



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Job Crafting de los colaboradores de una entidad financiera de la
región de Piura en el año 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

CÓRDOVA SÁNCHEZ, Luigui Jean Pierre

RAMÍREZ REYES, Jharicsa Abigail

ASESOR METODÓLOGO:

Mg. Espinoza Rodríguez, Olenka

ASESOR ESPECIALISTA:

Mg. Bazán Silva, Víctor Hugo

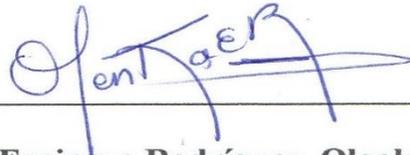
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

TRUJILLO – PERÚ

2018

Página del Jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Olenka', written over a horizontal line.

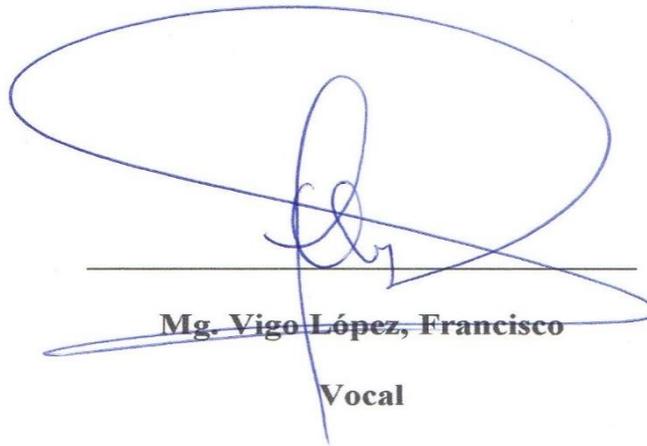
Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka

Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'V. Hugo', written over a horizontal line.

Mg. Bazán Silva, Víctor Hugo

Secretario

A large, stylized handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line.

Mg. Vigo López, Francisco

Vocal

Dedicatoria

A Dios, Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres Marlene Sánchez y Luis Córdova, hermano Andreé Córdova, por su apoyo siempre, por sus sabios consejos, por la motivación constante, pero más que nada, por su inmenso amor.

A mi tía Raquel Córdova, a quien quiero como a una segunda madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por las bendiciones que me dio, por darme fuerza en aquellos momentos difíciles y sobre todo por permitir que mi familia este siempre conmigo.

A mis padres Luis Ramírez y Carmen Reyes, y hermano Edson Ramírez quienes a lo largo de la carrea me han brindado su apoyo incondicional, consejos y sobre todo su inmenso amor.

A mis abuelos Eladio Ramírez e Irma Muñoz, quienes son como mis segundos padres, por las enseñanzas brindadas para la vida y por saber guiarme por el buen camino.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y siempre en mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron en las diferentes etapas de este proceso universitario.

A mi padrino Juan Carlos Alcántara, por su valioso apoyo y motivación durante el desarrollo de mi carrera profesional.

A mis amigos Jharicsa Ramírez Reyes, por su amistad sincera y sus aportes en el desarrollo de esta tesis al igual que todos los momentos vividos, a Cinthia, Walter y Jina, por que se convirtieron en amigos de vida y aquellos que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo y cariño.

Agradecimiento

A Dios por bendecir siempre mi camino, porque me brindó la oportunidad de acabar mi carrera profesional y por permitirme disfrutar de la vida junto a mi familia.

A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas; gracias a mi hermano por su compañía y ayuda incondicional en largas noches de estudio.

A mi familia por siempre confiar en mí como persona y pues a los que no igual les agradezco porque ellas fueron las que más me impulsaron a trazarme retos y siempre cumplirlos como el de ahora; en especial agradecer a mis primos Dennis Rodríguez, Estiven Rodríguez, Jarny Reyes y Lesly Lázaro a quienes considero como mis hermanos.

A mis amigos, Luigui Córdova, Luciana Guanilo; por su amistad sincera, sus aportes en el desarrollo de ésta tesis, y por permanecer juntos en los buenos y malos momentos; y en especial a Walter Espinoza por su confianza, apoyo y amor incondicional.

Declaratoria de Autenticidad

El desarrollo de esta investigación fue elaborada por: Luigui Jean Pierre Córdova Sánchez con DNI 70435295 y Jharicsa Abigail Ramírez Reyes a efecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que es veraz y autentica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2018



Luigui Jean Pierre Córdova Sánchez

DNI: 70435295



Jharicsa Abigail Ramírez Reyes

DNI: 71208459

Índice

.....	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	2
Índice	2
Presentación	4
Resumen	5
Abstract	6
I. Introducción:	7
1.1. Realidad Problemática	7
1.2. Trabajos previos:	9
1.3.1. Job Crafting:	14
1.4. Formulación del Problema	18
1.5. Justificación	19
1.5.1. Por conveniencia:	19
1.5.3. Implicaciones prácticas:	19
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivos	19
1.7.1. Objetivo general	19
1.7.2. Objetivos específicos	20
II. Método:	21
2.1. Diseño de la investigación:	21
2.2. Variables:	21
Matriz de Operacionalización:	22
2.3. Población y muestra:	24
2.3.1. Población	24
2.3.2. Muestra	24
2.4.1. Técnica e instrumento de recolección de datos:	25
2.4.2. La Validez:	25
2.4.3. La Confiabilidad:	25
2.6. Aspectos Éticos	26
III. Descripción de Resultados	27
IV. Discusión	32
VI. Recomendaciones	36

Referencias	37
Anexos	

Presentación

Señores miembros del jurado:

El cumplimiento de Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos la Tesis titulada: “El Job Crafting de los colaboradores de una entidad financiera de la región de Piura en el año 2018.”, esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Los Autores.

Resumen

En la investigación fue evaluar el nivel de la práctica del Job Crafting en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Piura en el año 2018. Para elaborar la investigación, se encuestó a una población de 35 colaboradores del área de créditos de la Caja Trujillo. La investigación es de tipo descriptiva, y se utilizó la técnica de la encuesta como instrumento para la recolección de datos, donde se analizó los resultados con un programa estadístico. Los resultados encontrados permitieron concluir que la hipótesis es rechazada y que el nivel de la práctica del Job Crafting es un nivel Medio en los colaboradores del área de créditos de dicha Entidad Financiera de la región Piura.

Palabras Claves: Job Crafting, demanda de trabajo, recursos estructurales y empleo.

Abstract

The purpose of the present investigation was to evaluate the level of the practice of Job Crafting in the collaborators of a financial institution of the city of Piura in 2018. In order to elaborate the investigation, a population of 35 employees of the credit area was surveyed of the Trujillo Box. The research is descriptive, and the survey technique and a questionnaire were used as an instrument for data collection, where the results were analyzed with a descriptive statistic. The results found allowed to conclude that the hypothesis is rejected and that the level of the Job Crafting practice is a Medium level in the employees of the credit area of said Financial Entity of the Piura region.

Keywords: Job Crafting, labor demand, structural resources and employment.

I. Introducción:

1.1. Realidad Problemática

Asimismo, la acelerada transformación en el sector de la banca comercial en los últimos años, ha hecho a esta industria tener una cultura organizacional más abierta y humana donde se alienta la participación y la conducta madura de todos los miembros que laboran en ella, logrando así que las personas se comprometan y sean más responsables con el rol que cumplen dentro de las entidades bancarias en nuestro país (Class et al., 2013).

Tradicionalmente, el rediseño del trabajo se ha llevado a cabo utilizando una perspectiva de arriba hacia abajo, en la cual la jefatura evalúa los contenidos del puesto de trabajo, para luego introducir cambios en las características del mismo. Sin embargo, dada la creciente complejidad del mundo laboral actual, cada puesto pareciera estar caracterizado por una constelación única de condiciones de trabajo, muchas de las cuales suelen pasar desapercibidas para la organización. No es sorprendente entonces que las intervenciones desarrolladas por la empresa para mejorar la motivación y el desempeño, a menudo son en parte ineficaces (Oldham y Hackman, 2010).

Dado lo anterior, las organizaciones han comenzado a reconocer el rol que juegan los mismos empleados, quienes también pueden modificar las características de sus puestos de trabajo, este proceso en el cual los sujetos influyen en su propio ambiente laboral ha sido denominado job crafting (Berg, Dutton y Wrzesniewski, 2008)

Las organizaciones latinoamericanas no se han quedado al margen de estos cambios, pues al estar insertas en un contexto determinado por la globalización, han debido incorporar nuevas estrategias para ser competitivas. En Chile, junto a las transformaciones del mundo empresarial, se han modificado también las expectativas que tienen las personas respecto al trabajo.

Según un estudio realizado por la consultora Visión Humana durante el año 2014, al trabajo se le demanda ser una actividad que entregue desafíos y que aporte tanto al

crecimiento profesional, como al desarrollo personal. Los individuos buscan ser felices también en el espacio laboral y, para ello, necesitan una actividad que les resulte estimulante. Esta tendencia genera trabajadores demandantes de mayores niveles de autonomía, de estructuras menos rígidas y de mayores espacios para la creatividad, generando así la existencia del Job Crafting lo cual ayudará a moldear su puesto trabajo, para un mejor compromiso (Visión Humana, 2014).

La Caja Trujillo que en los últimos años han experimentado un gran crecimiento y tiene gran potencial para crecer cada día más, algunas de las agencias han pasado por dificultades, pero han sabido salir adelante y superar dichas deficiencias. Caja Trujillo, tiene muchas fortalezas que faltan explorar y está en constante proceso de aprendizaje para convertirse en el mejor del rubro de la Región Piura, perteneciendo al sector privado que brinda servicios de captación de depósitos, colocación de créditos, compra y venta de deudas.

En el caso específico, de la Caja Trujillo de la región Piura agencias: Talara, Sullana, Chulucanas, Piura, podemos decir, en base a una encuesta aplicada a los colaboradores de dicha entidad financiera, encontrando así un nivel Medio en la práctica del Job Crafting de los colaboradores, que sienten que sus actividades del día a día las realizan con iniciativa propia de querer mejorar y amenorar la carga de trabajo, lo que hace que el trabajador se sienta muy útil para la entidad, generando en ellos un sentimiento de motivación en cuanto a los logros alcanzados, tanto así brindando mejoría y estabilidad en la empresa.

Después de estudiar la realidad problemática se han formulado las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel del Job Crafting en la Caja Trujillo de la región de Piura?

¿Cuál es el nivel del aumento de los recursos estructurales del empleo en los colaboradores de la Caja Trujillo?

¿Cuál es el nivel de la disminución de las demandas del trabajo en los colaboradores de la Caja Trujillo?

¿Cuál es el nivel del aumento de los recursos sociales en el trabajo y el compromiso laboral en los colaboradores de la Caja Trujillo?

¿Cuál es el nivel del aumento de las demandas desafiantes del trabajo en los colaboradores de la Caja Trujillo?

1.2.Trabajos previos:

Raposo (2015) en su doctorado en Psicología, con el título de su investigación Habilidades Políticas, Job Crafting e Innovación en las Organizaciones en la ciudad de Madrid, concluye que las habilidades políticas (en tiempo 1) estarán relacionadas de forma positiva con las conductas innovadoras (en tiempo 3), El job crafting (en tiempo 2) estará relacionado de forma positiva con las conductas innovadoras (en tiempo 3) y la relación entre habilidades políticas (en tiempo 1) y conductas de innovación (tiempo 3) estará mediada por el job crafting (en tiempo 2), dando como resultado

En esta investigación realizado por Garcia y Sánchez (2015) para tener el grado de maestría en Psicología Motivacional, donde en su estudio tuvo por finalidad examinar como se manifiesta la práctica de job crafting en una muestra de dos grupos en una empresa chilena, utilizaron una metodología cualitativa, el tipo de investigación fue de carácter exploratorio – descriptivo y su técnica de recolección de datos fue la entrevista; en donde se obtuvo como conclusión que el job crafting es un concepto que aplica para la realidad chilena y que resulta de gran utilidad dadas las características del contexto laboral actual, por lo tanto el job crafting ayudaría a mejorar las necesidades de la organización como las demandas que presentan los trabajadores de hoy en día, quienes son cada vez mas autónomos y menos dependiente de la organización donde trabajan.

En el presente trabajo realizado por Dacal (2017) para obtener el grado de licenciatura de Administración, donde tuvo por finalidad examinar en su estudio de variables el Equipo de Trabajo como recurso laboral y el constructor engagement, del modo en que están abordados por la Teoría de Demandas y Recursos Laborales del Job Crafting (Bakker y Demerouti, 2013).

En un estudio realizado por Lazarte (2016) para llegar a tener el grado de Licenciatura en Psicología que buscó precisar el efecto del job crafting, así como el rol mediador del burnout y engagement sobre el vínculo entre las características laborales

y la intención de rotar en los trabajadores de la empresa call center de Lima – Perú, dicha investigación se fue cuantitativo – transversal. Llegando a la conclusión que con dicha investigación del engagement, el burnout, el job crafting, las demandas y recursos laborales y la intención de rotar demuestran un ajuste apropiado que con un 39% tratan de explicar sobre la varianza de la intención de rotar. No se confirman efectos directos significativos del job crafting sobre la intención de rotar.

Bakker; Ficapal; Torrent; et al. (2016) desarrollaron una investigación sobre La versión española del trabajo: Escala de Crafting. Este artículo presenta la traducción, la adaptación y la validación de una escala para medir el comportamiento de la elaboración del trabajo (Escala de Creación de Trabajos en Español -SJCS; Tims, Bakker, & Derks, 2012). **Método:** la escalada fue aplicada a una muestra de 896 empleados (52,6% mujeres y 47,4% hombres). Se ha probado la fiabilidad y la validez factorial de un instrumento con 21 artículos. **Resultados:** después de realizar análisis confirmatorio (CFI = .858, TLI = .838, IFI = .860, RMSEA = .067), los resultados confirman una estructura constituida por cuatro factores: Aumento de los recursos del empleo, Disminución de las elecciones Aumento de los recursos sociales del empleo. Estos cuatro factores tienen una fiabilidad adecuada y se constatan evidencias de antigüedad con otras escalas que hacen referencia al compromiso en el trabajo y la proactividad. **Conclusiones:** el cuestionario es una herramienta útil para la evaluación del trabajo, la elaboración y el uso en la investigación en el contexto de los países de lengua española.

Cannata y Peñaloza (2012) indican que es importante entender cómo y por qué las escuelas charter (concesionadas) difieren en cuanto a su capital humano (Brewer y Ahn, 2010). Este artículo explora las siguientes preguntas: ¿Cómo se clasifican las características y las características de los docentes según los tipos de escuela? ¿Cuáles son las opciones que tiene los docentes para la construir su trabajo? ¿Cuántas opciones de escoger tienen qué docentes sobre dónde trabajar?, ¿Cómo difieren las preferencias sobre cómo trabajar sobre cómo trabajar? Nuestros hallazgos se relacionan con los docentes de las escuelas.

Crom y Rothmann (2018) desarrollaron una investigación sobre Adecuación: capacidades, creencias laborales, trabajo significativo y participación en la construcción de trabajos basados en la naturaleza. El objetivo fue la relación entre el ajuste de las demandas del empleo y las habilidades, las creencias laborales, el trabajo significativo y la participación de personas en trabajos basados en la naturaleza, los gerentes deben considerar implementar intervenciones para afectar el ajuste de las demandas y habilidades (a través de las intervenciones de gestión de recursos humanos) y las creencias laborales de las personas que trabajan en la naturaleza (a través de la preparación del trabajo). Promover las percepciones de un trabajo significativo podría contribuir a un mayor compromiso personal. Este artículo contribuye al conocimiento científico sobre los efectos de un trabajo significativo y sus antecedentes en el compromiso personal.

Radstaak y Hennes (2017) ejecutaron una investigación sobre El intercambio de líderes y miembros fomenta el compromiso laboral: el papel mediador de la creación de trabajo, este artículo nos indica el equilibrio correcto entre las demandas de trabajo y los recursos de trabajo es esencial para que los empleados aporten energía y entusiasmo al trabajo. Los empleados que experimentan relaciones de alta calidad con sus supervisores pueden elaborar activamente sus demandas de trabajo y recursos de trabajo y sentirse más comprometidos, donde intenta obtener más información sobre las asociaciones entre LMX, la creación de trabajos y el compromiso laboral. Se formuló la hipótesis de que las relaciones de alta calidad con los supervisores fomenta el compromiso de trabajo, ya que estimula a los empleados a elaborar sus puestos de trabajo mediante el aumento de los recursos laborales y sociales estructurales y solicitudes de empleo desafiantes y por la disminución de trabajo que dificulta exige, Los hallazgos de este estudio demostraron la importancia de las relaciones de alta calidad con los supervisores y fueron únicos al examinar la asociación entre LMX y la preparación del trabajo.

Peral y Geldenhuys (2016) desarrollaron su investigación acerca de Los efectos de la elaboración del trabajo en el bienestar subjetivo entre los profesores de secundaria sudafricanos - La preparación del artículo puede dar lugar a una serie de resultados positivos para los maestros, como un aumento de la significación y el compromiso en el trabajo. El aumento del compromiso laboral y el significado psicológico pueden

producir beneficios positivos para la práctica de la enseñanza, destacando así (JOBCRAFTING). El objetivo del artículo fue investigar la relación entre la preparación del trabajo y el bienestar subjetivo entre los maestros de secundaria de Sudáfrica. El bienestar subjetivo comprende el significado psicológico y el compromiso laboral. Se exploró más a fondo el potencial efecto mediador que el significado psicológico tenía en esta relación, destaca la importancia de la creación de trabajo para el bienestar de los maestros. Además, contribuye a la literatura relacionada con la creación y la enseñanza del trabajo específicamente, así como a la investigación limitada sobre la elaboración del trabajo que se ha realizado en el contexto de Sudáfrica.

Tims y Bakker (2010) desarrollaron su investigación acerca de la Creación de trabajos: hacia un nuevo modelo de rediseño de trabajos individuales, Durante mucho tiempo, los empleados han sido vistos como actores pasivos de sus tareas asignadas. Recientemente, varios académicos han argumentado que la teoría del diseño de trabajo debe abordar la influencia de los empleados en sus diseños de trabajo. El propósito del artículo fue ajustar la elaboración del trabajo en la teoría del diseño del trabajo. El estudio fue un intento de arrojar más luz sobre los tipos de comportamientos proactivos de los empleados individuales en el trabajo. Además, exploramos el concepto de creación de trabajo y sus antecedentes y consecuencias. Con este documento teórico, deseamos contribuir al rediseño de la literatura laboral y, más generalmente, a la literatura sobre el comportamiento organizacional positivo (Bakker y Schaufeli, 2008). En lugar de centrarse en los trabajos al rediseñarlos, argumentamos que el enfoque debe estar en las personas que realizan el trabajo. De esta manera, es más probable que los empleados estén motivados y experimenten bienestar cuando realizan el trabajo porque se ajusta mejor a sus capacidades y necesidades individuales. Las organizaciones que regularmente evalúan el ajuste persona-trabajo de sus empleados pueden, a su vez, experimentar importantes beneficios de estos empleados saludables, prósperos y motivados que rediseñan individualmente sus propios

Calderón y Fernández (2017). Desarrollan su investigación científica en el Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú donde los factores psicosociales en el trabajo (FPT) surgen de la interacción de las condiciones laborales, la experiencia y percepción del empleado y, tienen la posibilidad de afectar favorable o desfavorablemente la salud y el bienestar de los trabajadores, así

como el desarrollo de las organizaciones. Se llega a la conclusión Sin embargo, el estudio de los RPT todavía no es considerado en investigaciones peruanas, que se evidencia por la ausencia de artículos publicados sobre el particular, y por la falta de disciplinas como psicología de la salud ocupacional en los currículos universitarios, desconociéndose su impacto en el trabajador y en las organizaciones laborales. Por ello, se cree necesario incentivar estos estudios vislumbrando propuestas teóricas que guíen adecuadamente al investigador sobre el fenómeno de los RPT

Dutton (2017) en su investigación acerca de Job Crafting nos dice: "Cada vez más las personas trabajadores están siendo vistas como agentes libres que pueden modelar sus experiencias de trabajo". En concepto Job Crafting es una metodología que permite adaptar de manera proactiva el puesto trabajo a manera de nuestros intereses, las descripciones del puesto de trabajo son universalistas, de aplicación para todo el mundo independientemente de la persona que este ocupándolo en ese instante; en cambio el Job Crafting parte de la consideración de las diferencias y particularidades.

Pendón (2018) en su investigación Job Crafting o como diseñar tu puesto de trabajo, nos dice que es una metodología y/o herramienta que nos ayuda a diseñar nuestro puesto de trabajo de forma proactiva adaptándolo a nuestras necesidades, fortalezas, pasiones y objetivos. El Job Crafting deposita en nosotros el cambio y dirección de nuestra vida profesional, por tanto nosotros mismo tenemos que adaptar, diseñar y modelar nuestro puesto de trabajo.

Samaniego (2018) en su investigación por acerca de construir el trabajo perfecto, no dice que significa estar abierto a las necesidades y motivaciones de cada trabajador puede tener consecuencias positiva en la empresa, además de aumentar la satisfacción de los empleados, van de mano con el Job Crafting. La gestión y la retención del talento son dos de los términos de moda y lo que necesitan las empresas es trabajar con aquellos que aporten más valor, sean empleados o agente externos, como freelances.

Los investigadores organizaciones han ido diseñando la metodología del Job Crafting siendo: es poder adecuar las habilidades, conocimientos, intereses y preferencias de cada empleado a las demandas de su puesto.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1. Job Crafting:

1.3.1.1. Definición de Job Crafting

Las personas realizan cambios en sus puestos de trabajo mediante su propia iniciativa, con o sin los consentimientos de sus jefes. (Kulik et al. 1987, citado por Lazarte 2016).

El Job crafting posee conductas bajo la propia iniciativa de los trabajadores con el objetivo de alinear las conductas de su puesto de trabajo con sus expectativas personales. (Wrzesniewski y Dutton 2001, citado por Lazarte 2016).

El job crafting son los cambios que un trabajador puede hacer para balancear las demandas y recursos laborales con sus habilidades y necesidades personales (Tims y Bakker 2010, citado por Lazarte 2016).

El job crafting es el cambio de ciertos aspectos del trabajo dentro de los límites de las actividades específicas de éste (Berg y Dutton 2011, citado por Lazarte 2016).

El job crafting es una intervención de mejora al nivel personal comenzando por el mismo trabajador, con el objetivo de cambiar el entorno laboral generando así un ambiente más ameno y menos (Bakker y Demerouti 2013, citado por Lazarte 2016).

Job Crafting es la creación de mejoras que el colaborador le da a su puesto de trabajo las cuales le ayudan a lidiar con el estrés laboral y hace que el cumplimiento de los objetivos tanto de la empresa como personales sea más factibles.

1.3.1.2. Job Crafting Según El Modelo De Demandas Y Recursos Laborales:

El Job Crafting, no está basado en un marco teórico es por ello que mediante el modelo de demandas y recursos laborales quiere determinar la aproximación de dicho fenómeno a investigar.

Recursos del trabajo (por ejemplo, autonomía y retroalimentación, respectivamente), las demandas de desafíos (es decir, iniciar nuevos proyectos) y las demandas laborales obstaculizadoras (es decir, demandas cognitivas y emocionales), la elaboración individual del trabajo implica un aumento proactivo de los estudios estructurales y sociales utilizando esta escala de elaboración del trabajo. Recursos y demandas de trabajo desafiantes relacionadas positivamente con el compromiso de los empleados. Tomados en conjunto cuando los empleados aumentan de forma proactiva sus recursos de trabajo y desafían las demandas laborales, pueden tener éxito en aumentar su propio compromiso laboral. (Bakker et al., 2012, citado por Truss, Delbridge, Alfes, Shantz & Soane ,2014).

Mientras que los empleados utilicen de manera efectiva sus recursos de trabajo permitiendo así poder afrontar sus demandas laborales de esta manera generando que los empleados muestren más compromiso laboral.

Plantea que las características de todo puesto de trabajo pueden ser divididas en dos grandes categorías: demandas y recursos (Bakker y Demerouti 2007, citado por García & Sánchez 2015).

El trabajo se puede dividir en dos categorías: demás y recursos.

1.3.1.2.1. Las Demandas Laborales

Se definen como aquellos aspectos del trabajo (físico, psicológico, social u organizacional) que requieren esfuerzos físicos o psicológicos por parte

del trabajador y tienen costos asociados, ya sean fisiológicos o psicológicos (Demerouti, Bakker 2007, citado por García y Sánchez 2015).

Las demandas laborales son aquellas en donde el trabajador tiene desgaste fisiológico y psicológico.

1.3.1.2.2. Los Recursos Laborales

Son todos los aspectos laborales que ayudan a lidiar con las demandas y con sus costos asociados, que facilitan el cumplimiento de objetivos y estimulan el crecimiento y desarrollo del colaborador. Adicionalmente, los recursos laborales han mostrado actuar como factores motivacionales (Bakker y Demerouti 2007, citado por García y Sánchez 2015).

Los recursos laborales son todo lo que el trabajador posee para poder lidiar con todas las demandas que se le pueden presentar en su puesto de trabajo y de esta poder aligerar la carga de trabajo.

1.3.1.3. Las dimensiones de Job Crafting:

Las alteraciones del trabajo promovidos por los empleados de acuerdo con Tims et al. (2012) se realizan principalmente para sostener una igualdad entre las demandas del trabajo y los recursos de trabajo por lo que perciben los empleados en su entorno de trabajo, Tims et al. (2012) sostuvo que estas alteraciones de trabajo llevadas a cabo por los empleados podrían ser principalmente de las cuatro categorías.

Las dimensiones de Job Crafting, se establecen para poder lidiar las demandas y sus recursos de trabajo.

1.3.1.3.1. El aumento de los recursos estructurales del empleo:

A fin de optimizar el rendimiento en los empleados y en los niveles de la organización, el personal pueda esforzarse para engrandecer los recursos estructurales, tales como exigir la variedad en sus recursos, más autonomía, la responsabilidad en la mejoría de trabajo y know-how de sus empleadores para conseguir el progreso personal y la exploración de más oportunidades.

1.3.1.3.2. Disminución de las demandas del trabajo:

Los empleados pueden minimizar el número de tareas mediante la supresión de algunas que se sienten tanto física como psicológicamente incómodos como pueden conscientemente evitar compromisos que hacen su trabajo en general abrumador. Evitar trabajar durante largas horas, tomar decisiones complicadas o haciendo caso omiso de las personas que pueden afectarles emocionalmente son algunos de los ejemplos de este tipo de elaboración.

1.3.1.3.3. El aumento de los recursos sociales de empleo:

En interés de la mejora en el rendimiento, los empleados pueden buscar orientación, opiniones y comentarios de los superiores, subordinados y compañeros, y, por lo tanto, se pueden acumular un apoyo social deseado en el ambiente de trabajo. Este apoyo social tiene relación con su rendimiento en el trabajo.

1.3.1.3.4. Aumento de las demandas desafiantes del trabajo:

Con el fin de mantener el interés y evitar el aburrimiento en el trabajo de uno, los empleados pueden intentar ampliar el alcance de su trabajo o mezclar las tareas del puesto de trabajo para que sea más difícil. Asunción de responsabilidades adicionales y que muestran interés en los nuevos

desarrollos de trabajo y las tareas son algunos de trabajo la elaboración de iniciativas de los empleados.

1.3.1.4.Relación del Job Crafting con otras variables Organizacionales:

1.3.1.4.1. Compromiso Laboral

El compromiso laboral gracias a sus dimensiones: vigor, dedicación y absorción; generando así una mayor eficiencia en su trabajo.

1.3.1.4.2. Satisfacción Laboral y Motivación

Si el trabajador se siente motivado esto conlleva a que él pueda desempeñarse correctamente ya se recompensando económicamente o mediante una línea de carrera lo cual genera una satisfacción.

1.3.1.4.3. Disposición y Adaptación Al Cambio

El Job Crafting es una herramienta útil para los colaboradores cuando afrontan cambios organizacionales, atribuyendo en este caso a los propios colaboradores un papel muy importante en todos los procesos (Demerouti et al., 2013, citado Raposo 2015).

1.4.Formulación del Problema

¿Cómo se realiza la práctica del Job Crafting de los trabajadores de la caja Trujillo de la región de Piura en el año 2018?

1.5. Justificación

1.5.1. Por conveniencia:

Tiene como fin tener una visión mejor de cómo se encuentra la empresa si emplea el job crafting para la toma de decisiones del gerente. Contribuirá a construir propuestas de mejora para la empresa.

1.5.2. Relevancia social:

La investigación realizada determina que existe un nivel Medio en la práctica del Job Crafting de los colaboradores de la Caja Trujillo, lo que ayudó a la empresa a tomar medidas acerca del desenvolvimiento de los colaboradores a través de la ésta práctica.

1.5.3. Implicaciones prácticas:

Servir como antecedentes para otros trabajos de estudios.

Interiorizar al colaborador con su puesto de trabajo

Los resultados ayudan para una mejor toma de decisiones respecto a la variable: Job crafting

Los instrumentos válidos y confiables utilizados en esta investigación pueden servir para realizar otros estudios.

1.6. Hipótesis

H_i. La existencia de la práctica del Job Crafting tiene un nivel alto en los colaboradores de la Caja Trujillo

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Evaluar el nivel de la práctica del Job Crafting en los colaboradores de una entidad financiera de la región de Piura en el año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

O₁: Determinar el nivel del Aumento de los Recursos Estructurales del empleo en los colaboradores de la Caja Trujillo

O₂: Determinar el nivel de Disminución de las Demandas del Trabajo en los colaboradores de la Caja Trujillo.

O₃: Determinar el nivel del Aumento de los Recursos Sociales del Empleo en los colaboradores de la Caja Trujillo.

O₄: Determinar el nivel del Aumento de las Demandas Desafiantes del Trabajo en los colaboradores de la Caja Trujillo.

II. Método:

2.1. Diseño de la investigación:

No experimental, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Corte transversal. Según Hernández et al. (2014).

Los diseños transeccionales descriptivos. Según Hernández et al. (2014)



Dónde:

M: Colaboradores de la Caja Trujillo de la región Piura.

Ox: Job Crafting.

2.2. Variables:

Variable 1: Job Crafting

Matriz de Operacionalización:

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Job crafting	El Job Crafting son los cambios que un trabajador puede hacer para balancear Las Demandas Y Recursos Laborales con sus habilidades y necesidades personales (Tims Y Bakker 2010, citado por Lazarte 2016).	El grado del Job Crafting lo mediremos a través de cuatro dimensiones para Lo cual se empleará como técnica la encuesta haciendo uso del cuestionario como instrumento de medición.	1. Aumento De Los Recursos Estructurales Del Empleo.	Trato de desarrollar mis capacidades. Trato de desarrollarme profesionalmente. Trato de aprender cosas nuevas en el trabajo. Me aseguro que yo uso mis capacidades al máximo. Decido por mi cuenta la forma en que hago las cosas.	Ordinal
				Me aseguro de que mi trabajo es menos intenso mentalmente. Trato de asegurar que mi trabajo es emocionalmente menos intenso.	
			2. Disminución De Las Demandas Del Trabajo.	Administro mi trabajo de modo que trato de minimizar el contacto con las personas cuyos problemas me afecta emocionalmente. Personas cuyas expectativas no son realistas. Trato de asegurarme de que no tengo que tomar muchas decisiones dificultosas en el trabajo. Organizo mi trabajo asegurándome de que no tengo que concentrarme durante un período demasiado largo a la vez.	
			3. Aumento De Los Recursos Sociales Del Empleo.	Le pregunto a mi supervisor si se satisface con mi trabajo. Considero que mi jefe es digno de admirar. Solicito comentarios sobre mi rendimiento en el trabajo. Solicita consejos a los colegas.	
			4. Aumento de las demandas	Cuando hay un proyecto interesante que pasa, me ofrezco de forma proactiva como compañero de trabajo.	

desafiantes del
trabajo.

Si hay nuevos desarrollos, yo soy uno de los primeros en aprender acerca de ellos y probarlos.

Cuando no hay mucho que hacer en el trabajo, lo veo como una oportunidad para iniciar nuevos proyectos.

Regularmente realizo tareas adicionales a pesar de que no recibo sueldo extra por ellos.

Trato de realizar las tareas más complejas para después compararlas con las otras tareas.

Nota: Elaborada con la teoría de Tims y Bakker 2010

2.3.Población y muestra:

2.3.1. Población

Se trabajará con una población conformada por los 35 colaboradores del área de créditos de la Caja Trujillo de la región de Piura.

2.3.1.1.Criterios de Inclusión:

Todas de trabajadores que laboren en el área de crédito de la Caja Trujillo sede Talara, Sullana, Chulucanas, Piura; ubicados en la región de Piura en el año 2018.

2.3.1.2. Criterios de Exclusión:

Aquellas personas que no laboren en el área de crédito de la financiera Caja Trujillo sede Talara, Sullana, Chulucanas, Piura; ubicados en la región de Piura durante el año 2018.

2.3.2. Muestra

Está conformada por el total de los trabajadores en el área de créditos de la Caja Trujillo sede Talara (7), Sullana (8), Chulucanas (8), Piura (12); ubicados en la región de Piura durante el año 2018, puesto que la población de estudio no es tan grande, por eso la muestra es la misma cantidad que la población que son 35 colaboradores del área de créditos de las sedes mencionadas.

$$n = 35$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

2.4.1. Técnica e instrumento de recolección de datos:

Para identificar la existencia del Job Crafting se realiza una encuesta, en donde se empleó un cuestionario, el que se consignó con 21 ítems que están relacionados con los indicadores del Job Crafting, que se medirá por una escala tipo Likert, que se encuentran agrupados en 4 dimensiones: Aumento de los recursos estructurales del empleo compuesta por los ítems (1 al 5), para la Disminución de las demandas del trabajo compuesta por los ítems (6 al 11), Aumento de los recursos sociales del empleo compuesta por los ítems (12 al 16) , Aumento de las demandas desafiantes del trabajo compuesta por los ítems (17 al 21).

2.4.2. La Validez:

Es validada por jueces especialistas.

2.4.3. La Confiabilidad:

Así mismo se aplicó una prueba piloto. . Para su confiabilidad se determina el Alfa de Cronbach en donde la variable Job Crafting se alcanzó una confiabilidad: 0.83 con un nivel de confiabilidad buena (ver Anexo N° 12), siendo un test consistente y adecuado para el estudio.

Estadísticas de fiabilidad

Job Crafting

Alfa de Cronbach	N de elementos
.834	21

2.5.Métodos de Análisis de Datos:

2.5.1. Uso de estadística descriptiva.

Se mostrará la distribución de datos por indicadores de la variable, se examinarán los resultados a través de tablas y figuras con sus respectivos porcentajes, así como la descripción e interpretación de los estadísticos descriptivos, las cuales se calcularán utilizando el programa estadístico SPSS.

2.6. Aspectos Éticos

En el presente proyecto de investigación se desarrollará conforme a los lineamientos brindados por la facultad de Ciencias Empresariales, la norma vigente sobre citas APA, la verificación de la información a investigar que se tendrá en cuenta al momento de realizar la presentación de los resultados.

III. Descripción de Resultados

Objetivo 1: Determinar el nivel del Aumento de los Recursos Estructurales del empleo en los colaboradores de la Caja Trujillo.

Tabla 3.1

Aumento de los Recursos Estructurales del Empleo

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	19	54,3
Alto	16	45,7
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Según las encuestas aplicadas nos indicaron que el 54% los colaboradores de la Caja Trujillo de la región de Piura, tienen un nivel Medio en el Aumento de los recursos estructurales del empleo lo que significa que ellos mismos toman la iniciativa de aprender y a su vez de prepararse constantemente personal y profesionalmente.

Objetivo 2: Determinar el nivel de Disminución de las Demandas del Trabajo en los colaboradores en una financiera.

Tabla 3.2

Disminución de las demandas del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	18	51,4
Alto	17	48,6
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Se obtuvo que el 51% de los colaboradores de la Caja Trujillo de la región Piura, tienen un nivel Medio en la Disminución de las demandas del trabajo lo que significa que los colaboradores tratan de hacer que sus actividades sean menos complicadas a través de evitar el estrés con personas y/o temas tediosos.

Objetivo 3: Determinar el nivel del Aumento de los Recursos Sociales del Empleo en los colaboradores en una financiera.

Tabla 3.3

Aumento de los recursos sociales del empleo

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	24	68,6
Alto	11	31,4
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Según los datos obtenidos se observa que el 69% los colaboradores de la Caja Trujillo de la región de Piura, tienen un nivel Medio en el Aumentos de los recursos sociales del empleo, que indica que están utilizando de manera asertiva los comentarios u opiniones de terceros acerca de su rendimiento el cuál le ayuda a progresar de manera continua.

Objetivo 4: Determinar el nivel del Aumento de las Demandas Desafiantes del Trabajo en los colaboradores en una financiera.

Tabla 3.4

Aumento de las demandas desafiantes del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5,7
Medio	27	77,1
Alto	6	17,1
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Según los datos se observa que el 77% los colaboradores de la Caja Trujillo de la región de Piura, tienen un nivel Medio en el aumento de las demandas desafiantes del trabajo debido a que se encuentran constantemente adquiriendo nuevos retos los cuales permitirán el cumplimiento de sus objetivos personales, así como los de la empresa.

Comprobación de la Hipótesis: Evaluar el nivel de la práctica del Job Crafting en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Piura en el año 2018.

Figura 3.5

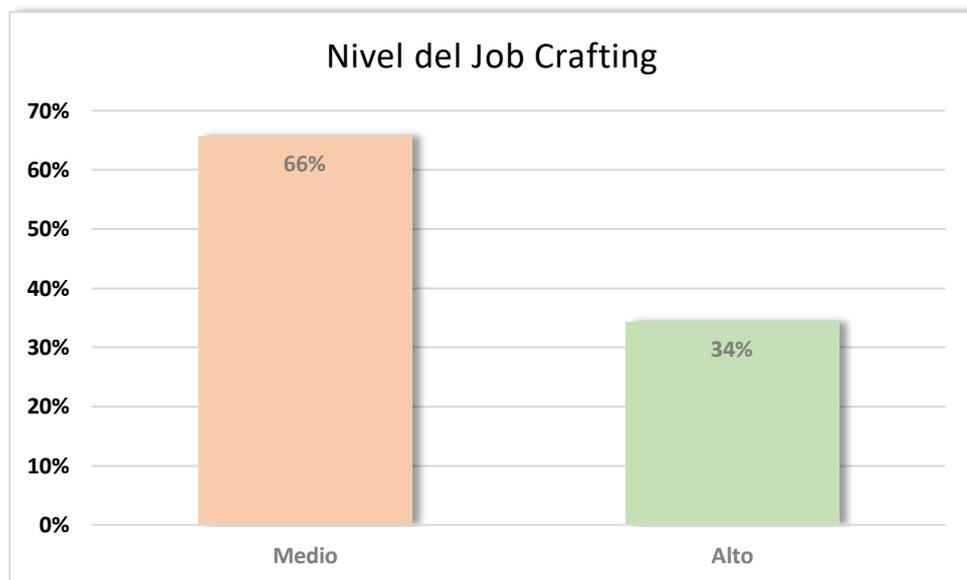


Figura 3.1: Valores obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la región de Piura.

En la figura 3.1 se señala que el nivel de la práctica del Job Crafting es un nivel Medio ocupando el 66% de los colaboradores, lo que indica que éstos si realizan la práctica del Job Crafting haciendo uso de las 4 dimensiones de dicha variable, aplicando así recursos de distintas formas para poder minimizar las actividades abrumadoras en el trabajo y así cumplir con los objetivos de la empresa.

IV. Discusión

La Caja Trujillo - Región Piura de las agencias: Sullana, Piura, Talara y Chulucanas, son agencias financieras; que en los últimos años han experimentado un gran crecimiento y tiene gran potencial para crecer cada día más, algunas de las agencias han pasado por dificultades, pero han sabido salir adelante y superar dichas deficiencias. Caja Trujillo, tiene muchas fortalezas que faltan explorar, dicha entidad financiera está en constante proceso de aprendizaje para convertirse en el mejor del rubro de la Región Piura, perteneciendo al sector privado que brinda servicios de captación de depósitos, colocación de créditos, compra y venta de deudas.

Los colaboradores de dichas agencias en mención, no mantienen un horario rígido, de acuerdo parámetros de metas a cumplir mensualmente. De este modo se pudo distinguir que los trabajadores tienen una carga laboral mediante metas a cumplir. Donde se realizó esta investigación que tiene como finalidad evaluar el nivel de la práctica del Job Crafting en los colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Piura en el año 2018. Así como Determinar el nivel del Aumento de los Recursos Estructurales del empleo en los colaboradores en una financiera, Determinar el nivel de Disminución de las Demandas del Trabajo en los colaboradores en una entidad financiera, Determinar el nivel del Aumento de los Recursos Sociales del Empleo en los colaboradores en una entidad financiera, Determinar el nivel del Aumento de las Demandas Desafiantes del Trabajo en los colaboradores en una entidad financiera.

En el primer objetivo, se indica en los resultados de la tabla 3.1 Determinar el nivel del Aumento de los Recursos Estructurales del empleo en los colaboradores en una financiera, en el 54.3 % los colaboradores tienen un nivel Medio y el 45.7% los colaboradores tienen un nivel Alto, en el Aumento de los recursos estructurales del empleo. Raposo (2015), quien describe a las Habilidades Políticas, Job Crafting e Innovación en las Organizaciones en la ciudad de Madrid, están relacionadas debido a que el personal puede esforzarse para engrandecer los recursos estructurales. Se concluye de forma positiva de acuerdo a las conductas innovadoras las cuales servirá para conseguir el progreso personal y la exploración de más oportunidades y donde se explica que el 54.3% que representa un nivel Medio en el Aumento de los recursos estructurales del empleo porque son ellos mismos los

que estimulan a tener iniciativa de aprender y a su vez de prepararse constantemente para poder ir creciendo personal y profesionalmente. Por lo tanto; se afirma lo expuesto por el autor, debido que los colaboradores tienen características, las cuales integran en su progreso personal como profesional dentro de su lugar de trabajo, generando mejores resultados en las metas establecidas para la empresa

El objetivo número tres en su tabla 3.3, indica el nivel del Aumento de los Recursos Sociales del Empleo en los colaboradores en una financiera en los colaboradores en una financiera., en el 68.6% los colaboradores tienen un nivel Medio y el 31.4% los colaboradores tienen un nivel Alto, lo cual se reafirma con lo expuesto por Romero (2017) quien indica que el Estrés laboral y el Job Crafting están relacionadas ambas debido a que los colaboradores tienen interés en mejorar su rendimiento con la ayuda de los recursos sociales disponibles. Se concluye que que los colaboradores tienen un apoyo por parte de la empresa en cuanto a sus funciones. Y en donde el 68.6% de los colaboradores tienen un nivel Medio donde indican que están utilizando de manera asertiva los comentarios u opiniones de terceros acerca de su rendimiento el cuál le ayuda a progresar de manera continua. La conclusión obtenida por lo expuesto es aceptada, por lo sugerido se afirma que los trabajadores de la empresa deben tener una mayor motivación personal y a la vez la empresa debe capacitar al personal con charlas (**feedback**) para así puedan tener un mejor desempeño organizacional.

En el objetivo número cuatro de la investigación en la tabla 3.4 nos muestra el nivel del Aumento de las Demandas Desafiantes del Trabajo en los colaboradores en una financiera., en el 5.7% los colaboradores tienen un nivel Bajo, 77.1% los colaboradores tienen un nivel Medio y el 17.1% los colaboradores tienen un nivel Alto, en el nivel del Aumento de las demandas desafiantes del trabajo lo mencionado anteriormente se ratifica con lo señalado por Tims y Bakker (2010), quien indica que los empleados amplían su conocimiento donde el propósito fue ajustar la elaboración del trabajo en la teoría del rediseño de la literatura laboral y sobre todo el comportamiento organizacional, Se concluye que la dimensión de Aumento de las demandas desafiantes del trabajo con un 77.1% con un nivel Medio debido a que se encuentran constantemente adquiriendo nuevos retos los cuales permitirán el cumplimiento de sus objetivos personales, así como los de la empresa. Por lo tanto se rechaza, porque los colaboradores no terminan de manera positiva un reto profesional y para

poder cumplir de manera positiva dicho reto, el colaborador tendría que ser capacitado ante un nuevo desafío que se puede presentar dentro de la empresa.

La hipótesis planteada en el desarrollo de la investigación fue la existencia de la práctica del Job Crafting en un nivel alto en los colaboradores de una entidad financiera, pero según los resultados se señala que el nivel de la práctica del Job Crafting es un nivel Medio ocupando el 66% de los colaboradores, lo que indica que éstos si realizan la práctica del Job Crafting haciendo uso de las 4 dimensiones de dicha variable, aplicando así recursos de distintas formas para poder minimizar las actividades abrumadoras en el trabajo y así facilitar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, lo cual se confirma con lo expuesto por García y Sánchez (2015), donde llegó a concluir que la práctica del Job Crafting resulta de gran utilidad dadas las características del contexto laboral actual, por lo tanto el Job Crafting ayudaría a mejorar las necesidades de la organización como las demandas que presentan los trabajadores de hoy en día, quienes son cada vez más autónomos y menos dependiente de la organización donde trabajan.

V. Conclusiones

- 5.1.** En la investigación se determinó que el 54% de los colaboradores del área de crédito de la Caja Trujillo de la región Piura, tienen un nivel Medio en el Aumento de los recursos estructurales del empleo lo que significa que ellos toman a su favor todos los recursos con los que cuentan para que puedan realizar sus actividades con menor esfuerzo. (Tabla 3.1)
- 5.2.** Se llegó a determinar que el 51% de los de crédito de la Caja Trujillo de la región Piura, tienen un nivel Medio en la Disminución de las demandas del trabajo lo que significa que los trabajadores le dan a su esfuerzo un límite, evitando la sobre carga laboral y el estrés. (Tabla 3.2)
- 5.3.** Se determinó que el 69% de los de la Caja Trujillo de la región Piura, tienen un nivel Medio en el Aumentos de los recursos sociales del empleo por lo que se están aceptando de manera positiva los comentarios u opiniones acerca de su rendimiento laboral. (Tabla 3.3)
- 5.4.** Se llegó a determinar que el 77% de crédito de la Caja Trujillo de la región Piura, tienen un nivel Medio en el Aumento de las demandas desafiantes del trabajo lo que significa que los trabajadores están siempre acatando nuevos retos tanto en la empresa como de sí mismos. (Tabla 3.4)
- 5.5.** La práctica del Job Crafting se realiza en un nivel Medio, ocupando el 66% de los 35 colaboradores encuestados del área de crédito de la Caja Trujillo de la región de Piura, lo que indica que están haciendo uso de las 4 dimensiones de dicha variable. (Figura 3.5)

VI. Recomendaciones

- 6.1.** Se recomienda al jefe de recursos humanos poner énfasis en las dimensiones del Job Crafting, realizando talleres que ayuden a elevar el nivel de la práctica del Job Crafting de los colaboradores de la Caja Trujillo.
- 6.2.** Se recomienda al encargado de recursos humanos trabajar en la motivación de los colaboradores y en la flexibilidad de la carga de trabajo de los colaboradores de la Caja Trujillo.
- 6.3.** Se recomienda al administrador de cada agencia en mención trabajar de la mano con sus colaboradores en cuanto a la disminución de sus demandas laborales, a través de acciones de mejora acerca del aprovechamiento de los recursos que posee el trabajador y/o de las agencias.
- 6.4.** Se recomienda al administrador o responsable del área de créditos de las agencias en mención implementar un sistema de monitoreo en cuanto a la existencia del Job Crafting con la finalidad de que el nivel de la práctica del Job Crafting en sus colaboradores no disminuya.
- 6.5.** A futuros investigadores se recomienda realizar estudios explicativos con diseño cuasi experimental donde se aplique estrategias sobre la cultura organizacional abierta, positiva y atractiva, que requiera de un esfuerzo continuo en sus colaboradores donde potenciaría su talento humano en la práctica del Job Crafting en entidades financieras.

Referencias

Hernández, R., Hernández, C., Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw-Hill.

Henríquez (2017). *El estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú. Recuperador de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11511>

Martín Hernández, P., & Salanova, M., & Peiró, J. (2007). Job demands, job resources and individual innovation at work: Going beyond Karasek's model?. *Psicothema*, 19 (4), 621-626.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12ª ed.). México: Mc. Graw Hill.

Pendón (2018). Job Crafting o cómo diseñar tu puesto de trabajo. *Revista Ocupa* 2. 3

Peral, Sergio, y Geldenhuys, Madelyn. (2016). Los efectos de la elaboración del trabajo en el bienestar subjetivo entre los profesores de secundaria sudafricanos. *SA Journal of Industrial Psychology* , 42 (1), 1-13.

Pimenta de Devotto, R., & de Lara Machado, W. (2017). Job Crafting: Una revisión de la producción Científica Internacional. *Psico-USF*, 22 (3), 413-423.

Raposo (2015), *Habilidades Políticas, Job Crafting e Innovación en las Organizaciones* (Tesis de Doctorado). Universidad Complutense de Madrid. Madrid. España. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/38867/1/T37680.pdf>.

Radstaak, Mirjam, y Hennes, Ayla. (2017). El intercambio de líderes y miembros fomenta el compromiso laboral: el papel mediador de la creación de trabajo. *SA Journal of Industrial Psychology* , 43 (1), 1-11.

Romero (2017), *Estrés Laboral y el Job Crafting en los asesores comerciales de un call center del distrito de San martin de Porres, año 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Peru. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3367>

Samaniego (2018). ¿Podemos construir el trabajo perfecto? Bienvenidos al Job Crafting. *Revista Ocupa* 2. 8

Sotelo, M (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego* (tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2368>

Tims, M. y Bakker, A. B. (2010). “Job crafting: Towards a new model of individual job redesign”. *South African Journal of Industrial Psychology*. Miami

Tims, M.; Bakker, A. B., y Derks, D. (2012). “Development and validation of the job crafting scale”. *Journal of Vocational Behavior* (173-186). Elsevier.

Tims, Maria, y Bakker, Arnold B.(2010). Creación de trabajos: hacia un nuevo modelo de rediseño de trabajos individuales. *SA Journal of Industrial Psychology* , 36 (2), 1-9.

Truss C., Delbridge R., Alfes K., Shantz A., Soane E. (2014). “Employee engagement in theory and practice”. (141p-313p). *London and New York. Routledge*

Wrzesniewski, A. y Dutton, J. E. (2001). “Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work”. *Academy of Management Review* (179-201). Recuperado de:http://faculty.som.yale.edu/amywrzesniewski/documents/Craftingajob_Revisioningemployees_000.pdf.

Anexos

Anexo N° 01

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

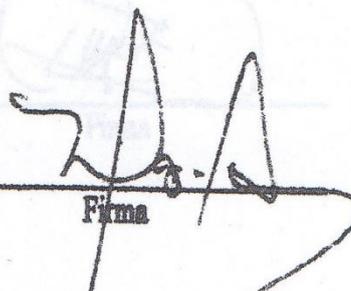
Yo, Suzila Digna Nana Deifilia, titular del DNL N°
18172951 de profesión
Ric. en adm., ejerciendo actualmente como
Docente en la Institución
Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en
Caja Trujillo (79/1019).

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 06 días del mes de JUNIO del 2018


Firma

Anexo N° 02

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

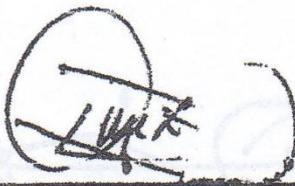
Yo, LUIGE STRAO VILLOTA ZAPATA, titular del DNI. N°
43799760, de _____ profesión
ING. ESTADÍSTICO, ejerciendo actualmente como
DOCENTE UNIVERSITARIO, en la Institución
UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 06 días del mes de JUNIO del 2018


Firma

Anexo N° 03

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

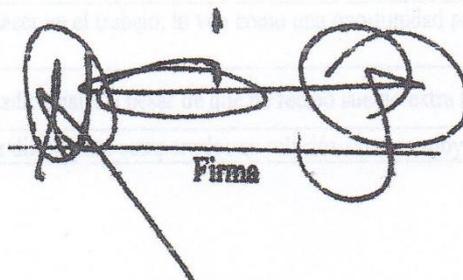
Yo, Pablo Ricardo Andrad Fernández, titular del DNI. N° 17873919, de Lic. Administración profesión, ejerciendo actualmente como Docente en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			<input checked="" type="checkbox"/>	
Amplitud de contenido			<input checked="" type="checkbox"/>	
Redacción de los ítems			<input checked="" type="checkbox"/>	
Claridad y precisión			<input checked="" type="checkbox"/>	
Pertinencia			<input checked="" type="checkbox"/>	

En Trujillo, a los 06 días del mes de Junio del 2018


Firma

Anexo 04

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala De Medición
¿Cómo se realiza la práctica del Job Crafting de los colaboradores de una financiera de la región de Piura en el año 2018?	Objetivo General:	Hi. La práctica del Job Crafting tiene un nivel alto en los colaboradores de una entidad financiera.	Job Crafting	El job crafting son los cambios que un trabajador puede hacer para balancear las demandas y recursos laborales con sus habilidades y necesidades personales (Tims y Bakker 2010)	El grado del job crafting lo mediremos a través de cuatro dimensiones para lo cual se empleará como técnica la encuesta haciendo uso del cuestionario como instrumento de medición.	1. Aumento de los recursos estructurales del empleo.	Trato de desarrollar mis capacidades.	1	Ordinal
							Trato de desarrollarme profesionalmente.	2	
							Trato de aprender cosas nuevas en el trabajo.	3	
							Me aseguro de utilizar mis capacidades al máximo.	4	
							Decido por mi cuenta la forma en que hago las cosas.	5	
						Me aseguro de que mi trabajo es menos intenso mentalmente.	6		
						Trato de asegurarme que mi trabajo es emocionalmente menos intenso.	7		
						Administro mi trabajo de modo que trato de minimizar el contacto con las personas cuyos problemas me afectan emocionalmente.	8		
						Organizo mi trabajo con el fin de minimizar el contacto con personas cuyas expectativas no son realistas.	9		
						Trato de asegurarme de que no tengo que tomar muchas decisiones dificultosas en el trabajo.	10		
						Organizo mi trabajo asegurándome de que no tengo que concentrarme durante un período demasiado largo a la vez..	11		
	Objetivos Específicos:								
	O1: Determinar el nivel del Aumento de los Recursos Estructurales del empleo en los								

colaboradores en una financiera.
 O2: Determinar el nivel de Disminución de las Demandas del Trabajo en los colaboradores en una financiera.
 O3: Determinar el nivel del Aumento de los Recursos Sociales del Empleo en los colaboradores en una financiera.
 O4: Determinar el nivel del Aumento de las Demandas Desafiantes del Trabajo en los colaboradores en una financiera.
 O5: Elaborar una propuesta de mejora según los resultados.

	Pido a mi supervisor que me otorgue la responsabilidad de entrenar a los nuevos integrantes del equipo.	12
3. Aumento de los recursos sociales del empleo.	Le pregunto a mi supervisor si se satisface con mi trabajo.	13
	Considero que mi jefe es digno de admirar.	14
	Solicito comentarios sobre mi rendimiento en el trabajo.	15
	Solicito consejos a los colegas.	16
4. Aumento de las demandas desafiantes del trabajo.	Cuando hay un proyecto interesante que pasa, me ofrezco de forma proactiva como compañero de trabajo.	17
	Si hay nuevos desarrollos, yo soy uno de los primeros en aprender acerca de ellos y probarlos.	18
	Cuando no hay mucho que hacer en el trabajo, lo veo como una oportunidad para iniciar nuevos proyectos.	19
	Regularmente realizo tareas adicionales a pesar de que no recibo sueldo extra por ellos.	20
	Trato de realizar las tareas más complejas para después compararlas con las otras tareas.	21

CONSTANCIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

ADMINISTRADOR DE LA CAJA TRUJILLO DE LA REGIÓN PIURA

HACE CONSTAR:

Que los alumnos Córdova Sánchez, Luigui identificado con **DNI N° 70435295** y Ramírez Reyes, Jharicsa identificada con **DNI N° 71208459**, estudiantes del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, han recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en la Caja Trujillo de la región Piura.

Se expide el presente documento, a petición de los interesados.



Luis Enrique Castillo Reyes
ADMINISTRADOR DE AGENCIA

Anexo N° 05

ENCUESTA DEL JOB CRAFTING

PRESENTACION: Reciba Ud. el más cordial saludo de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo. Este cuestionario se realiza para completar los requisitos de tesis con una duración de 5 a 10 minutos que contara con 5 opciones de respuesta, lo que nos ayudara a de Determinar la relación entre Job Crafting y el Compromiso Laboral en la Caja Trujillo de la ciudad de Talara en el año 2018. Agradecemos por ante mano su gentil participación.

Totalmente De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

DATOS GENERALES:

SEXO: F M

EDAD:

	1	2	3	4	5
Aumento de los Recursos Estructurales del Empleo					
1. Trato de desarrollar mis capacidades.					
2. Trato de desarrollarme profesionalmente.					
3. Trato de aprender cosas nuevas en el trabajo.					
4. Me aseguro que yo uso mis capacidades al máximo.					
5. Decido por mi cuenta la forma en que hago las cosas.					
Disminución de las Demandas del Trabajo					
6. Me aseguro de que mi trabajo es menos intenso mentalmente.					
7. Trato de asegurar que mi trabajo es emocionalmente menos intenso.					
8. Administro mi trabajo de modo que trato de minimizar el contacto con las personas cuyos problemas me afecta emocionalmente.					
9. Organizo mi trabajo con el fin de minimizar el contacto con personas cuyas expectativas no son realistas.					
10. Trato de asegurarme de que no tengo que tomar muchas decisiones dificultosas en el trabajo.					
11. Organizo mi trabajo asegurándome de que no tengo que concentrarme durante un período demasiado largo a la vez.					
Aumento de los recursos sociales del empleo					
12. Pido a mi supervisor de que me haga de entrenador.					
13. Pregunto si mi supervisor se satisface con mi trabajo.					
14. Considero que mi jefe es digno de admirar.					
15. Solicito comentarios sobre mi rendimiento en el trabajo.					
16. Solicito consejos a los colegas.					
Aumento de las demandas desafiantes del trabajo:					
17. Cuando hay un proyecto interesante que pasa, me ofrezco de forma proactiva como proyecto compañero de trabajo.					
18. Si hay nuevos desarrollos, yo soy uno de los primeros en aprender acerca de ellos y probarlos.					
19. Cuando no hay mucho que hacer en el trabajo, lo veo como una oportunidad para iniciar nuevos proyectos.					
20. Regularmente realizo tareas adicionales a pesar de que no recibo sueldo extra por ellos.					
21. Trato de hacer el trabajo más difícil para compararlos en relación con los subyacentes.					

Anexo N° 6

FICHA TÉCNICA

Instrumento 01: Cuestionario de Job Crafting

Nombre original. - Encuesta de Job Crafting

Autor. - Tims et. Al (2012)

Administración. - Individual

Duración. - de 5 a 10 minutos

Aplicación. – empleados de la caja trujillo

Nivel Lector. - Primario

Puntuación. - Computarizada.

Significación. - 4Dimensiones:

Usos. - Determinar si existe Job Crafting en la organización y su relación con el

Compromiso Laboral.

Materiales. - Cuestionario que contienen los ítems.

Anexo N° 08

Tabla: Escala de Valoración de Alfa de Cronbach

Valor de Alfa de <u>Cronbach</u>	Apreciación
[0.95 α + >	Muy elevada o Excelente
[0.90 – 0.95 >	Elevada
[0.85 – 0.90 >	Muy buena
[0.80 – 0.85 >	Buena
[0.75 – 0.80 >	Muy Respetable
[0.70 – 0.75 >	Respetable
[0.65 – 0.70 >	Mínimamente Aceptable
[0.40 – 0.65 >	Moderada
[0.00 – 0.40 >	Inaceptable

Fuente: De Vellis (1991)

Anexo N° 09

Dimensión: Aumento de los recursos estructurales del empleo

Tabla 1

Trato de desarrollar mis capacidades

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	22,9
De acuerdo	19	54,3
Totalmente de acuerdo	8	22,9
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Se observa que el 54% de los colaboradores están de acuerdo en que tratan de desarrollar sus capacidades adquiriendo nuevos conocimientos.

Tabla 2

Trato de desarrollarme profesionalmente

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	37,1
De acuerdo	16	45,7
Totalmente de acuerdo	6	17,1
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Según los datos adquiridos se observa que el 46% de los colaboradores están de acuerdo en que tratan de desarrollarse profesionalmente en su centro laboral.

Tabla 3

Trato de aprender cosas nuevas en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	2,9
De acuerdo	11	31,4
Totalmente de acuerdo	15	42,9
Total	8	22,9

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Los resultados nos dicen que el 43% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que tratan de aprender cosas nuevas en el trabajo.

Tabla 4

Me aseguro de utilizar mis capacidades al máximo

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	34,3
De acuerdo	16	45,7
Totalmente de acuerdo	7	20,0
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Se observa que el 46% de los colaboradores están de acuerdo en que se aseguran de utilizar sus capacidades al máximo en desarrollo de su trabajo.

Tabla 5

Decido por mi cuenta la forma en que hago las cosas

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	2,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	34,3
De acuerdo	18	51,4
Totalmente de acuerdo	4	11,4
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

Según los datos obtenidos se observa que el 51% de los colaboradores están de acuerdo en que si deciden por su cuenta la forma de hacer las cosas en su trabajo con la intención de que ellos aumenten su comodidad.

Dimensión: Disminución de las demandas del trabajo.

Tabla 6

Me aseguro de que mi trabajo es menos intenso mentalmente.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	17,1
De acuerdo	18	51,4
Totalmente de acuerdo	11	31,4
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

El 51% de los colaboradores nos dicen que están de acuerdo en asegurarse de que su trabajo sea menos intenso mentalmente, evitando el estrés.

Tabla 7

Trato de asegurarme que mi trabajo es emocionalmente menos intenso.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	34,3
De acuerdo	18	51,4
Totalmente de acuerdo	5	14,3
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Se observa que el 51% de los colaboradores están de acuerdo en que tratan de asegurarse de que su trabajo sea emocionalmente menos intenso.

Tabla 8

Administro mi trabajo de modo que trato de minimizar el contacto con las personas cuyos problemas me afecta emocionalmente.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	2,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	22,9
De acuerdo	20	57,1
Totalmente de acuerdo	6	17,1
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

El 57% de los colaboradores nos dicen que están de acuerdo en administrar su trabajo de modo que traten de minimizar el contacto con las personas cuyos problemas les afecta emocionalmente en sus actividades.

Tabla 9

Organizo mi trabajo con el fin de minimizar el contacto con personas cuyas expectativas no son realistas.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	2,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	31,4
De acuerdo	19	54,3
Totalmente de acuerdo	4	11,4
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Según los datos obtenidos en la encuesta nos dicen que el 54% de los colaboradores están de acuerdo en organizar su trabajo con el fin de minimizar el contacto cuyas expectativas no son realistas.

Tabla 10

Trato de asegurarme de que no tengo que tomar muchas decisiones dificultosas en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	5,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	42,9
De acuerdo	14	40,0
Totalmente de acuerdo	4	11,4
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Se observa que el 43% de los colaboradores no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en tratar de asegurarse de no tengan que tomar muchas decisiones dificultosas en el trabajo.

Tabla 11

Organizo mi trabajo asegurándome de que no tengo que concentrarme durante un período demasiado largo a la vez..

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	2,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	42,9
De acuerdo	17	48,6
Totalmente de acuerdo	2	5,7
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

El 49% de los colaboradores están de acuerdo en organizar su trabajo asegurándose de que no tienen que concentrarse durante un periodo demasiado largo a la vez.

Tabla 13

Le pregunto a mi supervisor si se satisface con mi trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	42,9
De acuerdo	17	48,6
Totalmente de acuerdo	3	8,6
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

El 49% de los colaboradores nos dicen que están de acuerdo en preguntarle a su supervisor acerca de que si su trabajo le satisface.

Tabla 14

Considero que mi jefe es digno de admirar.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	5,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	45,7
De acuerdo	15	42,9
Totalmente de acuerdo	2	5,7
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

Según los datos se observa que el 43% de los colaboradores están de acuerdo en considerar que su jefe es digno de admirar.

Tabla 15

Solicito comentarios sobre mi rendimiento en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	28,6
De acuerdo	20	57,1
Totalmente de acuerdo	5	14,3
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

Se observa que el 57% de los colaboradores están de acuerdo en solicitar comentarios sobre su rendimiento en el trabajo.

Tabla 16

Solicito consejos a los colegas.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	28,6
De acuerdo	20	57,1
Totalmente de acuerdo	5	14,3
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura

Se observa en los datos que el 57% de los colaboradores están de acuerdo en solicitar consejos a sus colegas.

Dimensión: Aumento de las demandas desafiantes del trabajo

Tabla 17

Cuando hay un proyecto interesante que pasa, me ofrezco de forma proactiva como compañero de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	48,6
De acuerdo	16	45,7
Totalmente de acuerdo	2	5,7
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

El 49% de los colaboradores nos dicen que están de acuerdo en que cuando hay un proyecto interesante que pasa, se ofrecen de forma proactiva como compañero de trabajo.

Tabla 18

Si hay nuevos desarrollos, yo soy uno de los primeros en aprender acerca de ellos y probarlos.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	1	2,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	62,9
De acuerdo	10	28,6

Totalmente de acuerdo	2	5,7
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

Se observa que el 63% de los colaboradores no están ni acuerdo ni en desacuerdo en que si hay nuevos desarrollos, no son los primeros en aprender acerca de ellos y probarlos.

Tabla 19

Cuando no hay mucho que hacer en el trabajo, lo veo como una oportunidad para iniciar nuevos proyectos.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	7	20,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	42,9
De acuerdo	11	31,4
Totalmente de acuerdo	2	5,7
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

Según los datos se observa que el 43% de los colaboradores no está ni acuerdo ni en desacuerdo en que cuando no hay mucho que hacer en el trabajo, lo ven como una oportunidad para iniciar nuevos proyectos.

Tabla 20

Regularmente realizo tareas adicionales a pesar de que no recibo sueldo extra por ellos.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente desacuerdo	2	5,7
Desacuerdo	9	25,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	42,9
De acuerdo	8	22,9
Totalmente de acuerdo	1	2,9
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

El 43% de los colaboradores no están ni acuerdo ni en desacuerdo en que regularmente realicen tareas adicionales a pesar de que no reciben extra por ellos.

Tabla 21

Trato de realizar las tareas más complejas para después compararlas con las otras tareas.

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	5,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	42,9
De acuerdo	14	40,0
Totalmente de acuerdo	4	11,4
Total	35	100,0

Nota: Valores conseguidos a través de una encuesta designada a los colaboradores de la Caja Trujillo de la Región Piura.

Se observa que el 43% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en tratar de realizar las tareas más complejas para después compararlas con las otras tareas.