos de control en la satisfacción laboral para reducir el índice de rotación de personal.
Edwin Jesús Fernández Bernal Grecia Carolina Muñoz Izquierdo. <b>Universidad Privada del Norte.</b>	“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del banco de crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca en el año 2016”	Establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en las agencias de la ciudad de Cajamarca, en el año 2016.	El análisis de los resultados permitió establecer la relación directa significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.696, que indica que 69.6% de los datos están altamente

correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es suficiente y positiva. Además, observamos que los trabajadores tienen un alto grado de identificación con la empresa y autonomía para realizar su trabajo. También, predomina el conocimiento de la estructura organizativa de la empresa en estudio. Por otro lado se pudo observar que casi todos los trabajadores tienen la comodidad para realizar un buen trabajo y reciben apoyo constante por parte de sus compañeros de trabajo y jefes inmediatos. Sin embargo, sienten que los incentivos económicos por trabajos extras no son reconocidos.

Br. Carlos Daniel Guerra Pérez	“Influencia del desempeño laboral en la cartera vencida de la agencia metro ovalo papal –	Determinar en qué medida el desempeño laboral influye en la cartera vencida de la	La investigación es de tipo No Experimental, descriptivo, correlacional y se
--------------------------------	---	---	--

<p><b>Universidad Privada del Norte.</b></p>	<p>Scotiabank Trujillo – 2016”</p>	<p>Agencia Metro Ovalo Papal – Scotiabank Trujillo – 2016.</p>	<p>realizó por medio de obtener información de la variable desempeño y cartera vencida en sus dimensiones que son Crecimiento de cartera y productividad para la primera y número de clientes y cartera en mora para la segunda. Se llega a la conclusión que el desempeño laboral influye en la cartera vencida de la Agencia Metro Ovalo Papal – Scotiabank Trujillo – 2016 de acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba chi cuadrado que obtiene un valor de 22.7%. El nivel del desempeño laboral del personal de la Agencia Metro Ovalo Papal – Scotiabank Trujillo ha tenido niveles variables, es decir ha sido positivo y también ha tenido caídas, lo que demuestra que el sector está sujeto a variaciones significativas de acuerdo a la temporada del año en que se encuentre.</p>
--	------------------------------------	--	---



---

			La cartera vencida en la Agencia Metro Ovalo Papal – Scotiabank Trujillo ha tenido un comportamiento estable, solo con algunas variaciones que han significado su aumento, pero que no afecta las operaciones de la institución.
Markin Alexis Pérez Centurión Miuller Josué Vásquez Marín.  <b>Universidad Privada del Norte.</b>	“Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del area de operaciones – agencia central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016”	Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.	Se observó que la mayoría de colaboradores indican que les gusta el trabajo que realizan, ya que es un público joven, enfocados a generar sus propios recursos económicos ya sea para destinarlos a estudios o actividades suntuarias. A estos resultados podemos sumar a los que están totalmente de acuerdo con los horarios que establece el Banco, puesto que son flexibles, contribuyendo a continuar con los estudios o tener otro oficio.

---

<p>Bach. Ricardo Anthoniev Reyes Robles Bach. Diego Alonso Zárate Pereira.</p>	<p>“Factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral en el banco BANBIF de Trujillo, 2016.”</p>	<p>Determinar los factores del Clima Organizacional que afectan el Desempeño Laboral en el Banco BANBIF en Trujillo, 2016.</p>	<p>La muestra se conformó las tres agencias del Banco BANBIF de la ciudad de Trujillo y la información se recopiló mediante un instrumento dirigido a los colaboradores; en el cual después del procesamiento de la información obtenida de las encuestas, se determinó los factores del clima organizacional que afectan el desempeño laboral de los colaboradores. Es por ello que concluimos que el Banco BANBIF debe mejorar su proceso de inducción así como también reforzar el liderazgo y comunicación de jefe hacia colaborador. En base a discusión y conclusiones que se realizaron, se formularon las recomendaciones pertinentes a fin de poder ofrecer soluciones a las necesidades de mejora detectadas</p>
--	---	--	--

**Universidad Privada del Norte.**

en la presente  
investigación.

Bach. Katherine  
Rosalía García  
Barco  
Bach. Lisbeth  
Maricruz Minaya  
Torres.  
**Universidad  
Católica Santo  
Toribio de  
Mogrovejo**

Valoración de las  
competencias que  
demanda el sector  
financiero para la  
inserción laboral de  
colaboradores según  
el modelo  
PROFLEX, Chiclayo  
2014

Determinar la  
valoración de las  
competencias que  
demanda el Sector  
Financiero para la  
inserción laboral de  
colaboradores según  
el Modelo  
PROFLEX en la  
ciudad de Chiclayo

Esta investigación  
es de gran  
importancia, ya que  
haciendo énfasis en  
las competencias  
que se requieren,  
van a reforzar la  
necesidad del  
aumento de  
profesionales  
capaces, que  
impulsen el  
desarrollo de las  
organizaciones  
financieras para  
conseguir el  
crecimiento y  
desarrollo del país, a  
su vez, la  
competitividad de  
las mismas  
organizaciones.  
Asimismo  
representa una  
valiosa guía a los  
futuros postulantes  
para su inserción en  
el sector bancario,  
que los orienten al  
desarrollo de su  
papel como  
colaboradores.  
Finalmente en base  
a la información  
obtenida, se ha  
determinado la  
Valoración de las  
competencias que  
demanda el Sector

Financiero para la inserción laboral de colaboradores según el Modelo PROFLEX en la ciudad de Chiclayo.

Brunella Sánchez Ferrer Giraldo.

**Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo**

Propuesta de mejora del clima laboral basado en el modelo de las seis casillas de Marvin Weisbord en el banco INTERBANK tienda mercado modelo – 2015.

Desarrollar una propuesta de mejora, basado en el modelo de las 6 casillas de Marvin Weisbord, para el clima laboral de los trabajadores del banco INTERBANK tienda mercado modelo – Chiclayo.

Los resultados de la investigación concluyen que los trabajadores comparten los objetivos personales con los de la organización, estar muy de acuerdo en que esta tienda se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y grato. Por otro lado, no necesitan el apoyo de nadie porque el trabajo que realizan lo hacen sin problemas, pero es necesario que piensen en trabajar más en equipo que en forma individual. Asimismo, consideran estar muy de acuerdo con los niveles jerárquicos establecidos, dando a notar la actitud de integración. Sin embargo, existen trabajadores indiferentes con

respecto a que, en la tienda Interbank, se utiliza más el premio que el castigo.

Tabla 6.  
*Investigación realizada en el año 2017*

Autor	Título	Objetivo	Resumen
Nelson Báez Pacheco Jorge Luis Esquivel Laurente Víctor Alfredo Núñez Bueno Anghela Rojas Marroquín Luis Antonio Zavaleta Flores	Influencia del Clima, Motivación y la Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación “Y” en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco.	Describir la relación entre el clima, motivación y satisfacción laboral y la rotación laboral del grupo Poblacional denominada Generación “Y”, en los principales bancos de la ciudad del Cusco.	Durante la investigación, se puede apreciar que las entidades bancarias, se preocuparon en desarrollar importantes políticas de clima laboral. El resultado obtenido en el desarrollo de las encuestas demostró que esta variable no es significativa en la decisión de los individuos de la Generación “Y” al momento de rotar, existiendo otras variables como son motivación y satisfacción que están más relacionadas con la decisión de cambiar de empresa o rotar. Se observó también que las dimensiones que afectan el resultado no esperado en cuanto al clima laboral, son las de

**Pontificia  
Universidad  
Católica del Perú**

<p>Sr. Gómez Limaymanta, César Aurelio Sr. Incio Pasache, Oscar William Sr. O'Donnell Velásquez, Gonzalo</p>	<p>Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio.</p>	<p>El objetivo general de la investigación es: determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tienen alguna relación con las variables demográficas puesto laboral, edad y sexo del empleado.</p>	<p>autorrealización e involucramiento laboral, siendo estas dimensiones que las entidades deben tomar en cuenta dentro del diseño de sus políticas laborales.</p> <p>En este estudio, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado</p>
--	--	--	--

**Pontificia  
Universidad  
Católica del Perú**

			de satisfacción laboral.
Granados Ochoa, Aracely Joely Avila Gago, Brigitte Melanie Vento Carhuancho, Jozep David	Marca empleadora como medio de atracción del talento humano juvenil de La Pontificia Universidad Católica del Perú: estudio de caso de una empresa del sector bancario denominada abd.	Elaborar una propuesta de mejora a los beneficios económicos, psicológicos y funcionales que componen la marca empleadora de la empresa ABD analizando su oferta actual, lo percibido por sus practicantes actuales y lo requerido por los potenciales practicantes. Para ello, será necesario el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos.	La empresa ABD requiere mejorar los beneficios psicológicos (clima laboral) y funcionales (oportunidad de desarrollo de línea de carrera) que componen su marca empleadora. Esto debido a que los practicantes actuales consideran estos atributos como importantes y desean que aquello mejore. En coherencia con ello, los practicantes potenciales tienen dentro de sus expectativas laborales encontrar un buen clima en su centro de labores y oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Teniendo en cuenta dichos hallazgos principales, la presente investigación concluye con la propuesta de mejora a los beneficios psicológicos y funcionales de la

empresa ABD  
teniendo como  
marco el proceso de  
construcción de la  
marca empleadora  
según Armstrong  
(2014). Finalmente,  
como resultado del  
análisis de la  
situación actual de  
la empresa y de lo  
requerido por los  
practicantes  
potenciales.

Br. Blanca  
Emperatriz Hi  
López  
**Universidad  
Privada del  
Norte.**

La satisfacción  
laboral de los  
trabajadores del  
Banco de la  
Nación, Cono Norte,  
2015

Determinar la  
asociación de la  
satisfacción laboral  
de los trabajadores  
del Banco de la  
Nación, Cono  
Norte, con las  
características  
personales en el  
periodo 2015.

Se ha empleado un  
diseño no  
experimental,  
transeccional  
correlacional, con  
una muestra de 120  
trabajadores de la  
empresa. Para medir  
la variable de  
estudio se empleó  
como instrumento el  
cuestionario, el cual  
fue debidamente  
validado y aplicado  
a los trabajadores de  
la muestra. Debido a  
que la investigación  
se desarrolló bajo un  
enfoque  
cuantitativo, se  
empleó como  
método de  
investigación el  
hipotético  
deductivo. Para  
determinar la  
asociación de la



variable con las características personales se empleó la prueba no paramétrica chi-cuadrado para la contratación de las hipótesis.

Se llegó a determinar que el 60% de los trabajadores mostró una satisfacción media, el 7.5%, mostró que es baja y el 32.5% mostró que la satisfacción laboral era alta. La aplicación de la prueba de chi-cuadrado mostró que las características en total poseían valores mayores al nivel de significancia ( $p \leq 0.05$ ).

Finalmente, se concluye que no existe asociación entre estas características y la satisfacción laboral, es decir, que los resultados obtenidos son producto de una relación azarosa.

Br. Mariela Inocente Farfán.	Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la red de agencias	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la	Desarrollar un clima favorable generaría beneficios tales como: los
---------------------------------	---	--	---

<b>Universidad Cesar Vallejo.</b>	del Banco de la Nación, año 2016.	satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de agencias del Banco de la Nación año 2016.	trabajadores aportan su mejor desempeño, conformación de sólidos equipos de trabajo y la institución se puede enfocar mejor en el cumplimiento de metas.
Sr. Gabriel José Arroyo Cesari Sr. Christian Arturo Aznarán Carranza Sr. José Carlos Ubarnes Risco	"La búsqueda de feedback como predictor del desempeño laboral: el rol mediador de la claridad de rol"	Identificar si la búsqueda de feedback predice el desempeño laboral individual en una empresa del sector de seguros. Identificar si la claridad de rol media las relaciones entre la búsqueda de feedback y el desempeño laboral individual en una empresa del sector de seguros.	Los resultados a nivel descriptivo indican que los participantes demostraron un alto nivel (resultados por encima del valor medio esperado) de búsqueda de feedback dentro de la muestra, lo que indicaría que los participantes poseen motivos específicos para conocer qué tan bien lo están haciendo y cómo sus comportamientos son percibidos o evaluados por otros. Esta incertidumbre los lleva a hacer un esfuerzo adicional al consultar proactivamente sobre la eficacia de su conducta dirigida al logro de sus objetivos (Ashford y Cummings, 1983).
<b>Universidad del Pacifico.</b>			

Bachiller: Esgar Iván Cotrina Calderón <b>Universidad Privada del Norte.</b>	Diseño de un modelo de gestión de clima laboral en la empresa hotel & centro de convenciones la hacienda-Cajamarca S.R.L. para mejorar la satisfacción laboral.	Diseñar un modelo de gestión de clima laboral en la empresa Hotel & Centro de Convenciones La Hacienda-Cajamarca S.R.L. para mejorar la satisfacción laboral.	Para la realización de esta investigación se identificaron los principales problemas presentes en la empresa Hotel & Centro de Convenciones La Hacienda-Cajamarca S.R.L., donde se encontró que no existía una gestión de clima laboral y por lo tanto existía bajos niveles en autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; la cual, se refleja en la satisfacción laboral. Por tal motivo la finalidad de esta investigación es realizar el diseño de un modelo de gestión de clima laboral en la empresa Hotel & Centro de Convenciones La Hacienda-Cajamarca S.R.L. para mejorar la satisfacción laboral.
---	---	---	--

			La principal conclusión comprobó que, existe relación significativa entre el clima laboral y satisfacción laboral.
Br. Fiorella Beatrice Tirado Zagal <b>Universidad Privada del Norte.</b>	“Propuesta de mejoras en la productividad laboral para optimizar las ventas de productos bancarios en la agencia Callao año 2017.”	Establecer la relación que hay entre la mejora de la productividad laboral y la gestión eficiente de las ventas en una agencia bancaria en el Callao.	En el desarrollo metodológico de esta investigación se requiere establecer relaciones entre datos de campo, herramientas informáticas (Excel), herramientas de calidad (Diagrama de Ishikawa y Diagrama de Pareto); esto permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos de los cursos como: metodología universitaria, administración, recursos humanos, gestión de la calidad y/o marketing comercial entre otros. Esta investigación viene a lograr una oportunidad importante para la

agencia bancaria  
objeto de estudio, de  
abordar con  
precisión cuáles son  
los problemas que  
actualmente se  
presentan en la  
aplicación de la  
mejora de procesos  
de productividad  
incluyendo sus  
indicadores tales  
como: eficiencia,  
efectividad y  
calidad, que han  
facilitado su  
permanencia en el  
tiempo.

Bach. Elizabeth  
Jackeline Rojas  
Soto.

Bach. Juan Carlos,  
Sánchez  
Cabanillas.

**Universidad  
Privada del  
Norte.**

Relación de la  
administración de  
recursos humanos  
con la calidad de  
servicio en la  
agencia bancaria  
MIBANCO,  
Cajamarca, 2017.

Conocer la relación  
de la administración  
de recursos  
humanos con la  
calidad de servicio  
en la agencia  
bancaria Mi banco,  
Cajamarca, 2017

La investigación es  
de tipo descriptivo  
correlacional, es una  
investigación en la  
que las variables no  
se modifican, lo  
cual consiste en  
describir relaciones  
entre dos o más  
variables en un  
determinado  
momento.  
Las dimensiones  
que utilizamos para  
la investigación, es  
la contratación de  
personal idóneo  
para el puesto con  
capacidad de cada  
colaborador,  
adaptación a trabajo  
en equipo y

cumplimiento de metas.  
Finalmente, la administración de recursos humanos y la calidad de servicio en la agencia bancaria Mibanco, Cajamarca, luego de someterse a la prueba de estadística Pearson ( $r = 0.956$ ); donde es una correlación muy alta y positiva; también la significación Aproximada (Sig. Aprox. = 0.000) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ); podemos afirmar que existe relación entre la administración de recursos humanos con la calidad de servicio en la agencia bancaria MIBANCO, Cajamarca, 2017. Por lo que nuestra hipótesis se acepta como válida.

Evelyn Del Carmen Orihuela Ruiz	Efectividad de las estrategias de motivación para el personal del área comercial de una	Determinar de qué manera se puede detectar la efectividad de las estrategias de	Los resultados indican que las estrategias del plan de motivación que desarrolla el área de recursos humanos
<b>Universidad San Martín de Porres.</b>			

---

entidad bancaria de Lima metropolitana.	motivación para el personal del área comercial de una entidad bancaria de Lima Metropolitana	son altamente efectivas y se determinaron así por el alto grado de porcentajes positivos en cuanto a la percepción sobre la empresa, satisfacción laboral, nivel de motivación laboral, liderazgo por parte de los gerentes, trabajo en equipo y un buen clima de pertenencia en las oficinas. Al final se proponen recomendaciones para fortalecer las estrategias estudiadas y estar en constante análisis de las necesidades personales del equipo de colaboradores para mantener la efectividad de sus estrategias de motivación.
---	--	---

---

Gianmarco Villarreal Cabeza <b>Universidad San Martín de Porres.</b>	Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima metropolitana.	El presente estudio tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre el Clima laboral y la inteligencia emocional en trabajadores de una	Los resultados indican que Los técnicos varones tienen la mayor cantidad de puntuaciones en los niveles Medio, alto y muy alto, los administrativos en los niveles bajo muy
---	--	---	---

---

empresa privada de lima metropolitana, bajo y marcadamente bajo y los técnicos mujeres, en los niveles bajo y muy bajo. Respecto al clima organizacional los trabajadores administrativos obtienen un Nivel favorable en los factores involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales y en un nivel muy favorable la realización Personal; los técnicos varones obtienen un nivel favorable en el involucramiento Laboral y la supervisión y en un nivel medio se halla la realización personal, la comunicación y las condiciones laborales.

Thania Yuleisy Adrianzén Balcázar	Evaluación de la rotación de los analistas de crédito y su relación con la productividad de la caja municipal de Piura, Chiclayo, período 2015.	Determinar el efecto de la rotación de los analistas de crédito en la productividad de la Caja Municipal de Piura, Chiclayo, para lo cual se contó con	La investigación se basó en un diseño descriptivo correlacional, ya que las variables rotación de personal y productividad fueron descritos y
-----------------------------------	---	--	---



<p><b>Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.</b></p>	<p>una muestra constituida por un total de cuarenta y cuatro (34) personas, entre los cuales se encuentran veintidós (22) analistas de crédito y doce (12) ex analistas de la Caja Municipal de Piura de la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>comparados con la finalidad de establecer una relación entre las mismas; los instrumentos aplicados fueron los cuestionarios, con los cuales se llegó a la conclusión de que los factores comprendidos como causantes de la rotación del personal, son vistas como inadecuadas, prueba de ello, es el continuo proceso de rotación que presenta la institución, que finalmente logra afectar la productividad de los analistas de crédito.</p>
--	---	---

<p>Angel Zelene Benavides Zamora Karina My Ling Chung Ramos <b>Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.</b></p>	<p>Propuesta de mejora del nivel motivacional para el personal de las áreas banca personas y banca empresas del banco interamericano de finanzas oficina 620 Chiclayo-2015</p>	<p>Determinar del nivel motivacional del personal de las áreas comerciales del Banco Interamericano de Finanzas oficina 620 Chiclayo – 2015 basado en el análisis de los factores higiénicos y los factores motivacionales de la Teoría expuesta por Frederick Herzberg y en función a estos</p>	<p>La encuesta aplicada se elaboró en base a la teoría de Frederick Herzberg, desarrollada en el trabajo “La motivación laboral: una propuesta de mejora” realizado por Cristina Fresno Lázaro. En este instrumento de medición se utilizó una escala de Likert, teniendo como</p>
---	--	--	--

resultados, formular una propuesta de mejora de su nivel motivacional.

población a la totalidad de los 21 colaboradores. En la investigación se puede concluir que el personal de las áreas de banca personas y banca empresas del Banco Interamericano de Finanzas, en cuanto a motivación, la mayoría de trabajadores se siente motivados intrínsecamente y en un porcentaje menor prevalece la motivación extrínseca.

Tabla 7.

*Investigación realizada en el año 2018*

Autor	Título	Objetivo	Resumen
Chuzón Roque Ana Melliza Enríquez Severino Pamela Yajarí <b>Universidad Señor de Sipán</b>	El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa EDPYME ALTERNATIVA S.A Motupe, 2016.	Establecer la influencia entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Edpyme Alternativa S.A., Motupe 2016	La investigación es de tipo correlacional - no experimental. La muestra fue 30 trabajadores del área de negocios y operaciones. Se utilizaron la encuesta y observación directa, y los cuestionarios, que permitió conocer la situación general de los colaboradores con respecto a su desempeño en el

trabajo. Se logró como resultado que el estrés influye en el desempeño, mientras el colaborador se sienta estresado disminuirá el rendimiento y el buen desempeño en sus actividades; entre las causas que se identificaron fueron la falta de organización y planificación al realizar sus labores, sintiendo sobrecarga laboral, existen ciertas diferencias entre compañeros; la mayoría realizan actividades monótonas.

Claudia Paredes-Chávez

**Universidad de Piura**

Impacto de la calidad de atención en la satisfacción de los clientes internos del área de back office mercado de capitales en Scotiabank Perú S.A.

Conocer el impacto de la calidad del servicio que brinda el Back Office Mercado de Capitales de Scotiabank con respecto a la calidad en su servicio

La metodología es una investigación cualitativa aplicada, y de alcance temporal transversal, el diseño de la investigación es no experimental. La población es de 25 trabajadores del Front Office de Mercado de Capitales, se realizaron 5 entrevistas a profundidad. Se

			<p>demonstró que el servicio tiene una baja calidad, que existen demoras en el proceso de las operaciones y en la atención a llamadas telefónicas de clientes externos. Existe una insatisfacción, la baja calidad se debe al gran número de operaciones, las fallas en el sistema impiden que el flujo de las operaciones sea rápido, se requiere de más personal para las liquidaciones.</p>
<p>Mayra Miranda-Carrillo</p> <p><b>Universidad de Piura</b></p>	<p>Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima metropolitana.</p>	<p>Determinar la influencia del ambiente laboral y su repercusión en la motivación del personal de las empresas aseguradoras, determinaremos la motivación del personal y su relación en el ambiente laboral y en qué medida el capital intelectual repercute en el comportamiento de los trabajadores.</p>	<p>Se utilizó una investigación no experimental de modelo transversal, de enfoque cuantitativo y nivel relacional. La población fue 3000 empleados en la región Lima y se utilizó una muestra por conveniencia de 31 empleados de la sede de san isidro. El instrumento utilizado fue una encuesta de validación. Se encontró que el ambiente donde se</p>

trabaja tiene mucha importancia en el desempeño de las personas, a pesar de que había un problema con la motivación, las personas involucradas aún se sentían cómodas con las relaciones creadas dentro de la organización, lo cual ayuda al desempeño de sus tareas

Sergio Fabian  
Delgado Paredes.  
Katherine Solange  
Velásquez  
Velásquez.

**Universidad  
Católica San  
Pablo.**

“Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018”.

Determinar la influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa, 2017.

Es una investigación de tipo descriptivo - correlacional transversal, ya que se trata de examinar la relación de ambas variables y será realizado una sola vez. Se aplicó dos instrumentos: el primero UWES, el cual ayudará a medir el engagement y el segundo instrumento el SPL que ayudará a medir la satisfacción laboral. La muestra son 25 personas, las cuales son el total de trabajadores de la agencia bancaria, tomando a esta como población. Se

pudo concluir que el engagement si influye en la satisfacción laboral, lo que quiere decir, que a mayor engagement mayor satisfacción laboral.

<p>Bach. Adm. Helen Yesenia Arango Perez <b>Universidad Inca Garcilaso De La Vega.</b></p>	<p>Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de MI BANCO, agencia Lima este, Lima, 2018.</p>	<p>Objetivo General, Demostrar si la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima 2018.</p>	<p>La población estuvo constituida por 102 trabajadores, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 81 personas.se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 18 ítems con escala de Likert. El análisis de resultados se realizó mediante técnicas de carácter estadístico. Se ha demostrado que la motivación influye positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima 2018.</p>
--	---	--	--

<p>Sr. Jorge Mauricio Aguinaga Lira Sra. Mariella Susana Bouroncle Helfer Sra. Gaby Yulissa Padilla Salas Sr. Aníbal Rodrigo Pérez Matos</p>	<p>“Plan estratégico del área de recursos humanos de la financiera TFC”</p>	<p>Diseñar el plan estratégico 2019-2021 del área de Recursos Humanos de la empresa Financiera TFC para lograr reducir la rotación de personal en las agencias de 25% a 23%, en el primer año de ejecución del plan, y a 20% en el término del segundo año.</p>	<p>Se entrevistó a los gerentes de las agencias con menor rotación para conocer su gestión y los mecanismos que utilizan para retener a su personal. Se realizó una encuesta virtual a los colaboradores de todas las agencias con mayor rotación para identificar los motivos que ellos consideran que llevaron a sus compañeros a no continuar en Financiera TFC. Las entrevistas con los líderes revelaron que tenían una comunicación constante con todo su equipo, estaban enfocados en el desarrollo profesional, en su bienestar y calidad de vida. Las encuestas mostraron que los colaboradores consideran que sus compañeros no continuaron laborando en la empresa por tres motivos: nivel salarial, clima laboral y la línea de carrera. Se establece</p>
--	---	---	---

este plan estratégico de R.R.H.H. enfocado en dos estrategias: un plan de fortalecimiento de competencias TFC y un programa de retención orientado al personal de agencias.

Br. Cecilia Victoria Cabellos García  
Br. Kristy Yesenia León Ruiz

**Universidad Privada del Norte.**

“Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa MIBANCO, agencia VIRÚ, 2017”

Demostrar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, agencia Virú, 2017

La investigación tiene una metodología basada fundamentalmente en la investigación no experimental, del tipo correlacional y el diseño fue transversal, debido a que se recolectó los datos en un solo momento, teniendo como objetivo describir dos variables y analizar su relación entre ambas. Población muestral a los 20 asesores de negocios, en la cual se aplicó una encuesta sobre la motivación y el desempeño laboral, para medir la confiabilidad de nuestro instrumento de evaluación se utilizó el programa



SPSS. Los resultados obtenidos se tabularon y analizaron mediante la prueba Chi cuadrada. Se logró demostrar que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mi banco, agencia Virú, así mismo es una correlación directamente proporcional ya que a mayor presencia de motivación mejor desempeño laboral y a menor presencia de motivación menor desempeño laboral.

Silvia Milagros Heras Rodríguez  
Leydi Vasquez Vasquez

**Universidad Privada del Norte.**

“El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia Crediscotia financiera S.A, CAJAMARCA 2018”

Analizar el estrés laboral y la productividad de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca, 2018 y determinar la relación que afecta a la productividad de los colaboradores.

La investigación al que corresponde es de tipo descriptivo. La muestra es de tipo no probabilístico, constituido por 30 trabajadores de la agencia a quienes se aplicó una encuesta, identificando un nivel de estrés alto en los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A,

Cajamarca, respecto a situaciones estresantes (0,971), siendo los factores que influyen “apoyo en el trabajo”, con un porcentaje alto, control sobre el trabajo, condiciones psicológicas. Frente al estrés el factor que se relaciona con un alto nivel de estrés es “apoyo en el trabajo” y productividad. Concluyendo así que el estrés laboral es un problema. Se sugiere implementar metodologías para la prevención y manejo del estrés, Factores relacionados al estrés laboral generan un clima laboral con deficiencias en la productividad.

<p>Br. Marita Daniela Huamán Visitación Br. Paulo Roberto Alan Maradiegue Domínguez <b>Universidad Privada del Norte.</b></p>	<p>“Compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una entidad financiera, Trujillo 2017”</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y el Estrés Laboral de los colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad</p>	<p>Se realizó una encuesta a sus 44 colaboradores. Se determinó el nivel de Compromiso organizacional de los colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad</p>
---	--	---	---

---

Financiera, Trujillo 2017.	Financiera de la ciudad de Trujillo se encuentra en el 80% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 20% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo. El nivel de Estrés Laboral de los colaboradores de las Agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera de la ciudad de Trujillo se encuentra en el 82% muy de acuerdo y de acuerdo mientras el 18% le es indiferente, está en desacuerdo y muy en desacuerdo. Concluyendo que, a correlación es directa ya que el estadístico de Rho Spearman es positivo con un nivel de significancia bilateral del 0,3% lo que se rechaza la hipótesis nula. El estadístico de Rho Spearman es de 0,443 lo que indica que existe una correlación entre la variable compromiso
-------------------------------	---

---

			organizacional y el estrés laboral de los colaboradores de una Entidad Financiera agencias La Esperanza, El Porvenir y la Unión.
Yanina Maldonado Gonzales.  <b>Universidad Privada del Norte</b>	“El clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una agencia financiera del distrito de Puente Piedra - Lima, 2017”	Conocer y describir el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia financiera del distrito de Puente Piedra – Lima, 2017.	El diseño de investigación es descriptivo simple, no experimental de corte transversal, aplicada a una población total de 33 personas, la muestra recolectada de 30 colaboradores. El instrumento aplicado fue una encuesta de 32 preguntas cerradas en función a la escala de medida de Likert para evaluar las variables, los mismos que tuvieron un resultado de confiabilidad del 0.916% establecido con el Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados por el programa SPSS y Excel. Se realizó el análisis de interpretación de los resultados, donde se determinó que no existe un clima organizacional

adecuado ni un desempeño laboral óptimo debido a que los colaboradores no muestran comprometidos con la empresa, se manifiestan desmotivados y con falta de iniciativa.

<p>Bach. José Denier Paredes Zarate. Bach. Gianfranco Villanueva Chinga.</p>	<p>“Propuesta de implementación de un plan de mejora del proceso de capacitación a los ejecutivos comerciales para incrementar el nivel de calidad de servicio al cliente de una agencia bancaria, Independencia, 2018.”</p>	<p>Implementar un plan de mejora del proceso de capacitación a los ejecutivos comerciales para incrementar el nivel de calidad de servicio al cliente de una agencia perteneciente al rubro del sector bancario.</p>	<p>Este objetivo surge del apetito de atender las necesidades de capacitación basado en las nuevas tendencias de aprendizaje, la gestión por competencias y la transformación tecnológica en aras de mejorar la calidad de atención al cliente. Se presenta un marco teórico para tener una base acerca del proceso capacitación y de la calidad de servicio, para determinar la relación directamente proporcional entre estas dos variables, ya que las organizaciones buscan la manera de mejorar todos los</p>
--	--	--	--

aspectos de su negocio para brindar un mejor servicio a sus clientes y ser líder en su sector; por esto se requieren de personal calificado e idóneo que puedan desempeñar eficientemente sus funciones en las diversas áreas de la empresa.

Bach. Silvia Teresa Rios Cerna.	<p>“Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de plataforma de una entidad financiera en una agencia en el distrito de Independencia, Lima 2017-2018”</p>	<p>Diseñar una propuesta de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de plataforma de una entidad financiera, independencia 2017-2018.</p>	<p>Se considera según su propósito, una investigación descriptiva porque “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Sanpieri et al., 2010, p.7) Es así como los resultados de la investigación indican que en este rubro del tipo financiero se deben tomar medidas y acciones que sirvan para que la capacitación pase a formar parte de una cultura organizacional y no solo se refleje como un gasto para la empresa ya que esto</p>
---------------------------------	--	--	--

será beneficioso a lo largo de su trayectoria

<p>Salomón Enrique, Chico Reyes.</p> <p><b>Universidad San Martín de Porres.</b></p>	<p>Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en lima, 2018</p>	<p>Determinar cómo impacta la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de Canal de Atención y Promoción de Servicios de una entidad financiera en Lima.</p>	<p>Esta investigación tuvo un alcance metodológico tipo descriptivo correlacional para determinar el grado de intensidad existente entre dos variables: variable dependiente motivación laboral y la variable independiente: desempeño laboral de una misma muestra, así como el grado de relación existente entre ambas variables. Se utilizó una muestra de conformado por 54 empleados que laboran en la entidad bancaria, se aplicó la técnica de muestreo aleatorio simple. El instrumento de recolección de datos que se empleó en el trabajo de campo fue un cuestionario estructurado, conformado por 54 preguntas. La presente investigación concluye que la</p>
--	--	---	---

			motivación laboral si influye favorablemente en el desempeño de los empleados del área de Canal de Atención y Promoción de Servicios en una entidad financiera en Lima.
Ordoñez Ybañez Marcos. Falen Eneque José Mercedes.  <b>Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo</b>	Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC - grupo Scotiabank - Chiclayo 2017	Determinar la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC.	El tipo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional. Se realizaron las pruebas estadísticas correspondientes y se mostraron los resultados de forma descriptiva, correlacional y de causalidad. Los resultados indicaron que, de las seis dimensiones que componen el clima laboral, la dimensión relaciones (0.798) es la que más intensidad tiene frente a la motivación, mientras que la dimensión estructura, la intensidad es más baja (0.487). Mientras que el



			análisis de P valor arrojó como resultado que se aceptan las hipótesis de propósitos, relaciones, recompensas y liderazgo; y se rechazan estructura y mecanismo auxiliar.
Ricardo Domingo Urpeque Zeña.  <b>Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo</b>	Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito - oficina Open Plaza - Chiclayo - 2016	Diagnosticar y desarrollar una propuesta de mejora adecuada para el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito - Oficina Open Plaza- Chiclayo – 2015.	Se determinó inicialmente el nivel de satisfacción laboral dentro de la entidad bancaria y financiera, sustentado en el modelo de Fernández – Ríos, el cual se sostiene principalmente en las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, seguridad, relaciones, apoyo y respeto a supervisores, así como el desarrollo personal y profesional de los colaboradores. La principal conclusión a la que se arribo fue que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito de la oficina Open Plaza ubicado

en la ciudad de Chiclayo en el 2015, se encuentra en un nivel alto.

Tabla 8.

*Investigación realizada en el año 2019*

Autor	Título	Objetivo	Resumen
De La Cruz Pascual, Jazmin Deysi. Farje Perich, Sarai Jahaira.  <b>Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.</b>	El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados contratados directamente versus contratados por una empresa de Intermediación Laboral.	Determinar si existe una diferencia significativa en el clima organizacional medido a través de la satisfacción laboral entre empleados contratados directamente y contratados por una empresa de intermediación laboral.	Las dimensiones de clima organizacional se encuentran significativamente relacionadas con las de satisfacción laboral en todos los casos. Las dimensiones de clima organizacional no tienen influencia en las dimensiones de satisfacción laboral en el grupo de trabajadores contratados por las empresas en sus planillas. Las dimensiones de clima organizacional tienen influencia en las de satisfacción laboral en el grupo de trabajadores contratados mediante services. Las respuestas de percepción favorable de clima

<p>Messarina Ríos, Ayleen Katia.</p> <p><b>Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.</b></p>	<p>Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima</p>	<p>Estudiar la relación entre engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima.</p>	<p>organizacional favorable son significativamente menores en los trabajadores de la modalidad de service con respecto a los trabajadores contratados en planilla.</p> <p>La muestra estuvo compuesta por 100 varones con una media de edad de 30 años, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Engagement UWES 17 (Schaufeli &amp; Bakker, 2003) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (Chiang, Gomez &amp; Salazar, 2014). Los empleados engaged y satisfechos gustan de su trabajo, se sienten identificados en este, desarrollan mayor motivación, proactividad, responsabilidad e involucramiento con la organización, ya que cuentan con la capacidad de responder eficazmente ante las necesidades del puesto a través del desarrollo de ideas creativas en sus</p>
---	--	--	---

<p>Chicoma Castro, Francisco Javier. Chuquitaipe Condori, Myriam Sonia. Preciado Samander, Shadia Yasmin. Rivas Ponce, Martín Alexis. <b>Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.</b></p>	<p>Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP)</p>	<p>Identificar cuáles son los principales factores de la gestión del talento que generan satisfacción en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal.</p>	<p>labores. Esto resulta en un incremento de productividad y por ende en mayor rentabilidad para la compañía.</p> <p>El clima y la cultura organizacional son factores que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de los bancos Interbank, Banco de Crédito y BBVA Continental. Uno de los motivos por los que un ejecutivo permanece en su puesto de trabajo es por el prestigio que los bancos tienen. El alto nivel de estrés encontrado en los ejecutivos afecta la motivación y la satisfacción en el trabajo. Los ejecutivos tienen dificultad para llegar a sus metas porque el banco no desarrolla de manera continua capacitaciones sobre conocimiento de producto y técnicas de venta, lo que les genera insatisfacción. La infraestructura es un</p>
---	--	---	--

<p>Napoleón Benjamín Gaitán Cabellos <b>Universidad Privada del Norte</b></p>	<p>“Relación entre el clima organizacional de una entidad bancaria y la satisfacción laboral de sus colaboradores, Cajamarca - 2018”</p>	<p>La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional de una entidad bancaria y la satisfacción laboral de sus colaboradores Cajamarca 2018.</p>	<p>elemento que motiva a los ejecutivos, las oficinas cuentan con equipamiento de alta gama que les brinda confort.</p> <p>La población fue de 17 colaboradores de la agencia, entre el área de gerencia, operaciones, plataforma y banca exclusiva. El diseño de la investigación fue no experimental, de tipo correlacional, se buscó determinar la relación entre las variables. Se utilizó el cuestionario con la escala de Likert para el recojo de información acerca de la percepción de los colaboradores respecto al clima organizacional y a la satisfacción laboral. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una agencia bancaria – Cajamarca durante el año 2018 (rS =</p>
---	--	--	---

0.837,  $p < 0.05$ ). La percepción del nivel de clima organizacional es de 18% considerada como excelente, 64% como muy bueno, y 18% considera como bueno; la percepción de la satisfacción laboral es del 6% considerada como una alta satisfacción, 24%, considera que hay una parcial satisfacción, y 70% considera que hay una regular satisfacción; se puede observar que no existen percepciones negativas.

---

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

### **Discusión.**

En los primeros años de la segunda década de este siglo, las investigaciones acerca de la satisfacción laboral se enfocan en analizar este evento desde la perspectiva de los gerentes y los colaboradores.

Se plantean soluciones de carácter tecnológico, sin considerar la orientación en la recursos humanos, denominado así en se momento ya que el concepto de gestión del talento es reciente.

Es a partir del año 2012 que en las investigaciones encontradas consideran que el clima laboral influye en la satisfacción y de la misma forma se debe fomentar y reforzar la motivación entre los colaboradores de la organización.

Por lo anteriormente mencionado se posibilita el empoderamiento en los empleados con miras a otorgarles un lugar apropiado para realizar sus labores mejorando el clima organizacional.

Se observa una tendencia en estudiar el vínculo que podría darse entre el estrés como un fenómeno que afecta directamente la satisfacción laboral en los empleado, determinadosé posibles causas en su aparición como la sobrecarga laboral, falta de comprensión en las comunicaciones entre jefe - empleado y hostigamiento entre colaboradores.

En las investigaciones del año 2015 se considera el trabajo en equipo como un estímulo para generar satisfacción laboral fomentando la identificación con la organización y reduciendo los conflictos.

En las investigaciones encontradas en el año 2016 se observa el interés por el estudio de la rotación del personal, interna y externa por la posibilidad de que este fenómeno es consecuencia de una falta de satisfacción laboral. De igual forma se empieza a vincular la satisfacción laboral con el desempeño laboral.

En el año 2017 se observa que las empresas empiezan a aplicar mejoras en sus políticas de clima laboral en la búsqueda de lograr la satisfacción laboral en sus empleados y su vinculación con la generación “Y” y los millenials considerando a este grupo como preponderante y de tendencia en el desarrollo de las organizaciones.

### **Conclusiones.**

Se ha llegado a la conclusión de que en muchas investigaciones según los resultados que exhiben la remuneración económica no es necesariamente el aspecto más importante para los empleados. Se presentan otros factores significativos como la cultura organizacional y los valores de la organización,

De igual forma las condiciones de trabajo como la infraestructura y la disponibilidad de las herramientas tecnológicas adecuadas permiten consolidar la satisfacción laboral de los empleados y su desempeño.



Asimismo se ha determinado en varias investigaciones de que es beneficioso contar con una retroalimentación apropiada por parte de los directivos de la organización.

Se concluye en las investigaciones de los últimos años que la implementación de una correcta línea de carrera y la mejora en las oportunidades laborales son factores de satisfacción laboral y de toma de decisiones para los empleados.

## REFERENCIAS

- Aguinaga, J. & Bouroncle, M. (2018). *Plan estratégico del área de recursos humanos de la financiera TFC*. 2018: Universidad del Pacífico.
- Amat, O & Rocafort, A. (2017). *Como investigar. Trabajo de final de grado, tesis de master, tesis doctoral, y otros trabajos de investigación*. Barcelona: PROFIT.
- Arango, Y. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de mi Banco, Agencia Lima Este, Lima, 2018*. Lima : Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Baez, N. ; Esquivel, J. ; Nuñez, V. & Rojas, A. (2017). *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito - Oficina Open Plaza – Chiclayo - 2016*. Lima : Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bordas, M. M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: UNED.
- Cabellos, C. & León, K. (2018). *Influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los asesores de negocios de la empresa Mibanco, Agencia Virú, 2017*. Trujillo Perú: Universidad Privada del Norte.
- Chico, S. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018*. Lima Perú: Universidad Particular San Martín de Porres.
- Chicama, F.; Chuquitape, M.; Preciado, S. & Rivas, A. (2017). *Principales factores en la gestión del talento que generan satisfacción laboral en los ejecutivos de atención al cliente de banca personal: Un estudio basado en los bancos BBVA Continental, Interbank y Banco de Crédito del Perú (BCP)*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Chuzón, A & Enríquez, P. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa EDPYME ALTERNATIVA S.A MOTUPE, 2016*. Motupe: Universidad Señor de Sipán.

- De la Cruz, J. & Farje, S. (2018). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados contratados directamente versus contratados por una empresa de Intermediación Laboral*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Delgado, S. & Velasquez, K. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018*. Arequipa: Univerisdad Catolica San Pablo.
- Gaitan, N. (2019). *Relación entre el clima organizacional de una entidad bancaria y la satisfacción laboral de sus colaboradores, Cajamarca - 2018*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional*. Barcelona : Editorial B.S.A.
- Gomez, C.; Incio, O. & O Donell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Lima : Pontificia Universidad Catolica del Perú.
- Granados, A.; Avila, B. & Vento, J. (2017). *Marca empleadora como medio de atracción del talento humano juvenil de la Pontificia Universidad Católica del Perú: estudio de caso de una empresa del sector bancario denominada ABD*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Perú.
- Heras, S. & Vazquez, L. (2018). *El estrés laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de la agencia CREDISCOTIA FINANCIERA S.A, Cajamarca 2018*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Huamán, M. & Maradiegue, P. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de las agencias La Esperanza, El Porvenir y Unión de una Entidad Financiera, Trujillo 2017*. Trujillo : Universidad Privada del Norte.
- León, J. (2013). *Implementación de un modelo para el desarrollo de soluciones colaborativas por usuarios finales en una entidad financiera*. Lima : Universidad Particular San Martin de Porres.

- Maldonado, Y. (2018). *El clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una agencia financiera del distrito de Puente Piedra - Lima, 2017*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Mari, J. (2013). *MANUAL DE REDACCIÓN CIENTÍFICA*. San Juan : Universidad de Puerto Rico.
- Medina, N. (2018). *Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*. Madrid: CEP.
- Messarina, A. (2019). *Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Miranda, M. (2018). *Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima metropolitana*. Piura: Universidad de Piura.
- Ordoñez, M. & Falen, J. (2018). *Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC - Grupo Scotiabank - Chiclayo 2017*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Ortiz, P. (2018). *Plan de remuneraciones y la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad financiera, en el distrito de Ventanilla: 2015 - 2017*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Paredes, C. (2018). *Impacto de la calidad de atención en la satisfacción de los clientes internos del área de back office mercado de capitales en SCOTIABANK PERÚ S.A.* Piura: Universidad de Piura.
- Paredes, J. & Villanueva, G. (2018). *Propuesta de implementación de un plan de mejora del proceso de capacitación a los ejecutivos comerciales para incrementar el nivel de calidad de servicio al cliente de una agencia bancaria, Independencia, 2018*. Lima Perú: Universidad Privada del Norte.
- Ríos, S. (2018). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de plataforma de una entidad financiera en una agencia en el Distrito de Independencia, Lima 2017-2018*”. Lima: Universidad Privada del Norte.

Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 161-166.

Silamani J. & Guirao, A. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *ENE Revista de enfermería*.

Urpeque, R. (2018). *Diagnóstico y propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito - Oficina Open Plaza – Chiclayo - 2016*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.