



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE LAS AGENCIAS DEL BANCO
DE LA NACIÓN, PROVINCIA DE HUAURA, 2018.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

BACH. PADILLA ROBLES, EDELINA VICTORIA

ASESOR:

DRA. FLOR DE MARÍA LIOO JORDÁN

Huacho – Perú

2019

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dra. Viviana Inés Vellón Flores
Presidente

Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza
Secretario

Dr. Félix Gil Caro Soto
Vocal

Dra. Flor De María Lioo Jordán
Asesora

DEDICATORIA

A Dios, y a mis padres, Mansueto Padilla y Edelina Robles, por el amor, apoyo incondicional y por ser los principales promotores de mis sueños y anhelos.

A mis hermanas, Cesinia y Elizabeth, por sus consejos y palabras de aliento.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	06
ÍNDICE DE FIGURAS	07
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del Problema	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas Específicos	13
1.3. Objetivos de la Investigación	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.5. Delimitación del estudio	15
1.6. Viabilidad del estudio	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	16
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definiciones conceptuales	44
2.4. Formulación de las hipótesis	46
2.4.1. Hipótesis General	46
2.4.2. Hipótesis Específicas	46

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	47
--------------------------	----

3.1.1. Tipo de investigación	47
3.1.2. Nivel de investigación	47
3.1.3. Diseño	47
3.1.4. Enfoque	47
3.2. Población y muestra	48
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	48
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.4.1. Técnicas a emplear	49
3.4.2. Descripción de los instrumentos	49
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	50

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	51
---	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	68
5.2. Conclusiones	70
5.3. Recomendaciones	71

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	72
6.2. Fuentes electrónicas	73

ANEXO

1. Cuestionario	75
-----------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura	51
Tabla 2.	Edad de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura	52
Tabla 3.	Grado de instrucción de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura	53
Tabla 4.	Comunicación de apoyo	54
Tabla 5.	Ganar poder e influencia	55
Tabla 6.	Motivación de los demás	56
Tabla 7.	Manejo de conflictos	57
Tabla 8.	Naturaleza del trabajo	58
Tabla 9.	Salario	59
Tabla 10.	Oportunidad de desarrollo	60
Tabla 11.	Relaciones con los demás	61
Tabla 12.	Pruebas de normalidad	62
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación interpersonal y la satisfacción laboral	63
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación de apoyo y la satisfacción laboral	64
Tabla 15.	Correlación de Rho de Spearman entre el ganar poder y la satisfacción laboral	65
Tabla 16.	Correlación de Rho de Spearman entre la motivación de los demás y la satisfacción laboral	66
Tabla 17.	Correlación de Rho de Spearman entre el manejo de conflictos y la satisfacción laboral	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura	51
Figura 2.	Edad de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura	52
Figura 3.	Grado de instrucción de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura	53
Figura 4.	Comunicación de apoyo	54
Figura 5.	Ganar poder e influencia	55
Figura 6.	Motivación de los demás	56
Figura 7.	Manejo de conflictos	57
Figura 8.	Naturaleza del trabajo	58
Figura 9.	Salario	59
Figura 10.	Oportunidad de desarrollo	60
Figura 11.	Relaciones con los demás	61

RESUMEN

Objetivo: Establecer de qué manera la comunicación interpersonal influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018. **Métodos:** La investigación de tipo transversal – correlacional causal, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 27 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: comunicación de apoyo, ganar poder e influencia, motivación de los demás, manejo de conflictos, naturaleza del trabajo, salario, oportunidades de desarrollo y relaciones con los colegas. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,947). **Resultados:** Respecto a la Comunicación interpersonal, el 37% manifestó que solo a veces se comunican con sus compañeros de trabajo con la finalidad de motivar su desempeño profesional y personal, el 40,7% solo a veces utiliza la comunicación como medio para sobresalir entre los demás trabajadores, el 33,3% de los trabajadores casi nunca se comunica con sus colegas de trabajo con el fin de determinar las posibles causas de sus bajos desempeños. Así mismo, respecto a la Satisfacción laboral, el 33,3% de los encuestados manifestaron que casi nunca se siente satisfecho con las actividades laborales que realiza, 40,7% mencionó que solo a veces se sienten satisfechos con los incentivos que le otorga el banco, el 59,3% mencionó que solo a veces se sienten satisfechos con las capacitaciones que el banco le brinda. **Conclusión:** Se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,668$), por lo que se concluye la comunicación interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Palabras clave: *Comunicación de apoyo, motivación de los demás, manejo de conflictos, naturaleza del trabajo, oportunidades de desarrollo y relaciones con los colegas.*

ABSTRACT

Objective: To establish in which way the interpersonal communication influences in the labor satisfaction of the personnel of the Agencies of the Bank of the Nation, province of Huaura, 2018. **Methods:** The investigation of transversal type - correlational causal, of explanatory level, of non experimental design, and of mixed approach. The population was 27 workers. We used the survey technique and instrument a questionnaire. The dimensions were considered: communication of support, gaining power and influence, motivation of others, conflict management, nature of work, salary, opportunities for development and relationships with colleagues. The reliability of the instrument was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient (0.947). **Results:** Regarding the interpersonal communication, 37% said that only sometimes they communicate with their co-workers in order to motivate their professional and personal performance, 40.7% only sometimes use communication as a means to excel between other workers, 33.3% of workers almost never communicate with their colleagues in order to determine the possible causes of their low performance. Likewise, with regard to job satisfaction, 33.3% of respondents said that they almost never feel satisfied with the work activities they do, 40.7% mentioned that they only sometimes feel satisfied with the incentives granted by the employer. bank, 59.3% mentioned that only sometimes they feel satisfied with the training that the bank offers. **Conclusion:** It was determined that there is a moderate and very significant correlation ($p = 0.00 < 0.05$, $r = 0.668$), so that interpersonal communication is concluded significantly influences the job satisfaction of Bank Agencies staff. the Nation, province of Huaura, 2018.

Keywords: *Communication of support, motivation of others, conflict management, nature of work, development opportunities and relationships with colleagues.*

INTRODUCCIÓN

Cuando se estropean las relaciones interpersonales puede verse irradiado en la insatisfacción laboral de los trabajadores puesto que éstos señalan la situación laboral, el progreso personal, la gestión administrativa y las tareas que no les gusta. Actualmente es un tema de suma importancia e interés las relaciones interpersonales vinculadas a la satisfacción laboral para muchos investigadores. Es significativo tener conocimiento si se encuentran satisfechos con ella los trabajadores de una entidad, con el propósito de que sean óptimos y altos los niveles de productividad.

Se considera que juega un rol importante la satisfacción laboral en cualquier profesión, porque no únicamente se considera el bienestar del individuo donde labora, este asimismo considera los niveles de calidad y producción. Así mismo, se consideran el trato con otras personas dentro de las funciones de las relaciones, la necesidad de estar acompañado es decir afiliación, lo cual es significativo para proteger su supervivencia. Se pueden agrupar en simpatía las relaciones interpersonales, apertura a las experiencias, conciencia, extroversión, estabilidad emocional.

Es por ello que tiene como objetivo general la presente investigación el establecer de que manera la comunicación interpersonal influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

La investigación se desarrolla a través de los capítulos: planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados, y la discusión, las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Banco de la Nación, es una de las principales entidades financieras en la Provincia de Huaura, tiene como uno de sus objetivos primordiales brindar servicios a las entidades del estado, promoviendo la inserción financiera y la bancarización a favor de los ciudadanos integrando al sector privado. Es una entidad el Banco de la Nación que a nivel nacional posee agencias, como entidad de prestigio se preocupa por brindar altos niveles a sus usuarios en la calidad de servicio, motivo por el cual requiere contar con capital humano con el compromiso y la disposición para efectuar con los propósitos de la entidad.

Están poniendo su atención los ejecutivos de las entidades financiera de éxito en que practiquen las buenas relaciones interpersonales sus trabajadores entre ellos lo que favorecerá a que se pueda advertir y entender de una mejor forma la satisfacción laboral de sus trabajadores, esto es fundamental para lograr conseguir los objetivos que contribuyen a la satisfacción laboral y la permanencia de los trabajadores como parte de la entidad. Cuando se estropean las relaciones interpersonales puede verse irradiado en la insatisfacción laboral de los trabajadores puesto que éstos señalan la situación laboral, el progreso personal, la gestión administrativa y las tareas que no les gusta. Actualmente es un tema de suma importancia e interés las relaciones interpersonales vinculadas a la satisfacción laboral para muchos investigadores. Es significativo tener conocimiento si se encuentran satisfechos con ella los trabajadores de una entidad, con el propósito de que sean óptimos y altos los niveles de productividad. De tal manera se desea probar en la satisfacción laboral de los colaboradores el efecto de las relaciones interpersonales, tomando como punto para la entidad tal importancia del capital humano.

Estudios ejecutados estiman que la satisfacción laboral es resultado de la disposición del Banco de la Nación y sus ejecutivos por difundir un adecuado ambiente de trabajo para sus trabajadores. Por otro lado, también se considera la

satisfacción laboral como un conculyente de las diferentes señales que exteriorizan de forma personal con relación a su desempeño cada uno de los trabajadores como sus expectativas de vida, el estado de salud, su ausentismo al centro de labores, bajo nivel de productividad entre otros. Se considera que juega un rol importante la satisfacción laboral en cualquier profesión, porque no únicamente se considera el bienestar del individuo donde labora, este asimismo considera los niveles de calidad y producción. Así mismo, se consideran el trato con otras personas dentro de las funciones de las relaciones, la necesidad de estar acompañado es decir afiliación, lo cual es significativo para proteger su supervivencia. Se pueden agrupar en simpatía las relaciones interpersonales, apertura a las experiencias, conciencia, extroversión, estabilidad emocional.

En el caso de las Agencias del Banco de la Nación de la Provincia de Huaura se ha distinguido una mala adaptación por parte del personal, sentimiento de insatisfacción referente a sus necesidades, están sobrevaloradas sus capacidades o en otras situaciones empequeñecidas, ha manifestado el personal de irritación, insatisfacción laboral, depresión, tensión lo que en un nivel bajo de producción y servicio se está irradiando, asimismo origina demora con el acatamiento de las metas y los propósitos de la entidad. Del mismo modo, se ha distinguido que los trabajadores que con las actividades laborales no se sienten satisfechos al momento de ejecutarlas como tampoco con las instrucciones que deben ejecutar para desarrollar tales actividades laborales; por otro lado, ciertos colaboradores no sienten que vienen obteniendo un salario acorde con las ocupaciones que dentro del banco desarrollan; otros colaboradores exteriorizan que no se vienen sintiendo satisfechos con las oportunidades de ascensos que el banco brinda o las oportunidades de desarrollo profesional que les ofrece.

Por otro lado, el personal de las Agencias del Banco de la Nación de la Provincia de Huaura ha exteriorizado sentimientos de inferioridad e insatisfacción a causa de que es pobre y escasa la comunicación con sus compañeros de trabajo; no se ha conseguido una comunicación íntima en muchos casos debido a la unilateralidad de ella; es un punto que se debe considerar la falta de respeto porque afecta entre los trabajadores las relaciones. Así mismo, se ha descubierto que la pequeña comunicación interpersonal dentro del banco se viene dando por el poco apoyo que entre los trabajadores se brindan; cuando emergen dificultades dentro del

banco no se comunican los trabajadores con la finalidad de establecer las causas de tales problemas, o para llegar a resolver tales dificultades; no se comunican fluidamente los jefes del banco con sus trabajadores con el propósito de motivarlos, y en otras situaciones con el fin de establecer las probables causas de sus bajos desempeños.

Los ejecutivos de las Agencias del Banco de la Nación, Provincia Huaura deben considerar desarrollar una observación constante al plan estratégico con el propósito de mejorarlo y actualizarlo para poder hacer las correcciones las cuales requiere que producen insatisfacción en el personal; deberían ser flexibles las normas de la entidad para que no se mecanicen las relaciones interpersonales en medio del personal para evitar que no se restrinja el desarrollo de ellas; asimismo se debería realizar con temas que afiancen las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la entidad un programa de talleres; debe contar el personal con contextos de trabajo atractivos y que posean los materiales y equipos indispensables para un buen desempeño de las tareas.

Si los Ejecutivos de las Agencias del Banco de la Nación, Provincia Huaura no consideran optimizar los puntos frágiles que se están visionando en el interior de las agencias proseguirá teniendo una producción baja y mínimo nivel de calidad, del mismo modo su recurso humano que es el fragmento elemental dentro de la entidad proseguirá exteriorizando insatisfacción con las relaciones entre el personal y relación a sus labores, lo que repercute no mejorar en el cumplimiento de las finalidades de la organización.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la comunicación interpersonal influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿En qué medida la comunicación de apoyo influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018?
- b. ¿En qué medida el ganar poder influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018?
- c. ¿De qué manera la motivación de los demás influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018?
- d. ¿En qué medida el manejo de conflictos influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer de que manera la comunicación interpersonal influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar en que medida la comunicación de apoyo influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.
- b. Establecer en que medida el ganar poder influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.
- c. Conocer de que manera la motivación de los demás influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

- d. Establecer en que medida el manejo de conflictos influye en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación por su conveniencia: Ya que la investigación busca conocer si el personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, vienen desarrollando una adecuada comunicación interpersonal y así poder analizar de qué manera esto influye en su satisfacción laboral, siendo esto un tema de suma importancia para el mismo banco.

Justificación por su valor teórico: Ya que la investigación contribuirá con información que será de utilidad a las diferentes entidades que deseen conocer los datos de las variables de estudio, sobre comunicación interpersonal y la satisfacción laboral.

Justificación por su aporte científico: Ya que la presente investigación planteará un instrumento científico de recolección de datos el cual buscará evaluar las variables en estudio las cuales son “Comunicación interpersonal” y “Satisfacción laboral”.

1.5. Delimitación del estudio

- La presente investigación se realizó en las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura.
- Delimitación geográfica: La investigación se desarrolló en la provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación social: La investigación comprende a los trabajadores de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura.
- Delimitación semántica: Comunicación interpersonal y Satisfacción laboral.

1.6. Viabilidad del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación. Además, se cuenta con disponibilidad de tiempo y acceso a la institución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

(Cuno, 2017) realizó su investigación titulada “Comunicación interpersonal y clima laboral en docentes de instituciones educativas de primaria de la UGEL Yauli”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional del Centro del Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el clima laboral en los docentes. Es una investigación es de tipo básica y el diseño correlacional. La población fue 248 docentes, así mismos la muestra fue 100 docentes. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que se halló que existe correlación directa muy baja entre la comunicación interpersonal y el clima laboral en los docentes de las instituciones educativas de primaria de la UGEL Yauli, es decir, la comunicación interpersonal influye muy poco en el clima laboral y viceversa y en cuanto a los objetivos específicos se concluye que existe correlación directa y significativa en la muestra entre la dimensión comunicación y receptividad a la retroalimentación en los docentes de las instituciones educativas de primaria de la UGEL Yauli y además existe correlación directa y significativa en la muestra entre la dimensión condiciones laborales y receptividad a la retroalimentación en los docentes de las instituciones educativas de primaria de la UGEL Yauli.

(Saldaña, 2017) realizó la investigación titulada “Relación de factores psicosociales intralaborales y satisfacción laboral de los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P. (seleccionales del oriente de Caldas)”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica de Manizales. La investigación tuvo como objetivo analizar la relación existente entre los factores psicosociales intralaborales y la satisfacción laboral de los empleados. Es una investigación correlacional - no experimental. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como

instrumento el cuestionario. La población fue 48 trabajadores. La investigación concluyó que no existe relación directa entre los factores intralaborales y el nivel de satisfacción de los trabajadores de Empocaldas en cuanto a los objetivos específicos se concluye que dentro de la evaluación de los factores intralaborales, la dimensión demandas emocionales fue la única variable que se relacionó directamente con la satisfacción. A pesar de que dicha relación es débil, se evidencia que las situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea, contribuyen en la variación de los niveles de satisfacción.

(Tirado, 2017) realizó la investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Betoscar Servis EIRL de la Ciudad de Cajamarca”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de Cajamarca. La investigación tuvo como objetivo el determinar y analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Es una investigación no experimental - transversal. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población fue 28 trabajadores. La investigación concluyó que existe relación entre ambas variables y en cuanto a los objetivos específicos se determinó las acciones básicas en el diseño de la propuesta integral a fin de mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL – Cajamarca las que se basaron en el mejorar las dimensiones de clima organizacional por debajo del promedio: autorrealización, supervisión, comunicación entre los colaboradores, condiciones laborales y en cuanto a la satisfacción laboral se basó en las dimensiones de: beneficios laborales y/o remunerativos, desarrollo del personal, relación con la autoridad.

(Uceda, 2017) realizó la investigación titulada “Clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el centro de salud Atusparias – Chiclayo, 2017”, la cual fue aprobada por la Universidad Cesar Vallejo. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre clima laboral y satisfacción Laboral del usuario interno. Es una investigación descriptiva – correlacional. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población fue 43 trabajadores. La investigación concluyó que existe

la relación directa entre clima laboral y satisfacción laboral en un nivel regular en el centro de salud Atusparias – Chiclayo.

(Roja, 2016) realizó la investigación titulada “Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de Moquegua. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario. La investigación es de tipo aplicada y diseño transaccional correlacional. La población fue 159 trabajadores, así mismo la muestra fue 95 trabajadores y usuarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que existe relación entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario y en cuanto a los objetivos específicos se determinó que el uso del lenguaje verbal es débil aún en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, debido a que los usuarios muestran una sensación de insatisfacción con la atención que se les brinda y que el uso del lenguaje verbal es mayor en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; pero aun así, los usuarios muestran una sensación de insatisfacción con la atención que se les brinda.

(Álvarez, Díaz, & Jiménez, 2014) realizaron la investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral Dumian Medical S.A. seleccionada Cúcuta, durante el 2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Católica de Manizales. La investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los profesionales. Es una investigación retrospectiva, descriptiva, con un corte transversal. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población fue 350 profesionales. La investigación concluyó que el transcurso del estudio investigativo que los trabajadores muestran un equilibrio en sus niveles de satisfacción laboral, sin embargo, las jornadas extensas de trabajo general sobrecarga laboral ocasionando inconformidad y se ve reflejado en su quehacer diario.

(Sánchez, 2014) realizó la investigación titulada “Comunicación interpersonal del gerente en el nivel de educación primaria”, la cual fue aprobada por la Universidad del Zulia. La investigación tuvo como objetivo caracterizar el proceso de la comunicación interpersonal del gerente en el nivel de educación primaria. Es una investigación descriptiva. La población fue 34 docentes y 6 directores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que se puede describir que los estilos de comunicación interpersonal del gerente en instituciones de educación primaria y en base a los indicadores establecidos el análisis de resultados estudiado evidenció que los estilos de comunicación interpersonal: pasivo, agresivo, afirmativo, están presentes en las organizaciones educativas objeto de estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Comunicación interpersonal

A. Definiciones

(Sánchez, 2015) indica que es un proceso la comunicación interpersonal que tiene como finalidad primordial la transferencia y compartir, cualquier tipo de información entre dos o más sujetos.

(Robbins & Coulter, 2014) indica que es la fase de transmisión e interpretación de significado la comunicación interpersonal entre dos o más sujetos.

(Whetten & Cameron, 2011) concretan que es la capacidad de entender y vincularse con otros grupos y los individuos, así como incentivar en su desempeño a otros.

(Bateman & Snell, 2009) indica que la comunicación interpersonal es la transmisión de significado e información de un individuo a otro a través del empleo de simbología compartida.

B. Dimensiones la comunicación interpersonal

(Whetten & Cameron, 2011) mencionan que la comunicación interpersonal es la capacidad que un colaborador posee para entender, comunicar y vincularse con grupos e individuos; los colaboradores interactúan con distintos individuos dadas las diferentes ocupaciones que tienen que realizar.

Si bien ciertos colaboradores, que poseen pésimas comunicaciones interpersonales han sido victoriosos, es más posible que consignan éxito los que tienen buenas.

Indican los autores las subsiguientes dimensiones de la comunicación interpersonal:

a. Comunicación de apoyo

Se describe a un modelo de comunicación interpersonal que se utiliza para comunicarse de forma honesta y concisa, principalmente en situaciones complicadas, sin ser expuestas las relaciones interpersonales. Siendo sus indicadores los siguientes:

- Coaching.
- Consultoría u orientación.
- Escucha.

b. Ganar poder e influencia

Se describe a la autoridad el cual comunica el colaborador a través de las relaciones interpersonales, formando por parte del resto de los colabores una admiración. Siendo sus indicadores las siguientes:

- Ganar poder.
- Ejercer influencia.
- Incrementar autoridad.

c. Motivación de los demás

Se describe a la motivación que el colaborador puede originar a sus colegas por medio de las relaciones interpersonales que con ellos maniobren. Siendo sus indicadores las siguientes:

- Diagnóstico de un bajo desempeño.
- Creación de un entorno motivador.
- Recompensas de logros.

d. Manejo de conflictos

Se describe a como maneja y resuelve el colaborador los problemas que se podrían ocasionarse en el entorno laboral, enmendando a través de las relaciones interpersonales. Siendo sus indicadores las siguientes:

- Identificación de las fuentes.
- Selección de estrategias.
- Resolución de confrontaciones.

C. Formas de comunicación interpersonal

(Pérez, Pérez, López, & Caballero, 2015) indican que determina una de las dos maneras la comunicación interpersonal: oral y escritas. Como se observará, posee unas debilidades y fortalezas claras cada uno de ellos:

a. Comunicación oral

En el momento en que se indica referente a la comunicación oral o locución, el medio o canal es lo más significativo por la cual se transfiere; la palabra dialogada. Se suele usar en la comunicación oral el vocablo interlocutores para indicar a los receptores y a los emisores de la comunicación oral.

Pueden estar vigente los interlocutores, en cuya situación se refiera de comunicación oral presente, o separado uno con el otro, es no presencial en cuyo caso.

El dialogo es la manera más habitual de comunicación oral, pero coexisten otras como los informes, el debate, las entrevistas, la conferencia cada uno posee sus características propias, al comunicarnos oralmente hemos de tener claro porque nos comunicamos, saber que intentamos lograr y que anhelamos que hagan o sienta los receptores después.

- Requisitos y características: Para la comunicación oral el requisito esencial es un instante en la que el emisor y receptor se trasladen averiguación a través del habla. Sin embargo, no garantiza dicha transmisión de la información que sea origina la comunicación de manera clara, pues para ello es esencial perpetrar con un conjunto de premisas o requisitos:

- ✓ Intenciones del emisor y el receptor.
- ✓ Vínculo entre los interlocutores.
- ✓ Espacio en el que tiene lugar la comunicación.
- ✓ Tiempo del que disponemos para hablar.

- Formas de comunicación oral: Se va a indicar un conjunto de manera de comunicarse oralmente que concuerdan con las distintas circunstancias situaciones en el ambiente laboral en la que por este medio se transmite información:

✓ El debate y dialogo, reside en el intercambio de averiguación de forma directa y personal en medio de dos o más individuos. Se alternan entre los interlocutores en un dialogo los papeles de emisor y receptor. No hay dialogo sin feedback. Es una modalidad de dialogo en la situación del debate en la que hay un conciliador, que es un individuo en la cual regula la permuta de averiguación.

✓ El informe, es la manifestación de un conjunto de testimonios con la finalidad de exponer una cuestión o circunstancia. Al instante de clasificar los tipos de informes orales que hay, podemos separar en un primer nivel, en función de instante en que se originan, los informes no periódicos y periódicos:

- Un informe periódico es aquello que cada cierto periodo se debe desarrollar.

- Se realiza en momentos concretos un informe no periódico y puede a petición de alguien ser espontaneo.

- ✓ Conferencia, se da por parte de un interlocutor a modo de una explicación sistematizada, de sus pensamientos, ideas o conocimientos referente a un fondo en concreto con la finalidad de que adquieran un conocimiento universal de mismo las personas a las cual va a encaminada. Contamos con los discursos dentro de esta modalidad, que en lo que un emisor desarrolla son monólogos frente un público sus opiniones e ideas referente a un asunto. En esta situación el feedback una vez que ha completado parcial o totalmente el disertador su exposición tiene un lugar y reacciona aprobando o desaprobando el público su actuación. Debe seguir una orden análoga la conferencia. Como toda comunicación oral (cuerpo, introducción o desarrollo del contenido a manifestar y terminación o sinopsis de las opiniones elementales)

- ✓ La entrevista, es un tipo de comunicación oral en el que un desarrolla un individuo (entrevistador) distintas interrogantes a otro sujeto (entrevistada) para conseguir una opinión o información. De acuerdo al procedimiento empleado en la entrevista:

- Entrevista planificada, estructurada, formula un conjunto de interrogantes el entrevistador de manera metódica por el lado del criterio intrínseco de entrevistador.

- Entrevista no estructurada, en esta situación son abiertas las interrogantes y se van formando acorde a las contestaciones que se van consiguiendo.

- Entrevista mixta, se hacen interrogaciones preestablecidas y otras abiertas para amplificar la averiguación.

- La atención telefónica, en el ambiente laboral es tan relevante, posee unos semblantes concluyentes que la diversifican de los contactos directos y personales. Derivan de las especificidades del período de comunicación estas características que en una conversación telefónica se mantienen. Así,

la diferenciación de la comunicación directa, la cual se realiza distintos conductos ya que hay accesibilidad a los movimientos, gestos, entre otros de emisor, hay un único canal en la comunicación telefónica, por medio del teléfono el de la voz, lo cual es más simple que se produzcan en los mensajes interpretaciones erróneas que expresan ambos interlocutores continuamente.

b. La comunicación escrita

Por excelencia en este ámbito es un tipo de comunicación ya que consiente dejar firmeza del tema irradiado por escrito, también de ser el método indispensable, legalmente para comunicar rotundos asuntos (avisos, contactos, facturas, entre otros).

En cuantos, a sus ventajas, su carácter permanente es una de las más significativas, es decir, a lo largo del tiempo su duración, ya que en el soporte permanece en el que fue manifestada la información. Asimismo, consiente que puede detallar el lector con cuidado el texto, pues acomoda del tiempo que requiere para su interpretación y cuantas veces desee puede releerlos, así como en cualquier momento regresa la lectura si lo necesita o desea.

Delante de sus incuestionables ventajas, hemos de reconocer sus principales desventajas es que no está presente el emisor. Esta circunstancia requiere que no pueda enmendar el emisor las posibles faltas de manera inmediata en su interpretación.

- Modelos de documentos escritos en una organización

Se ocasionan un conjunto de documentos en la operativa diaria de las instituciones y que son los siguientes en la mayoría:

✓ Carta comercial, es un sentido universal, cualquier comunicación escrita el cual se lleve realice en medio de las organizaciones. Presenta como ventaja la carta convencional, concerniente a los medios electrónicos, más cercanos y personalizados una imagen. Por el contradictorio, su gran

desventaja se orienta en su dependencia de los servicios postales, la cual disminuye inmediatez.

✓ Documentos mercantiles, es aquello el cual origina como resultado de las prestaciones de entregar y entrega de bienes por el lado de las organizaciones.

○ Documentos de compraventa.

○ Documentos de pago

✓ Documentos internos, son los primordiales documentos que emplean las organizaciones para realizar en el ámbito interno una comunicación escrita.

○ Convocatoria de reunión, es un manuscrito la cual notifica, de manera oficial, a explícitas personas para que concurran a una asamblea o reunión.

○ Acta de reunión, es el acta de relación escrita de lo ocurrido, tratado y pactado durante una asamblea o reunión.

○ Memorándum, la comunicación es breve en medio de personas o departamentos de una misma organización para acordar un asunto a alguien o para brindar una información determinada.

○ Instancia o solicitud, es una documentación que se emplea para solicitar al organismo o persona cualquier servicio que pueda otorgárselo.

○ Certificado, es una documentación consignado por un individuo con autoridad a través del cual verifica un concluyente hecho o contexto.

D. Métodos de comunicación interpersonal

(Robbins & Coulter, 2014) indica que antes de llevar a cabo la comunicación, deber coexistir una finalidad, manifestado a modo de una recomendación a trasferir. Se transmite el mensaje en medio de una fuente (el emisor) y un receptor; por medio de algún conducto (canal) al receptor, la cual el mensaje de emisor lo traduce (a través de la decodificación). La derivación es la transferencia de significado de un individuo a otro.

Se debe notar en la fase de la comunicación que toda fase es susceptible al ruido (variaciones que interceptan con las transmisiones, recepción o feedback del mensaje). Sin embargo, alguna cosa que interfiere con el entendimiento podría considerarse ruido, y puede provocar el ruido en cualquier punto una alteración de la fase de la comunicación.

Habrán circunstancias en que a sus empleados necesitará comunicar la política nueva de la organización referente el hostigamiento sexual, que anhela retribuir a uno de los colaboradores por el periodo extra que contribuyo en colaborar a su grupo en efectuar el pedido de la clientela, a uno de sus empleados que requiere informar referente a las modificaciones que en su puesto laboral tendrá.

Tienen que considerar los directores una enorme diversidad de método de comunicación entre las cuales evaluarlo y elegir el más apropiado:

- Retroalimentación; ¿el receptor qué tan rápido puede responder el mensaje?
- Capacidad de complejidad; ¿es capaz de procesar el método de manera eficazmente los mensajes complejos?
- Potencial de difusión; ¿Con este método cuántos mensajes distintos se pueden transmitir?
- Confidencialidad; ¿Podrían estar seguro razonablemente los emisores de que serán recibidos sus mensajes solo por quienes desean hacerlo llegar?
- Facilidad de codificación, ¿Podría utilizar el emisor con facilidad y rapidez este canal?
- Facilidad de decodificación; ¿Puede decodificar el recepto con facilidad y rapidez los mensajes?
- Restricciones de tiempo y espacio; ¿Requieren los receptores y los emisores comunicarse al mismo espacio y al mismo tiempo?
- Costo; ¿Cuál es el costo de este método al utilizarlo?
- Calidez interpersonal; ¿Para transmitir la calidez interpersonal que tan apto resulta este método?

- Formalidad; ¿Permite la formalidad necesitada este método?
- Facilidad de interpretación, ¿permite recibir o encontrar sencillamente este método la información relevante en el mensaje?
- Oportunidad, ¿pueden ejercer el suficiente control el emisor o el receptor referente al instante en que se da el mensaje?

La comunicación no verbal es un lado especial de la comunicación interpersonal, es decir, aquella se comunica sin el uso de la palabra. En medio de las distintas maneras de comunicación no verbal, la más conocida con la entonación verbal y el lenguaje corporal:

- Las expresiones faciales, los gestos y el resto de los movimientos corporales son el lenguaje corporal que trasfiere significados. Las expresiones del temperamento como agresividad, timidez, temor, alegría, arrogancia y enojo asimismo los movimientos de las manos. Comprender en una persona el significado de los movimientos corporales y aprender a enseñar el más apropiado lenguaje corporal, alcanzaría a brindar patrocinos tanto en el ámbito profesional como personal.

- La entonación verbal, se describe al énfasis que a las frases o a las palabras se les da con la finalidad de transferir un significado por lo que es indispensable que recuerden los directores que suele inducir mayor impacto cuando se comunican el componente verbal; no es lo que se dice, sino como se dice.

E. Barreras contra la comunicación interpersonal

(Robbins & Coulter, 2014) indica que las barreras de comunicación son:

- Filtrado, es una adulteración deliberada de la información el filtrado con la finalidad de que descubra de forma más propicio el receptor. Suele ser una función de la cultura organizacional que hay en la organización la magnitud del filtrado y del número de niveles verticales. Más posibilidades del filtrado a mayor número de niveles verticales. A medida que van adoptando esquemas laborales las organizaciones en la

cooperación y la colaboración más sistemático, reduce la dificultad del filtrado de la información. En definitiva, fomenta o reduce la cultura organizacional el filtrado de acuerdo al tipo de conducta que retribuye.

- Emociones, la manera es que interpreta un mensaje un receptor por cómo se siente se ve influenciada en el momento que lo recoge. Tienden a embrollar la comunicación las emociones extremas. En esta situación, en momentos ignoramos nuestros objetivos de pensamientos y procesos racionales, y por juicios emocionales a sustituirlos.
- Actitud defensiva, en el momento en que se sienten amenazadas las personas, tienden a proceder de forma que imposibilitan una efectiva comunicación y reducen su capacidad para conseguir una mutua comprensión, a la defensiva se ponen; embisten a los demás verbalmente, realizan comentarios irónicos, se tornan abiertamente complicados o cuestionan las intenciones del resto.
- Lenguaje, en una empresa, los colaboradores tienen distintos patrones y orígenes de lenguaje. Inclusive en medio de aquellos que laboran para la misma empresa, sin embargo, en diferentes departamentos, a menudo es probable hallar una jerga que es un término especializado a lenguaje técnico concreto distinto que los integrantes del grupo entre sí para comunicarse.
- Cultura nacional, dicha propensión universal demuestra que la comunicación asimismo se encuentra enlazada a distintos procedentes de los diversos idiomas y de las distintas culturas nacionales.

F. Superación de las barreras de comunicación interpersonal

(Robbins & Coulter, 2014) indica que deben escuchar los individuos la nueva información un intermedio de siete ocasiones previo a comprenderlas enteramente. Considerando esta situación y las paredes contra la comunicación que relatamos anticipadamente.

Se menciona las maneras de prevalecer dichas barreras:

- Uso de retroalimentación, son directamente atribuidos varias dificultades de comunicación a equivocaciones o imprecisiones, y si el gerente recibe retroalimentación resultan menos habituales, tanto como no verbal o verbal.
- Simplificación del lenguaje, como puede ser una muralla el lenguaje, es conveniente que tomen en consideración los gerentes a que audiencia quieren encaminar un mensaje y seleccionar apropiadamente para la misma.
- Escucha activa, en el momento en que alguien habla, a oímos menudo, pero no escuchamos. Exploración activa de significados es escuchar, mientras que es un suceso pasivo el oír. El receptor, al escuchar asimismo dentro del proceso de comunicación hace un esfuerzo. La escucha activa óptimamente en el momento en que desarrolla con el emisor una empatía, lo cual se conseguir al colocarse en el lugar. A causa de que tiene diferentes intereses, actitudes, expectativas y necesidades cada emisor, facilita la comprensión del contenido real la empatía del mensaje. Evita hacer juicios un individuo que escucha con empatía referente al cometido de mensaje, y oye minuciosamente lo que se está hablando.
- Control de emociones, suponer que los gerentes perennemente se comunican sería ingenuo de forma racional. Tenemos entendido que pueden embrollar las emociones y desfigurar la comunicación. En el momento en que el gerente este enojado por alguna cuestión, es más proclive a malentender los mensajes que absorbe, y a poseer complicaciones para que sus mensajes puedan comunicar con exactitud y claridad.
- Observación de las señales verbales, si dicen más que las palabras los actos, es significativo aseverarnos de que coincidan nuestros actos con los vocabularios que lo escoltan, y que fortifiquen.

G. Comunicación interpersonal en redes y en los equipos de trabajo

(Griffin, 2011) indican que, pese a que la comunicación en medio de los integrantes de los equipos de una organización es visiblemente de índole interpersonal, también se enfoca en concreto la investigación sustancial en la manera en que se notifican entre sí los individuos en los equipos de trabajo y las redes. Es el modelo una red de comunicación por medio del cual los miembros de un grupo o equipo se comunican. Han descubierto varias redes típicas los investigadores que estudian las dinámicas en grupo y equipos que residen en tres, cuatro y cinco miembros. Varían estas redes en terminologías de flujo de información, eficacia para distintas tareas y posición del líder. Podrían esforzarse los directores por crear redes centralizadas cuando son simple y rutinarios las tareas del grupo. De manera alterna, pueden fomentar grupos descentralizados los directores cuando son complejos y no rutinarias las tareas de grupo.

El patrón de la rueda, fluye a través de una persona central toda la comunicación, quien es el líder del grupo quizás. En un sentido, es la red más centralizada la rueda porque recibe y disemina una persona toda la averiguación el patrón y es levemente menos centralizado, están cerca al centro dos personas. La cadena brinda un flujo entre los miembros aún más nivelado de información, pese a que interactúan dos personas con solo otra persona. Se cierra esta ruta en el patrón de círculo. Para concluir, la red de todos los canales, permite un flujo libre de información la más descentralizada, en medio de todos los integrantes del grupo. De igual forma todos participan y el líder del grupo, si hay uno, no es posible que posea un poder descomunal.

H. Factores a tener en cuenta para facilitar la comunicación interpersonal

(Griffin, 2011) indica que, mantener una actitud adecuada a la hora de comunicarnos, y seguir concluyentes modelos proporcionara una eficaz comunicación. Así, debemos:

- Seleccionar el instante y entorno apropiado. Hay que encontrarnos seguros de que estará cómodo el interlocutor y en disposición de escucharnos.
- Conservar una actitud de comprensión a interés hacia el interlocutor, en un trato de igual a igual. No mostrarse ni dominante o superior, ya que no deseara la comunicación el interlocutor.
- Escuchar vivamente, y no únicamente escuchar, sino inducir la participación, fortalecer a que se desarrollen interrogantes y prestar interés a los comentarios del resto.
- requerir opinión y consejos, para que participen los demás y se sientan estimados.
- Conocer por su nombre a los demás y mostrar sobre sus aficiones, familia, un interés entre otros es decir beneficia el clima de lealtad.
- Aceptar las objeciones u críticas, sin imponerse abrir debates ocupando que quieren aportar mejoras los demás.
- Plantear diversas opciones y las elecciones realizadas argumentar, al mismo tiempo, admitir a favor de otras opciones las argumentaciones, ya que da pie a que emerjan informaciones ventajosas para la empresa.
- Reconocer el trabajo bien hecho de los compañeros y subordinados asimismo trasladar información positiva.
- Confrontar las percepciones comentar lo que hemos distinguido para corroborar si hemos comprendido todo apropiadamente. Esto evita malentendidos y proporciona, el feedback.

2.2.2. Satisfacción laboral

A. Definiciones

(Roobins & Judge, 2017) indican que es un sentimiento positivo la satisfacción laboral concerniente al propio puesto de trabajo, que por efecto de una estimación de las características.

(Griffin & Moorhead, 2010) menciona que es el grado la satisfacción laboral al que se siente satisfecha o gratificada una persona por su labor.

(Robbins & Coulter, 2010) indican que es una actitud de un empleado la satisfacción laboral hacia su trabajo. Un individuo tiene una actitud positiva con un enorme nivel de satisfacción laboral hacia su empleo. Tiene una actitud negativa una persona insatisfecha.

B. Dimensiones de la satisfacción laboral

(Robbins & Judge, 2013) indican que es más que el positivo sentimiento en relación de un puesto de trabajo la satisfacción laboral, que emerge de la estimación de las características de ello. Requiere en los puestos de trabajo de la interacción entre jefes y compañeros, para conseguir lograr política y reglas organizaciones, consumir estándares de desempeño, y en situaciones laborales. Establecer qué tan satisfechos o insatisfechos se encuentran con sus trabajos los empleados es una sumatoria de complejidad de cierta cantidad de componentes discontinuos.

Se podría indicar como dimensiones de la satisfacción laborales tales como:

a. Naturaleza del trabajo

- Actividades a desarrollar
- Procedimientos

b. Salario

- Salario actual
- Incentivos

c. Oportunidades de desarrollo

- Ascensos
- Capacitaciones

d. Relaciones con los colegas

- Clima laboral

- Interacción con los colegas.

C. Medición de la satisfacción laboral

(Roobins & Judge, 2017) indican que no solo comprende escribir códigos de programación, ordenar papeles, manejar el camión o atender a clientes en el trabajo. Solicitan la interacción en medio de jefes y compañeros, así como continuar con estándares de desempeño, vivir en situaciones laborales que son menos ideales a menudo, adecuarse a recientes tecnologías, etcétera. Por deducido, estimar que tan insatisfecho o satisfecho un individuo se encuentra con su puesto de trabajo es una sumatoria complicada de cierta cantidad de intermitentes. Entonces, ¿de qué manera se mediría el concepto?

Existen dos populares métodos. La puntuación general única se refiere en la contestación a una interrogante como la siguiente: estimando la situación, ¿Usted qué tan satisfecho se encuentra con su trabajo?, recluyen en un círculo un número los sujetos entre el 1 al 5, en una graduación que va a partir de “satisfecho” hasta “muy satisfecho”. el segundo método, la sumatoria de presencias del puesto de trabajo, identifica los elementos fundamentales y es más complejo en un puesto de trabajo, como las habilidades necesarias, el tipo de actividad, el salario actual, la supervisión, la cultura, las relaciones con los colegas y las oportunidades de desarrollo. Califica estos factores el trabajador en una graduación estandarizada y, después, suman las puntuaciones los investigadores para conseguir la valoración universal de satisfacción laboral.

¿Es mejor que no algunos de los enfoques anteriores? La percepción expresaría que con la sumatoria de contestaciones a los factores del puesto de trabajo se conseguiría una estimación más apropiada de la satisfacción laboral. No obstante, no sustentan las investigaciones dicho supuesto intuitivo. Se refiere a una de las extrañas circunstancias en la cual parece funcionar la sencillez tan bien como la complejidad, de manera que es tan válido en el primer método como el segundo. Son útiles ambos. No consume mucho tiempo el método de la puntuación general única; en tanto

que revela a los gerentes la suma de las facetas del puesto donde hay dificultades y les consiente solucionarlos con precisión y mayor rapidez.

¿Las personas qué tan satisfechas se encuentran en su puesto de trabajo?

¿la mayoría de la gente está satisfecha con su trabajo? Con el paso del tiempo los niveles de satisfacción. Varían en las diferentes culturas del mundo las puntuaciones de satisfacción laboral y, desde luego, perennemente existen medidas que brinden puntos de vista facultativos y compiten.

Varían elocuentemente los niveles de satisfacción en consideración conforme a la fecha del trabajo. Es complicado fundar todos los factores que en las puntuaciones influyen, sin embargo, la información referente a la forma en que responden los negocios frente las permutas ocasionados por la globalización suele ofrecer ciertas opiniones.

D. ¿A qué se debe la satisfacción laboral?

(Roobins & Judge, 2017) indican que ciertas de las características que probablemente intervengan en la satisfacción laboral, principiando por las condiciones laborales.

a. Condiciones laborales

Usualmente, los puestos de trabajo que brindan trabajo en variedad, la capacitación, control e independencia satisfacen a la gran parte de las personas. La interferencia, el apoyo social, la retroalimentación y la interacción, fuera del ámbito laboral con los colegas tienen un vínculo apretado con la satisfacción laboral, inclusive en sí mismo fuera del trabajo. Como tal vez habrá deliberado, asimismo juegan un papel significativo los gerentes dentro de la satisfacción de los subordinados.

Por lo cual, particularmente las circunstancias de trabajo la naturaleza intrínseca del trabajo, la supervisión y las interacciones sociales son elementos significativos para profetizar la satisfacción laboral. Sin embargo, es esencial cada ámbito, y aun en el momento en que cada colaborador le

establece un valor diferente, la naturaleza intrínseca del trabajo es más significativa.

b. Personalidad

No trata únicamente la satisfacción laboral en las situaciones de trabajo, ya que además intercede la personalidad. Los sujetos con autoevaluaciones esenciales (AEE) positivas quienes en su valía interna creen y fundamental capacidad.

Del mismo modo, suelen poseer un grado principalmente alto de satisfacción laboral en el contenido del compromiso de carrera.

c. Salario

Tal vez a menudo se nota que surge el tema salarial cuando se refiere sobre la satisfacción laboral. Para varias generaciones, esta correlacionado el salario con la felicidad y la satisfacción laboral universalmente, sin embargo, suele ser menor una vez el efecto que alcanza el sujeto un nivel estándar de vida agradable. Si motiva el dinero a los individuos, no obstante, lo que nos estimula no precisamente es lo mismo que nos ponga contentos.

E. Efectos de la satisfacción laboral

(Roobins & Judge, 2017) indican que son los siguientes:

a. Desempeño laboral

Han concluido como varios estudios, es posible que sean más productivos los colaboradores felices. Sin embargo, solían creer ciertos investigadores que la relación era un relato en medio del desempeño en el trabajo y la satisfacción laboral. No obstante, sugirió que la correlación en una revisión de 300 estudios es bastante elevada. Tienen mejor desempeño con su trabajo los individuos más satisfechos, y las organizaciones que poseen con más colaboradores satisfechos enlosen ser más eficaces que algunas con menos colaboradores.

b. Comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO)

Suena razonado admitir que debería ser un determinante principal la satisfacción laboral para el comportamiento de todo el personal (distinguido como CCO o conducta de ciudadanía). Hablan positivamente los colaboradores con CCO referente de sus organizaciones, a otros contribuyen y de las expectativas normales van más allá de su puesto laboral. Recomiendan las evidencias que tiene una analogía moderada con el CCO la satisfacción laboral, de manera que los sujetos más satisfechos con su trabajo son más proclives a conseguir un comportamiento de los trabajadores de la organización.

¿Por qué conduce al CCO la perciben que sus colegas de trabajo contribuyen y tienen más posibilidades de exteriorizar conductas de apoyo, que aquellos que tienen un vínculo opuesto con sus compañeros?

De otra manera, es importante la personalidad. Los sujetos que algunos rasgos de personalidad presentan (afabilidad escrupulosidad) perciben estar con su trabajo más satisfechos, lo que conlleva a tener mayor CCO.

Para finiquitar, los colaboradores que absorben por parte de sus colegas la retroalimentación positiva, son más propensos a continuar por sus conductas de ciudadanía organizacional con actividades de este tipo.

c. Satisfacción del cliente

Como deben preocuparse por agradar a los clientes los gerentes de las organizaciones de servicios, es sensato investigar si se relaciona de manera positiva la satisfacción de los trabajadores con la satisfacción de los clientes. La respuesta en sí, para aquellos que se encuentran con los clientes en la línea frontal de contacto directo. Acrecientan los colaboradores satisfechos con la lealtad y satisfacción de los clientes

d. Satisfacción de vida

Hoy por hoy, hemos considerado la satisfacción laboral como si fuese un ámbito extraño a la satisfacción de vida, sin embargo, es viable que se encuentren más vinculados de lo que se cree las investigaciones exponer que

esta correlacionada la satisfacción laboral efectivamente con la satisfacción de vida, y que las experiencias vitales y las actitudes perturban las costumbres y la manera en que el trabajo se distingue. Del mismo modo, de acuerdo a ciertas investigaciones aseveran que los individuos distinguen sentirse menos satisfechos con su vida en el momento en que están desempleados y no únicamente a motivo de la pérdida de ingreso. El trabajo forma parte significativa de la vida para la gran parte de los individuos, por lo que parece racional que dependa, en gran parte, el sentimiento labor (su satisfacción laboral).

F. Efectos de la insatisfacción laboral

(Roobins & Judge, 2017) indican que es útil un modelo teórico de comprender las derivaciones de esta insatisfacción. La cual se indica cuatro contestaciones de los colaboradores frente a la insatisfacción laboral.

- Salida: Dirige al comportamiento la respuesta de salida hacia abandonar la organización, en búsqueda de un nuevo puesto o por desistir. Para calcular las consecuencias de esta contestación a la insatisfacción, estudian las rotaciones colectivas y renuncias personales los investigadores, en otras palabras; en el momento en que pierde por completo la organización, las habilidades, las capacidades, el conocimiento, y otras características del trabajador.

- Implica mejorar las condiciones la respuesta de voz de manera constructiva y activa, conteniendo proposiciones de optimización, con el jefe un análisis de las dificultades y cierta manera de asesoría sindical.

- Lealtad implica esperar de forma paciente la respuesta de lealtad sin embargo optimista que mejoren las condiciones, inclusive conversando a beneficio de la organización delante de las críticas externas, con la confianza de que está “haciendo las cosas adecuadas” la gerencia.

- Negligencia implica consentir tranquilamente la respuesta negligente que empeoren las situaciones, exteriorizar impuntualidad crónicos o ausentismo, una tasa de errores alta y pequeño esfuerzo.

Representan nuestras variables de productividad, desempeño, rotación de personal y ausentismo en los comportamientos de salida y de negligencia.

Sin embargo, amplía la respuesta de los colaboradores este modelo e la lealtad e incluye la voz, estimadas como actitudes constructivas que consienten que continúen los trabajadores al tiempo en sus puestos que para optimización de la situación actúan.

Conducta laboral contraproducente (CLC)

Son ejemplos de conductas destructivas El robo en el trabajo, el abuso de sustancias, los chismes, las expresiones de socialización indebidas, la impuntualidad y el ausentismo para las organizaciones. Son señales más generales de un síndrome designado conducta laboral contraproducente (CLC), asimismo denominada en el trabajo como comportamiento desviado, o sencillamente alejamiento laboral.

Se han escrito al igual que otras conductas, las CLC por sí sola no ocurre: se refiere de conductas que usualmente emergen de negativas actitudes, varias ocasiones muy añejas. Por ello, si conseguir reconocer los factores predictivos de la CCL, es probable disminuir la posibilidad de sus efectos.

Usualmente, para pronosticar la CLC sirve la insatisfacción laboral. Los individuos que con su trabajo no se sienten satisfechas se sienten fracasadas, y disminuye su desempeño y acrecienta las posibilidades de que muestren CLC. Sugieren otras investigaciones que, asimismo de no ser compatible vocacionalmente (estar en el área de labor inadecuado), con la organización la ausencia de ajuste (a laborar en el tipo de cultura organizacional inapropiado) asimismo sirve para pronosticar la CLC. Además, el entorno social inmediato es significativo. Sugiere un estudio alemán reciente que las normas del ambiente, influyen en las manifestaciones de CLC el ambiente laboral inmediato como, por ejemplo, los sujetos que en equipos laboran con grandes niveles de ausentismo poseen grandes posibilidades de retirarse en el trabajo. Del mismo modo, pueden verse las CLC como contestación a la abusiva supervisión por el

lado de los gerentes, que acrecienta el abuso a su vez, dando comienzo así un ambiente vicioso.

Un ámbito significativo referente al CLC es que a menudo eligen los empleados insatisfechos una o más de estos comportamientos concretos a causa de los factores idiosincráticos. Podría renunciar un empleado, otro tal vez utilizaría el período de labor para distraerse en internet o trasladar material del trabajo a su casa para su utilizarlo personalmente.

En terminación, los individuos aquellos quienes les desagrada su labor toman represalia de distintos modos. Pueden ser muy creativos como se encuentran, solo una conducta tratar de controlar con castigos y políticas no conseguir cambiar el origen subyacente. Deben intentar de corregir los empleados a la fuente de la dificultad (la insatisfacción) en reemplazo de procurar de inspeccionar las distintas respuestas.

Se puede optar por medidas como gerente para reducir la CLC. Por ejemplo, para averiguar las actitudes de los colaboradores se podría encuestar y reconocer áreas para optimar en el trabajo. Si hay una incompatibilidad vocacional, no se sentirá satisfecho el colaborador, por lo que es una excelente área para averiguar. Concordar las labores a los valores y las capacidades de un colaborador suele reducir la CLC y acrecentar la satisfacción laboral.

Del mismo modo, instaurar fuertes equipos que concentren supervisores, establecer políticas serias para los equipos y empotrar estimulaciones fundadas en la labor en equipo contribuiría a disminuir la contaminación de la CLC que reduce los esquemas del grupo.

- Ausentismo

Se recomendó un vínculo negativo sólido en medio del ausentismo y la satisfacción, sin embargo, la reciprocidad va de moderada a baja. Por lo usual, hay una enorme cantidad de alternativos puestos de trabajo disponibles, tienen mayores tasas de ausentismo las personas insatisfechas, sin embargo, en el momento en que no hay gran oferta de trabajos, poseen las mismas tasas (bajas) de ausentismo que los colaboradores satisfechos. Las organizaciones que sin restricciones consienten incapacidades por

padecimiento alientan a todos sus colaboradores a quienes se encuentren muy contentos incluso a optar días libres. Aun en el momento en que este satisfecho laboralmente un individuo, probablemente querrá deleitarse con tres días de un fin de semana si sin ninguna sanción puede hacerlo.

- Rotación de personal

El vínculo en medio de la rotación de personal y la satisfacción laboral es más significativo que existe entre en el ausentismo y la satisfacción.

Usualmente, un estándar de satisfacción laboral baja es la sobresaliente predicción de las pretensiones de un colaborador por dejar la empresa. Asimismo, la rotación puede encontrarse vinculada con el entorno del centro laboral. Sí que impera el ambiente en el interior del trabajo inmediato de un colaborador es de mínima satisfacción laboral, y esta encamina a la rotación de personal y sucederá un efecto de contagio. Ello propone que necesitan los gerentes de considerar los patrones de satisfacción laboral (y de rotación de personal) de los colegas de labor al designar a una nueva área a los empleados.

El vínculo en medio de la rotación y satisfacción asimismo se ve inquietada por la oferta de trabajos alternos. Si recibe y admite un sujeto una oferta de trabajo no requerida, no sería un excelente pronosticador de la rotación la insatisfacción laboral, ya que es lo más posible que el colaborador se vaya en contestación a la persuasión (la persona del otro trabajo) que lo anime (lo mínimo de llamativo de su actual labor). De manera equivalente, hay la posibilidad de que se transforme en rotación la insatisfacción laboral en el momento en que los colaboradores poseen un elevado capital humano (gran nivel de aptitudes), y hay posibilidad que se transforme la insatisfacción laboral en rotación ya que poseen (o así la descubran) varias opciones a su disposición.

Hay ciertos factores que contribuyen a quebrantar el vínculo en medio de la rotación del personal e insatisfacción. El nivel de integración de los colaboradores (sus nexos con la comunidad y el trabajo) contribuyen para disminuir la posibilidad de rotación, más aún en culturas colectivas

(encaminadas hacia el grupo). Los colaboradores constituidos son mínimas propensiones a estimar trabajos alternos que sea viable.

G. Satisfacción y ausentismo

(Robbins & Coulter, 2010) mencionan que, aunque indican las investigadoras que los colaboradores satisfechos del nivel más pequeño de ausentismo que los colaboradores insatisfechos, no es maciza la correlación. Si bien contiene coherencia que es más posible que falten al trabajo los colaboradores insatisfechos, hay otros elementos que están dañando la relación. Por ejemplo, las empresas la cual brindan por enfermedad una prestación de licencia estimulan a todos sus colaboradores, inclusive algunos crecidamente satisfechos, a utilizarse tales días de licencia.

H. Satisfacción y rotación

(Robbins & Coulter, 2010) indican que tienen menores niveles de rotación los colaboradores satisfechos, mientras que poseen niveles más eminentes de rotación los empleados insatisfechos. No obstante, elementos como las situaciones del mercado laboral, las perspectivas referentes las coyunturas de otros trabajos y en la organización la durabilidad del empleo, asimismo inquietan la determinación de un colaborador de retirarse. Indican las investigaciones que es menos significativo el nivel de satisfacción al predecir la rotación de los colaboradores apreciables, ya que habitualmente la organización hace todo lo viable por conservarlos.

I. Satisfacción laboral y satisfacción del cliente

(Robbins & Coulter, 2010) indican para los colaboradores de primer ámbito que con los clientes están en contacto, sí es la respuesta. Acrecientan la lealtad del cliente y la satisfacción la satisfacción.

¿Por qué? En la compañía de servicio, dependen por bastante la deserción de clientes y retención de la forma en que tratan a los clientes los empleados de primera línea. Tienden a ser más alegres y amigables los

empleados satisfechos asimismo receptivos, cualidades que aprecian los clientes. Y dado que normalmente no dejan sus trabajos los empleados satisfechos, es más posible que se encuentren los clientes en rostros familiarizados y absorban un servicio estudiado. Contribuyen a edificar la lealtad y satisfacción de los clientes estas cualidades. Sin embargo, el vínculo asimismo parece dar realizarse, al contrario: pueden acrecentar los clientes insatisfechos la insatisfacción laboral de un colaborador.

Los colaboradores que se encuentran en contacto con los clientes reportan que son desconsiderados, groseros o testarudas los clientes afectan de manera negativa su satisfacción laboral.

J. Encuestas de satisfacción laboral

(Alles, 2015) indica que, en la encuesta de satisfacción laboral, asimismo designada encuesta de clima organizacional, es una medición interna del grado de satisfacción de que los colaboradores desarrollaba referente al fundamento de un conjunto de ítems preestablecidos.

Como brota de la definición, tienen una intención estas encuestas respecto de su trabajo de conocer el nivel de satisfacción de los colaborados y el argumento la cual se despliegan. Tienen una amplia difusión dichas encuestas en el mercado y variadas maneras de aplicación. Para que sea efectiva la encuesta de satisfacción laboral, a la medida de la organización deben diseñarse; de esta manera podrán manifestar aquellos ámbitos de la realidad que cada organización está transitando al instante de aplicar el instrumento

En ciertas opciones que se brindan en el mercado, esta prediseñadas las preguntas y son de carácter universal, no concretas en particular para cada organización.

Puede ser diseñada en una encuesta de satisfacción utilizando solo preguntas cerradas o bien incluir asimismo ciertas preguntas abiertas.

Las encuestas de satisfacción laboral, pueden resultar de suma utilidad como tantas otras herramientas, cuando están bien diseñadas y son

apropiadamente aplicadas; en caso contrario, pueden producir un efecto opuesto al esperado, negativo. Por lo cual es muy significativo ser hondamente cuidadosos al implementarlas o diseñarlas.

¿Cuáles son los aspectos clave para la efectividad de su aplicación?

a. Diseño a medida de la organización, estima relevantes ámbitos para ella, según contexto y características.

b. Llevar a acciones concretas el resultado de la encuesta de satisfacción laboral. Para ello, emplearla solo cuando se comprueben, asimismo ya mencionado del diseño a medida, los siguientes aspectos:

- Está convencida de la necesidad de la aplicación con la máxima conducción.

- Están dispuestas la máxima conducción y la segunda línea de gerencia a poner en práctica ciertas sugerencias planteadas por los colaboradores o cambiar o solucionar ciertos ámbitos indicados en esa organización por estos como problemáticos.

Beneficios de una encuesta de satisfacción laboral

Alles indica que hay distintos beneficios al emplear una encuesta de satisfacción laboral.

- Brinda un indicio de los niveles generales de satisfacción a la dirección concerniente de la organización.

- Beneficio adicional: optimiza el flujo de información (por ejemplo, pueden participar los empleados en el diseño de la encuesta, discutir los resultados y la forma de aplicación).

- Para las emociones de los colaboradores puede ser una válvula de escape, que habitualmente se sienten mucho mejor después de haber contribuido.

Puede analizar / evaluar previo la información que la organización a enfrentar una encuesta de satisfacción laboral:

- Índices de rotación.

- Evaluaciones de desempeño.

- Índices de merma en la fabricación de productos, rotura de las maquinarias (u semejantes algunos que exterioricen errores de producción).

- Informes referentes la calidad de los productos.

- Conflictos y juicios laborales, etc.

- Índices de ausentismo / puntualidad.

- Informes de juicios, accidentes de sucesos laborales.

- Programas de sus resultados y capacitación.

- Sugerencias de clientes o los empleados, si tiene algún sistema la empresa para llegar a recoger (buzón de equivalentes o proposiciones).

- Sobre la persona dichos informes médicos.

- Entrevistas de salida (si no se desarrollan aún, pueden colocarlos como práctica).

- Informes de asesoras referente a distintos asuntos que consientan deducir cómo el grado de satisfacción de los empleados y la empresa funciona, a partir de informes del auditor inclusive los asesores en general que laboren para la organización.

Entregadas las implicaciones que un proceso de encuesta de satisfacción laboral tiene que encarar, la dirección de la organización que se plantee realizarlo debería estudiar anticipadamente toda la averiguación.

Circunstancias magníficas para el desarrollo de encuestas:

- De la alta dirección activa apoyo.

- Contribución en el diseño (no es frecuente) por parte de los colaboradores.

- Establecer una finalidad clara.

- Aplicación y diseño apropiado.

- Para comprender acciones consecuentes (y disposición a hacerlo) en capacidad de la dirección.

- Comunicación al colaborador referente a las consecuencias conjuntamente a los proyectos de acción procedentes.

Es habitual que se brinden productos prediseñados en el mercado que parecen muy atrayente; sin embargo, no es conveniente conseguir por una opción de este modelo. En todas las situaciones, la encuesta para estimar la satisfacción laboral debe ser delineada a medida de la organización.

2.3. Definiciones Conceptuales

Comunicación interpersonal

Es el contenido de relacionarse y comprender con los individuos y con otras asociaciones, así como a otros motivar en su ocupación (Whetten & Cameron, 2011).

Comunicación de apoyo

Es la comunicación interpersonal el cual se utiliza para comunicarse de forma honesta, y concisa, principalmente en situaciones difíciles, sin ser expuestas las relaciones interpersonales (Whetten & Cameron, 2011).

Ganar poder e influencia

Se describe a la jurisdicción que el jefe comunica a través de las relaciones interpersonales, concibiendo por parte de sus subordinados una admiración (Whetten & Cameron, 2011).

Motivación de los demás

Se describe a la motivación la cual el jefe puede generar a sus empleados mediante las relaciones interpersonales que con ellos (Whetten & Cameron, 2011).

Manejo de conflictos

Se describe a como maneja y resuelve el jefe los conflictos que se podrían ocasionar dentro del entorno laboral, enmendándolo a través de las relaciones interpersonales (Whetten & Cameron, 2011).

Satisfacción laboral

Se describe a las actitudes de los colaboradores en la satisfacción laboral, la cual representan un efectivo sentimiento referente a un puesto laboral que emerge la estimación de sus particularidades (Robbins & Judge, 2013).

Actividades a desarrollar

Son en general que tiene que desarrollar el trabajador las actividades laborales dentro de la empresa con la finalidad de conllevar a las metas propuestas (Robbins & Judge, 2013).

Salario

Es la correspondencia financiera que la organización tiene por la prestación de servicios de su colaborador (Robbins & Judge, 2013).

Oportunidades de desarrollo

Son los beneficios en general que pueda brindar la empresa a sus colaboradoras para desarrollarse de manera profesional (Robbins & Judge, 2013).

Ascensos

Se describe a escalar dentro de la empresa de nivel jerárquico (Robbins & Judge, 2013).

Capacitaciones

Son las oportunidades en general que el trabajador posee para dignificar sus preparaciones a través de un experto capacitador, llegan gracias a la empresa estas oportunidades donde se trabaja (Robbins & Judge, 2013).

Relaciones con los colegas

Son las formas de tratar que se tiene con colaboradores de la empresa con los que un trabajador se rodea (Robbins & Judge, 2013).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La comunicación interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La comunicación de apoyo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.
- b. El ganar poder influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.
- c. La motivación de los demás influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.
- d. El manejo de conflictos influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo transversal, correlacional causal. Es transversal ya que se recolectará la información en un solo momento, en un tiempo único. Es correlacional causal porque se dirigirá a la comprobación de las hipótesis y sus causales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo. Porque tiene “parten de descripciones suficientemente exhaustivas de una cierta realidad bajo estudio y de la necesidad de conocer porqué ciertos hechos de esa realidad ocurren del modo escrito” (INEGI, 2005, pág. 23). Además, “Su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, pág. 23).

3.1.3. Diseño

La investigación es de diseño no experimental. Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.2. Enfoque

La tesis es de enfoque mixta. “En esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011, pág. 22).

3.2. Población y muestra

La población está representada por 27 trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura, distribuidos de la siguiente manera:

- Agencia Huacho : 18 trabajadores
- Agencia Huaura : 03 trabajadores
- Agencia Sayán : 02 trabajadores
- Agencia Churín : 02 trabajadores
- Agencia Oyón : 02 trabajadores

Por contar con una población razonable para el estudio no se hace cálculo de la muestra.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	<i>Comunicación de apoyo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Coaching. - Consultoría u orientación. - Escucha.
	<i>Ganar poder e influencia</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ganar poder. - Ejercer influencia. - Incrementar autoridad.
	<i>Motivación de los demás</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de un bajo desempeño. - Creación de un entorno motivador. - Recompensas de logros.
	<i>Manejo de conflictos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las fuentes. - Selección de estrategias. - Resolución de confrontaciones.

Fuente: Adaptado de (Whetten & Cameron, 2011).

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable dependiente:	<i>Naturaleza del trabajo</i>	- Actividades a desarrollar. - Procedimientos.
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Salario</i>	- Salario actual. - Incentivos.
	<i>Oportunidades de desarrollo</i>	- Ascensos. - Capacitaciones.
	<i>Relaciones con los colegas</i>	- Clima laboral. - Interacción con los colegas.

Fuente: Adaptado de (Roobins & Judge, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

Técnica: encuesta.

Instrumento: cuestionario.

3.4.2. Descripción del instrumento

Se utilizó un cuestionario, el cual contuvo una serie de preguntas que se contestaron por escrito a fin de obtener información. El instrumento ayudó a medir las variables: Comunicación Interpersonal & Satisfacción Laboral.

Validez del cuestionario

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.835). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,835
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	863,569
	G1	190
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.947, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que el instrumento altamente confiable es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se empleó el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias.

El software utilizado es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión 24. Los resultados son presentados en tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A. Datos generales

Tabla 1
Género de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	10	37,0
	Femenino	17	63,0
	Total	27	100,0

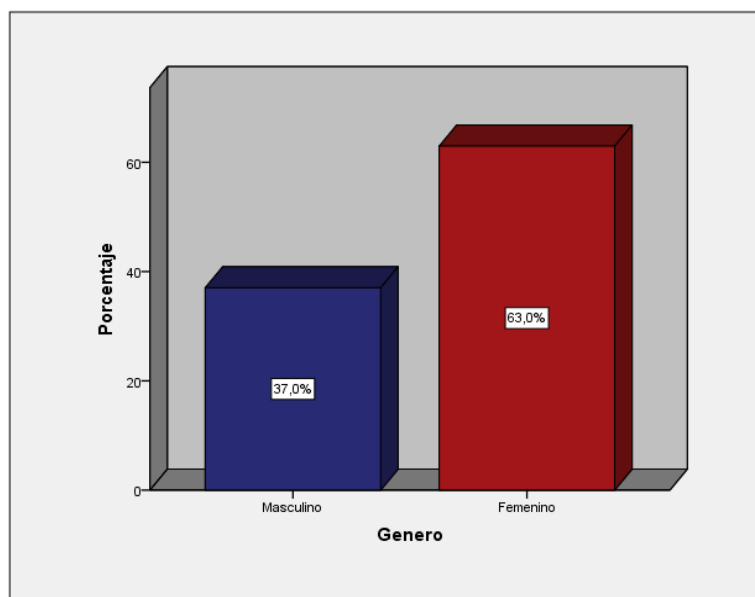


Figura 1. Género de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura.

Se observa en la Tabla 1 que el 37% de los encuestados son del género masculino y el 63% son del género femenino.

Tabla 2

Edad de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	2	7,4
Entre 25 años a 31 años	6	22,2
Válidos Entre 32 años a 45 años	9	33,3
Más de 45 años	10	37,0
Total	27	100,0

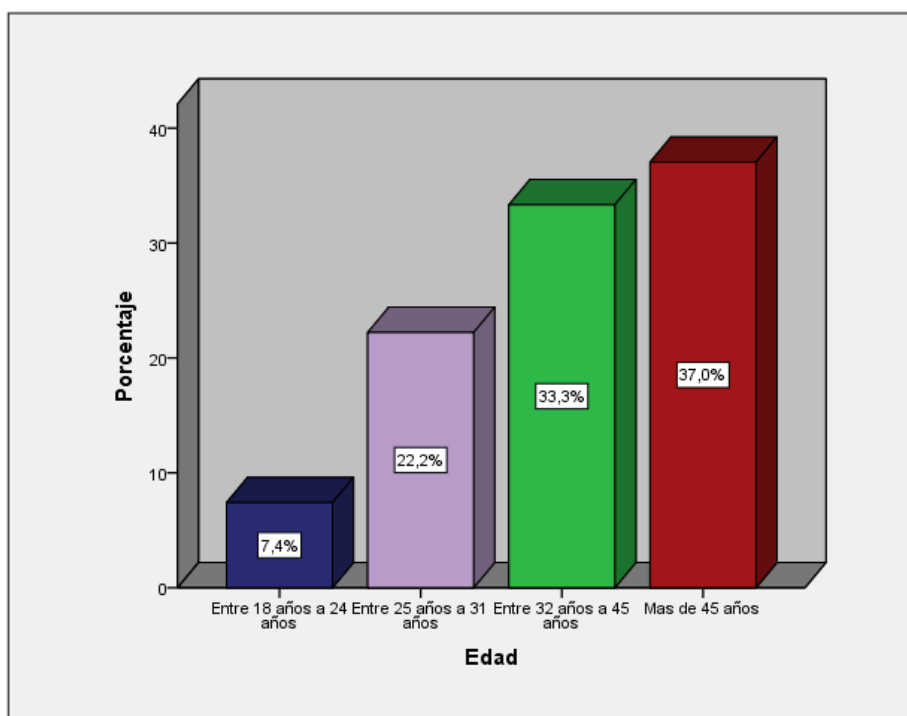


Figura 2. Edad de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura.

Se observa en la Tabla 2 que el 7,4% de los encuestados tienen entre 18 años a 24 años, el 22,2% está entre los 25 años hasta los 31 años, en el caso del 33,3% tiene entre 32 años a 45 años y el 37% se encuentra con más de 45 años.

Tabla 3
Grado de instrucción de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	8	29,6
Título Profesional	12	44,4
Válidos Grado de Magister o Maestro	2	7,4
Otros	5	18,5
Total	27	100,0

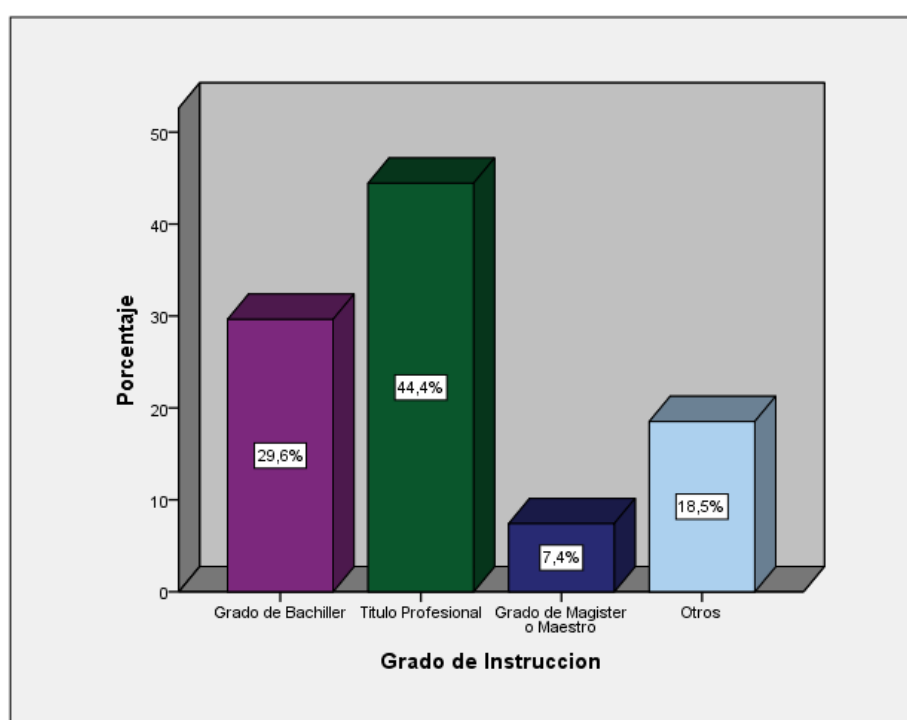


Figura 3. Grado de instrucción de los trabajadores del Banco de la Nación, agencias en la provincia de Huaura.

Se observa en la Tabla 3 que el 29,6% de los encuestados tiene grado de bachiller, el 44,4% tiene título profesional, el 7,4% tiene grado de maestría o maestro y el 18,5% tiene otro tipo de estudios.

B. Análisis estadístico e interpretación de la variable “Comunicación interpersonal”

Tabla 4

Comunicación de apoyo

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
1. ¿Se comunica con sus compañeros de trabajo con la finalidad de motivar su desempeño profesional y personal?	0	0,0%	5	18,5%	10	37,0%	6	22,2%	6	22,2%
2. ¿Orienta a sus colegas cuando ellos se lo piden?	0	0,0%	0	0,0%	5	18,5%	10	37,0%	12	44,4%
3. ¿Escucha las opiniones de los demás, tomándolos en cuenta?	0	0,0%	0	0,0%	5	18,5%	10	37,0%	12	44,4%

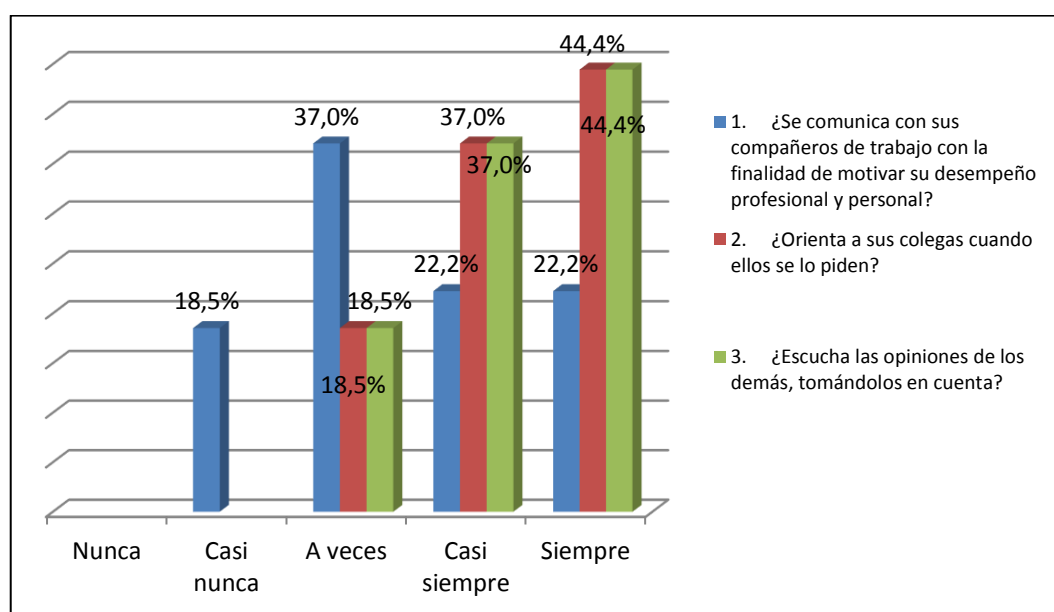


Figura 4. Comunicación de apoyo.

Se observa en la Tabla 4 que en el caso 37% manifestó que solo a veces se comunican con sus compañeros de trabajo con la finalidad de motivar su desempeño profesional y personal y en el caso del 18,5% determinaron que solo a veces orientan a sus colegas cuando ellos se lo piden, asimismo solo a veces escuchan las opiniones de los demás, tomándolos en cuenta.

Tabla 5
Ganar poder e influencia

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
4. ¿Utiliza la comunicación como medio para sobresalir entre los demás trabajadores?	0	0,0%	0	0,0%	11	40,7%	11	40,7%	5	18,5%
5. ¿Tiene la habilidad de influir en los demás trabajadores?	0	0,0%	5	18,5%	8	29,6%	2	7,4%	12	44,4%
6. ¿Transmite una imagen autoritaria cuando se comunica con los demás trabajadores?	0	0,0%	5	18,5%	12	44,4%	0	0,0%	10	37,0%

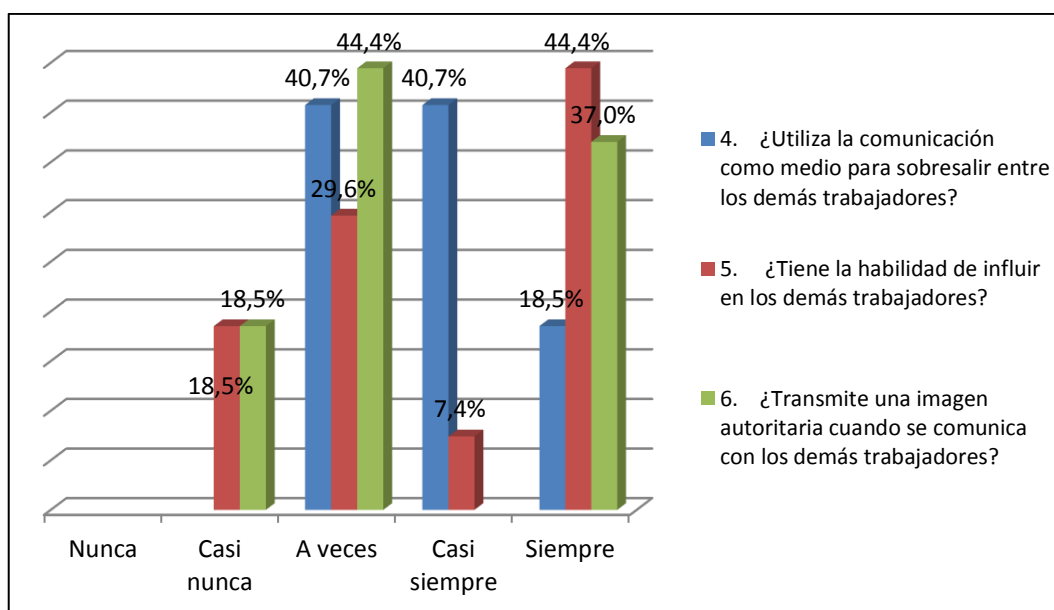


Figura 5. Ganar poder e influencia.

Se observa en la Tabla 5 que el 40,7% solo a veces utiliza la comunicación como medio para sobresalir entre los demás trabajadores, en el caso del 29,6% mencionó que solo a veces tiene la habilidad de influir en los demás trabajadores y en el caso del 18,5% mencionó que solo a veces transmite una imagen autoritaria cuando se comunica con los demás trabajadores.

Tabla 6
Motivación de los demás

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
7. ¿Se comunica con sus colegas de trabajo con el fin de determinar las posibles causas de sus bajos desempeños?	0	0,0%	9	33,3%	12	44,4%	4	14,8%	2	7,4%
8. ¿Utiliza una comunicación estimuladora con el fin de crear un entorno motivador para los demás trabajadores?	0	0,0%	2	7,4%	15	55,6%	6	22,2%	4	14,8%
9. ¿Dentro del Banco de la Nación, existen recompensas por logros?	2	7,4%	2	7,4%	15	55,6%	4	14,8%	4	14,8%

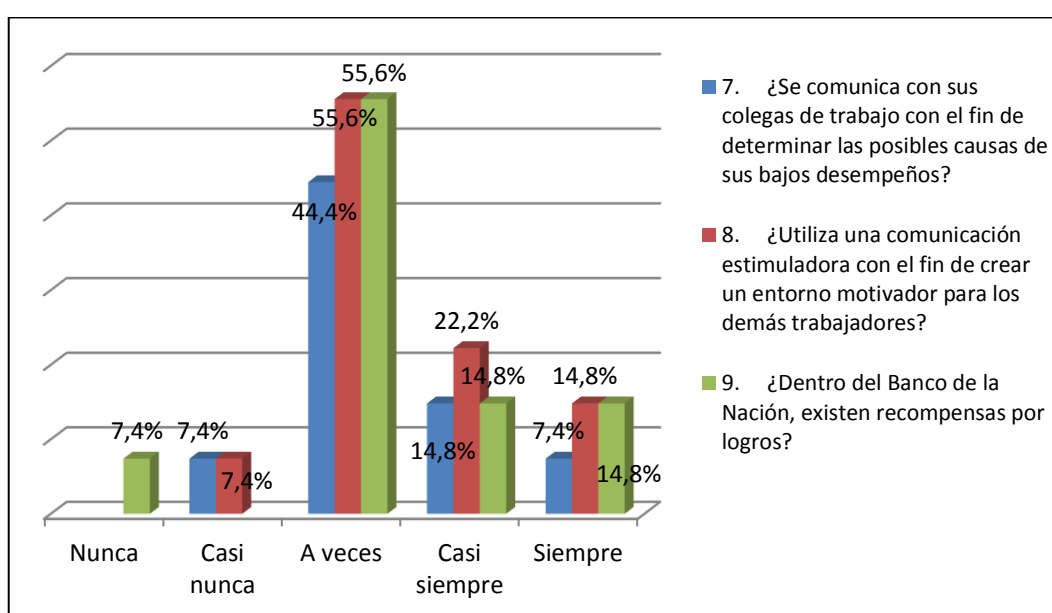


Figura 6. Motivación de los demás.

Se observa en la Tabla 6 que el 33,3% de los trabajadores casi nunca se comunica con sus colegas de trabajo con el fin de determinar las posibles causas de sus bajos desempeños, en el caso del 55,6% mencionó que a veces utiliza una comunicación estimuladora con el fin de crear un entorno motivador para los demás trabajadores, así como que solo a veces dentro del Banco de la Nación, existen recompensas por logros.

Tabla 7
Manejo de conflictos

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
10. ¿Se comunica con los trabajadores con el fin de poder identificar las fuentes de los conflictos que surgen dentro del mismo banco?	0	0,0%	4	14,8%	17	63,0%	3	11,1%	3	11,1%
11. ¿Existe una comunicación grupal dentro del banco para seleccionar estrategias que ayuden al manejo de conflictos?	0	0,0%	2	7,4%	16	59,3%	4	14,8%	5	18,5%
12. ¿Dentro del Banco de la Nación, se solucionan las confrontaciones entre trabajadores mediante una conversación entre ambas partes del problema?	8	29,6%	2	7,4%	10	37,0%	4	14,8%	3	11,1%

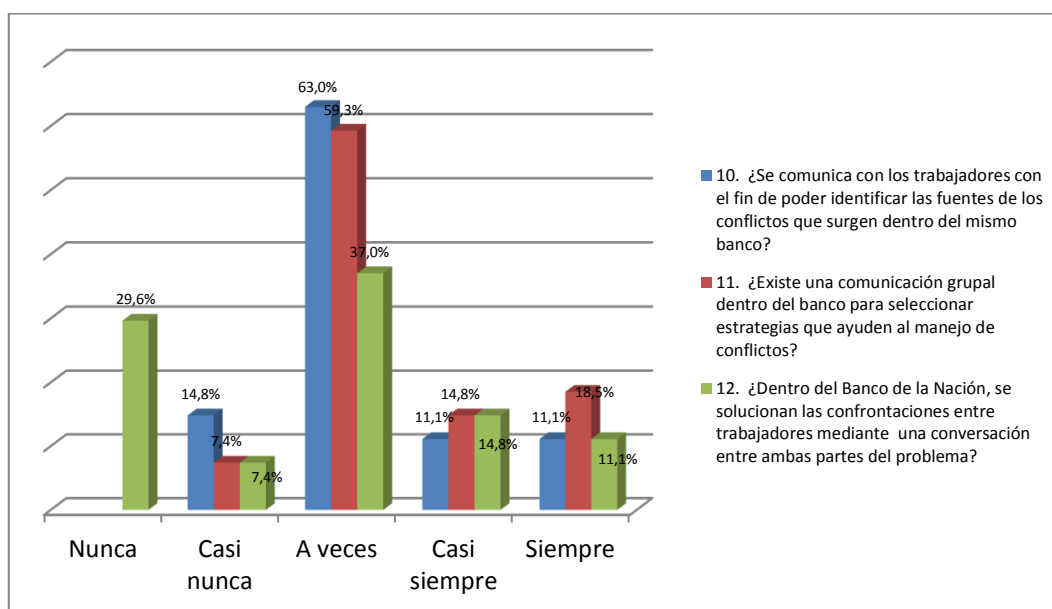


Figura 7. Manejo de conflictos.

Se observa en la tabla 7 que el 63% de los encuestados mencionó que solo a veces se comunican con sus compañeros con el fin de poder identificar las fuentes de los conflictos que surgen dentro del mismo banco, el 59,3% mencionó que solo a veces existe una comunicación grupal dentro del banco para seleccionar estrategias que ayuden al manejo de conflictos y el caso del 37% mencionó que solo a veces dentro del Banco de la Nación, se solucionan las confrontaciones entre trabajadores mediante una conversación entre ambas partes del problema.

C. Análisis estadístico e interpretación de la variable “Satisfacción laboral”

Tabla 8

Naturaleza del trabajo

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
13. ¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas dentro del Banco de la Nación?	0	0,0%	9	33,3%	12	44,4%	4	14,8%	2	7,4%
14. ¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?	0	0,0%	2	7,4%	15	55,6%	6	22,2%	4	14,8%

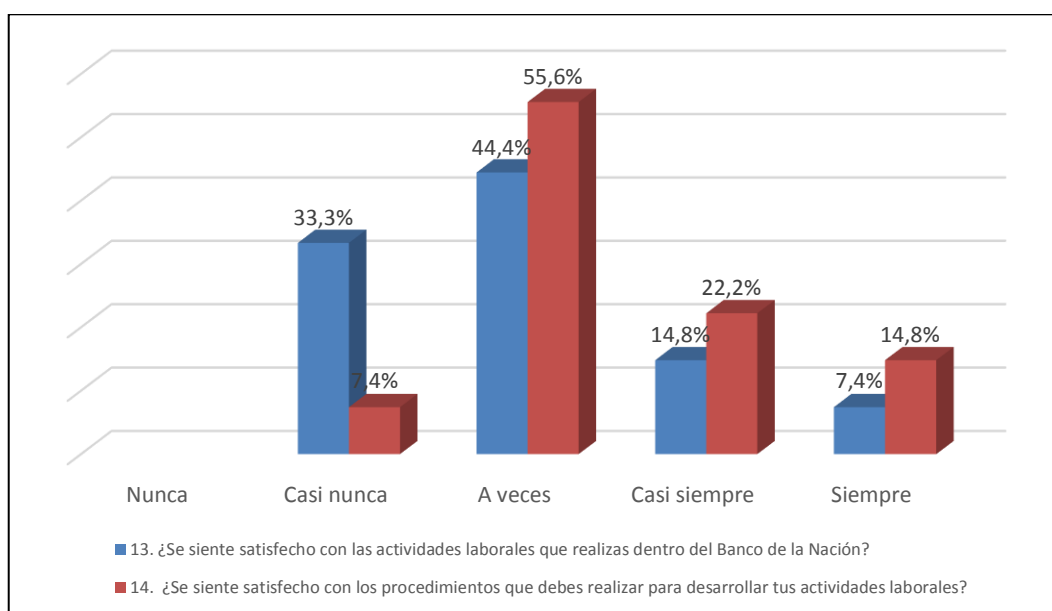


Figura 8. Naturaleza del trabajo.

Se observa en la Tabla 8 que el 33,3% de los encuestados manifestaron que casi nunca se sienten satisfechos con las actividades laborales que realizas dentro del Banco de la Nación y el 55,6% mencionó que solo a veces se sienten satisfechos con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales.

Tabla 9
Salario

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
15. ¿Se siente satisfecho con tu salario actual?	2	7,4%	8	29,6%	7	25,9%	8	29,6%	2	7,4%
16. ¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga el Banco de la Nación?	0	0,0%	6	22,2%	11	40,7%	6	22,2%	4	14,8%

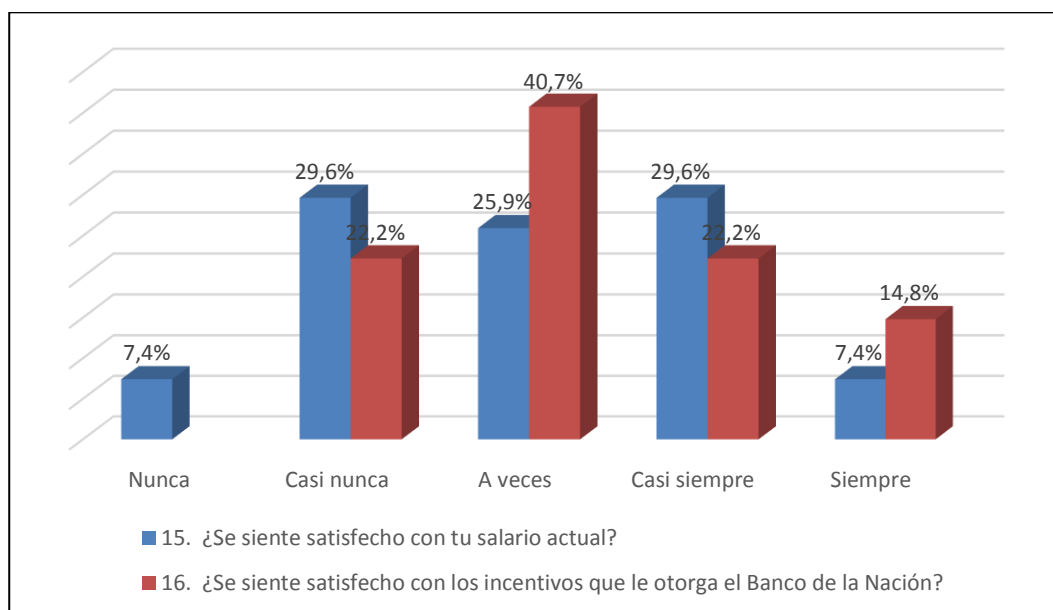


Figura 9. Salario.

Se observa en la Tabla 9 que el 29,6% de los encuestados casi nunca se siente satisfecho con tu salario actual y en el caso del 40,7% mencionó que solo a veces se sienten satisfechos con los incentivos que le otorga el Banco de la Nación.

Tabla 10
Oportunidad de desarrollo

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
17. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que existe en el Banco de la Nación?	0	0,0%	4	14,8%	17	63,0%	3	11,1%	3	11,1%
18. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que el banco le brinda?	0	0,0%	2	7,4%	16	59,3%	4	14,8%	5	18,5%

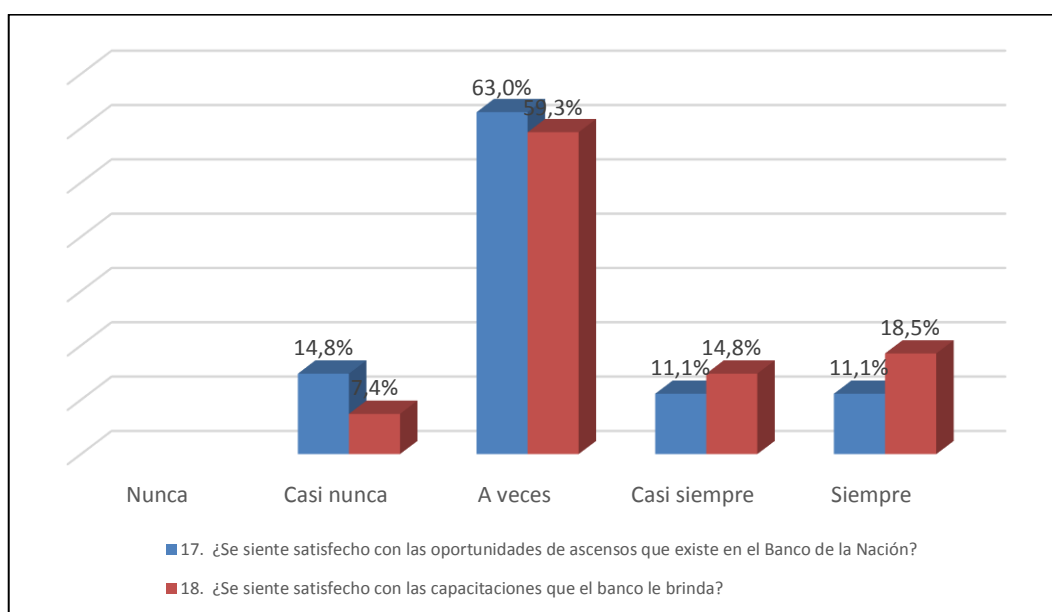


Figura 10. Oportunidad de desarrollo.

Se observa en la Tabla 10 que el 63% de los encuestados manifestaron que solo a veces se sienten satisfechos con las oportunidades de ascensos que existe en el Banco de la Nación y el 59,3% mencionó que solo a veces se sienten satisfechos con las capacitaciones que el banco le brinda.

Tabla 11
Relaciones con los demás

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.	Fr.	Porc.
19. ¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro del Banco de la Nación?	0	0,0%	5	18,5%	8	29,6%	2	7,4%	12	44,4%
20. ¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?	0	0,0%	5	18,5%	12	44,4%	0	0,0%	10	37,0%

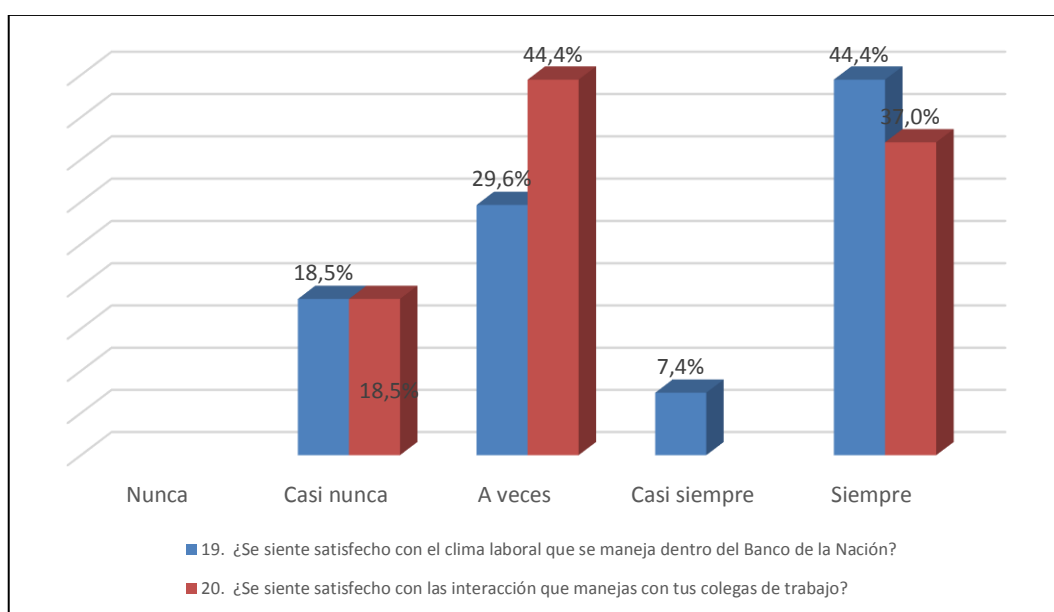


Figura 11. Relaciones con los demás.

Se observa en la Tabla 11 que el 18,5% mencionó que casi nunca se sienten satisfechos con el clima laboral que se maneja dentro del Banco de la Nación y el 44,4% menciona que solo a veces se sienten satisfechos con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo.

D. Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Shapiro Wilk (para muestras menores de 50) para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. En la tabla 12 se observa que con un (p-valor < 0.05) las dos variables de investigación no tienen una distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar Correlación de Rho de Spearman.

Tabla 12
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	,912	27	,025
COMUNICACIÓN DE APOYO	,876	27	,004
GANAR PODER E INFLUENCIA	,888	27	,007
MOTIVACIÓN DE LOS DEMÁS	,856	27	,002
MANEJO DE CONFLICTOS	,844	27	,001
SATISFACCIÓN LABORAL	,858	27	,002

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

E. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis general

Ho: La comunicación interpersonal no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Ha: La comunicación interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación interpersonal y la satisfacción laboral

		Comunicación interpersonal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,668**
		N	27
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,668**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	27

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 13 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,668$), por lo que se concluye la comunicación interpersonal influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Hipótesis específica 1

Ho: La comunicación de apoyo no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Ha: La comunicación de apoyo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación de apoyo y la satisfacción laboral

		Comunicación de apoyo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación de apoyo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,719**
		N	.
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	27
		Sig. (bilateral)	,719**
		N	,000
		27	27

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 14 que con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,719$), por lo que se concluye la comunicación de apoyo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Hipótesis específica 2

Ho: El ganar poder no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Ha: El ganar poder influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre el ganar poder y la satisfacción laboral

			Ganar poder e influencia	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Ganar poder e influencia	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,786$), por lo que se concluye el ganar poder influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Hipótesis específica 3

Ho: La motivación de los demás no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Ha: La motivación de los demás influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Tabla 16

Correlación de Rho de Spearman entre la motivación de los demás y la satisfacción laboral

			Motivación de los demás	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Motivación de los demás	Coefficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	27	27
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 16 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,636$), por lo que se concluye la motivación de los demás influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Hipótesis específica 4

Ho: El manejo de conflictos no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Ha: El manejo de conflictos influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

Tabla 17

Correlación de Rho de Spearman entre el manejo de conflictos y la satisfacción laboral

			Manejo de conflictos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Manejo de conflictos	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	27	27
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	27	27

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 17 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,002 < 0,05$; $r = 0,571$), por lo que se concluye la motivación de los demás influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Los ejecutivos de las entidades financiera de éxito están colocando su atención en que practiquen las buenas relaciones interpersonales sus trabajadores entre ellos lo que contribuirá a que se pueda advertir y entender de una mejor forma la satisfacción laboral de sus trabajadores, ello es fundamental para lograr conseguir los objetivos contribuyen a la satisfacción laboral y que permanezcan los trabajadores como parte de la entidad. Cuando se estropean las relaciones interpersonales puede verse irradiado en la insatisfacción laboral de los trabajadores puesto que la situación laboral éstos advierten, el progreso personal, la gestión administrativa y las labores que no les gustan. Actualmente es un tema de suma importancia e interés las relaciones interpersonales vinculadas a la satisfacción laboral para varios investigadores. Es significativo tener conocimiento si los trabajadores de una entidad se encuentran satisfechos con ella, con el propósito de que los niveles de productividad sean altos y óptimos. Se desea en la satisfacción laboral de los trabajadores tal sentido probar el efecto de las relaciones interpersonales, optando por el valor de importancia para la entidad sobre capital humano.

(Sánchez J. , 2014) realizó la tesis titulada “Comunicación interpersonal del gerente en el nivel de educación primaria”, expuso en la institución cada individuo el cual desarrolla su labor y posee la gran responsabilidad de informarse para realizarse como coparticipe de la interacción en medio de los colaboradores de cualquier empresa, a partir del subalterno inclusive al nivel más alto en la gerencia. Así deben estar correlacionadas las habilidades comunicativas de los colaboradores con las labores que se desarrollen.

Estudios ejecutados estiman que la satisfacción laboral es la consecuencia de la disposición del Banco de la Nación y sus ejecutivos por propagar para sus trabajadores un entorno adecuado de trabajo. Por otro lado, también se considera a la satisfacción laboral como un concluyente de las diferentes señales que exteriorizan

de forma personal cada uno de los trabajadores referente a su desempeño como sus expectativas de vida, el estado de salud, bajo nivel de productividad y su ausentismo al centro de labores entre otros. Se estima que juega un rol importante en cualquier profesión la satisfacción laboral, porque no únicamente se considera el bienestar del sujeto donde sea que labore, este asimismo considera los niveles de calidad y producción. Así mismo, se consideran el trato con otras personas dentro de las funciones de las relaciones, es decir afiliación a la necesidad de estar acompañado, lo cual es primordial para respaldar su supervivencia. Se pueden agrupar las relaciones interpersonales en simpatía, extroversión, apertura a las experiencias, estabilidad emocional, conciencia.

En el caso de las Agencias del Banco de la Nación de la Provincia de Huaura se ha observado una mala adaptación, por parte del personal sentimiento de insatisfacción con respecto a sus necesidades, sus capacidades se encuentran sobrevaloradas o en otros ámbitos minimizadas, el personal ha manifestado depresión, irritación, tensión, insatisfacción laboral lo que en un nivel bajo de producción y servicio se está manifestando, también ocasiona retraso de por cumplir con los propósitos y metas de la entidad. Del mismo modo, se ha observado que no se sienten satisfechos con las actividades laborales que realizan el 33,3% de los trabajadores como tampoco con los procedimientos que deben realizar para desarrollar dichas actividades laborales; por otro lado, no sienten que vienen ganando un salario acorde con las funciones que desarrollan el 37% de los trabajadores dentro del banco; otros trabajadores representados por el 14,8% manifiestan que no se sienten satisfechos con las oportunidades de ascensos que brinda el banco o las oportunidades de desarrollo profesional que les brindan.

Por otro lado, ha manifestado sentimientos de insatisfacción e inferioridad el 55,6% del personal de las Agencias del Banco de la Nación de la Provincia de Huaura debido a que la comunicación con sus compañeros de trabajo es pobre y escasa; en muchas situaciones no se ha conseguido una comunicación íntima debido a la unilateralidad de ésta; en la situación del 18,5% indicaron que es un punto que se debe considerar sobre la falta de respeto porque afecta las relaciones entre los trabajadores. Así mismo, se ha descubierto asimismo en el caso del 66,7% que dentro del banco se viene dando la poca comunicación interpersonal por el poco apoyo que se brindan entre los trabajadores; cuando brotan dificultades no se comunican dentro

del banco los trabajadores con la finalidad de establecer las causas de tales dificultades, o para llegar a solucionar dichos problemas; no se comunican fluidamente los jefes del banco con sus trabajadores con el propósito de motivarlos, y en otros casos como es el 37% indicaron con la finalidad de establecer las posibles causas de sus bajos desempeños..

5.2. Conclusiones

- Se determinó con el estudio que existe una alta correlación y muy relevante ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,719$), por lo que se determinó que la comunicación de apoyo influye de manera significativa en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018. Si la poca comunicación de los jefes del banco se viene dando de manera no fluida con sus trabajadores con el fin de motivarlos, y en otros casos con el fin de determinar las posibles causas de sus bajos desempeños, continuaran sentimientos de insatisfacción e inferioridad entre ellos.
- Se determinó con el estudio que existe una alta correlación y muy relevante ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,786$), por lo que determinó que el ganar poder influye de manera significativa en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018. Si la comunicación entre los trabajadores se viene dando como medio para sobresalir entre los demás trabajadores, continuaran sentimientos de insatisfacción e inferioridad entre ellos.
- Se determinó con el estudio que existe una correlación moderada y muy relevante ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,636$), por lo que determinó que la motivación de los demás influye de manera significativa en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018. Si la comunicación entre los trabajadores se viene dando de manera poco fluida con el fin de crear un entorno motivador para los demás trabajadores, continuaran sentimientos de insatisfacción e inferioridad entre ellos.
- Se determinó con el estudio que existe una correlación moderada y muy relevante ($p = 0,002 < 0,05$; $r = 0,571$), por lo que determinó que la motivación de los demás influye de manera significativa en la satisfacción laboral del

personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018. Si la poca comunicación dentro del banco se viene dando por el poco apoyo que se brindan entre los trabajadores; cuando surgen problemas con el fin de determinar las causas de dichos conflictos, o para llegar a solucionar dichos problemas, continuaran sentimientos de insatisfacción e inferioridad entre ellos.

Por lo tanto:

- Se determinó con el estudio que existe una correlación moderada y muy relevante ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,668$), por lo que se determinó que la comunicación interpersonal influye de manera significativa en la satisfacción laboral del personal de las Agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura, 2018.

5.3. Recomendaciones

- Mejorar la comunicación de los jefes hacia los trabajadores con la finalidad de motivarlos, realizando talleres de coaching para todo el personal, establecer un principio de saber escuchar a los demás, esto les hará tener gran satisfacción al personal dentro de la organización.
- Mejorar la comunicación que se viene dando en medio de los colaboradores como un medio para sobresalir, incrementar la autoridad a partir de la práctica de buenas relaciones interpersonales, generando la admiración y así obtener satisfacción laboral del personal.
- Mejorar la comunicación a partir de la creación de un entorno motivador, asimismo, crear políticas de recompensas por la labor desempeñada por el personal, asimismo, brindar la oportunidad de ascensos en períodos de tiempo que sean conocidos por el personal.
- Mejorar la comunicación que se viene dando por el poco apoyo que se ofrecen entre los trabajadores; cuando surgen problemas con la finalidad de determinar las causas de dichos conflictos, o para llegar a resolver dichas dificultades, esto les hará tener gran satisfacción laboral.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas. Que hacer para resolverlas*. Buenos Aires: Granica.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). Mc Graw Hill.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Moorhead, R. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Pérez, H., Pérez, J., López, & Caballero, C. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. México: MC Graw Hill.
- Robbins, S., & Coulter, C. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de Habilidades Directivas* (8 ed.). México: Pearson.

6.2. Fuentes electrónicas

- Álvarez, A., Díaz, G., & Jiménez, C. (2014). *Nivel de satisfacción laboral Dumian Medical S.A. selecciona Cúcuta, durante el 2014*. Universidad Católica de Manizales. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1040/RELACI%C3%93N%20ENTRE%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuno, L. (2017). *Comunicación interpersonal y clima laboral en docentes de instituciones educativas de primaria de la Ugel Yauli*. Universidad Nacional del Centro Del Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4283/Cuno%20Calloapaza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roja, M. (2016). *Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015*. Universidad Nacional de Moquegua. Obtenido de http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/21/T_095_47400937_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldaña, F. (2017). *Relación de factores psicosociales intralaborales y satisfacción laboral de los empleados de Empocaldas S.A. E.S.P. (selecciónales del oriente de Caldas)*. Universidad Católica de Manizales. Obtenido de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/3099/FACTORES%20PSICOSOCIALES%20-%20JHON%20FREDY%20SALDA%C3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, J. (2014). *Comunicación interpersonal del gerente en el nivel de educación primaria*. Universidad del Zulia. Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-06-17T09:33:34Z-4973/Publico/sanchez_delgado_janeth_chiquinquirira.pdf
- Sánchez, J. (2014). *Comunicación interpersonal del gerente en el nivel de educación primaria*. Universidad del Zulia. Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-06-17T09:33:34Z-4973/Publico/sanchez_delgado_janeth_chiquinquirira.pdf

Tirado, V. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Betoscar Servis EIRL de la Ciudad de Cajamarca*. Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1040/RELACI%C3%93N%20ENTRE%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uceda, I. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral del usuario interno en el centro de salud Atusparias – Chiclayo, 2017*. Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8475/uceda_pi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO N°1
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la comunicación interpersonal y la satisfacción laboral del personal de las agencias del Banco de la Nación, provincia de Huaura. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL					
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN DE APOYO	5	4	3	2	1
1. ¿Se comunica con sus compañeros de trabajo con la finalidad de motivar su desempeño profesional y personal?					
2. ¿Orienta a sus colegas cuando ellos se lo piden?					
3. ¿Escucha las opiniones de los demás, tomándolos en cuenta?					
DIMENSIÓN: GANAR PODER E INFLUENCIA	5	4	3	2	1
4. ¿Utiliza la comunicación como medio para sobresalir entre los demás trabajadores?					
5. ¿Tiene la habilidad de influir en los demás trabajadores?					
6. ¿Transmite una imagen autoritaria cuando se comunica con los demás trabajadores?					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN DE LOS DEMÁS	5	4	3	2	1
7. ¿Se comunica con sus colegas de trabajo con el fin de determinar las posibles causas de sus bajos desempeños?					
8. ¿Utiliza una comunicación estimuladora con el fin de crear un entorno motivador para los demás trabajadores?					
9. ¿Dentro del Banco de la Nación, existen recompensas por logros?					
DIMENSIÓN: MANEJO DE CONFLICTOS	5	4	3	2	1
10. ¿Se comunica con los trabajadores con el fin de poder identificar las fuentes de los conflictos que surgen dentro del mismo banco?					
11. ¿Existe una comunicación grupal dentro del banco para seleccionar estrategias que ayuden al manejo de conflictos?					
12. ¿Dentro del Banco de la Nación, se solucionan las confrontaciones entre trabajadores mediante una conversación entre ambas partes del problema?					

SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: NATURALEZA DEL TRABAJO	5	4	3	2	1
13. ¿Se siente satisfecho con las actividades laborales que realizas dentro del Banco de la Nación?					
14. ¿Se siente satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?					
DIMENSIÓN: SALARIO	5	4	3	2	1
15. ¿Se siente satisfecho con tu salario actual?					
16. ¿Se siente satisfecho con los incentivos que le otorga el Banco de la Nación?					
DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	5	4	3	2	1
17. ¿Se siente satisfecho con las oportunidades de ascensos que existe en el Banco de la Nación?					
18. ¿Se siente satisfecho con las capacitaciones que el banco le brinda?					
DIMENSIÓN: RELACIONES CON LOS COLEGAS	5	4	3	2	1
19. ¿Se siente satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro del Banco de la Nación?					
20. ¿Se siente satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?					