

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA  
MI BANCO S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA, 2021.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. MARIA ELENA CHAIÑA QUISPEMAYTA**

**ASESOR:**

**DR. DAVID ACOSTA HINOJOSA**

**Para optar el título profesional de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA – PERÚ**

**2021**

**DEDICATORIA:**

A mi Padre Celestial, porque siempre me cuido y está conmigo guiándome por el buen sendero. A mi familia, Mi madre quien es un ejemplo de lo imposible, a mi hermano, quien supo guiarme y apoyarme en cada decisión, a mis hermanas quienes me motivaron a seguir adelante, a mí querido esposo quien es mi inspiración, quienes son pieza importante en mi vida, motivándome para la realización de este proyecto.

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco a todos mis docentes por la paciencia, su tiempo y sobre todo por brindarme los conocimientos y experiencias para el desarrollo de mi profesión.

A la Universidad Privada de Tacna, A la Facultad de Ciencias Empresariales, por sus enseñanzas a lo largo de estos cinco años de mi formación profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se denomina “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A de la ciudad de Tacna, 2021”.

Cuyo objetivo es determinar la relación de la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera mi banco S.A de la ciudad de Tacna, 2021.

La metodología de investigación es de tipo básico o pura, ya que iniciamos desde un amplio marco teórico de diferentes autores que se relacionan con la materia. El presente estudio se considera una investigación de diseño no experimental, ya que no habrá intervención sobre eventos ocurridos y con corte transversal orientado a determinar los resultados de una investigación de nivel descriptivo, causal. Para analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario. La encuesta fue aplicada a una población de 81 colaboradores, el instrumento fue valorado con una escala de Likert.

Para medir la influencia de la satisfacción laboral, se aplicó la regresión lineal, en la que se observa una significancia positiva (Sig.=0.014). Para la variable dependiente Desempeño laboral, se utilizó de igual manera el coeficiente de determinación (R cuadrado), validando su significancia por el valor (Sig.<0.05), por ello se descartan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas.

Palabras clave: satisfacción laboral, desempeño laboral.

## ABSTRACT

This research work is called “The influence of job satisfaction on the job performance of employees of the financial entity Mi Banco S.A. of the city of Tacna, 2021”.

Whose objective is to determine the relationship of the influence of satisfaction in the work performance of the collaborators of the financial entity Mi Banco S.A. of the city of Tacna, 2021.

The research methodology is of a basic or pure type, since we start from a broad theoretical framework of different authors who are related to the subject. The present study is considered a non-experimental design investigation, since there will be no intervention on events that have occurred and with a cross-section aimed at determining the results of a descriptive, causal level investigation. To analyze the influence of job satisfaction on job performance, the survey technique was used and a questionnaire was used as an instrument. The survey was applied to a population of 81 collaborators, the instrument was valued with a Likert scale.

To measure the influence of job satisfaction, linear regression was applied, in which a positive significance is observed (Sig. = 0.014). For the dependent variable work performance, the coefficient of determination (R squared), was used in the same way, validating its significance by the value (Sig.< 0.05), therefore null hypotheses are discarded and alternative hypotheses are accepted.

Keywords: job satisfaction, job performance.

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
RECONOCIMIENTO.....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT.....	v
LISTA DE TABLAS .....	x
LISTA DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1 Identificación y determinación del problema. ....	3
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 <i>Problema general</i> .....	4
1.2.2 <i>Problemas específicos</i> .....	4
1.3 Objetivos: generales y específicos.....	5
1.3.1 <i>Objetivo general</i> .....	5
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	5
1.4 Justificación, importancia y alcances de investigación. ....	5
1.4.1 <i>Justificación</i> .....	5
1.4.2 <i>Importancia</i> .....	6
1.4.3 <i>Alcances</i> .....	6
1.4.4 <i>Limitaciones</i> .....	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 Antecedentes del estudio .....	7
2.1.1 <i>Antecedentes internacionales</i> .....	7

2.1.2 Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes locales.....	12
2.2 Bases teóricas – científicas.....	14
2.2.1 Satisfacción Laboral.....	14
2.2.2 Desempeño laboral.....	25
2.3 Definición de términos básicos.....	34
2.3.1 Satisfacción Laboral: .....	34
2.3.2 Comportamiento organizacional: .....	34
2.3.3 Clima organizacional:.....	34
2.3.4 Identificación institucional:.....	34
2.3.5 Habilidades: .....	34
2.3.6 Insatisfacción laboral:.....	35
2.3.7 Percepciones: .....	35
2.3.8 Reconocimiento laboral: .....	35
2.3.9 Estabilidad laboral:.....	35
2.3.10 Sistema de Incentivos:.....	35
2.3.11 Eficiencia: .....	36
2.3.12 Rendimiento Laboral: .....	36
2.3.13 Motivación: .....	36
2.3.14 Influencia: .....	36
2.4 Sistema de hipótesis.....	36
2.4.1 Hipótesis general.....	36
2.4.2 Hipótesis específicas .....	36
2.5 Sistema de variables.....	37
CAPITULO III: MEODOLOGÍA.....	40

3.1 Tipo de investigación.....	40
3.2 Nivel de investigación .....	40
3.3 Diseño de investigación.....	40
3.4 Población y muestra.....	41
3.4.1 Población.....	41
3.4.2 Muestra.....	41
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	41
3.5.1 Técnicas.....	41
3.5.2 Instrumentos .....	41
3.6 Técnica de procesamiento de datos. ....	41
3.7 Selección y validación de los instrumentos de investigación. ....	42
3.7.1 Confiabilidad del instrumento.....	42
3.7.2 Relación variable, dimensiones e ítems.....	43
3.7.3 Escala de valoración de las variables.....	45
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	47
4.1 Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	47
4.2 Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras.....	47
4.2.1 Análisis de la variable independiente Satisfacción laboral .....	47
4.2.2 Análisis de la variable dependiente Desempeño laboral .....	58
4.2.2.1 Análisis por preguntas de la Variable Dependiente. ....	58
4.3 Contraste de hipótesis .....	67
4.3.1 Prueba de normalidad.....	68
4.3.2 Prueba de Hipótesis .....	75
4.4 Discusión de resultados .....	85
CONCLUSIONES.....	87

RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	91
APÉNDICE.....	104
ANEXO – A	
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	105
ANEXO – B	
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	107

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la Variable Independiente Satisfacción Laboral .....	37
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de la Variable Dependiente Desempeño Laboral .....	38
<b>Tabla 3</b> Criterios para la interpretación del coeficiente del Alfa de Cronbach.....	42
<b>Tabla 4</b> Coeficiente de Alfa de Cronbach del instrumento de la Variable Independiente.....	43
<b>Tabla 5</b> Coeficiente de Alfa de Cronbach del instrumento de la Variable Dependiente .....	43
<b>Tabla 6</b> Relación variable, dimensión, indicador e items de la Variable Independiente .....	44
<b>Tabla 7</b> Relación variable, dimensión, indicador e items de la Variable Dependiente .....	45
<b>Tabla 8</b> Escala de valoración de la Satisfacción laboral .....	46
<b>Tabla 9</b> Escala de valoración del Desempeño laboral.....	46
<b>Tabla 10</b> Prueba de normalidad de la Satisfacción Laboral.....	68
<b>Tabla 11</b> Prueba de normalidad del Desempeño Laboral .....	70
<b>Tabla 12</b> Prueba de normalidad del Desempeño Laboral* .....	70
<b>Tabla 13</b> Prueba de normalidad Promoción .....	71
<b>Tabla 14</b> Prueba de normalidad Promoción* .....	72
<b>Tabla 15</b> Prueba de normalidad Reconocimiento .....	73
<b>Tabla 16</b> Prueba de normalidad Reconocimiento* .....	73
<b>Tabla 17</b> Prueba de normalidad Seguridad Contractual.....	74
<b>Tabla 18</b> Prueba de normalidad Seguridad Contractual* .....	75
<b>Tabla 19</b> Niveles de Correlación .....	75

<b>Tabla 20</b> Matriz de correlaciones Variable Independiente -Variable Dependiente.....	76
<b>Tabla 21</b> Resumen del modelo de regresión lineal Variable Independiente -Variable Dependiente .....	77
<b>Tabla 22</b> ANOVA Variable Independiente -Variable Dependiente .....	77
<b>Tabla 23</b> Coeficientes del modelo de regresión lineal Variable Independiente - Variable Dependiente.....	78
<b>Tabla 24</b> Matriz de correlaciones Dimensión 1 – Variable Dependiente .....	79
<b>Tabla 25</b> Resumen del modelo de regresión lineal Dimensión 1 – Variable Dependiente .....	79
<b>Tabla 26</b> ANOVA Dimensión 1 – Variable Dependiente.....	79
<b>Tabla 27</b> Coeficientes del modelo de regresión lineal Dimensión 1 – Variable Dependiente .....	80
<b>Tabla 28</b> Matriz de correlaciones Dimensión 2 – Variable Dependiente .....	81
<b>Tabla 29</b> Resumen del modelo de regresión lineal Dimensión 2 – Variable Dependiente .....	81
<b>Tabla 30</b> ANOVA Dimensión 2 – Variable Dependiente.....	82
<b>Tabla 31</b> Coeficientes del modelo de regresión lineal Dimensión 2 – Variable Dependiente .....	82
<b>Tabla 32</b> Matriz de correlaciones Dimensión 3 – Variable Dependiente .....	83
<b>Tabla 33</b> Resumen del modelo de regresion lineal Dimensión 3 – Variable Dependiente .....	83
<b>Tabla 34</b> ANOVA Dimensióm 3 – Variable Dependiente .....	84
<b>Tabla 35</b> Coeficiente del modelo de regresión linean Dimensión 3 – Variable Dependiente .....	84

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Esquema de investigación .....	40
<b>Figura 2</b> Gráfico circular de la variable independiente Satisfacción Laboral.....	47
<b>Figura 3</b> La entidad financiera aplica diferentes sistemas de promoción para los colaboradores .....	49
<b>Figura 4</b> La entidad financiera ofrece a sus colaboradores un crecimiento laboral óptimo .....	50
<b>Figura 5</b> Todos tenemos las mismas oportunidades para la asunción de jefaturas.....	51
<b>Figura 6</b> Siento que la entidad me proporciona incentivos por los logros obtenidos .	52
<b>Figura 7</b> Sientes que la entidad financiera reconoce las actitudes positivas del colaborador .....	53
<b>Figura 8</b> En términos generales, siento que las comisiones son bastante aceptables .	54
<b>Figura 9</b> La entidad financiera celebra contratos de duración indeterminada .....	55
<b>Figura 10</b> En términos generales, la entidad financiera garantiza la permanencia y continuidad laboral de sus colaboradores .....	56
<b>Figura 11</b> Siento que la entidad financiera promueve lazos de lealtad e identificación .....	57
<b>Figura 12</b> Gráfico circular de la variable dependiente Desempeño Laboral .....	58
<b>Figura 13</b> Tiene la capacidad y disposición de realizar su trabajo en el tiempo requerido .....	59
<b>Figura 14</b> Tiene la determinación para lograr sus objetivos laborales requeridos.....	60
<b>Figura 15</b> Esta dispuesto a asumir nuevos retos, para mejorar su rendimiento laboral .....	61
<b>Figura 16</b> Su conocimiento guarda relación con el logro de sus objetivos.....	62
<b>Figura 17</b> Participa con entusiasmo y atención en las actividades de la empresa .....	63

<b>Figura 18</b> Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido, fuera de la jornada laboral .....	64
<b>Figura 19</b> Te sientes identificado con el sistema de trabajo de la entidad financiera.	65
<b>Figura 20</b> Aplicas los valores institucionales con tus compañeros de trabajo.....	66
<b>Figura 21</b> Siempre está dispuesto a asumir nuevos retos.....	67
<b>Figura 22</b> Frecuencia de datos de la variable Stisfacción Laboral .....	69
<b>Figura 23</b> Frecuencia de datos de la variable Desempeño Laboral .....	71

## INTRODUCCION

Toda entidad financiera se encuentra en la constante búsqueda de resultados positivos que generen mayor productividad para las mismas, muchas veces dejando de lado los factores que influyen en los colaboradores que son parte importante como recurso humano de estas organizaciones.

Los factores que determinan la satisfacción de los colaboradores, propuestos en este trabajo de investigación son la promoción, reconocimiento y seguridad contractual, los cuales, son temas abiertos y de discusión entre los colaboradores de diversas entidades financieras.

Por tal motivo en el presente trabajo de Tesis titulada “La Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A de la ciudad de Tacna, 2021”, se pretende, determinar, si, la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores, para lo cual se desarrollaron cuatro capítulos donde analizaremos la problemática de la presente investigación.

En el primer capítulo titulado “Planteamiento del Problema”, se abordó, la identificación y determinación del problema, formulación del problema, objetivos generales y específicos del presente trabajo de investigación, así como la justificación, importancia y alcances de la investigación. En este capítulo hablaremos sobre la problemática que sustenta el desarrollo de la presente investigación.

En el segundo capítulo titulado “Marco Teórico”, daremos mención, a los antecedentes de estudio relacionados al presente trabajo de investigación, las bases teóricas, definición de términos básicos, el sistema de hipótesis y sistema de variables.

En el tercer capítulo titulado “Metodología”, se abordará, el tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, selección y validación de los instrumentos de investigación.

En el cuarto capítulo titulado “Resultados y Discusión”, se presentan, los resultados obtenidos tras aplicar los instrumentos de validación, detallados a nivel de cada variable en forma de tablas y figuras que validan la información, de igual forma se presentarán, la comprobación de hipótesis, con sustento estadístico.

Y, finalmente, las conclusiones, recomendaciones y referencias de la investigación.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Identificación y determinación del problema.**

En la actualidad la satisfacción laboral de los trabajadores es un punto clave dentro de toda organización ya que, con un personal satisfecho, se puede alcanzar un buen desempeño laboral y así cumplir con las metas establecidas por cada organización.

Se observa que, debido a la coyuntura la entidad financiera Mi banco S.A se enfocó en crear estrategias hacia los clientes debido a las pérdidas originadas por la coyuntura, dejando de lado los requerimientos de los colaboradores, generando así la insatisfacción laboral por ende un mal desempeño laboral.

Sin embargo, algunas entidades financieras no generaron perdidas lo cual hace presumir que dichas entidades elaboraron estrategias estructurales de empuje para el progreso óptimo y por consecuencia lograron un óptimo desempeño laboral, los cuales no se centraron en la rentabilidad de la entidad sino más bien en reforzar el vínculo entre colaborador y la entidad financiera.

Una de las problemáticas de la entidad financiera Mi Banco S.A, es la falta de ascensos, para mejorar la posición que ocupa cada colaborador “promoción”, esto ha generado insatisfacción laboral ya que el número de puestos para el ascenso es muy limitado en comparación de otras entidades, esto con lleva al malestar e insatisfacción laboral y como resultado un bajo desempeño laboral.

Se observa que algunos de los inconvenientes principales por la insatisfacción laboral de los colaboradores de Mi Banco S.A, es la falta de reconocimientos, incentivos, el cual estimule a los colaboradores a realizar un buen desempeño laboral para así generar un buen clima y bienestar del colaborador y empresa.

Se observa que debido a la coyuntura la entidad financiera Mi Banco S.A, ha estado cesando personal, esto genero inseguridad e inestabilidad laboral por parte de

los colaboradores, por ello es importante que la empresa realice un seguimiento adecuado el cual permita al colaborador tener mejores beneficios, condiciones contractuales y estabilidad económica ya que ello influirá tener una mejor calidad de trabajo del colaborador.

Partiendo de esta problemática es importante que Mi Banco S.A., brinde óptimas condiciones de trabajo, capacitaciones, reconocimientos, estabilidad laboral, estrategias enfocadas en el colaborador, procurando el ascenso laboral a fin de estimular la línea de carrera profesional, teniendo como propósito mejorar las condiciones de los colaboradores. De continuar con esta situación, la tendencia será generar un ambiente de insatisfacción y como resultado un bajo rendimiento hacia la empresa, originando grandes pérdidas.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1 Problema general***

¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021?

### ***1.2.2 Problemas específicos***

- 1.** ¿Cuál es la influencia de la promoción en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021?
- 2.** ¿Cuál es la influencia del reconocimiento en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021?
- 3.** ¿Cuál es la influencia de la seguridad contractual en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021?

### **1.3 Objetivos: generales y específicos.**

#### ***1.3.1 Objetivo general***

Analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- a) Determinar cuál es la influencia de la promoción en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A de la ciudad de Tacna, 2021.
- b) Determinar cuál es la influencia del reconocimiento en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.
- c) Establecer cuál es la influencia de la seguridad contractual en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.

### **1.4 Justificación, importancia y alcances de investigación.**

#### ***1.4.1 Justificación***

El presente trabajo de investigación se justifica en lo siguiente:

**Justificación Teórica.** Tomando en cuenta el ámbito teórico, el estudio tiene su justificación, ya que este posibilitara aportar al conocimiento teórico de la satisfacción laboral en relación al buen desempeño laboral.

**Justificación Práctica.** Dados los resultados obtenidos en este trabajo de investigación, se pretende aportar con bases teóricas a la promoción, reconocimiento y seguridad contractual, variables que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores.

**Justificación por su Trascendencia.** Es trascendente ya que, al no tomar una decisión atinada y estructurada, esto puede conllevar a la insatisfacción laboral y como

resultado el mal desempeño laboral.

#### ***1.4.2 Importancia***

Mediante el presente estudio de investigación, se pretende demostrar la importancia de la satisfacción laboral, en el ámbito organizacional de la empresa, como eje de influencia fundamental, el cual permitirá identificar el impacto que este logrará tener en los colaboradores, y con el objeto de, determinar las dimensiones claves de la satisfacción laboral, y su importancia en el comportamiento del desempeño laboral de los colaboradores; desde un punto de vista práctico para absolver los problemas específicos del desempeño laboral de los colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco S.A.

#### ***1.4.3 Alcances***

La presente investigación está determinada en los objetivos, referidos a la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi banco S.A. Además, mejorará y servirá como referencia a la entidad para que, en primer lugar, se determinará la variable y la relación en la satisfacción laboral, promoción, reconocimiento y seguridad contractual, cuyo resultado serán de beneficio para la entidad financiera.

#### ***1.4.4 Limitaciones***

Entre las principales limitaciones del estudio se considera primero el aspecto financiero, entre estos tenemos el costo de las impresiones, fotocopias, material de escritorio, traslados, entre otros, en segundo lugar, fue el tiempo limitado con que cuentan los colaboradores de la entidad financiera, aunque si han demostrado interés para el desarrollo del cuestionario.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

#### 2.1.1 *Antecedentes internacionales*

Navarro, S. (2012), elaboró el estudio de investigación con título: “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” como requisito para obtener el título de Psicóloga Industrial/Organizacional en la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango.

El trabajo fue desarrollado con la finalidad de determinar la influencia que tiene la Satisfacción Laboral en la Productividad del Recurso Humano. En cuanto a la metodología, es de tipo descriptivo ya que este aplica todos criterios científicos para la obtención de datos, desde el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de los mismos (pp. 53;58).

Esta investigación concluye, que la satisfacción laboral no influye en la productividad, por otro lado, los factores que si influyen son: la estabilidad laboral, las condiciones generales, la permanencia de los trabajadores, y un buen clima laboral, en consecuencia, los empleados tienen una alta satisfacción laboral (p. 83).

Quispe, D. y Rodriguez, D. (2019), desarrollaron la siguiente investigación titulada “La Satisfacción Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Conductores en las Empresas de Transporte Pesado (CADETRAN) La Paz”, como requisito para optar el título de Administrador de Empresas en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés de La Paz.

El trabajo fue realizado con el objetivo de conocer la influencia de la satisfacción en el desempeño laboral del personal operativo en las empresas de transporte pesado (CADETRAN) de la ciudad de La Paz. En cuanto a la metodología, es de tipo descriptivo con enfoque cualitativo de diseño no experimental (pp. 3;23).

Esta investigación concluye, que el 100% de los conductores encuestados de las diferentes empresas de transporte pesado, un 50 % muestra una baja satisfacción laboral en referencia al salario que perciben, un 66.4% indican que, el sueldo si afecta en su desempeño laboral. Así también consideran que las condiciones de trabajo ya sean internas o externas no son las adecuadas y por lo mismo no pueden realizar correctamente su trabajo, en cuanto a los factores de desempeño laboral que mayor relación tienen sobre satisfacción, la investigación revelo que el compromiso y responsabilidad tienen un porcentaje elevado (pp. 56;56).

Sánchez, J. (2015), desarrollo la siguiente investigación titulada “La Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño de los Trabajadores del área de Producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.”, como requisito para optar el grado de Psicóloga Industrial de la Universidad Central del Ecuador de Quito.

El estudio fue realizado con el objetivo de Diagnosticar la Influencia de los niveles de satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. En cuanto a su metodología, el tipo de investigación es descriptiva, correlacional, explicativa de diseño no experimental, transversal porque los datos se obtendrán con el instrumento aplicado en el momento (pp. 2;22).

Esta investigación concluye, que el nivel de Satisfacción Laboral, es más optimo en el grupo masculino que en el femenino, en el mismo sentido, la mayor productividad se evidencia en el mismo grupo, es decir, que los colaboradores de género masculino, son más productivos y a su vez están más satisfechos laboralmente, de igual forma se demostró analítica y gráficamente, que la razón principal producto de la satisfacción laboral, es la confianza que la organización otorga a sus trabajadores, la que a su vez genera estabilidad y seguridad laboral (p. 50).

Cano A. y Núñez M. (2015) desarrollaron la siguiente investigación titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con la Evaluación de Desempeño de los Trabajadores”, como requisito para optar el grado de, Mgtr. en Administración de Empresas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Guayaquil.

El estudio fue realizado con el objetivo de estudiar la relación de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores dentro del área operacional, con el objeto de determinar una opción que permita fortalecer estas dimensiones para obtener un buen rendimiento laboral (p. 14).

En cuanto a su metodología, la investigación de corte descriptivo y correlacional, la primera, porque se efectuó un estudio bibliográfico donde se explican hechos históricos, sociales, económicos y políticos los mismos que han influido en el comportamiento organizacional de las empresas, la segunda, porque se busca establecer el grado de ajuste que tienen las dos variables. El diseño de la investigación fue no experimental, lo que quiere decir que no se manipularon las variables y transeccional, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (p. 81).

Esta investigación concluye, que, al observar los puntajes promedio obtenidos sobre la satisfacción laboral en referencia a las responsabilidades laborales de los trabajadores del área operacional, se muestran criterios por mejorar como el: a) apoyo administrativo, b) la remuneración, c) el reconocimiento al esfuerzo y trabajo y d) reconocimiento por un buen trabajo (p. 158).

### ***2.1.2 Antecedentes nacionales***

Tuesta, N. (2018), desarrollo la siguiente investigación titulada “Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de carreteras en el Perú año 2018”, como requisito para

optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo de Chiclayo.

El estudio fue realizado con el objetivo de definir si la Satisfacción Laboral influye en el Desempeño Laboral de los colaboradores. En cuanto a la metodología, el tipo de estudio en esta investigación es correlacional propositiva, descriptivo no experimental (pp. 43,44).

Esta investigación concluye, que se comprueba la relación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral, evidenciando que cuando el grado de Satisfacción Laboral aumenta, aumenta el Desempeño Laboral (p. 99).

Se recomienda implementar lineamientos para reducir los niveles de insatisfacción de sus colaboradores, brindando instrucciones constantes con temas referidos al cargo que desempeñan en las unidades de peaje para fortalecer su desarrollo personal y profesional (p. 100).

Boada, N. (2019), desarrollo la siguiente investigación titulada “Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de Trabajadores Operativos en una PYME de Servicios de Seguridad Peruana en 2018”, como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad San Ignacio de Loyola de Lima.

Este estudio fue realizado con el objetivo de determinar si la Satisfacción Laboral está relacionada con el Desempeño. En cuanto a la metodología, es una investigación de tipo descriptivo y de análisis cuantitativo, de corte transversal, de diseño no experimental y correlacional (pp. 45;47).

Esta investigación concluye, que la satisfacción laboral y el desempeño laboral están relacionados. Por ello, un aumento en su satisfacción laboral, trae como consecuencia un buen desempeño laboral. De igual manera, una baja satisfacción laboral sería consecuencia de un mal desempeño laboral (p. 77).

Correa M. y Salcedo G. (2016), desarrollaron la siguiente investigación titulada “La Satisfacción Laboral y el Rendimiento del Personal Administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A. – SILSA”, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega de Lima.

Esta investigación fue realizada con el objetivo de determinar el grado de influencia de la satisfacción laboral en el rendimiento del personal (p. 13).

En cuanto a la metodología, este trabajo es de tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental porque no se efectúa ninguna manipulación de variables (p. 62).

Esta investigación concluye, que la satisfacción laboral evidencia un promedio de 2.96 con un 59% lo que indica que, la satisfacción laboral influye significativamente en el rendimiento del Personal Administrativo (p. 98).

Huaman E. y Ortecho M. (2019), desarrollaron la siguiente investigación titulada “Influencia de la Satisfacción laboral en el Desempeño de los Colaboradores del área de Enfermería en la Clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo, 2018” como requisito para optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración de la Universidad Privada del Norte de Trujillo.

Esta investigación fue realizada con el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores. En cuanto a su metodología, es una investigación de tipo No experimental – Transversal, con un enfoque cuantitativo, y un diseño descriptivo correlacional (pp. 24;26).

Esta investigación concluye, que la satisfacción laboral si influye en el desempeño de los colaboradores del área de enfermería. Esto en parte porque los colaboradores de esta área trabajan en un buen clima laboral, con sus compañeros y con sus jefes (p. 53).

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Centella, D. (2019), desarrollo la tesis titulada “la satisfacción laboral y su relación con la eficacia organizacional de la Sub Gerencia Política Fiscal y su Recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, Región Tacna, año 2017”, para optar el título de Ingeniero Comercial de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna. La tesis fue elaborada con el objeto de determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. La metodología considerada en la investigación es de tipo puro o básico, de diseño No experimental y de nivel relacional (p. 69).

El autor concluye que el 66.7% de los colaboradores encuestados sienten que la satisfacción laboral es regular, es decir que la satisfacción si influye en la eficacia organizacional (p. 122).

Carrillo, P. (2018), desarrollo la tesis titulada “la satisfacción laboral y la calidad del servicio al cliente en Yennicor E.I.R.L. Periodo 2017” para optar el título profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna. La tesis fue elaborada con el objeto principal de definir la influencia de la satisfacción laboral en la calidad de servicio al cliente en Yennicor E.I.R.L. La técnica aplicada en la investigación es básica o pura de tipo No experimental, el estudio es transaccional correlacional (p. 53).

Este estudio finaliza, que existe influencia en servicio al cliente y satisfacción laboral en Yennicor E.I.R.L., en el cual se comprueba el valor-P calculado en 0.00, el que indica que las necesidades humanas establecen la satisfacción laboral, por ello, si son aplicados, influirán en el desempeño laboral de los trabajadores, y como resultado, en su calidad de servicio al público (p. 114).

Zevallos, F. (2017), desarrollo la tesis titulada “La satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de los servicios de alojamiento de la asociación de empresarios y emprendedores del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el periodo 2017” para obtener el título profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna. El presente trabajo de investigación es desarrollado con la finalidad de establecer si existe influencia entre la satisfacción laboral y el estrés laboral de los trabajadores de servicios de alojamiento. La metodología aplicada en la investigación es básica o pura de tipo No experimental, en cuanto al diseño, posee un diseño transaccional correlacional – causal (pp. 5;48).

La investigación concluye, que, tras estudiar la satisfacción laboral de los trabajadores de los servicios de Alojamiento, se observó baja relación en pruebas de satisfacción, con calificación de 4.161 puntos de media. Estos resultados obedecen a un estudio de factores intrínsecos, los mismos que lograron 4.14 puntos, de igual forma los factores extrínsecos, los mismos que lograron una calificación de 4.185 puntos.

Paredes, E. (2019), elaboró la siguiente investigación titulada “La satisfacción laboral y su influencia en la identificación institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018” para obtener el título profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna. El trabajo es desarrollado con la finalidad de determinar si existe influencia de la satisfacción laboral en la identificación institucional del personal. La metodología considerada en la investigación es básica o pura de tipo No experimental con corte transversal (pp. 6;26).

La investigación concluye, que existe una relación influyente ( $t$  calculando = 24,100 y  $p = 0.000$ ) de la exigencia del trabajo en la satisfacción laboral del personal,

indica que la satisfacción laboral de los trabajadores repercute en su compromiso con la entidad. También existe relación ( $t$  calculando = 17,315 y  $p = 0.000$ ) de la participación en el trabajo en la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa; que indica que los factores de la satisfacción laboral de los trabajadores afectan significativamente en su desempeño para con la entidad. (p. 57).

## **2.2 Bases teóricas – científicas.**

### ***2.2.1 Satisfacción Laboral***

Para Spector, (1985), citado por Serrano, V, Ortega, P, Riveros, A, y Reyes, I, (2015), la satisfacción laboral es una: “Variable central en el estudio de las organizaciones, pues se considera un reflejo general del funcionamiento de estas, y su medición se ha convertido en una práctica importante para determinar el grado de bienestar de los trabajadores” (p. 2113). En ese sentido se entiende que la satisfacción laboral es un factor de importancia para las organizaciones, ya que está ligado a la calidad de vida en el trabajo del colaborador, en cuanto a las actitudes y emociones del colaborador que labora en la organización y así determinar el bienestar del colaborador.

Según Locke, (1976), citado por autor antes mencionado, la conceptúa como: “Un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo” (p. 2113). Asimismo, para Rice, Gentile y McFarlin (1991), citado por el mismo autor, “La satisfacción con el trabajo es frecuentemente vista como una función de la relación entre lo que uno quiere de un trabajo y la percepción de lo que este ofrece o requiere” (p. 2113). Entendemos sobre lo antes mencionado por los Autores, que la satisfacción laboral es un estado anímico positivo, relacionado con lo que uno desea como trabajo y lo que este ofrece.

Según Griffin, R. y Bateman, T. (1986), citado por Chiang, M. y Ojeda, J. (2013), la satisfacción laboral es: “Un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización” (p. 42). Se está de acuerdo, que la satisfacción laboral engloba una serie de dimensiones y/o facetas de satisfacción en el trabajo, sueldo, la supervisión, los beneficios, promoción, condiciones de trabajo, los compañeros y prácticas de la organización, los cuales ayudaran a tener óptimas condiciones de trabajo para el colaborador.

El mismo autor cita a los siguientes, Garmendía y Parra (1993), la satisfacción está en:

Función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración, afiliación, logro, y autorrealización. Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia del mismo, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea. (p. 43). Con relación a mencionado, dará como resultado buenas condiciones para el colaborador, y en consecuencia generará la satisfacción por parte del trabajador, para con la empresa.

Para Gargallo, A. (2008), “La satisfacción de los empleados ha sido estudiada desde distintas disciplinas, como la psicología, sociología, economía, dirección de empresas, además de ser una de las principales prioridades de corporativas de las empresas” (p. 563). En ese sentido se indica que la satisfacción laboral es importante en todos los ámbitos, ya que básicamente es la estimulación al colaborador y a la vez

elaborada para el cumplimiento de un propósito y logre los objetivos trazados por las corporativas.

Para Hoppock, R. (1935), citado por Gargallo, A. (2008), y su libro titulado *Job Satisfacción*, “La satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano además de existir una supuesta relación implícita o explícita entre la satisfacción y desempeño” (p. 563). En lo referido por el autor podemos finalizar diciendo que existe una dependencia entre las variables, todo con la finalidad de orientar acciones de mejora.

De igual forma, “La satisfacción laboral se refiere a la orientación afectiva de las personas hacia los roles que desempeñan en sus puestos de trabajo” Marcelo, E. (2018, pág. 11). En ese sentido, la satisfacción va relacionado al puesto de trabajo o labor realizada por el colaborador, ya que de este dependerá si el trabajador se identifica o no con la organización.

Según Gamero, (2004), citado por Marcelo, E. (2018), “La satisfacción laboral declarada surge de la comparación implícita entre la situación laboral actual y la ideal, se trata de un juicio relativo” (p. 11). Concordando con Gamero, la satisfacción laboral se relaciona implícitamente con el rol desempeñado por el trabajador ya que en muchos casos no es el deseado por el mismo, por contar con experiencia en el área a laborar, que a menudo no cubren las expectativas del colaborador, el cual trae como consecuencia la insatisfacción laboral y bajo desempeño laboral.

Para Lomas, R., (2017), menciona que: “La satisfacción laboral no solo se centra en aspectos tangibles, como el dinero, las condiciones laborales o los beneficios” (p. 23). En ese sentido, es importante que las organizaciones, atiendan a ciertos criterios como: la motivación, incentivos y reconocimiento, con el propósito de que los

colaboradores sientan que son valorados, para fortalecer el compromiso con la organización y sus ideales.

Marin, J. (2013), citado por el autor antes mencionado, señala que la satisfacción son producto de: “Todos los sentimientos o emociones que tiene un colaborador referente a su trabajo y a las condiciones en la que se encuentra” (p. 24). Sobre lo mencionado, es imperante que las organizaciones se centren en mantener contentos a sus colaboradores, proporcionándoles la oportunidad de reforzar su potencial.

Según Castellano, J., (2012), señala que: “La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos y la vida en general” (p. 63). En relación al anterior Autor, podemos mencionar que el trabajador que está conforme con su puesto de trabajo refleja actitudes positivas y por el contrario el que esta disconforme, presenta cambios y actitudes negativas.

**2.2.1.1 Promoción.** Es un sistema integrado que permite a recursos humanos dentro de una organización, incorporar técnicas que permitan seleccionar, contratar y mantener a los trabajadores más idóneos. En este contexto, según Werther y Davis (1987), citado por Grueso, M. (2010), “La promoción de personal se constituye en un proceso mediante el cual un empleado accede a una posición mejor remunerada, con mayor responsabilidad y mayor jerarquía en la organización” (p. 81). En ese sentido la promoción laboral, son las políticas que incentivan la ascensión de los trabajadores a puestos mejores de trabajo y mejorar su eficiencia profesional , con el objetivo de acrecentar las condiciones tanto laborales como familiares en los colaboradores.

Asimismo, Gómez y Balkin (2001), citado por el autor antes mencionado, nos dicen que:

En las organizaciones, las decisiones de promoción de personal se toman en el marco de sistemas de promoción formal o informal. Los sistemas formales de promoción se caracterizan porque han sido desarrollados y formalizados a partir de una clara definición de trayectorias profesionales por parte de la organización. (p. 81).

En contraste, con Gómez y Balkin, para Powell (1999), citado por el mismo autor:

Los sistemas informales de promoción no aplican criterios diseñados teniendo en cuenta las trayectorias profesionales, por tal razón a diferencia de los sistemas formales se caracterizan por ser manejados con bases ad hoc, es decir, no pensado a un desarrollo profesional sino más bien a dar una solución momentánea específica o determinada. (p.81).

Entendemos sobre lo antes mencionado por los autores, que la promoción laboral se refiere a la acción ascendente del colaborador de su puesto de trabajo anterior, a uno actual que conlleva mayores responsabilidades, estatus y mejor salario.

De acuerdo con, Cuesta (2010), citado por, Peñafiel, A. (2016), “Corresponden a la propia entidad o empresa, que en general son las más convenientes, respondiendo a políticas de rotación o de promoción” (p. 24). En ese sentido el reclutamiento de personal, para ocupar una vacante en la misma organización, se puede ejecutar, con políticas existentes de promoción, con las cuales se puede ascender a los trabajadores de acuerdo a su eficiente desempeño, para un posible puesto de trabajo.

Para, Holguin, F. (2019), las oportunidades de promoción: “Hacen referencia a las posibilidades de crecimiento laboral por parte de la organización y como esta lo retribuye, como cuando se obtiene un reconocimiento por el trabajo realizado, un ambiente justo y competente” (p. 25). En ese sentido concordando con el autor antes

mencionado, es tarea de las organizaciones, el crecimiento profesional de los trabajadores, acorde a las políticas de promoción, esto incentivara a los colaboradores a superarse y obtener mayor rendimiento para la organización.

Según Chiavenato, I. (2009), “El desarrollo de las personas tiene una vinculación estrecha con el desarrollo de sus carreras. Una carrera es la sucesión o secuencia de puestos que una persona ocupa a lo largo de su vida profesional” (p. 418). En relación al anterior autor, el desarrollo profesional laboral, se logra cuando las empresas u organizaciones, integran políticas de promoción de personal, los cuales incentivan a los colaboradores a superarse y por ende mejorar el desempeño para beneficio de la organización.

Para Gómez, (2005), citado por Moreno, L., Ramirez, K. y Tamani, G., (2016), “El desarrollo de la carrera profesional es un esfuerzo formalizado y continuado que se centran en desarrollar trabajadores más capacitados, por ello las organizaciones deben comprender que las personas son un recurso vital para la entidad” (p. 40). En concordancia con el autor antes mencionado, los trabajadores son un recurso importante para las organizaciones, y en ese sentido es necesario que las mismas generen nuevos puestos de trabajo orientados a los trabajadores que cumplan con las expectativas de las empresas, esto a su vez incentivara a los colaboradores a ser más eficientes en sus áreas de trabajo y en consecuencia incrementar los beneficios para la empresa.

**2.2.1.2 Reconocimiento.** El significado de la acción reconocer proviene del verbo en latín “cognoscere”, es decir, saber o ver de nuevo, conocer la causa de las cosas, lo que significa identificar las cualidades que tiene una persona para poder determinar cómo debemos reconocerla.

Para Joglar, N. (2014), “El objetivo de reconocer a la gente, se enfoca a reconocer los logros y alentar a la persona a obtener los mismos resultados en el futuro”

(p. 11). En relación el reconocimiento una vez aplicado debe seguir un proceso, ya que genera mayores expectativas en los colaboradores, en caso contrario, generaría un sentimiento de decepción por parte del colaborador.

Según Bowen, (2000), citado por el autor antes mencionado, “El reconocimiento entendido como prácticas diseñadas para premiar y/o felicitar a sus colaboradores buscando reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad” (p. 11). En relación al reconocimiento expresado como políticas internas, diseñadas para premiar o felicitar, podemos mencionar las recompensas como: el sueldo base, bonos, acciones, efectivo, incentivos, certificados de regalo, premios felicitaciones, los mismos que busquen incentivar a los colaboradores a laborar con las expectativas deseadas por la organización. Reconocer y premiar a los colaboradores bajo el sustento de una estructura organizacional de inspiración y atención, evidenciando así su efecto constructivo, es así el carácter importante de generar un plan de reconocimiento con la finalidad de influenciar a los colaboradores a dar lo mejor de sí, saliendo de su zona de confort e identificarse con los objetivos de la organización.

Joglar, N. (2014), una vez definido lo que se quiere reconocer mediante el programa y el objetivo, es importante que:

- Que el reconocimiento sea justo.
- Que el programa sea equitativo y transparente.
- Que sea competitivo.
- Que los resultados sean congruentes con la recompensa generada.
- Que el sistema de reconocimiento sea de fácil entendimiento. (p. 12).

En ese sentido el reconocer a los trabajadores por sus: habilidades, logros, ideas, esfuerzos, talentos; influenciamos e incentivamos a los colaboradores a seguir teniendo un buen desempeño con su trabajo, el cual repercute en la empresa u organización en una mayor rentabilidad.

Siguiendo la misma línea, para Ford (2005), citado por Gonzales, W. (2015), “Reconocer laboralmente es realizar un reconocimiento a los empleados en el momento necesario cuando realizan su trabajo con entrega y lealtad total” (p. 2). En relación con el autor anterior, es deber de las organizaciones reconocer a sus empleados, por los logros obtenidos en el transcurso de sus actividades laborales, ya que los mismos son de mucha ayuda para la rentabilidad de la empresa.

De igual forma Nelson y Spitzer (2005), citado por el autor antes mencionado, afirman que:

El reconocimiento laboral es dar el valor a alguien que ha realizado algunos hechos positivos en la organización. Es la conclusión de un importante acontecimiento realizado para la empresa, que puede ser desenlazado en una celebración. También afirman que llega a ser más importante que cualquier ascenso, mejores sueldos, cualquiera que se la profesión o puesto, el reconocimiento que se les otorga, porque contribuyeron a producir o crear algo de real importancia. (pp. 2,3).

Sobre lo mencionado el reconocer a los empleados de una organización tiene mucha relevancia, muchos trabajadores, más que ascensos esperan una motivación, una felicitación, por parte de sus líderes, a quienes toman como ejemplo a seguir y objetivo a imitar, es muy importante que la organización contribuya a concretizar estos gestos para con sus empleados.

Como definición objetiva podemos considerar a Feder y Herzberg (2000), citado por Gonzales, W. (2015), en el cual nos dice que: “El reconocimiento laboral se lo puede definir como las recomendaciones para un mejoramiento en conjunto” (p. 48). Entendemos sobre lo antes mencionado por el autor, que de esta forma se busca que el trabajador se sienta valorado por la organización, ya que se toma al reconocimiento como un todo, en la cual el reconocimiento juega un papel de mucha importancia para las organizaciones, ya que de esta depende, la buena relación entre colaboradores y directivos de las organizaciones, y en consecuencia que los colaboradores se sientan identificados con los objetivos de las mismas por un mejor desempeño laboral.

**2.2.1.3 Seguridad contractual.** En un mundo globalizado, el sistema empresarial, con procesos cada vez más tecnológicos, como de: fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva, ha generado que la inseguridad laboral sea en la actualidad un riesgo laboral.

Para Lazarus y Folkman (1984), citado por Sora, B., Caballer, A., y Peiró, J. (2014), “Los autores han puntualizado que la confusión sobre la ocurrencia de un suceso, como es el caso de la posible pérdida del empleo, puede resultar más estresante que la propia pérdida” (p. 16). En ese sentido la inseguridad laboral es un factor que influye en el desarrollo normal del trabajo designado, en consecuencia, el tercer mayor riesgo psicosocial, que puede influir en el buen rendimiento de los colaboradores, claro está en el contexto de un mercado de trabajo inestable y el aumento de la vulnerabilidad de los trabajadores, ante malas prácticas, por parte de las organizaciones.

En la actualidad el mercado laboral, se encuentra en una situación vulnerable, debido a la falta de promoción del empleo y la poca disponibilidad de las empresas a generar, estabilidad y seguridad contractual, en consecuencia, para, Sora, B., Caballer, A., y Peiró, J. (2014), “Resulta necesario adoptar medidas adicionales que contemplen

el estresor de la inseguridad laboral” (p. 19). En ese sentido es importante generar criterios que mejoren las condiciones del mercado laboral y las estrategias de contratación de forma que se incrementen las áreas de trabajo con niveles de estabilidad razonables, que posibiliten reducir la inseguridad laboral. Por tanto, es necesario que las organizaciones mejoren la situación laboral de los colaboradores, los cuales permitan que los mismos brinden mayores beneficios para las empresas y a su vez no pierdan su potencial en recursos humanos, como su óptimo desempeño laboral, el mismo que permitirá mejores resultados para las organizaciones.

Para Paredes, J. (2017), “La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo” (p. 1). En relación, uno de los factores determinantes, es la seguridad contractual o estabilidad laboral, esto hace que los empleados de una organización, tengan un buen desempeño laboral por tener la seguridad que su labor es valorada por los directivos de las organizaciones.

Por su parte Neves, J. (2003), nos dice que:

La relación que nace de un contrato de trabajo, puede ser, en cuanto a su duración, indefinida o determinada. Los ordenamientos en los que opera la estabilidad laboral, suelen adoptarla no solo en su regla de salida, sino también en la de entrada, es decir, la preferencia por la contratación de duración permanente sobre la temporal. (p. 39). Sobre lo mencionado, la seguridad contractual, que ofrecen las organizaciones, con un contrato de trabajo permanente y no temporal, influyen en los empleados de las empresas de manera positiva, lo que implica generar mayor rentabilidad para las organizaciones ya que contarán con trabajadores satisfechos con sus trabajos y objetivos trazados.

Para Viteri, (2006), citado por Reyes, S., (2017), “El derecho de la clase trabajadora para la permanencia y continuidad ocupacional en el medio empresarial estable para el cual ha desenvuelto sus actividades, con la reciproca obligación del empleador de no privarle del trabajo mientras no hubiere causas legales” (p. 25). En ese sentido en la actualidad vemos menoscabada, los derechos de los trabajadores a seguir desarrollando sus actividades laborales por despidos arbitrarios, que en muchos casos dificultan cumplir los objetivos trazados por las organizaciones, debido a que crea una inseguridad contractual para los posibles aspirantes a dichas empresas, los mismos que buscan seguridad contractual.

Reforzando esta idea, para Valdizón, K., (2015), la estabilidad laboral, “Es también un beneficio para el patrono, porque favorece a ambientes agradables de trabajo, reduce la rotación de personal, forja lazos de lealtad e identidad del trabajador hacia la empresa, y todo ello repercute en mayor productividad” (p. 12). En ese sentido, en la actualidad el aspecto emocional en los trabajadores tiene una repercusión importante en la permanencia laboral, las organizaciones deben generar directrices dirigidas a la valoración de los logros de trabajador como el reconocimiento y la motivación.

Sin embargo, según Amable, (2000), citado por el autor antes mencionado, “De los empleos estables, con horarios fijos, contratos de por vida, actualmente se está pasando a empleos inestables” (p. 12). En contraste al ideal de muchos trabajadores que buscan una estabilidad laboral, por ende, una seguridad contractual, muchos optan por los trabajos temporales, debido a la diversidad de opciones laborales que en muchos casos se adecuan, a las necesidades de los empleados.

### 2.2.2 *Desempeño laboral*

Según Toro (2002), citado por Peña, O. y Durán, N. (2015), “Se trata del contexto inmediato del trabajo, es decir la tarea misma, las especificaciones del diseño del trabajo. Se incluyen también en esta categoría todos los elementos tecnológicos, sociales, culturales, económicos y estratégicos de la organización” (p. 206). Sobre lo mencionado, entonces el desempeño laboral está supeditada a diferentes acciones que pueden ser tomadas por las organizaciones o por el mismo trabajador, las mismas que pueden o no, asegurar la calidad de la relación desempeño-resultado.

Para Pedraza, Amaya y Conde (2010), citado por Lorrén, N. (2018), “Es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo” (p. 31). En relación, el desempeño laboral, se refleja en los logros de los trabajadores, los cuales dependen de ciertas aptitudes y percepciones que tiene el trabajador, sobre las acciones de las organizaciones para motivar a sus subordinados.

De igual forma Murphy (1990), citado por el autor antes mencionado, “El desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que tengan estos en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas, normas, visión y misión de la organización” (p. 24). A lo mencionado por los autores ya citados podemos decir que, el desempeño laboral busca que los trabajadores cumplan con los objetivos planteados por la organización.

Asimismo, para Noguera, L. (2017), haciendo referencia a Benavides (2002), indica que, “Al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejora su desempeño” (p. 42). Con relación, la competencia es parte fundamental para mejorar el desempeño laboral,

ya que expone comportamientos y destrezas visibles que los trabajadores aportan a la hora de cumplir con sus roles laborales.

Por su parte Palaci, F. (2005), plantea que, “El desempeño laboral es el valor que se espera adoptar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo” (p. 155). En lo referido por Palaci, la conducta de los trabajadores, ya sea de forma individual o grupal, estos influyen en ya sea afectando o contribuyendo a la eficiencia de la organización.

Chiavenato, I. (2004), plantea, “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p. 359). Entonces podemos decir que, el desempeño es el producto de los logros obtenidos por una persona, luego de efectuar un cierto grado de esfuerzo, es decir, que el desempeño no solo depende del monto invertido, sino también del buen estado de ánimo de los colaboradores ya que este se denota el esfuerzo de los mismos en su labor. De igual forma podemos decir que el desempeño laboral se remite a acciones observables encaminadas a una meta u objetivo, donde el colaborador manifiesta su voluntad y capacidad de poder ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas.

Para Drucker, P., (2002), nos menciona que:

Tendremos que aprender a formular nuevos conceptos de lo que significa desempeño en una empresa. Tendremos que formular nuevas mediciones, pero al mismo tiempo será preciso definir el desempeño en términos no financieros, de modo que tenga sentido para quienes trabajan con el conocimiento y que genere un compromiso de su parte. (p. 75). En relación a los mencionado por el autor, es preciso hacer un cambio en cuanto a la definición de desempeño, que en muchas organizaciones lo relacionan estrechamente a términos financieros,

despojando así del valor correspondiente a los logros obtenidos por los trabajadores en función de los objetivos trazados por las empresas, situando en una posición peligrosa a la organización que depende del buen desempeño de sus empleados.

**2.2.2.1 Eficiencia.** Del latín *efficientia*, acción, fuerza, virtud de producir. Como concepto la RAE, (2021), la eficiencia es: “La capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado”.

Fernandez y Sanchez (1997), citado por, Rojas, M, Jaimes, L, Valencia, M. (2017), nos dicen que la eficiencia es: “La expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (p. 3). En ese sentido, en los centros de trabajo se suelen utilizar la eficiencia y la eficacia, con un solo significado, pero en realidad son completamente diferentes. En atención a las explicaciones de los autores antes mencionados podemos decir que la eficiencia, tiene una correlación entre los recursos utilizados y las metas alcanzadas con el mismo. Esto cuando se logra uno o más objetivos con los mismos o menos recursos. Entonces podemos decir que el personal eficiente es aquel que logra sus objetivos, con el menor número de recursos posibles.

Concordando así con, Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M. y Quiroz, J. (2014), “En definitiva, se podría decir que una organización es eficiente, cuando se logran los propósitos trazados, al menor costo posible y en el menor tiempo, sin malgastar recursos y con el máximo nivel de calidad factible” (p. 131). En ese sentido, la eficiencia se ve vinculada con el logro de las metas u objetivos de las organizaciones, este logro, es conseguido por la fuerza del recurso humano sin el cual es imposible llegar a un nivel de calidad requerido.

Por su parte Ruffier, J., (1998), “La eficiencia productiva de un sistema productivo, es el nivel de aptitud obtenida en la capacidad de movilizar los recursos humanos y no humanos para producir objetos o servicios acordes con las formas y los costos que la demanda requiere” (p. 13). Concordando con el autor anterior la eficiencia no solo se puede medir por la productividad operacional sino también por fuerza del recurso humano que hace posible cubrir la demanda requerida por los usuarios.

Para Mejía, (2013), citado por Villena, L., (2018), “La efectividad es el grado en que se logran los objetivos” (p. 24). Es decir, la eficiencia, se da en la forma que se usan los recursos para lograr los objetivos.

Para Isea, J., (2013), “El rendimiento laboral que muestra un trabajador haciendo uso de sus habilidades, capacidades y profesionalismo con la eficiencia de sus funciones las cuales permiten el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad pública” (p. 35). El autor hace referencia a la eficiencia como factor importante por el cual los trabajadores cumplen con las metas establecidas por las organizaciones, en alusión a esta importancia las organizaciones deben establecer cambios importantes orientados a mejorar el clima laboral en sus entidades.

En la misma línea, Uzcategui, J., (2011), hace alusión a la eficiencia como: “El rendimiento laboral ejecutado por el colaborador, evidenciando cada uno de sus capacidades y habilidades que le permiten realizar sus actividades de manera eficiente, contribuyendo con el cumplimiento de cada uno de los objetivos planteados” (p. 87). En ese sentido, la eficiencia vista desde el punto de vista de rendimiento laboral, evidencia las capacidades y destrezas de los trabajadores, los cuales le permiten alcanzar grandes logros para las organizaciones y por ende cumplir con los objetivos planteados.

Para Garcia, G., (2017), citado por Benancio, L., (2019), la eficiencia, “Es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo” (p. 38). Con relación, la eficiencia tiene una estrecha relación con los recursos utilizados para la obtención de buenos resultados para las organizaciones, en tal sentido es necesario que las mismas, ejecuten capacitaciones continuas y promuevan los incentivos y reconocimientos a quienes logren sus objetivos para mantener la eficiencia de los empleados.

En la misma línea, Perez, J. (2008), citado por el autor antes mencionado, asegura que: “La eficiencia consiste en el logro de aquellas metas que se ha propuesto una empresa utilizando para ello la menor cantidad posible de recursos” (p. 38). En lo mencionado por el autor podemos decir que la eficiencia es la virtud o facultad para lograr un efecto, es decir, lo que se quiere con la eficiencia es la reducción de recursos empleados, tanto humanos como operacionales, para mantener una mayor rentabilidad en la empresa.

**2.2.2.2 Productividad.** La productividad según, Porter (2009), citado por Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas, M. (2018), afirma:

La productividad es el determinante fundamental del nivel de vida de una nación a largo plazo. El nivel de vida de una nación depende de la capacidad de sus empresas para lograr altos niveles de productividad y para aumentar está a lo largo del tiempo. (p.177)

En relación al autor anterior, es importante maximizar la productividad laboral, ya que este es determinante y fundamental para las naciones, las cuales dependen de la capacidad de las empresas, y su relación con los colaboradores, los mismos que con buenas condiciones de trabajo facilitan el empuje que las organizaciones requieren.

Jiménez, J. y Alvarado, R. (2018), afirma: “No obstante, se puede pensar que las personas poco productivas laboralmente, son más propensas a ser pobres” (p. 145). Sobre lo mencionado, existe poca evidencia teórica, para afirmar que las personas poco productivas laboralmente, tengan tendencia a ser pobres, sin embargo, tampoco podemos afirmar que el aumento de productividad laboral disminuya la pobreza.

Para, Black y Lynch (1996), citado por el autor antes mencionado: “El capital humano es determinante para la productividad de la empresa, además que el nivel educativo tiene un efecto positivo en el sector manufacturero y no manufacturero” (p. 145).

De igual forma Lewis (2004), citado por el mismo autor, sostiene que: “La productividad es el motor fundamental del crecimiento económico, enfatizado que la productividad no es causada por la tecnología sino es debido a la competencia y la innovación empresarial” (p. 145). Por lo afirmado por Black, Lynch y Lewis, podemos decir que, la productividad laboral es de vital importancia, y en consecuencia es de prioridad de las organizaciones generar, mejoras estructurales relacionadas a la satisfacción laboral, con el propósito de mejorar el desempeño laboral por parte de los colaboradores, dando buenos resultados para las organizaciones, congruentes con los objetivos trazados por los mismos.

Según Gaither y Frazier (2005), citado por Surco, D., (2018), “La productividad es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)” (p. 30). Entonces podemos mencionar que fortalecer la productividad, implica mejorar la eficiencia, la misma que busca minimizar los costos y recursos humanos.

Para Stephen, P., (2004), citado por el autor antes mencionado, “La productividad es la medida del desempeño que abarca eficacia y eficiencia, la eficacia

es la consecución de las metas y la eficiencia es la proporción entre el logro de los resultados y los insumos requeridos para conseguirlos” (p. 29). Entonces, la productividad laboral, tiene como ejes claves la eficacia y la eficiencia, como factores determinantes de los resultados obtenidos por las organizaciones.

Según Benancio, L., (2019), la productividad laboral se define como: “La producción promedio por trabajador en un periodo de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor de los bienes y servicios producidos” (p. 42). Sobre lo mencionado, la productividad de los trabajadores, tiene implicancia en el resultado obtenido por la empresa al cierre de mes, es por tal su importancia para las organizaciones de mantener a sus trabajadores satisfechos con sus labores, para que la productividad de los mismos genere mayor rentabilidad para las empresas.

A modo de concluir, para Aranda, I., (2013), “Cuando hablamos de productividad no estamos hablando de gestión del tiempo, ni de trabajar más o menos horas, sino de ser más eficientes con lo que hacemos y sentirnos más satisfechos con ello” (p. 39). En ese sentido, podemos lograr mejores resultados para las organizaciones aplicando un conjunto de técnicas orientadas a la eficiencia de los trabajadores.

**2.2.2.3 Actitud.** Según Robins, (2004), citado por Castillo, M. (2020), el autor, “Considera como una declaración evaluadora, favorable o desfavorable, respecto de un objeto, persona o acontecimiento” (p. 11).

Caballero, K. (2002), considera a la, “Actitud laboral como la predisposición para actuar de una determinada manera, en relación a los componentes específicos con el puesto de trabajo” (p. 4). En ese sentido, Ambos autores nos indican en referencia a la actitud laboral como la disposición de un trabajador para actuar dentro de una organización, podemos decir también de forma general que la actitud laboral, es la predisposición que tiene uno mismo hacia su trabajo, teniendo en cuenta que los

trabajadores no laboran de manera aislada ya que están en constante interacción con sus colegas y jefes, además dentro de sus deberes está el cumplir con los reglamentos internos, establecidos por la organización a la que pertenecen, e igual forma los trabajadores deben cumplir con las expectativas y estándares de desempeño, es así que evaluar la actitud laboral es un proceso complejo.

Por ende, la importancia de lo afirmado por Martin y Briggs (2006), citado por Castillo, M. (2020), el autor:

Considera que éxito o el fracaso de la organización en todas las empresas muchas veces depende de la actitud que manifiestan las personas dentro de ellas, por eso se hace necesario poseer destrezas, habilidades y competencias de empleabilidad que estén relacionadas con actitudes y valores. (p. 13).

En la misma línea, Keith Davis y Newstrom, J. (2001), afirman que las actitudes son: “Sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento” (p. 275). Los autores antes mencionados, indican que las actitudes son conductas o inclinaciones de un empleado a actuar de cierta manera pudiendo ser, negativas o positivas, en cuanto a las actitudes positivas, estas reflejan en empleados satisfechos con su trabajo, por otro lado, las actitudes negativas, se reflejan en los empleados insatisfechos lo que repercute en sus labores no asumiendo un compromiso eficiente para con la organización.

Para Guillén, C., y Guil, R., (2000), citado por Arévalos, I., (2020), “El termino actitud se localiza en cualquier entorno que nos encontremos, lo importante es entender ¿Cómo se desarrolla? y ¿Cómo se puede modificar?, porque estas afectan nuestra vida diaria y laboral” (p. 13). Con relación, la actitud de los trabajadores de una organización es muy importante, ya que de la actitud depende la negatividad de los colaboradores y

en consecuencia generar mayor índice de ausentismo, baja productividad, problemas disciplinarios, quejas, entre otros.

En la misma línea Leyva (2019), citado por el autor antes mencionado, “Las actitudes son flexibles, susceptibles, transferibles y se adquieren por el resultado del aprendizaje obtenido y de las experiencias vividas, lo que hace que este responda de cierta manera u otra según la situación que se le presente” (p. 15). Es ese sentido, la actitud que el trabajador presente, genera dudas en otros empleados de la organización, ya que este tipo de actitudes son el resultado de malas experiencias vividas en el entorno laboral, generando así el descontento y en consecuencia baja productividad para la empresa.

Alcover (2004), citado por Garcia, K., (2015), indica que: “Las actitudes son el constructo que permite explicar y predecir la conducta de las personas, esto aplica si entendemos y podemos percibir la actitud de una persona hacia cualquier acción, hecho y objeto” (p. 14). En relación, la actitud podemos predecirla siempre y cuando sepamos percibirla, por tanto, implica que las organizaciones deben tener líderes que sepan reconocer ciertos componentes que influyan en la actitud de los trabajadores.

Bellows, R., (2008), establece que la actitud es “Un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta” (p. 35). Por lo mencionado por el autor, la actitud es la respuesta que el trabajador experimenta, por los acontecimientos en el interior y diaria labor de trabajo, en tal sentido, las organizaciones deberían crear mejores expectativas laborales para que influyan de manera positiva en los colaboradores y estos puedan retribuir a la empresa con el rendimiento requerido por la misma.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **2.3.1 *Satisfacción Laboral:***

“Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas” Atalaya, M. (1999).

### **2.3.2 *Comportamiento organizacional:***

“Es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en como el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficiencia y productividad de la organización” Dailey, R. (2012).

### **2.3.3 *Clima organizacional:***

Méndez, C. (2006), “En términos del clima organizacional, se entiende que nace en la organización y en su necesidad de encontrar respuestas a sus problemas de insatisfacción, malestar interno, conflictos, quejas y otros síntomas que afectan los procesos de interacción social en ella” (p. 23).

### **2.3.4 *Identificación institucional:***

Dávila, G. y Namoc, D. (2018), “Se refiere a todo lo que una institución representa ante la sociedad, su comunicación, desarrollo, historia, archivos, inmuebles. Desde el punto de vista organizacional se concreta mediante tu estructura, las interrelaciones de sus miembros, las relaciones interinstitucionales, imagen proyectada” (pp. 24,25).

### **2.3.5 *Habilidades:***

Madrigal, B., (2015), “Cuando nos referimos a las habilidades en plural, encontramos que se vinculan a una tarea, entorno, realización de las tareas con

regularidad, eficacia y, sobre todo, se aprenden” (p. 2).

### **2.3.6 *Insatisfacción laboral:***

Valenzuela, N., Buentello, C., y Ramos, G., (2015) “Podemos definir a la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o rechazo dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la responsabilidad de cada persona” (p. 949).

### **2.3.7 *Percepciones:***

Vargas, L., (1994), “El proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios entorno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social” (p. 48).

### **2.3.8 *Reconocimiento laboral:***

Parada, J., (2017) “Cuando se reconoce a la gente eficazmente, se están reforzando las acciones y comportamientos que la organización desea ver repetidas por los empleados coincidiendo y alienándose perfectamente con la cultura y objetivos generales de la institución” (p. 48).

### **2.3.9 *Estabilidad laboral:***

Zegarra, F., (1986) “En el Derecho Laboral, la estabilidad consiste en el derecho que un trabajador tiene a conservar su puesto de indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no acaecer especialísimas circunstancias” (p. 315)

### **2.3.10 *Sistema de Incentivos:***

Zapata, G., y Hernández, A., (2010) “En toda relación contractual, se diseñe un sistema de incentivos en el cual se establezcan con cierta claridad los recursos aportados por las partes, las actividades que deben realizar los empleados y la compensación por su desempeño o comportamiento” (p. 62).

### **2.3.11 Eficiencia:**

García, J., y Perez, M., (1999) “En definitiva, la eficiencia permite hacer una valoración económica de los resultados al introducir la relación entre fines y medios” (p. 189).

### **2.3.12 Rendimiento Laboral:**

Gabini, S., (2018) “El rendimiento Laboral ha de abarcar tanto las conductas a la tarea como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto de trabajo y orientadas interpersonalmente” (p. 27).

### **2.3.13 Motivación:**

Gonzáles, D., (2008) “Por motivación se entiende la compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección (hacia el objeto-meta buscando o el objeto evitando) y el sentido (de aproximación o evitación) del comportamiento” (p. 52).

### **2.3.14 Influencia:**

Rodríguez, R., (2012) “La influencia es un proceso por el cual un organismo (persona, grupo, organización) afecta el comportamiento de otro, cualquiera sea la forma o grado en que sea afectado” (p. 66).

## **2.4 Sistema de hipótesis.**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera mi banco s.a. Tacna 2021.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

1. La promoción influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.

2. El reconocimiento influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.
3. La seguridad contractual influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.

## 2.5 Sistema de variables.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Independiente: Satisfacción Laboral*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>V. I.</b> <b>Satisfacción Laboral</b>	Para Spector, (1985), citado por Serrano, V, Ortega, P, Riveros, A, y Reyes, I, (2015), la satisfacción laboral es una: “Variable central en el estudio de las organizaciones, pues se considera un reflejo general del funcionamiento de estas, y su medición se ha convertido en una práctica importante para determinar el grado de bienestar de los trabajadores” (p. 2113).	Promoción	1. Sistemas de promoción	Ordinal
			2. Propicia el Crecimiento laboral	
			3. Mejoramiento de la Trayectoria profesional	
		Reconocimiento	1. Propensión a Incrementar la productividad	
			2. Mejora los Comportamientos y conductas positivas	
			3. Reconocimiento competitivo del personal	
Seguridad contractual	1. Contrato de duración indefinida			
	2. Permanencia y continuidad ocupacional			

3. Forja lazos de lealtad e identidad del personal.

---

*Nota:* Elaboración propia

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable Dependiente: Desempeño Laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
<b>V. D.</b> <b>Desempeño Laboral</b>	Para, Noguera, L. (2017), haciendo referencia a Benavides (2002), indica que, “Al definir desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejora su desempeño” (p. 42).	Eficiencia	1. Mejora la capacidad de disposición del personal	Ordinal
			2. Logro de propósitos trazados laborales	
			3. Mejora el rendimiento laboral	
		Productividad	1. Logro de los resultados obtenidos por el personal	
			2. Propicia un efecto positivo en el personal	
			3. Incrementa los bienes y servicios producidos en la jornada laboral	
		Actitud	1. Compromiso con las acciones percibidas del personal	

2. Mejora las experiencias vividas del personal
  3. Predisposición del personal
- 

*Nota:* Elaboración propia

## CAPITULO III: METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo de investigación

De acuerdo al objetivo de la investigación, es de tipo básica o pura, ya que la misma está diseñada a dar conocimiento de la influencia de la Satisfacción Laboral en el desempeño laboral de los colaboradores, como resultado de la información en campo.

### 3.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo-causal, para determinar si existe o no influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna.

### 3.3 Diseño de investigación

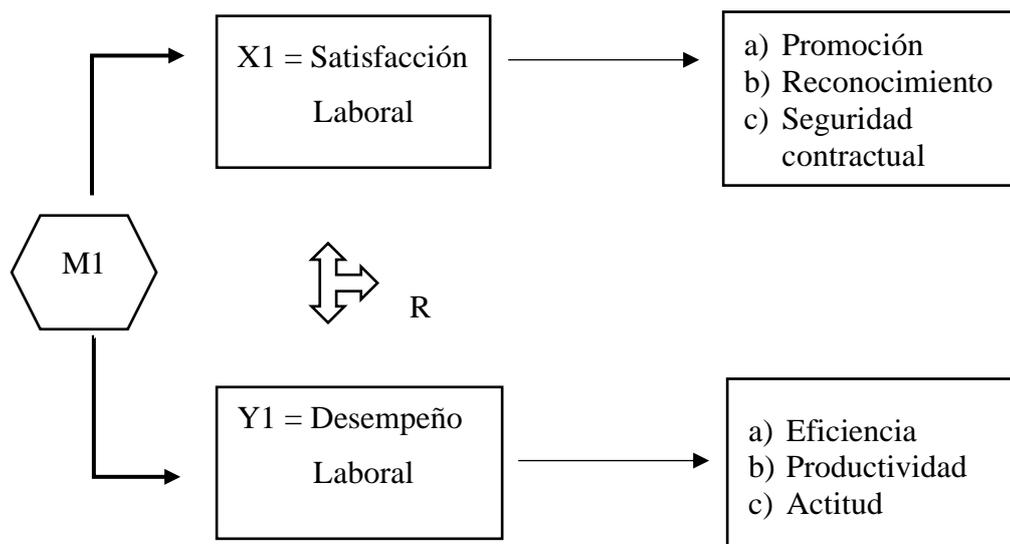
El presente estudio se considera una investigación de diseño no experimental.

La investigación es de carácter no experimental y transversal, orientado a establecer los resultados de una investigación de nivel descriptivo, causal.

El esquema es el siguiente:

#### Figura 1

*Esquema de investigación*



*Nota:* Elaboración propia

Donde:

M1 = Muestra

X1 = Satisfacción Laboral

Y1 = Desempeño Laboral

R = Coeficiente de regresión

### **3.4 Población y muestra.**

#### **3.4.1 Población**

La entidad Financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna (2021), cuenta con una población objetiva de 81 colaboradores, que se dedican al otorgamiento de créditos financieros.

#### **3.4.2 Muestra**

Se tomará a todos los colaboradores objetivos de la entidad Financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, con un total de 81 colaboradores. En consecuencia, no hay una muestra.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **3.5.1 Técnicas**

En el presente estudio de investigación, se utilizó la técnica de la encuesta.

#### **3.5.2 Instrumentos**

El instrumento utilizado es un cuestionario que facilitará la recolección de datos de manera espontánea, con preguntas puntuales, obteniendo respuestas fidedignas.

### **3.6 Técnica de procesamiento de datos.**

Para procesar los datos de información de la variable independiente “Satisfacción Laboral” y la variable dependiente “Desempeño Laboral”, se utilizó el software estadístico SPSS ver. 28.

Para procesar los datos obtenidos se utilizó, la técnica de estadística descriptiva, que generará cuadros de frecuencias y cálculos de medida aritmética y derivación estándar, también la estadística inferencial para comprobar la hipótesis de la tesis.

Para inferencia estadística se aplicó la comprobación de hipótesis, que se realizó utilizando los modelos Z, t, chi cuadrado y F. De esta forma demostraremos la influencia entre las dos variables.

### **3.7 Selección y validación de los instrumentos de investigación.**

#### **3.7.1 Confiabilidad del instrumento**

Para determinar la fiabilidad de los instrumentos se aplicó el método de Alfa de Cronbach, el cual muestra un coeficiente que permitirá definir el grado de fiabilidad de un instrumento, cuya valoración fluctúa entre 0 y 1, por el cual se incorporaron los datos recolectados en el instrumento de investigación (encuesta) al programa estadístico SPSS Statistics 28.

Para George y Mallery (2003), citado por Dolores, F. (2020), indican que se evalúe con los consecuentes criterios de validez, siguientes:

**Tabla 3**

*Criterios para la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach*

<b>Rango</b>	<b>Criterio</b>
<b>0.90 – 1.00</b>	Alta confiabilidad
<b>0.70 – 0.89</b>	Fuerte confiabilidad
<b>0.50 – 0.69</b>	Moderada confiabilidad
<b>0.01 – 0.49</b>	Baja confiabilidad
<b>0.00 – 0.01</b>	No es confiable

**Nota:** Escala a evaluar el coeficiente de Alfa Cronbach, indicado por George y Mallery (2003).

### Variable Independiente: Satisfacción laboral

**Tabla 4**

*Coefficiente de Alfa de Cronbach del instrumento de la VI*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.877	9

*Nota:* resultados obtenidos por medio del programa estadístico SPSS 28.

La tabla 4, muestra que la variable independiente Satisfacción laboral, tiene un producto en Alfa de Cronbach de 0.877, ubicándolo en un rango de confiabilidad apropiada (fuerte confiabilidad) indicado en la Tabla 3; para la obtención de este resultado no se efectuó ningún tipo de ajuste, por lo que es posible proceder a su empleo.

### Variable Dependiente: Desempeño laboral

**Tabla 5**

*Coefficiente de Alfa de Cronbach del instrumento de la VD*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.700	9

*Nota:* resultados obtenidos por medio del programa estadístico SPSS 28.

La tabla 5, muestra que la variable dependiente Desempeño laboral, tiene un producto en Alfa de Cronbach de 0.700, ubicándolo en un rango de confiabilidad apropiada (fuerte confiabilidad) indicada la Tabla 3; por lo cual, no se efectuó ningún tipo de ajuste, por lo que se puede proceder a su aplicación.

#### 3.7.2 *Relación variable, dimensiones e ítems*

En la tabla 6, presento la relación entre la variable independiente Satisfacción laboral, con sus respectivas dimensiones, indicadores e ítems:

**Tabla 6***Relación variable, dimensión, indicador e ítems de la VI*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Satisfacción Laboral	Promoción	- Sistemas de promoción	P1	
		- Propicia el crecimiento laboral	P2	
		- Mejoramiento de la trayectoria profesional	P3	
		- Propensión a incrementar la productividad	P4	
	Reconocimiento	- Mejora los comportamientos y conductas positivas	P5	
		- Reconocimiento competitivo del personal	P6	
		- Contrato de duración indefinida	P7	
		Seguridad contractual	- Permanencia y continuidad ocupacional	P8
			- Forja lazos de lealtad e identidad del personal	P9

**Nota:** la tabla muestra la relación entre la variable, sus dimensiones, indicadores e ítems.

**Tabla 7***Relación variable, dimensión, indicadores e ítems de la VD*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño Laboral	Eficiencia	- Mejora la capacidad de disposición del personal	P10
		- Logro de propósitos trazados laborales	P11
		- Mejora el rendimiento laboral	P12
		- Logro de los resultados obtenidos por el personal	P13
	Productividad	- Propicia un efecto positivo en el personal	P14
		- Incrementa los bienes y servicios producidos en la jornada laboral	P15
		- Compromiso con las acciones percibidas del personal	P16
		- Mejora las experiencias vividas del personal	P17
	Actitud	- Predisposición del personal	P18

**Nota:** la tabla muestra la relación entre la variable, sus dimensiones, indicadores e ítems.

### 3.7.3 Escala de valoración de las variables

La escala de valoración para la variable independiente Satisfacción laboral y la variable dependiente Desempeño laboral, se encuentran compuestas por cinco categorías, planteados por el método de la baremación, en la cual se determinó los

intervalos para cada categoría tomando en cuenta el mínimo y máximo posible en razón a los puntajes que constituyen la base de datos que se desarrolló para calcular el rango, para así poder establecer el intervalo, como se presentan en las tablas 8 y 9.

### **Tabla 8**

#### *Escala de valoración de la Satisfacción Laboral*

	Categorías
1	Baja (20 - 27)
2	Media (28 - 34)
3	Alta (35 - 41)

**Nota:** La tabla presenta las categorías que corresponden a la escala de valoración de la variable independiente.

### **Tabla 9**

#### *Escala de valoración del Desempeño Laboral*

	Categorías
1	Baja (32 - 36)
2	Media (37 - 40)
3	Alta (41 - 45)

**Nota:** La tabla presenta las categorías que corresponden a la escala de valoración de la variable dependiente

## **CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **4.1 Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.**

Para la elaboración del presente estudio y para la obtención de resultados se aplicó un cuestionario a 81 colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A., con los cuales se evalúa la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral, los datos adquiridos se procesaron en el programa estadístico IBM SPSS 28.0, para ello, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.

El análisis descriptivo y explicación de cada uno de los gráficos circulares se aplicó tomando en cuenta, las frecuencias absolutas y relativas de los ítems de acuerdo a las dimensiones de cada variable.

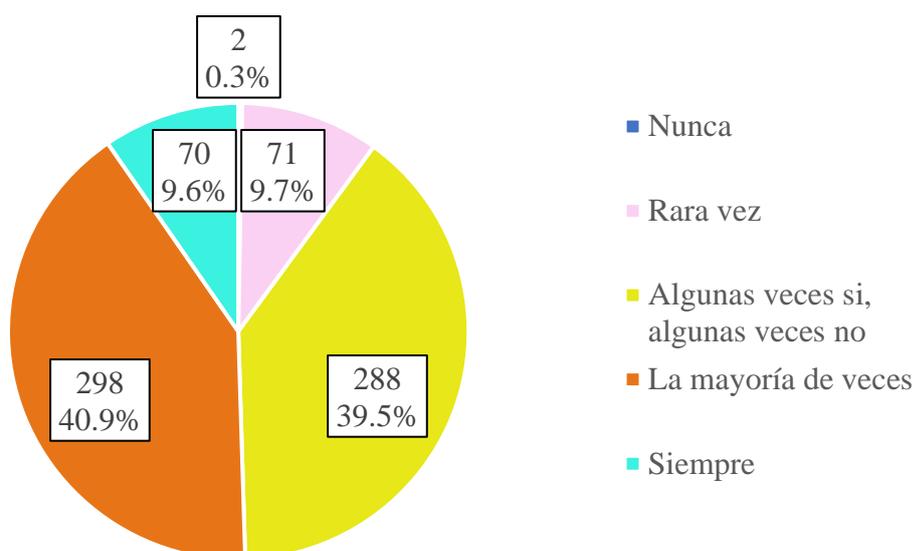
Para comprobar las hipótesis, se aplicó la prueba de normalidad y el modelo de regresión lineal, considerando los principales indicadores como: el coeficiente de correlación de Pearson, el coeficiente de determinación ( $R^2$ ), el F statistic, el p-valor individual.

### **4.2 Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras.**

#### ***4.2.1 Análisis de la variable independiente Satisfacción laboral***

#### **Figura 2**

*Gráfico circular de la variable independiente Satisfacción Laboral*



**Nota:** Variable obtenida de la sumatoria de las preguntas 1-9. Elaboración propia

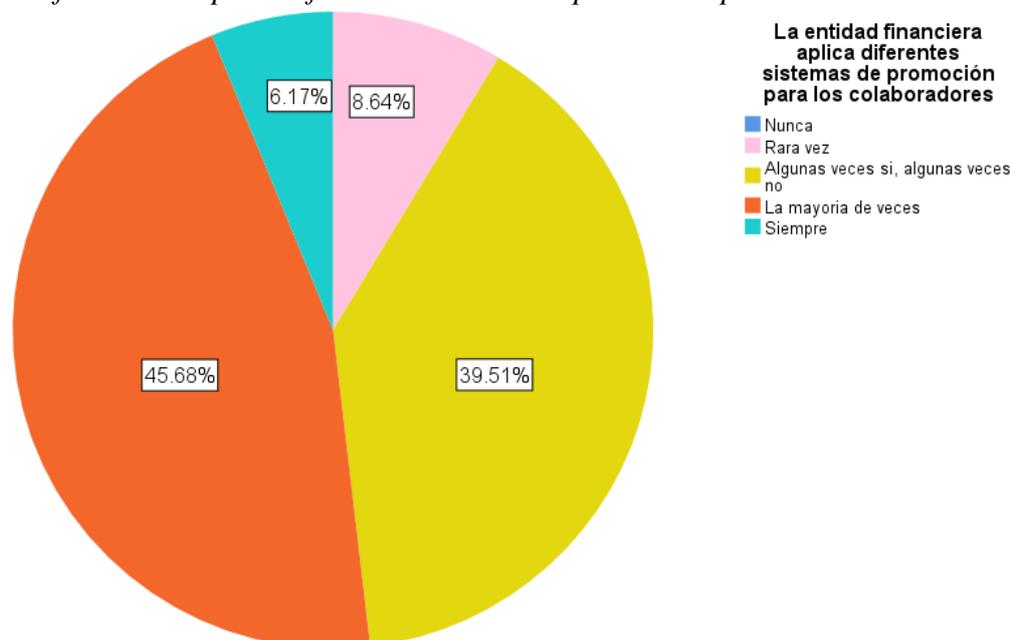
#### **Interpretación:**

La figura 2, muestra las frecuencias que pertenecen a la variable independiente, con las cuales podemos explicar que, de los 81 encuestados, el 40.9% considera que la mayoría de veces no se logra la satisfacción laboral de los colaboradores, el 39.5% considera que algunas veces si, algunas veces no, el 9.7% rara vez, el 9.6% siempre y el 0.3% Nunca. Los resultados nos muestran discrepancias en la valoración de satisfacción. Se evidencia que los colaboradores encuestados definen a esta variable con una valoración alta según lo establece la escala (tabla 8).

**4.2.1.1 Análisis por preguntas de la VI.** Se efectuó el análisis de los resultados que se obtuvieron por pregunta, en la variable independiente.

**Figura 3**

*La entidad financiera aplica diferentes sistemas de promoción para los colaboradores*



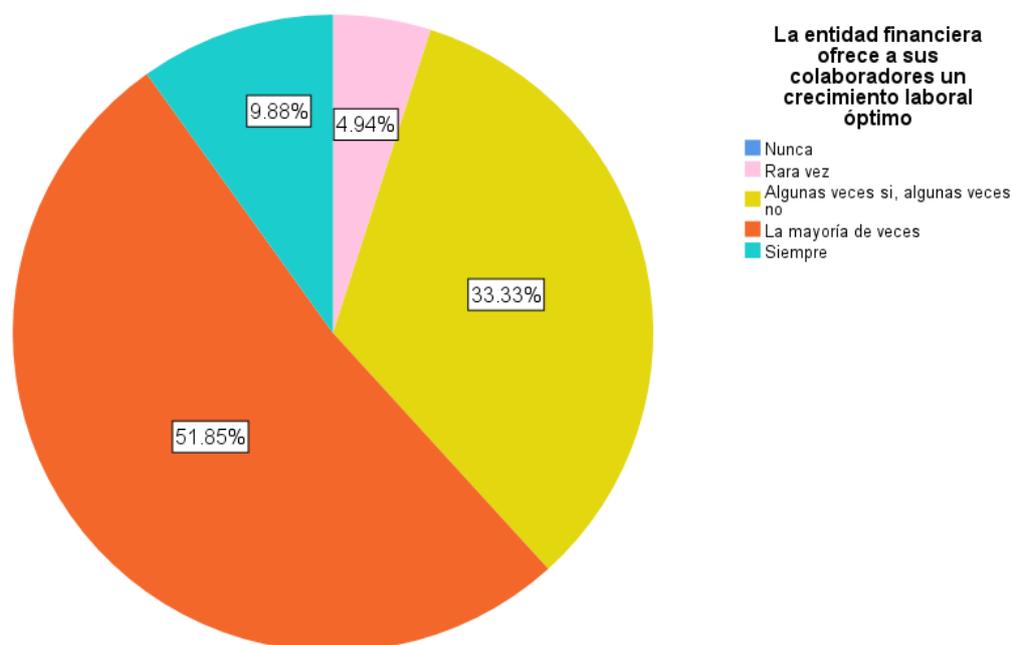
**Nota:** Pregunta 1 derivada del indicador 1. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 3, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Sistemas de promoción: se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 45.68% estima que la mayoría de veces la entidad financiera, aplica diferentes sistemas de promoción para los colaboradores, el 39.51% considera que algunas veces si, algunas veces no, el 8.64% rara vez y solo el 6.17% considera que siempre. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable independiente, sería conveniente promover mayores sistemas de promoción que beneficien a los colaboradores de Mi banco S.A.

**Figura 4**

*La entidad financiera ofrece a sus colaboradores un crecimiento laboral óptimo*



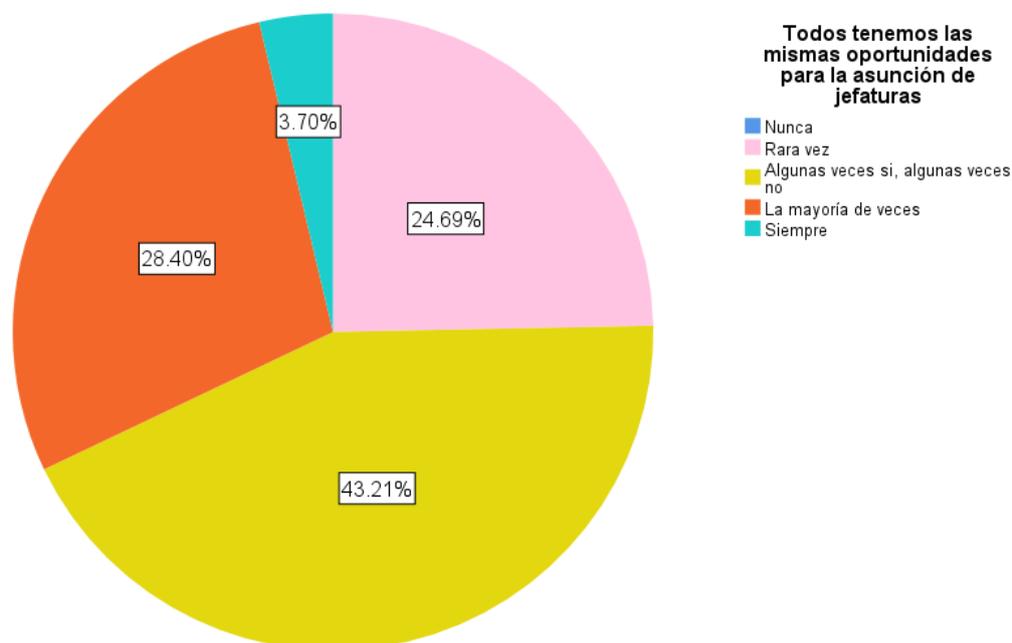
**Nota:** Pregunta 2 derivada del indicador 2. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

#### **Interpretación:**

En la figura 4, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Propicia el crecimiento laboral: se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 51.85% considera que la mayoría de veces la entidad financiera, ofrece a sus colaboradores un crecimiento laboral óptimo, el 33.33% considera que algunas veces si, algunas veces no, el 4.94% rara vez y solo el 9.88% considera que siempre. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable independiente, por lo que sería conveniente que la entidad financiera Mi Banco S.A., siga creando sistemas para impulsar el desarrollo y crecimiento de los colaboradores.

**Figura 5**

*Todos tenemos las mismas oportunidades para la asunción de jefaturas*



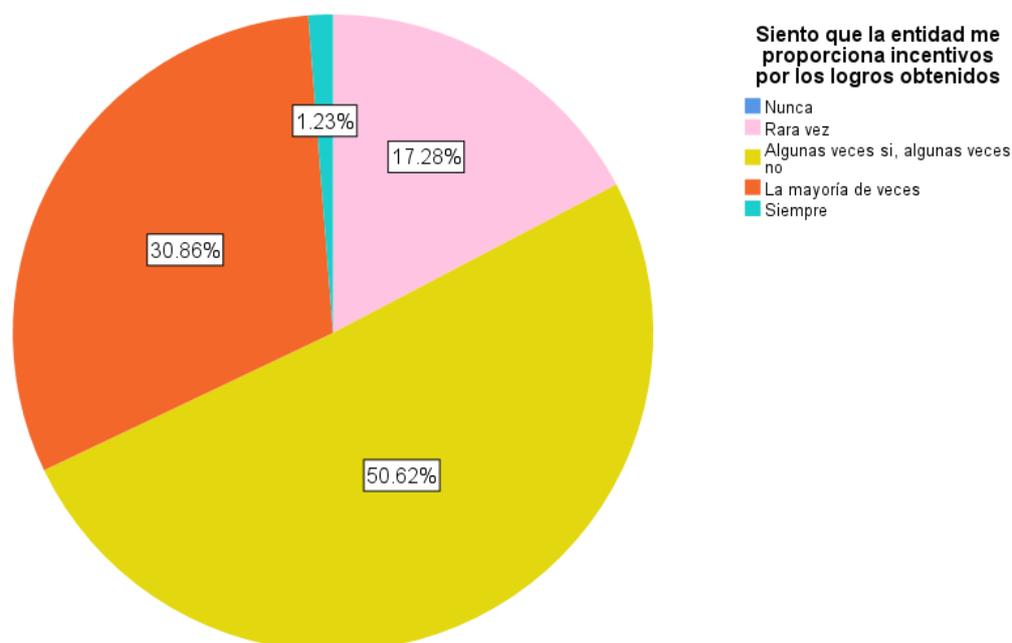
**Nota:** Pregunta 3 derivada del indicador 3. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 5, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Mejoramiento de la trayectoria profesional: se puede explicar que de los 81 encuestados, el 43.21% considera que algunas veces si, algunas veces no, la entidad financiera, ofrece a sus colaboradores las mismas oportunidades para la asunción de jefaturas, el 28.40% considera que la mayoría de veces, el 24.69% rara vez y solo el 3.70% considera que siempre. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable independiente, por lo que sería conveniente que la entidad financiera Mi Banco S.A., cree lazos de igualdad de oportunidades para con los colaboradores.

**Figura 6**

*Siento que la entidad me proporciona incentivos por los logros obtenidos*



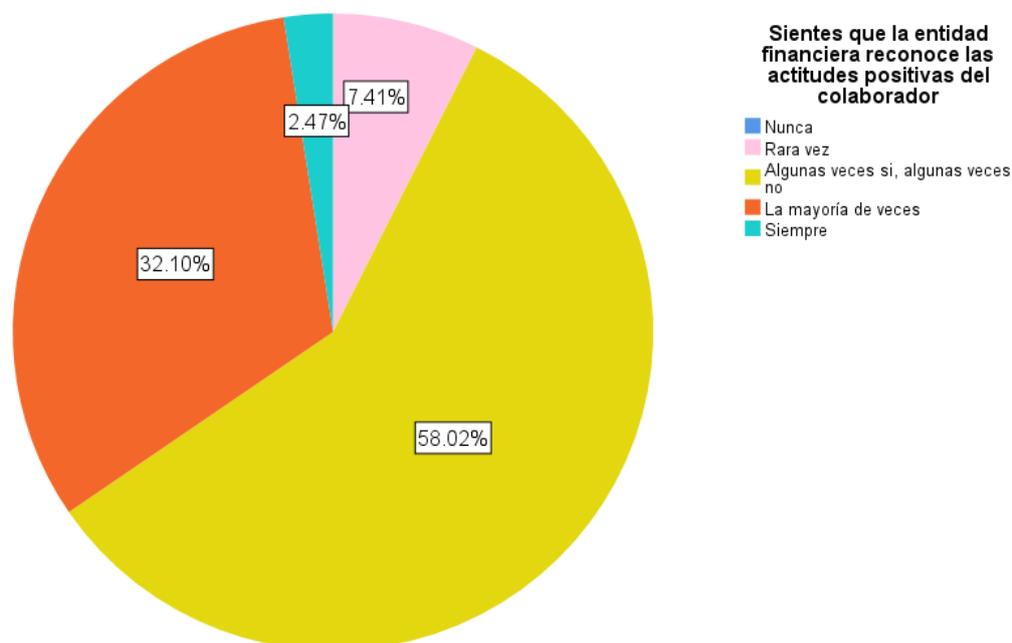
**Nota:** Pregunta 4 derivada del indicador 4. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 6, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Propensión a incrementar la productividad: se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 50.62% considera que algunas veces si, algunas veces no, la entidad financiera, proporciona incentivos por los logros obtenidos, el 30.86% considera que la mayoría de veces, el 17.28% rara vez y solo el 1.23% considera que siempre. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable independiente, por lo que sería conveniente que la entidad financiera Mi Banco S.A., promueva incentivos por los logros obtenidos, buscando beneficiar la productividad del colaborador.

**Figura 7**

*Sientes que la entidad financiera reconoce las actitudes positivas del colaborador*



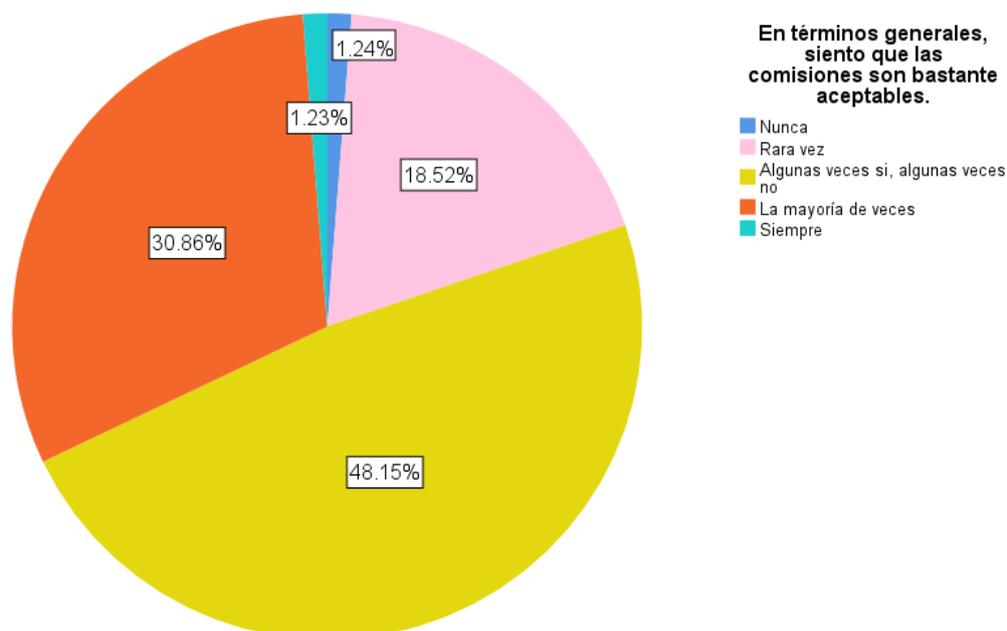
**Nota:** Pregunta 5 derivada del indicador 5. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 7, observamos que los resultados que corresponden al indicador: Mejora los comportamientos y conductas positivas: se puede interpretar que de los 81 encuestados, el 58.02% considera que algunas veces si, algunas veces no, la entidad financiera, reconoce las actitudes positivas de los colaboradores, el 32.10% considera que la mayoría de veces, el 7.41% rara vez y solo el 2.47% considera que siempre. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable independiente, por lo que sería conveniente que la entidad financiera Mi Banco S.A., reconozca las actitudes positivas del colaborador.

**Figura 8**

*En términos generales, siento que las comisiones son bastante aceptables*



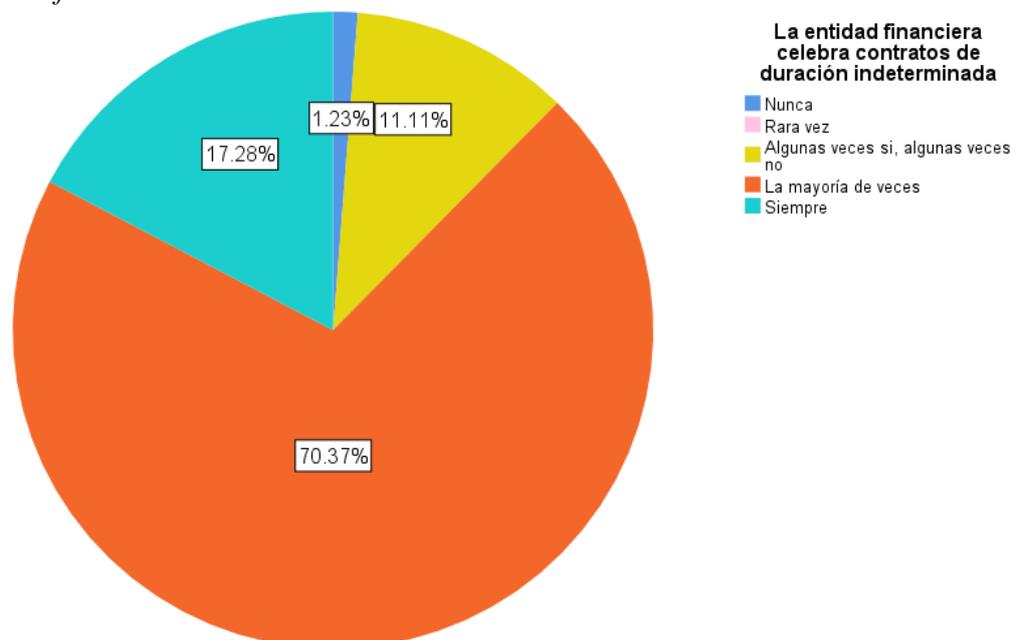
**Nota:** Pregunta 6 derivada del indicador 6. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 8, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Reconocimiento competitivo del personal: se puede explicar que de los 81 encuestados, el 48.15% considera que algunas veces si, algunas veces no, la entidad financiera, brinda comisiones bastante aceptables, el 30.86% considera que la mayoría de veces, el 18.52% rara vez, el 1.24% nunca y solo el 1.23% considera que siempre. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable independiente, por lo que sería conveniente que la entidad financiera Mi Banco S.A., mejore las condiciones de las comisiones para los colaboradores.

**Figura 9**

*La entidad financiera celebra contratos de duración indeterminada*



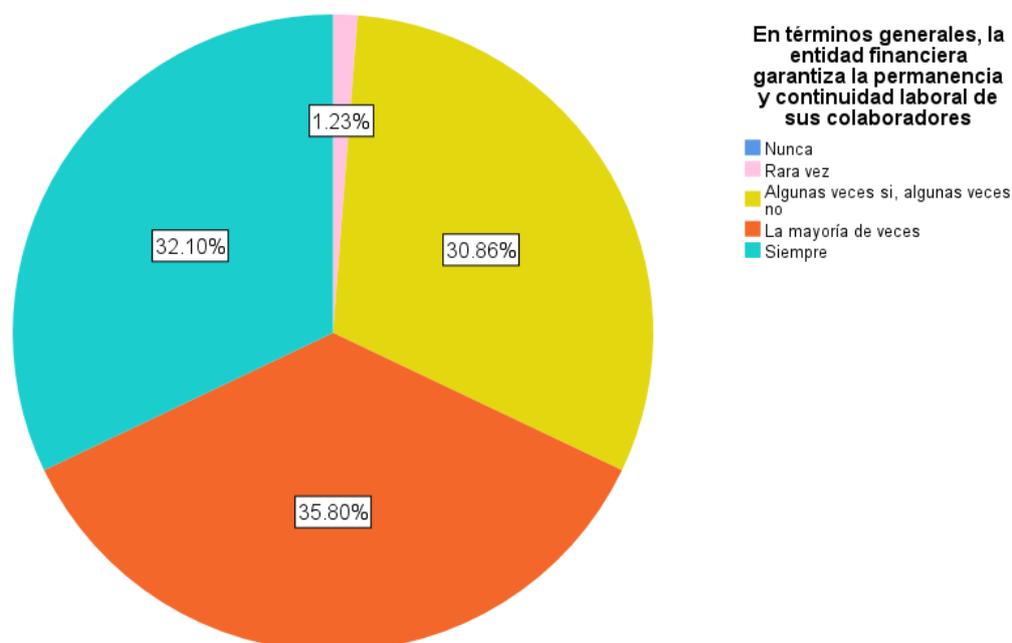
**Nota:** Pregunta 7 derivada del indicador 7. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 9, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Contrato de duración indefinida: se puede explicar que de los 81 encuestados, el 70.37% considera que la mayoría de veces, la entidad financiera celebra contratos de duración indeterminada con sus colaboradores, el 11.11% considera que algunas veces si, algunas veces no, el 1.23% nunca, y solo el 1.23% considera que siempre. Los resultados obtenidos indican una concordancia con lo estudiado en la variable independiente, que los colaboradores tiene un nivel alto de aceptación según nuestra escala (tabla 8).

**Figura 10**

*En términos generales, la entidad financiera garantiza la permanencia y continuidad laboral de sus colaboradores*



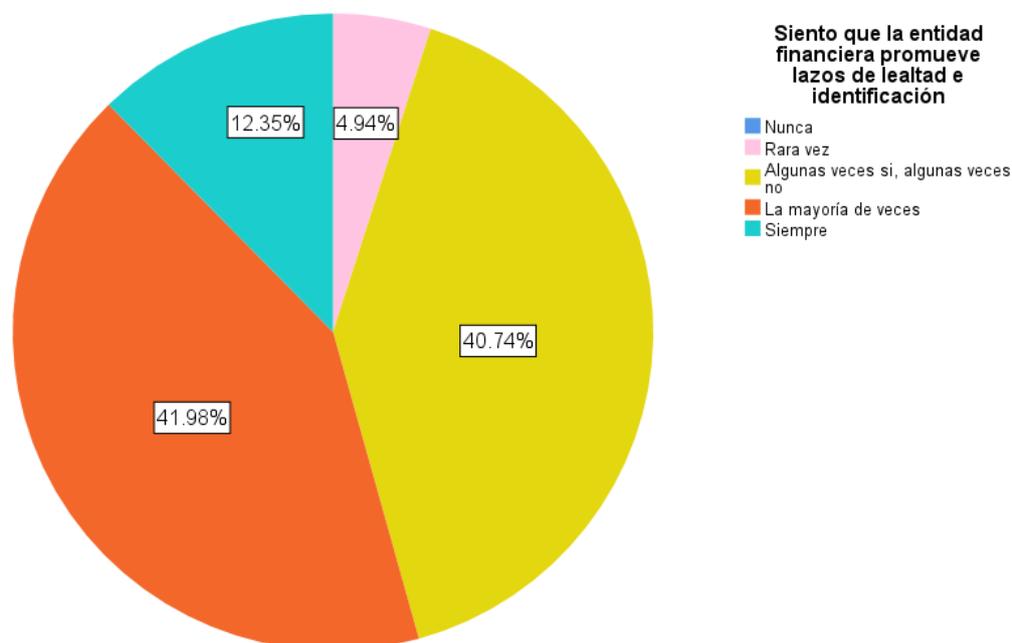
**Nota:** Pregunta 8 derivada del indicador 8. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 10, observamos que los resultados pertenecen al indicador: Permanencia y continuidad ocupacional: se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 35.80% considera que la mayoría de veces, la entidad financiera garantiza la permanencia y continuidad laboral de sus colaboradores, el 30.86% considera que algunas veces si, algunas veces no, el 1.23% rara vez, y solo el 32.10% considera que siempre. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable independiente, por lo que los colaboradores tienen una valoración alto según nuestra escala (tabla 8).

**Figura 11**

*Siento que la entidad financiera promueve lazos de lealtad e identificación*



**Nota:** Pregunta 9 derivada del indicador 9. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

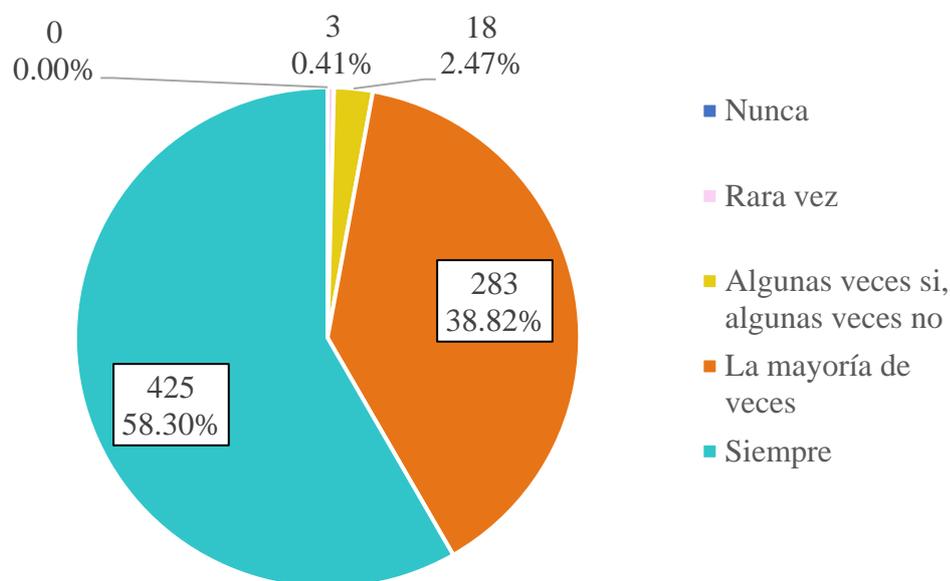
### **Interpretación:**

En la figura 11, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Forja lazos de lealtad e identidad del personal: se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 41.98% considera que la mayoría de veces, la entidad financiera promueve lazos de lealtad e identificación con la misma, el 40.74% considera que algunas veces si, algunas veces no, el 4.94% rara vez, y solo el 12.35% considera que siempre. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable independiente, los colaboradores tienen una valoración alta según nuestra escala (tabla 8).

#### 4.2.2 Análisis de la variable dependiente Desempeño laboral

**Figura 12**

*Gráfico circular de la variable dependiente Desempeño Laboral*



**Nota:** Variable obtenida de la sumatoria de las preguntas 10 – 18. Elaboración propia.

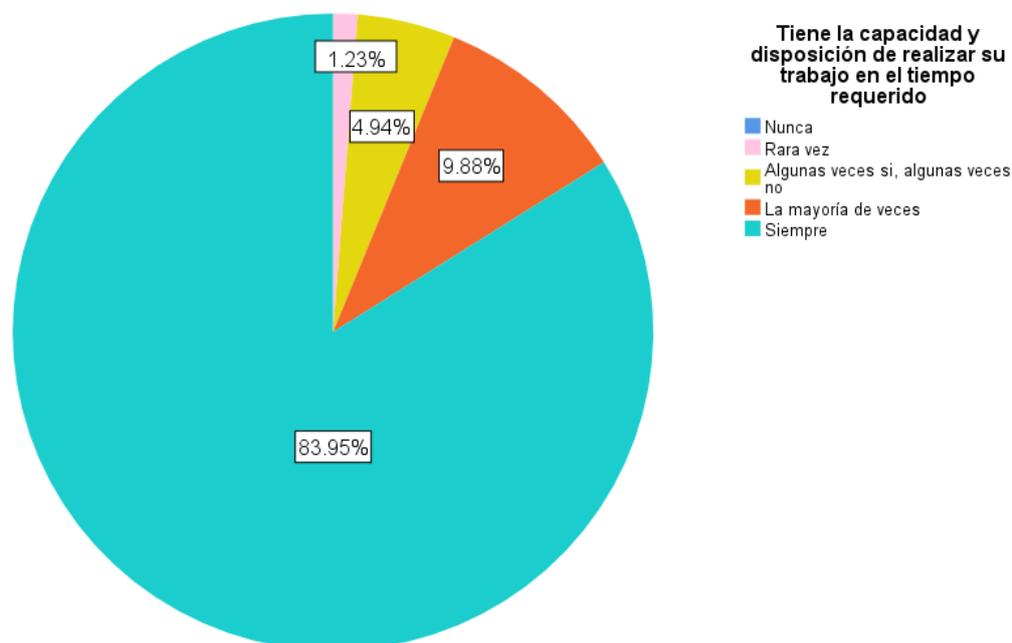
#### **Interpretación:**

En la figura 12, observamos que las frecuencias que pertenecen a la variable dependiente, con las cuales podemos interpretar que de los 81 encuestados, el 58.30% considera que siempre, tienen un buen desempeño laboral en la entidad financiera Mi Banco S.A., el 38.82% la mayoría de veces, el 2.47% algunas veces si, algunas veces no, el 0.41% rara vez y el 0% Nunca. Los resultados obtenidos de la variable dependiente, mantiene relación con lo analizado, además que será conveniente sostener el Desempeño laboral para el óptimo rendimiento.

**4.2.2.1 Análisis por preguntas de la VD.** Se efectuó el análisis de los resultados que se obtuvieron de cada pregunta en referencia a la variable dependiente.

**Figura 13**

*Tiene la capacidad y disposición de realizar su trabajo en el tiempo requerido*



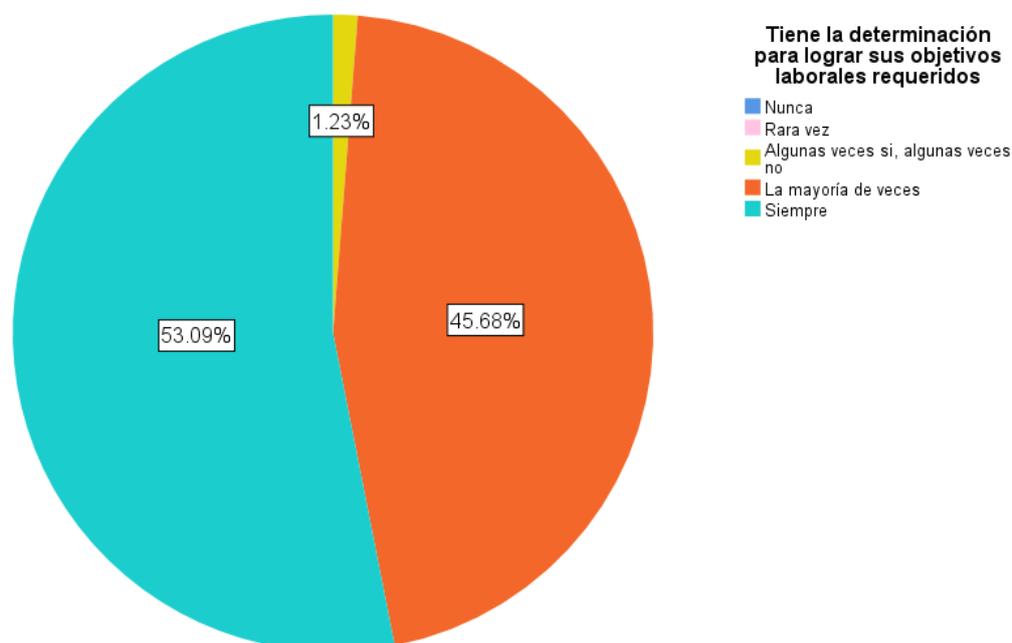
**Nota:** Pregunta 10 derivada del indicador 10. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 13, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Mejora la capacidad de disposición del personal: se puede explicar que de los 81 encuestados, el 83.95% afirma que siempre los colaboradores tienen la capacidad y disposición de realizar su trabajo en el tiempo requerido, el 9.88% considera que la mayoría de veces, el 4.94% algunas veces si, algunas veces no, y solo el 1.23% rara vez. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable dependiente, los colaboradores demuestran cierta disposición para realizar su trabajo en el tiempo requerido.

**Figura 14**

*Tiene la determinación para lograr sus objetivos laborales requeridos*



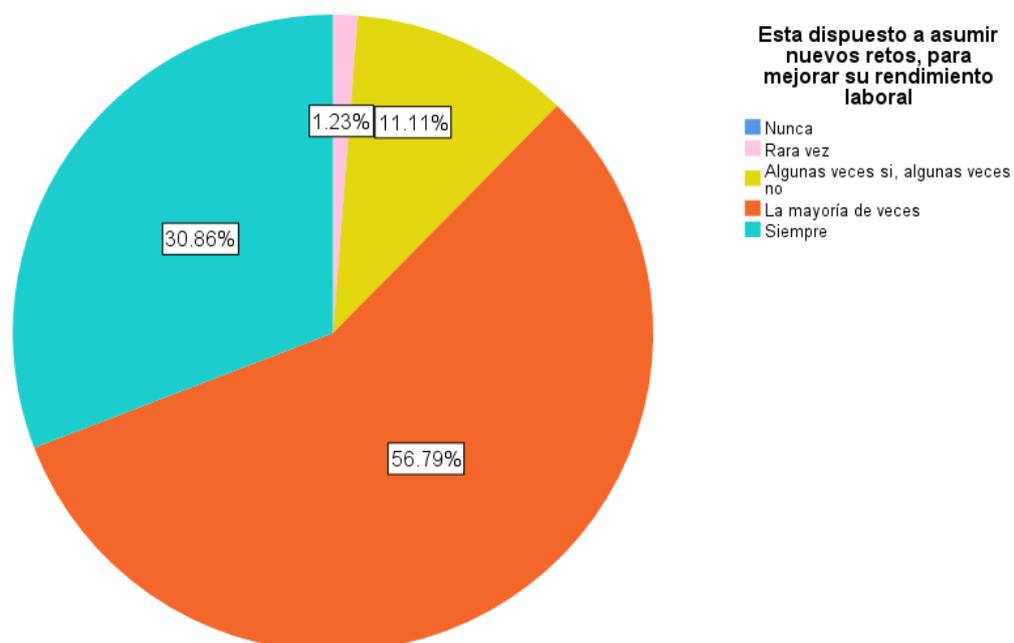
**Nota:** Pregunta 11 derivada del indicador 11. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación**

En la figura 14, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Logro de propósitos trazados laborales; se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 53.09% afirma que siempre los colaboradores tienen la determinación para lograr sus objetivos trazados laborales, el 45.66% considera que la mayoría de veces, y el 1.23% algunas veces si, algunas veces no. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable dependiente, los colaboradores tienen la determinación para lograr sus objetivos.

**Figura 15**

*Esta dispuesto a asumir nuevos retos, para mejorar su rendimiento laboral*



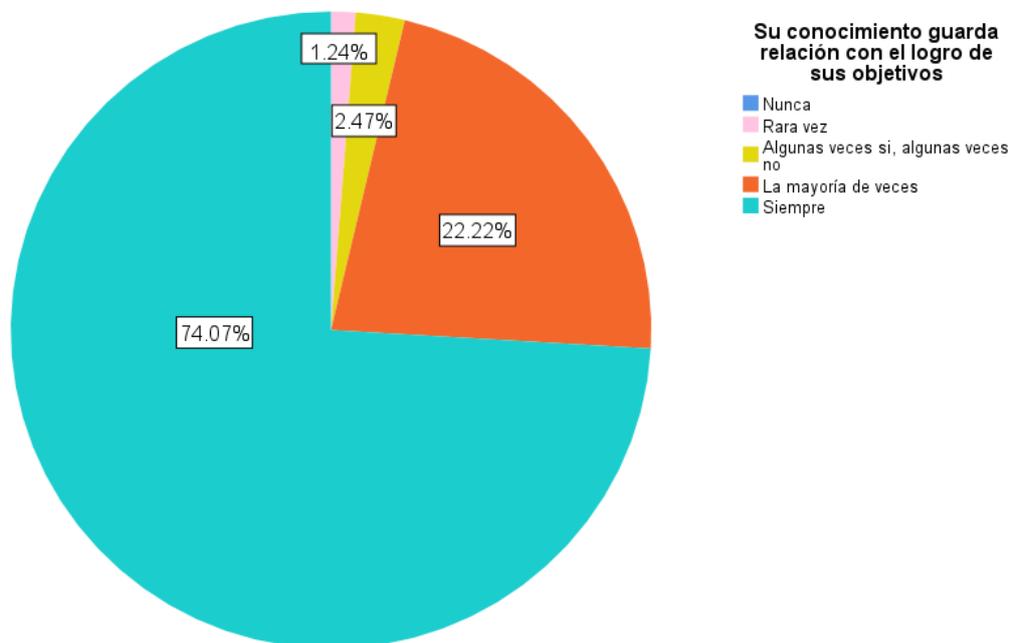
**Nota:** Pregunta 12 derivada del indicador 12. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 15, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Mejora el rendimiento laboral; se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 56.79% afirma que la mayoría de veces los colaboradores están dispuestos a asumir nuevos retos, para mejorar su rendimiento laboral, el 30.86% afirma que siempre, el 11.11% algunas veces si, algunas veces no y el 1.23% rara vez. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable dependiente, los colaboradores en la escala de valoración presentan un nivel alto según nuestra escala (9)

**Figura 16**

*Su conocimiento guarda relación con el logro de sus objetivos*



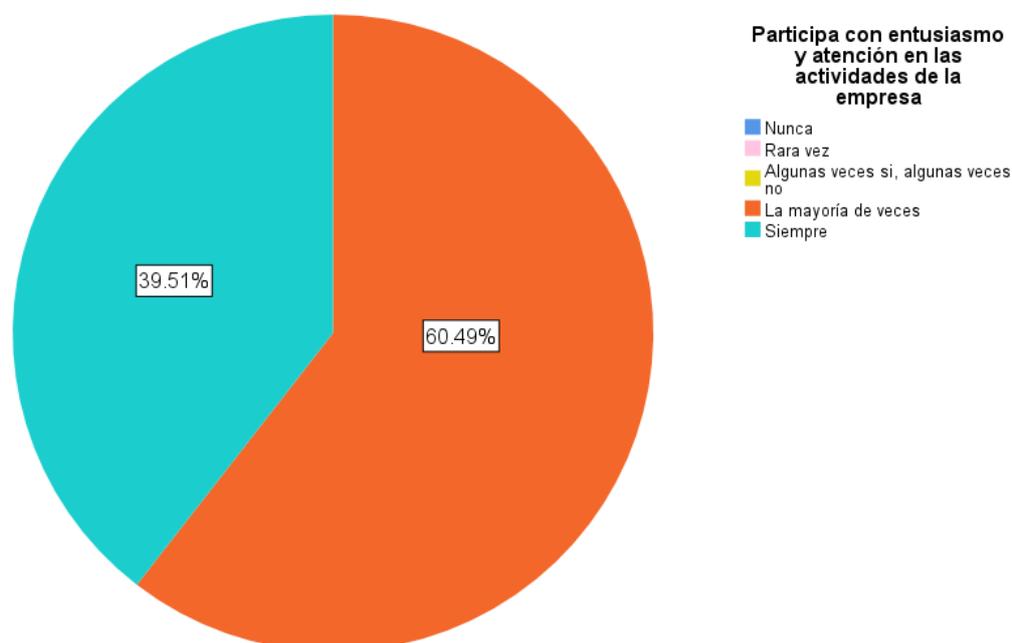
**Nota:** Pregunta 13 derivada del indicador 13. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

**Interpretación:**

En la figura 16, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Logro de los resultados obtenidos por el personal; se puede interpretar que de los 81 encuestados, el 74.07% afirma que siempre lograr sus objetivos gracias a sus conocimientos, el 22.22% la mayoría de veces, el 2.47% algunas veces si, algunas veces no y el 1.24% rara vez. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable dependiente, que los colaboradores tienen una escala de valoración alta según nuestra escala (tabla9)

**Figura 17**

*Participa con entusiasmo y atención en las actividades de la empresa*



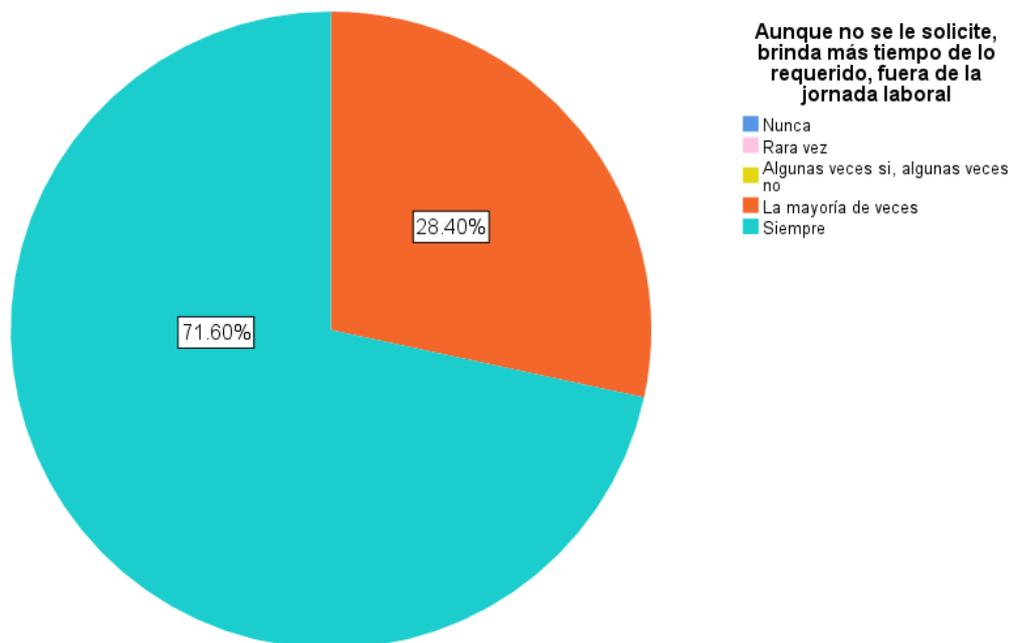
**Nota:** Pregunta 14 derivada del indicador 14. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 17, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Propicia un efecto positivo en el personal: se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 60.49% afirma que la mayoría de veces los colaboradores participan con entusiasmo y atención en las actividades de la empresa y el 39.51% considera que siempre, no hubo ninguna respuesta para las otras categorías. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable dependiente, que existe un grado de aceptabilidad, ya que los colaboradores participan con entusiasmo en las actividades de la entidad financiera.

**Figura 18**

*Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido, fuera de la jornada laboral*



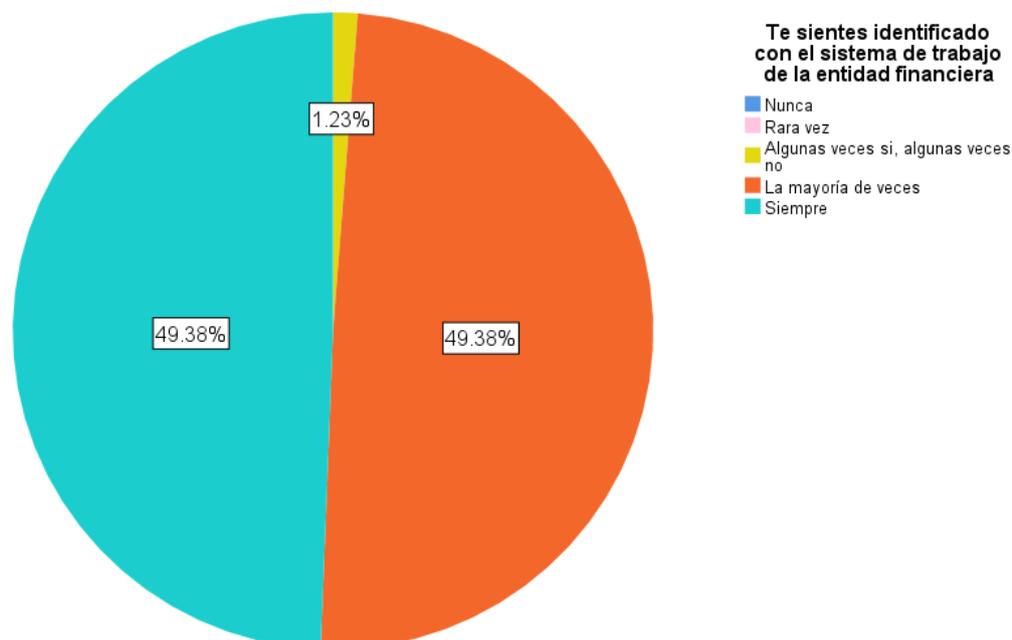
**Nota:** Pregunta 15 derivada del indicador 15. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 18, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Incrementa los bienes y servicios producidos en la jornada laboral; se puede explicar que de los 81 encuestados, el 71.60% afirma que siempre brindan más tiempo de lo requerido fuera de la jornada laboral y el 28.40% la mayoría de veces, no se presentó respuestas en otras categorías. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable dependiente, que los colaboradores en su mayoría de veces brindan más tiempo de lo requerido, fuera de su jornada laboral.

**Figura 19**

*Te sientes identificado con el sistema de trabajo de la entidad financiera*



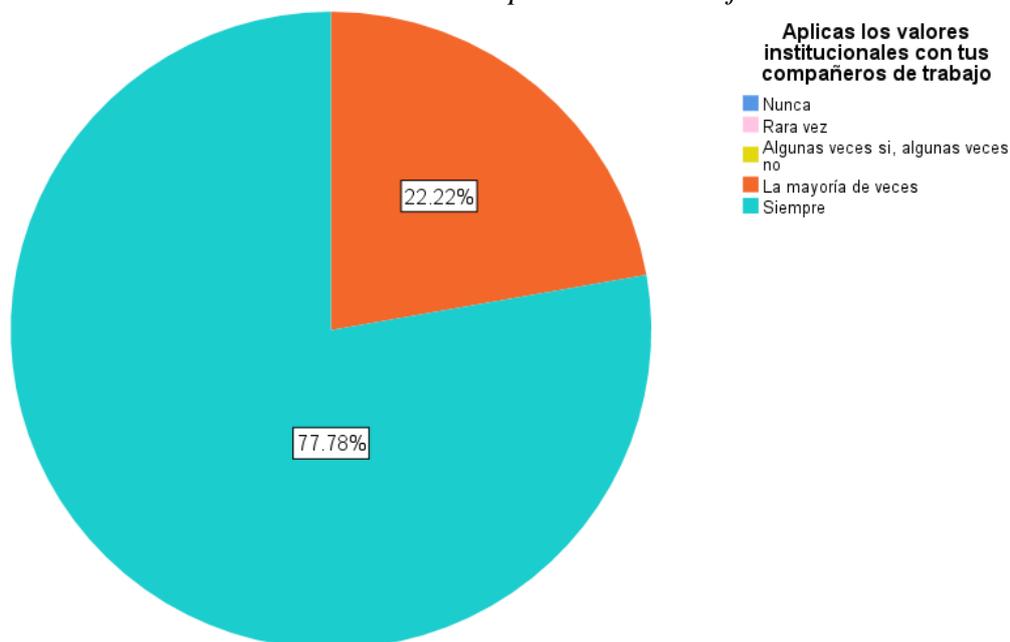
**Nota:** Pregunta 16 derivada del indicador 16. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 19, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Compromiso con las acciones percibidas del personal; se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 49.38% afirman que siempre están identificados con el sistema de trabajo de la entidad financiera, el 49.38% la mayoría de veces y el 1.23% algunas veces si, algunas veces no, no se presentó respuestas en otras categorías. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable dependiente, por lo que será pertinente seguir los lineamientos que conllevan a la identificación del sistema de trabajo de la entidad financiera.

**Figura 20**

*Aplicas los valores institucionales con tus compañeros de trabajo*



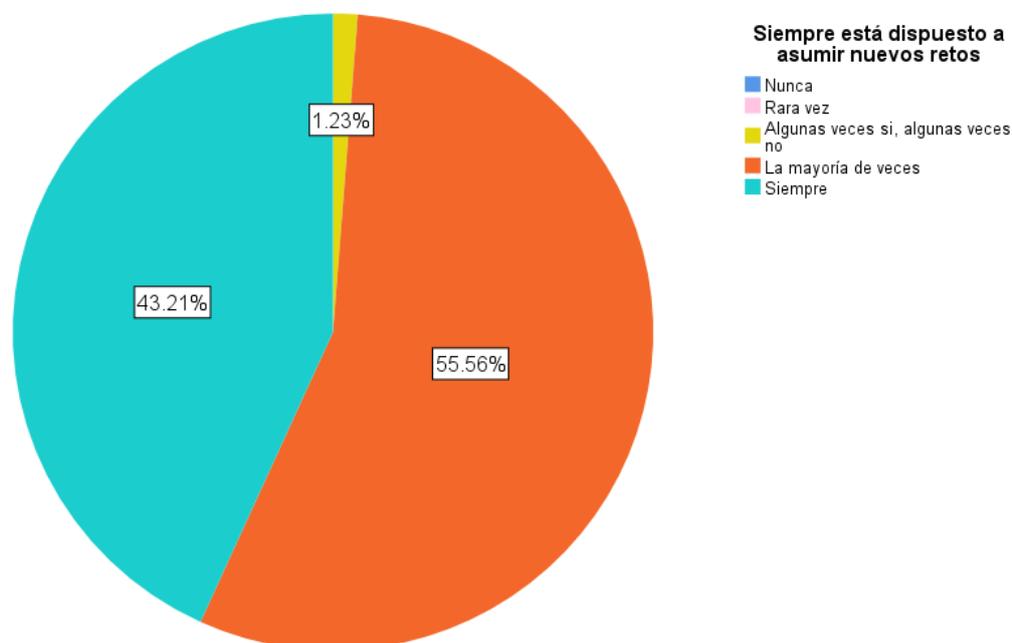
**Nota:** Pregunta 17 derivada del indicador 17. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

#### **Interpretación:**

En la figura 20, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Mejora las experiencias vividas del personal; se puede explicar que de los 81 encuestados, el 77.78% afirman que siempre aplican los valores institucionales con sus compañeros de trabajo y el 22.22% la mayoría de veces, no se presentó respuestas para las otras categorías. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable dependiente, los colaboradores aplican y practican, los valores instituciones para con sus compañeros de trabajo.

**Figura 21**

*Siempre está dispuesto a asumir nuevos retos*



**Nota:** Pregunta 18 derivada del indicador 18. Resultados obtenidos por medio del programa SPSS 28.

### **Interpretación:**

En la figura 21, observamos que los resultados que pertenecen al indicador: Predisposición del personal; se puede explicar, que de los 81 encuestados, el 55.56% afirman que la mayoría de veces están dispuestos a asumir nuevos retos, el 43.21% la siempre y el 1.23% algunas veces si, algunas veces no, no se presentó respuestas para las otras categorías. Los resultados obtenidos tienen concordancia con lo estudiado en la variable dependiente, los colaboradores tienen alta valoración de nuestra escala (tabla 9).

### **4.3 Contraste de hipótesis**

En primer lugar, se realizó la prueba de normalidad a cada una de las variables y dimensiones, de esta investigación. En segundo lugar, se aplicaron las pruebas estadísticas de Kolmogorov-Smirnov, para descartar si contamos con datos de

distribución normal o no, de las variables y dimensiones.

Para la comprobación de hipótesis, se consideró las hipótesis planteadas en el problema general y específicos de esta investigación, para el cual se aplicaron modelos de regresión lineal con los datos recogidos del cuestionario, aplicado a los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna, 2021.

Se calculó el coeficiente de determinación (R cuadrado) de los modelos propuestos, con la finalidad de conocer el grado de interpretación de la satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones. El nivel de significación del modelo determinara, si la variable independiente es significativa para el modelo y si es apropiada su relación causa – efecto.

#### **4.3.1 Prueba de normalidad**

Para establecer la normalidad se tomó las 81 respuestas obtenidas de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna, en referencia a las variables y sus dimensiones.

Ho: Sig. > 0.05: Los datos con una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no provienen de una distribución normal

#### **a) Prueba de normalidad para la variable Satisfacción laboral**

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad de la VI Satisfacción laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.095	81	.068	.979	81	.198

**Nota:** SPSS. V. 28. Elaboración propia.

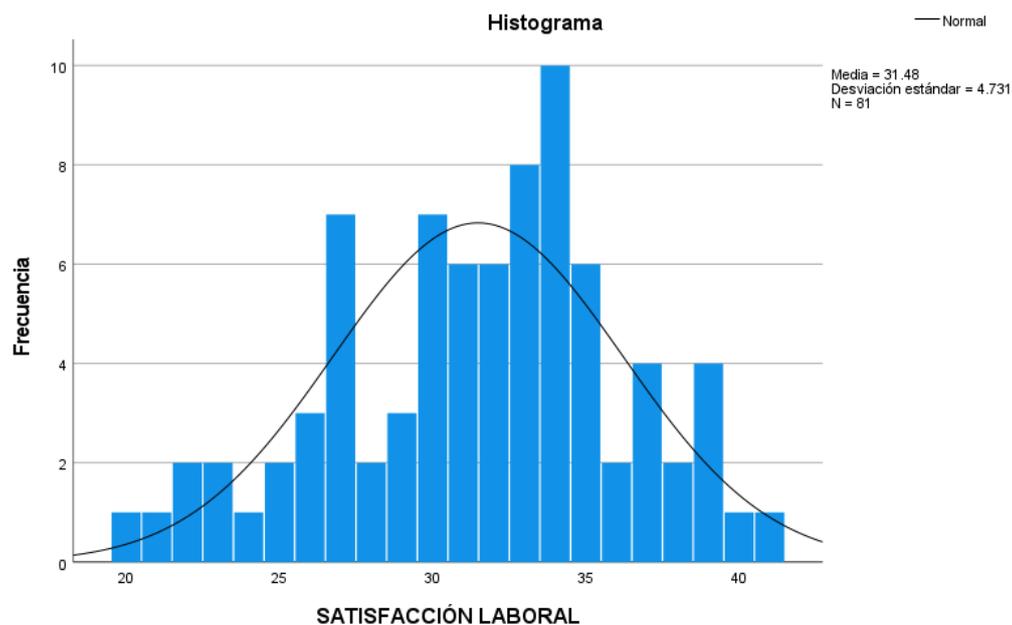
### Resultado:

Para establecer la normalidad, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos. En la tabla 10, se visualiza, que el nivel de significancia p-valor (Sig.=0.068) es mayor a  $=0.05$ , demostrando que los datos de la satisfacción laboral tienen una distribución normal de datos.

En la figura 22, se muestra la representación gráfica del histograma con la curva de la campana de Gauss para probar que los datos de la variable satisfacción laboral tienen una distribución normal.

### Figura 22

*Frecuencia de datos de la variable Satisfacción laboral*



**Nota:** SPSS. V. 28. Elaboración propia.

Ho: Sig. > 0.05: Los datos tienen una distribución normal

H1: Sig. < 0.05: Los datos no provienen de una distribución normal

## Prueba de Kolmogorov Smirnov de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones

### b) Prueba de normalidad para la variable Desempeño laboral

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad de la VD Desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	.136	81	.001	.930	81	.001

*Nota:* SPSS V. 28. Elaboración propia.

#### Resultado:

Para definir la normalidad, se consideró a Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos. Se visualiza en la tabla 11, que la variable desempeño laboral cuenta con un nivel de significancia p-valor (Sig.= 0.001) es inferior a =0.05, que nos refiere que los datos sobre el desempeño laboral no siguen una distribución normal. Por lo cual, se procedió a hacer un ajuste para, tener una variable con una distribución normal de datos, es decir datos paramétricos.

El ajuste a tratar es, generando el rango fraccional, de la variable, el mismo que representa la probabilidad acumulada, junto con la media aritmética y la desviación estándar, para lo cual se utilizó la herramienta GL inversa con la función Idf Normal, para crear una nueva variable de Desempeño laboral con una distribución normal de datos.

Obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad de la VD Desempeño laboral\**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral*	.098	81	.054	.975	81	.107

*Nota:* SPSS V. 28. Elaboración propia.

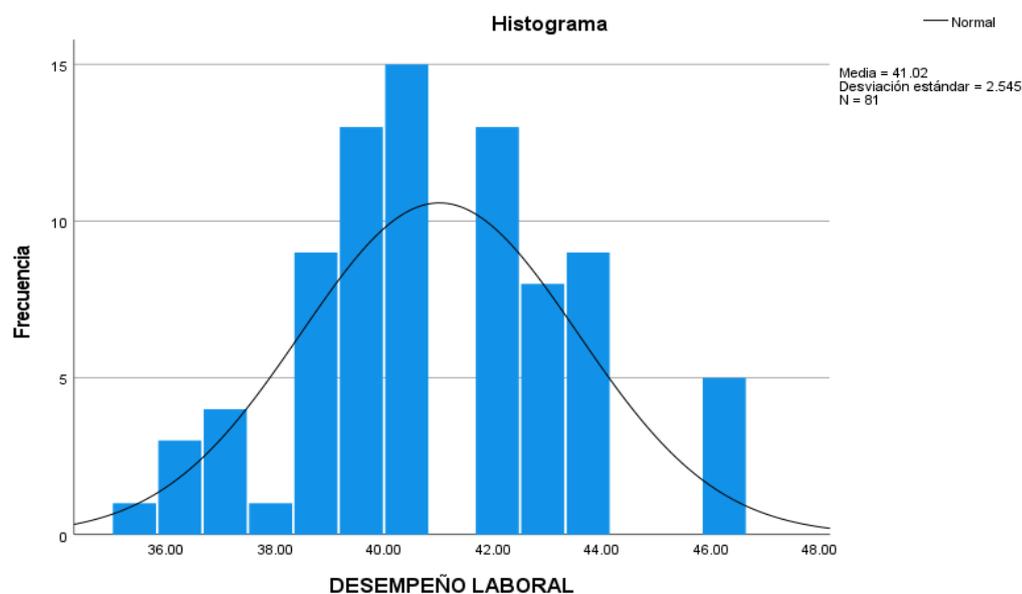
## Resultado:

Para definir la normalidad, se consideró a Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos. Se visualiza en la tabla 12, que la variable desempeño laboral dio como resultado valores de nivel de significancia p-valor (Sig.= 0.054) que es mayor a  $\alpha=0.05$ , lo que muestra que, con el ajuste realizado, los datos sobre el desempeño laboral tienen distribución normal de datos.

En la figura 23, se muestra la representación gráfica del histograma con la curva de la campana de Gauss para demostrar que los datos de la variable Desempeño laboral tienen una distribución normal.

**Figura 23**

*Frecuencia de datos de la variable Desempeño laboral*



*Nota:* SPSS V. 28. Elaboración propia.

### c) Prueba de normalidad para la dimensión Promoción

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad Promoción*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Promoción*	.155	81	.001	.961	81	.014

*Nota:* SPSS V. 28. Elaboración propia.

**Resultado:**

Para definir la normalidad, se consideró a Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos. Se visualiza en la tabla 13, que la dimensión Promoción cuenta con un nivel de significancia p-valor (Sig.= 0.001) es inferior a  $=0.05$ , lo que indica que los datos referentes promoción no tienen una distribución normal. Por lo que, se procedió a hacer un ajuste para tener una variable con una distribución normal de datos, es decir datos paramétricos.

El ajuste a tratar es, generando el rango fraccional, de la variable, el mismo que representa la probabilidad acumulada, junto con la media aritmética y la desviación estándar, para lo cual se utilizó la herramienta GL inversa con la función Idf Normal, para generar una nueva variable Promoción con una distribución normal de datos.

Obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 14**

Prueba de normalidad Promoción\*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Promoción*	.161	81	.053	.925	81	.070

*Nota:* SPSS V. 28. Elaboración propia.

**Resultado:**

Para definir la normalidad, se consideró a Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos. En la tabla 14, podemos visualizar que la dimensión Promoción cuenta con un nivel de significancia p-valor (Sig.= 0.53) que es mayor a  $=0.05$ , lo que indica que los datos sobre la promoción cuentan con una distribución normal de datos.

#### 4. Prueba de normalidad para la dimensión Reconocimiento

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad Reconocimiento*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Reconocimiento*	.178	81	.001	.953	81	.005

*Nota:* SPSS V. 28. Elaboración propia.

**Resultado:**

Para definir la normalidad, se consideró a Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos. Se visualiza en la tabla 15, que la dimensión Reconocimiento cuenta con un nivel de significancia p-valor (Sig.= 0.001) es inferior a =0.05, lo que indica que los datos sobre el reconocimiento no siguen una distribución normal. Por lo cual, se procedió a hacer un ajuste para tener una variable con una distribución normal de datos, es decir datos paramétricos.

El ajuste a tratar es, generando el rango fraccional, de la variable, el mismo que representa la probabilidad acumulada, conjuntamente con la media aritmética y la desviación estándar, para lo cual se utilizó la herramienta GL inversa con la función IdF Normal, para generar una nueva variable de Reconocimiento con una distribución normal de datos.

Obteniendo el presente resultado:

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad Reconocimiento\**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Reconocimiento*	.190	81	.055	.965	81	.080

*Nota:* SPSS V. 28. Elaboración propia.

**Resultado:**

Para definir la normalidad, se consideró a Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos. Se visualiza en la tabla 16, que la dimensión Reconocimiento cuenta con un nivel de significancia p-valor (Sig.= 0.55) que es mayor a  $=0.05$ , lo que indica que los datos sobre la dimensión de Reconocimiento siguen una distribución normal de datos.

**5. Prueba de normalidad para la dimensión Seguridad contractual****Tabla 17***Prueba de normalidad Seguridad contractual*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad contractual*	.135	81	.001	.961	81	.014

*Nota:* SPSS V. 28. Elaboración propia.

**Resultado:**

Para definir la normalidad, se consideró a Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos. Se visualiza en la tabla 17, que la dimensión Seguridad contractual cuenta con un nivel de significancia p-valor (Sig.= 0.001) es inferior a  $=0.05$ , lo que indica que los datos referentes a la seguridad contractual no tienen una distribución normal. Por tanto, se procedió a hacer un ajuste, para tener una variable con una distribución normal de datos, es decir datos paramétricos.

El ajuste a tratar es, generando el rango fraccional, de la variable, el mismo que representa la probabilidad acumulada, conjuntamente con la media aritmética y la desviación estándar, para lo cual se utilizó la herramienta GL inversa con la función Idf Normal, para generar una nueva de variable seguridad contractual con una distribución normal de datos.

Obteniendo el presente resultado:

**Tabla 18**

Prueba de normalidad Seguridad contractual\*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad contractual*	.125	81	.057	.971	81	.086

*Nota:* SPSS V. 28. Elaboración propia.**Resultado:**

Para definir la normalidad, se consideró a Kolmogorov-Smirnov por contar con una muestra mayor a 50 datos. Se visualiza en la tabla 18, que la dimensión seguridad contractual cuenta con un nivel de significancia p-valor (Sig.= 0.57) que es mayor a  $\alpha=0.05$ , lo que indica que los datos sobre la dimensión de seguridad contractual siguen una distribución normal de datos.

**4.3.2 Prueba de Hipótesis**

Para esta prueba de hipótesis se contrastan las hipótesis específicas e hipótesis general de la presente investigación.

Cuando el valor se acerca a +1, se considera que ambas variables se asocian de forma muy fuerte, por otro lado, si el valor se acerca a 0, se considera que ambas variables no se asocian entre sí.

**Tabla 19***Niveles de correlación*

Valor	Tipo de Correlación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.5	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.1	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables

+0.1	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.5	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.9	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Hernandes, Fernández y bautista (2010)

### A. Hipótesis general

Ho: “la satisfacción laboral no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021”

Ha: “la satisfacción laboral tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021”

Al presentar normalidad de datos, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021, con el propósito de entender el nivel de relación que tienen entre ambas.

**Tabla 20**

*Matriz de correlaciones VI – VD*

		Satisfacción laboral	Desempeño laboral
<b>Satisfacción laboral</b>	Correlación de Pearson	1	.272*
	Sig. (bilateral)		.014
	N	81	81
<b>Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	.272*	1
	Sig. (bilateral)	.014	
	N	81	81

*Nota:* la correlación es significativa en el nivel 0.05(bilateral). Elaboración propia.

De lo observado en la tabla 20, podemos definir que, existe una correlación baja entre ambas variables, con el 27.2%, lo que indica que la satisfacción laboral, presenta una relación positiva débil en concordancia con las respuestas de los colaboradores.

Asimismo, se comprobó la hipótesis general con el desarrollo del modelo de regresión lineal, como: el coeficiente de determinación R-cuadrado, análisis de varianza (ANOVA) y los coeficientes de modelo.

**Tabla 21**

*Resumen del modelo de regresión lineal VI – VD*

<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>
	.272 <sup>a</sup>	.174	.062

*Nota:* Predictores – (Constante), Satisfacción laboral. Elaboración propia.

La tabla 21, el estadístico R-cuadrado muestra que la variable independiente ( $X_t$ ) explica el 0.174 de la variable dependiente ( $Y_t$ ); en tal sentido, la satisfacción laboral influye un 17.4% en el desempeño laboral de los colaboradores, evidenciando un vínculo de causa efecto muy débil.

**Tabla 22**

*ANOVA VI – VD*

<b>Modelo</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>Gl</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regresión	38.215	1	38.215	6.292	.014 <sup>b</sup>
Residuo	479.831	79	6.074		
Total	518.045	80			

*Nota:* Variable dependiente – Desempeño laboral. Elaboración propia.

En la tabla 22, podemos apreciar que el valor p-valor (Sig.= 0.014) del modelo es inferior a 0.05, lo que posibilita validar la regresión.

**Tabla 23***Coefficientes del modelo de regresión lineal VI – VD*

<b>Modelo</b>	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Desv. Error</b>	<b>Beta</b>		
(Constante)	36.418	1.854		19.643	<.001
Desempeño laboral	.146	.058	.272	2.508	.014

**Nota:** Variable dependiente – Desempeño laboral. Elaboración propia.

En la tabla 23, se observa que el valor de significancia de la variable desempeño laboral es inferior a 0.05 (Sig. =0.14), entonces, la variable independiente es aceptable para el modelo.

Por lo tanto, pese a tener un R cuadrado de 17.4%, se acepta la hipótesis de la investigación (Ha) estableciendo que: La satisfacción laboral tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna, 2021. Rechazando la hipótesis nula (Ho).

## **B. Hipótesis Específicas**

➤ **Hipótesis específica** - La promoción y el desempeño laboral

Ho: “la promoción no tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021”

Ha: “la promoción tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021

Al presentar normalidad de datos, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson entre la promoción y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021, con el propósito de entender el nivel de relación que tienen entre ambas.

**Tabla 24***Matriz de correlaciones DI – VD*

		Promoción	Desempeño laboral
<b>Promoción</b>	Correlación de Pearson	1	.320*
	Sig. (bilateral)		.004
	N	81	81
<b>Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	.320*	1
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	81	81

**Nota:** la correlación es significativa en el nivel 0.05(bilateral). Elaboración propia.

Vista la tabla 24, podemos definir que, existe una correlación baja entre ambas variables, la cual es 32%, mostrando que la promoción, presenta una relación positiva débil en concordancia con las respuestas de los colaboradores.

Asimismo, se comprobó la hipótesis general con el desarrollo del modelo de regresión lineal, como: el coeficiente de determinación R-cuadrado, análisis de varianza (ANOVA) y los coeficientes de modelo.

**Tabla 25***Resumen del modelo de regresión lineal DI – VD*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
	.320 <sup>a</sup>	.102	.091

**Nota:** Predictores – (Constante), Promoción. Elaboración propia.

Vista la tabla 25, el estadístico R-cuadrado muestra que la dimensión independiente ( $X_t$ ) explica el 0.102 de la variable dependiente ( $Y_t$ ); en tal sentido, la promoción influye un 10.2% en el desempeño laboral de los colaboradores, evidenciando un vínculo causa efecto muy débil.

**Tabla 26***ANOVA DI – VD*

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	53.094	1	53.094	9.021	.004 <sup>b</sup>
Residuo	464.951	79	5.885		

Total	518.045	80
-------	---------	----

**Nota:** Variable dependiente – Desempeño laboral. Elaboración propia.

Vista la tabla 26, podemos apreciar que el valor p-valor (Sig.= 0.04) del modelo es inferior a 0.05, lo que posibilita validar la regresión.

**Tabla 27**

*Coeficientes del modelo de regresión lineal DI – VD*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	36.638	1.483		24.707	<.001
Promoción	.426	.142	.320	3.004	.004

**Nota:** Variable dependiente – Desempeño laboral. Elaboración propia.

Vista la tabla 27, se observa que el valor de significancia de la dimensión independiente es inferior a 0.05 (Sig. =0.004), entonces se muestra que la variable independiente es aceptable para el modelo.

Por lo tanto, pese a tener un R cuadrado de 10.2%, se acepta la hipótesis de la investigación (Ha) estableciendo que: La promoción tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna, 2021. Rechazando la hipótesis nula (Ho).

➤ **Hipótesis específica** – El reconocimiento y el desempeño laboral

Ho: “el reconocimiento no tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021”

Ha: “el reconocimiento tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021”

Al presentar normalidad de datos, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson entre el reconocimiento y el desempeño laboral de los

colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021, con el propósito de entender el nivel de relación que tienen entre ambas.

**Tabla 28**

*Matriz de correlaciones D2 – VD*

		Reconocimiento	Desempeño laboral
<b>Reconocimiento</b>	Correlación de Pearson	1	.269*
	Sig. (bilateral)		.015
	N	81	81
<b>Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	.269*	1
	Sig. (bilateral)	.015	
	N	81	81

*Nota:* la correlación es significativa en el nivel 0.05(bilateral). Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 28, podemos definir que, existe una relación baja entre ambas variables, la cual es 26.9%, mostrando que el reconocimiento, presenta una relación positiva débil, en concordancia a las respuestas de los colaboradores.

Asimismo, se comprobó la hipótesis general con el desarrollo del modelo de regresión lineal, como: el coeficiente de determinación R-cuadrado, análisis de varianza (ANOVA) y los coeficientes de modelo.

**Tabla 29**

*Resumen del modelo de regresión lineal D2 – VD*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
	.269 <sup>a</sup>	.072	.060

*Nota:* Predictores – (Constante), Reconocimiento. Elaboración propia.

Vista la tabla 29, el estadístico R-cuadrado muestra que la dimensión independiente ( $X_i$ ) explica el 0.172 de la variable dependiente ( $Y_i$ ); en tal sentido, el reconocimiento influye un 7.2% en el desempeño laboral de los colaboradores, evidenciando un vínculo de causa efecto muy débil.

**Tabla 30***ANOVA D2 – VD*

<b>Modelo</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>Gl</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regresión	37.381	1	37.381	6.144	.015 <sup>b</sup>
Residuo	480.665	79	6.084		
Total	518.045	80			

*Nota:* Variable dependiente – Desempeño laboral. Elaboración propia.

Vista la tabla 30, podemos apreciar que el valor p-valor (Sig.= 0.015) del modelo es inferior a 0.05, lo que posibilita validar la regresión.

**Tabla 31***Coefficientes del modelo de regresión lineal D2 – VD*

<b>Modelo</b>	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Desv. Error</b>	<b>Beta</b>		
(Constante)	37.153	1.583		23.470	<.001
Reconocimiento	.403	.163	.269	2.479	.015

*Nota:* Variable dependiente – Desempeño laboral. Elaboración propia.

Vista la tabla 23, se observa que el valor de significancia de la dimensión independiente es inferior a 0.05 (Sig. =0.015), entonces se muestra que la variable independiente es aceptable para el modelo.

Por lo tanto, pese a tener un R cuadrado de 7.2%, se acepta la hipótesis de la investigación (Ha) afirmando que: el reconocimiento tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021. Rechazando la hipótesis nula (Ho).

➤ **Hipótesis específica** – La seguridad contractual y el desempeño laboral

Ho: “la seguridad contractual no tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021”

Ha: “la seguridad contractual tiene influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021”

Al presentar normalidad de datos, se calculó el coeficiente de correlación de Pearson entre la seguridad contractual y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021, con el propósito de entender el nivel de relación que tienen entre ambas.

**Tabla 32**

*Matriz de correlaciones D3 – VD*

		Seguridad contractual	Desempeño laboral
<b>Seguridad contractual</b>	Correlación de Pearson	1	.114*
	Sig. (bilateral)		.311
	N	81	81
<b>Desempeño laboral</b>	Correlación de Pearson	.114*	1
	Sig. (bilateral)	.311	
	N	81	81

*Nota:* la correlación es significativa en el nivel 0.05(bilateral). Elaboración propia.

Como se observa en la tabla 32, podemos definir que, existe una relación baja entre ambas variables, la cual es 11.4%, mostrando que la seguridad contractual, presenta una relación positiva muy débil en concordancia a las respuestas de los colaboradores.

Seguidamente, se comprobó la hipótesis general con el desarrollo del modelo de regresión lineal, como: el coeficiente de determinación R-cuadrado, análisis de varianza (ANOVA) y los coeficientes de modelo.

**Tabla 33**

*Resumen del modelo de regresión lineal D3 – VD*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado
	.114 <sup>a</sup>	.013	.000

*Nota:* Predictores – (Constante), Seguridad contractual. Elaboración propia.

Vista la tabla 33, el estadístico R-cuadrado muestra que la dimensión independiente ( $X_t$ ) explica el 0.013 de la variable dependiente ( $Y_t$ ); en tal sentido, la seguridad contractual influye un 1.3% en el desempeño laboral de los colaboradores, evidenciando un vínculo causa efecto muy débil.

**Tabla 34**

*ANOVA D3 – VD*

<b>Modelo</b>	<b>Suma de cuadrados</b>	<b>Gl</b>	<b>Media cuadrática</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
Regresión	6.722	1	6.722	1.039	.311 <sup>b</sup>
Residuo	511.323	79	6.472		
Total	518.045	80			

*Nota:* Variable dependiente – Desempeño laboral. Elaboración propia.

Vista la tabla 34, podemos apreciar que el valor p-valor (Sig.= 0.311) del modelo es mayor que 0.05, entonces, no posibilita validar la regresión.

**Tabla 35**

*Coefficientes del modelo de regresión lineal D3 – VD*

<b>Modelo</b>	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
	<b>B</b>	<b>Desv. Error</b>	<b>Beta</b>		
(Constante)	39.256	1.752		22.409	<.001
Seguridad contractual	.151	.149	.114	1.019	.311

*Nota:* Variable dependiente – Desempeño laboral. Elaboración propia.

Vista la tabla 35, se observa que el valor de significancia de la dimensión independiente es mayor a 0.05 (Sig. =0.311), entonces, la variable independiente no es aceptable para el modelo.

Por lo tanto, pese a tener un R cuadrado de 1.3%, se acepta la hipótesis de la investigación ( $H_0$ ) afirmando que: la seguridad contractual no tiene influencia en el

desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021. Rechazando la hipótesis alterna (Ha).

#### **4.4 Discusión de resultados**

Los resultados obtenidos indican que los datos obtenidos de las dimensiones de la satisfacción laboral se relacionan de alguna manera con el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco .S.A. Tacna 2021, lo que como consecuencia posibilitó comprobar las hipótesis del presente trabajo de investigación, aplicando el test de correlación de Pearson, para datos paramétricos, con lo que se pudo determinar la significancia que tienen estos factores con el desempeño laboral de los colaboradores.

En mención a los antecedentes internacionales, se tiene ciertas semejanzas con Quispe, D. y Rodríguez D. (2019), que en su investigación da a conocer ciertos criterios que debilitan el buen desempeño laboral de los trabajadores, en especial las condiciones de trabajo y clima laboral, lo que guarda relación con el desempeño laboral que identificamos en esta investigación.

Por otra parte, se concuerda con Sánchez, J. (2015), que hace mención a la importancia de generación de confianza, estabilidad y seguridad laboral que pueda brindar la empresa, para cuidar a sus empleados. Ya que se tienen similitudes con el autor, porque se confirmó la influencia de la dimensión de promoción en el desempeño laboral de los trabajadores, afectándola de forma proporcional.

En este ámbito podemos discrepar con Cano A. y Núñez M. (2015), ya que, en su investigación, observa la media de satisfacción laboral en alusión a las responsabilidades de los trabajadores, argumentando que se debe mejorar el apoyo administrativo y reconocimiento. Lo que, en la presente investigación, a los resultados

obtenidos no hacen ver que el reconocimiento no es un factor determinante para que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral.

En el ámbito nacional, se concuerda con Tuesta, N. (2018), porque comprueba en su investigación, que, si hay correlación entre satisfacción laboral y desempeño laboral, es más menciona que al aumentar el nivel de satisfacción, aumenta el desempeño laboral de los trabajadores, entonces, podemos determinar, que la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores, lo que en similitud con la presente investigación, se observa que la satisfacción laboral y el desempeño laboran guardan una relación de efecto causa.

En este ámbito encontramos discrepancias y concordancias, con Huaman, E. y Ortecho, M. (2019), que, en su investigación, determinan que la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores, por las siguientes razones, un clima laboral, incentivos, buena remuneración, en estos aspectos de acuerdo a la investigación presente, notamos que la dimensión, seguridad contractual no influye en el desempeño laboral, no guarda relación.

Esta investigación se desarrolló con la finalidad de comprender el nivel de influencia de los componentes que comprenden la satisfacción laboral en el desempeño laboral, ya que el estudio trata de una entidad privada, donde lo que se busca es la competitividad y productividad e identificación con la empresa para, poder tener un trabajo seguro y competitivo para con la empresa.

## CONCLUSIONES

1. Mediante el presente trabajo de investigación que abarco una muestra de 81 encuestados, los mismos que se dedican exclusivamente al otorgamiento de créditos, se encontró suficiente evidencia de influencia, que existe una relación positiva débil de 27.2% entre la variable satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi banco S.A, Tacna 2021, cabe mencionar que ambas variables son ejes fundamentales para el buen desempeño del colaborador hacia la institución financiera, presentando normalidad de datos.
2. Mediante el presente trabajo de investigación, se determinó que, si existe influencia de la promoción con un 32% sobre el desempeño laboral, mostrando así una relación positiva débil, de la dimensión promoción y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021”, además también con un valor de significancia P – valor de 0.04 siendo inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.
3. Al analizar la influencia del reconocimiento en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A, se concluye que es de vital importancia ya que ello permitirá obtener los mismos resultados a lo largo del tiempo, por ende si hay influencia y en consecuencia existe una relación positiva débil de 26.9%, en concordancia a las respuesta otorgadas por los colaboradores, presentando también un valor de significancia, P – valor de 0.015 es inferior a 0.05, aceptando la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.
4. Habiendo analizado la influencia de la dimensión seguridad contractual , se determina que existe una correlación positiva muy débil 11.4%, presentando también un nivel de significancia , P – valor de 0.311 es mayor a 0.05, aceptando la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna, es decir, que la seguridad contractual no tiene

influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. Tacna 2021”, No obstante no deja de ser importante, ya que ello representa la estabilidad y permanencia en el empleo dentro de la institución financiera a lo largo del tiempo.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el área de Gerencia de División de Gestión y Desarrollo Humano en coordinación con la Gerencia de División de Negocios, implementen políticas favorables que relacionen e integren tanto al colaborador y la entidad financiera, generando óptimos niveles de promoción, reconocimiento y seguridad contractual, para elevar los niveles de satisfacción laboral del colaborador.
2. Se recomienda que la Gerencia de División de Negocios, bajo la dirección de sus jefes mediatos, en coordinación estratégica con el área de Recursos Humanos, promueva facilidades del logro del ranquin que permite a los colaboradores acceder a ascensos, de tal manera que se concrete la línea de carrea ofrecida por la entidad financiera, brindándoles un crecimiento laboral y mayores oportunidades con una posición mejor remunerada y mayor jerarquía.
3. Así mismo, se recomienda que la Gerencia de División de gestión y Desarrollo Humano, Gerencia General y Gerencia de División de Negocios de la entidad financiera, deben impulsar los reconocimientos por los logros obtenidos por los colaboradores. Si bien es cierto, en la presente investigación el reconocimiento no presenta niveles altos de influencia en el desempeño laboral, esto no quiere decir que se deje de lado estos buenos tratos por parte de la entidad financiera, pues ello genera un buen clima laboral.
4. De igual forma, la entidad financiera Mi banco S.A de la ciudad de Tacna, con el trabajo de Recursos Humanos y la Gerencia de División de gestión y Desarrollo Humano, debe seguir manteniendo la estabilidad laboral de sus colaboradores, mediante el otorgamiento de contratos indeterminados los cuales, formarían parte fundamental para el incremento de los niveles de satisfacción laboral, generando lazos de confianza y lealtad a lo largo del tiempo.

5. En consecuencia, se sugiere que las áreas de Gerencia General y Gerencia de División de Gestión y Desarrollo Humano, disminuyan las debilidades encontradas como, la falta del reconocimiento, promoción y seguridad contractual, en la entidad financiera Mi banco S.A de la ciudad de Tacna, para que de esa forma los colaboradores desarrollen sus labores óptimamente, incentivando la participación proactiva mediante la implementación de actividades, con el propósito de mejorar las experiencias vividas y satisfacción en el desempeño de sus actividades laborales, las cuales son beneficiosas para la entidad financiera y el colaborador.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aranda , I. (2013). Cómo organizarnos para conseguir resultados extraordinarios: Productividad Personal. *Observatorio de recursos humanos y relaciones laborales*. Obtenido de [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/10577/c402\\_como\\_organizarnos\\_para\\_conseguir\\_resultados\\_extraordinarios.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/10577/c402_como_organizarnos_para_conseguir_resultados_extraordinarios.pdf)
- Arévalos, I. (2020). *Actitud laboral y productividad en el trabajo en los colaboradores de una Empresa de Hidrocarburos periodo 2019*. tesis para optar el título profesional de Licenciada en Gestión de Recursos Humanos, Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Lima. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6556/ar%c3%a9valo\\_rij.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6556/ar%c3%a9valo_rij.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología*. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Bellows, R. (2008). *Psicología del personal en la industria y los negocios*. México, México: Diana.
- Benancio, L. (2019). *El control interno y la eficiencia del personal del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2019*. tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Huánuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2302/BENANCIO>

%20MARCELO%2c%20LISBETH%20TANIA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Boada, N. (2019). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral de Trabajadores Operativos en una PYME de Servicios de Seguridad Peruana en 2018*. Tesis para Título Profesional, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)
- Caballero, K. (2002). La satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cano, A., & Núñez, M. (2015). *Satisfacción Laboral y su Relación con la Evaluación de Desempeño de los Trabajadores*. Título para el grado de Magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4231/1/T-UCSG-POS-MAE-103.pdf>
- Carrillo, P. (2018). *La satisfacción laboral y la calidad del servicio al cliente en Yennicor E.I.R.L.Periodo 2017*. Universidad Privada de Tacna, Escuela Profesional de Ingeniería Comercial. Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/703/Carrillo-Torres-Paolo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castellano, J. (2012). *diagnostico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Académica Española.
- Castillo, M. (2020). *Gestión institucional y actitud laboral docente en una institución educativa pública, Virú, 2019*. tesis para obtener el grado de Académico,

Escuela de posgrado, Trujillo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43926/Castillo\\_AML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43926/Castillo_AML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Centella, D. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con la eficacia organizacional de la Sub Gerencia Política Fiscal y Recaudación de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*. Tesis para título profesional, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, Tacna. Obtenido de [http://tesis.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3645/1566\\_2019\\_centella\\_centeno\\_da\\_fcje\\_comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3645/1566_2019_centella_centeno_da_fcje_comercial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). *Estudio de la Relación entre Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de las Ferias Libres*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias Empresariales, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera edición ed.). México: Elsevier Editora Ltda. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Correa, M., & Salcedo, G. (2016). *La Satisfacción Laboral y el Rendimiento del Personal Administrativo de la Empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A.- SILSA*. Tesis para el grado de Licenciado en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias

- Económicas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1021/CORREA%20INCHE%2c%20MARITZA%20Y%20SALCEDO%20ALVAREZ%20DEL%20VILLAR%20GIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional. EDINBURGH BUSINESS SCHOOL*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45652175/Comportamiento\\_Organizacional\\_por\\_Robert\\_Dailey-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1627840301&Signature=eIO6naGuGtZrJYsD0rGUwcjF80sz~Q7ykV5fnTWoTGhTMhXIWaFP9fdCB3SMbZJpmgkmW1NyuZIno4D9TZoi1Tlnubbd6H49GXTeh0nlrPqS](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45652175/Comportamiento_Organizacional_por_Robert_Dailey-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1627840301&Signature=eIO6naGuGtZrJYsD0rGUwcjF80sz~Q7ykV5fnTWoTGhTMhXIWaFP9fdCB3SMbZJpmgkmW1NyuZIno4D9TZoi1Tlnubbd6H49GXTeh0nlrPqS)
- Dávila, G., & Namoc, D. (2018). *Relación entre identidad institucional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución educativa de educación básica regular*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Escuela de Posgrado, Trujillo.
- Drucker, P. (2002). *Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores del Rendimiento Laboral*. Buenos Aires, Argentina: TESEO.
- Ganga, F., Cassinelli, A., Piñones, M., & Quiroz, J. (2014). El Concepto de Eficiencia Organizativa: Una Aproximacion a lo Universitario. *Revista Lider*. Obtenido de [http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5\\_Ganga.pdf](http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf)
- García, K. (2015). *Diferencia en la actitud laboral entre los trabajadores contratados por OUTSOURCING y los que se encuentran en Planilla*. tesis para optar el título de Psicólogo Industrial / Organizacional en el grado Académico de

Licenciado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Asunción.  
Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Garcia-Kevin.pdf>

García, J., & Perez, M. (1999). El éxito empresarial: sus niveles de análisis y formas alternativas para su evaluación. *Revista de dirección, organización y administración de empresas CEPADE*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=169874>

Gargallo, A. (2008). *La Satisfacción Laboral y sus Determinantes en las Cooperativas*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2774951.pdf>

González, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.

Gonzales, W. (2015). *Clima, Reconocimiento y Compromiso Laboral de los Empleados de Vizcarra y Asociados*. Tesis para obtener el grado de Maestría, Universidades de Montemorelos, Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/111/Tesis%20Willie%20Enrique%20Gonzales%20Regalado.pdf?sequence=1>

Grueso, M. (2010). Implementación de Buenas Prácticas de Promoción de Personal y su Relación con la Cultura y el Compromiso con la Organización. *Innovar Jorunal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028007.pdf>

Holguin, F. (2019). *Influencia del Liderazgo en la Satisfacción del Personal Técnico del Área Comercial en la Empresa Cobra Chiclayo 2018*. tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2502/1/TL\\_HolguinChumacer oFiorella.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2502/1/TL_HolguinChumacer%20Fiorella.pdf)

- Huaman, E., & Ortecho, M. (2019). *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño de los Colaboradores del área de Enfermería en la Clínica Madre de Cristo S.A.C. Trujillo, 2018*. Informe para obtener en grado de Bachiller, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15174/Vidal%20Rebaza%20Karol%20Nathaly%20-%20Zamalloa%20Damian%20Jessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones* (Vol. primea edición). México, México: Académica Española.
- Jaimés, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Minas, Departamento de Ingeniería de la Organización, Bucaramanga. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>
- Jiménez, J., & Alvarado, R. (2018). Efecto de la Productividad Laboral y del Capital Humano en la Pobreza Regional en Ecuador. *Investigaciones Regionales- Journal Of Regional Research*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/289/28966266010/28966266010.pdf>
- Joglar, N. (2014). *Motivación y Reconocimiento*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Capital Humano, Universidad Panamericana, Facultad de Filosofía y Ciencias Sociales, México. Obtenido de <http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>

- Keith Davis, & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mexicana.
- Lomas , R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lorrén, N. (2018). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa INPROCONSA S.A.C. en el Primer Semestre 2017*. tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Administración de Empresas, Lima. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018\\_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf)
- Madrigal, B. (2015). *Habilidades directivas* (Vol. segunda edición). México, México: Mc Graw Hill.
- Marcelo, E. (2018). *Satisfacción Laboral y Rotación de Personal que Laboran en las Organizaciones del Sector Público Peruano*. Trabajo de Investigación para optar el grado de Bachiller en Administración, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15167/Marcelo%20Casanova%20Elmer%20Arturo.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá: Universidad del Rosario.

- Moreno, L., Ramirez, K., & Tamani, G. (2016). *El Desarrollo del Personal y su Influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del FONDECYT*. tesis para optar el título de Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias Económicas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Navarro, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*. Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Neves, J. (2003). *Introducción al Derecho Laboral*. Lima, Perú: Fondo Editorial.
- Noguera, L. (2017). *Estrategias Gerenciales Basadas en la Inteligencia Emocional para el Desempeño del Personal de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo*. Carabobo. Obtenido de <http://produccionuc.bc.uc.edu.ve/documentos/trabajos/7000324A.pdf>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Parada, J. (2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. *Dialnet- Mundo Fesc*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6559169.pdf>
- Paredes, E. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en la identificación Institucional del personal de la Municipalidad Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2018*. Tesis para título profesional, Universidad Privada de Tacna, Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, Tacna. Obtenido de



- Económicas y Financieras, La Paz. Obtenido de [https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22435/LA%20SATISFACCIO%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%  
c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20CONDUCTORE%20DE%20LAS%20EMPRESAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22435/LA%20SATISFACCIO%20LABORAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20CONDUCTORE%20DE%20LAS%20EMPRESAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- RAE. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/eficiencia>
- Reyes, S. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública*. Maestría en Desarrollo del Talento Humano, Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Gestión, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influencia.pdf>
- Rodríguez, R. (2012). La influencia negociada en las organizaciones. *INVENIO*, 65-90.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, Eficacia y Eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ruffier, J. (1998). *La eficiencia productiva, cómo funcionan las fábricas*. Montevideo, Uruguay: Cinterfor.
- Sánchez, J. (2015). *La Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de área de Producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.* Tesis para Titulación Profesional, Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7300/1/T-UCE-0007-235i.pdf>
- Serrano, V., Ortega, P., Riveros, A., & Reyes, I. (2015). *Traducción y Adaptación al Español del Cuestionario de Satisfacción Laboral para Profesores*. Acta de

- Investigación Psicológica, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología, Facultad de Contaduría y Administración, México. Obtenido de [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/actas\\_ip/2015/articulos\\_c/Acta\\_Inv\\_Psicol\\_2015\\_5%283%29\\_2112\\_2123\\_Traduccion\\_y\\_Adaptacion\\_al\\_Espanol\\_del\\_Cuestionario\\_de\\_Satisfaccion.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/actas_ip/2015/articulos_c/Acta_Inv_Psicol_2015_5%283%29_2112_2123_Traduccion_y_Adaptacion_al_Espanol_del_Cuestionario_de_Satisfaccion.pdf)
- Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. (2014). La Inseguridad Laboral y sus Consecuencias en un Contexto de Crisis Económica. *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77830184003.pdf>
- Surco, D. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sociedad de Beneficiencia Pública de Puno 2017*. tesis para optar por el Título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social, Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Sociales, Puno. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9163/Surco\\_Mayhua\\_Dienci.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9163/Surco_Mayhua_Dienci.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tuesta, N. (2018). *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de las Unidades de Peaje de una Concesionaria de Carreteras en el Perú año 2018*. Tesis para obtener grado de Maestro, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31755/tuesta\\_cn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31755/tuesta_cn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Uzcategui, J. (2011). *Recursos Humanos: Gestión del Talento Humano* (Vol. segunda edición). México, México: McGraw Hill.
- Valdizón , K. (2015). *Estudio de los factores que sonllevan a la estabilidad laboral del personal que trabaja en las Distribuidora San Pablo, San Pedro Carchá A.V.*

- tesis para optar el título de Psicóloga Industrial, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, San Juan Chamelco. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Valdizon-Karen.pdf>
- Valenzuela, N., Buentello, C., & Ramos, G. (2015). Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios. *Red internacional de Investigadores en Competitividad*.
- Vargas , L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Villena, L. (2018). *Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de la Empresa REYSER ING. SRL de Cajamarca en el 2018*. tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14493/Villena%20Ynfantes%2C%20Luis%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zapata, G., & Hernández, A. (2010). Sistema de incentivos y tipos de trabajo en la organización bajo la perspectiva de la teoría de agencia. (U. d. Colombia, Ed.) *Pensamiento & gestión - redalyc. org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64619990004.pdf>
- Zegarra, F. (1986). *DERECHO PUCP: Revista de la Facultad de Derecho* (Vol. sumario 40). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5084835.pdf>
- Zevallos, F. (2017). *La satisfaccion laboral y el estres laboral de los trabajadores de los servicios de alojamiento de la asociacion de empresarios y emprendedores del distrito Coronel Gregorio Albarracin Lanchipa de Tacna en el periodo 2017*. Tesis para titulo profesional, Universidad Privada de Tacna, Escuela

Profesional de Ingeniería Comercial, Tacna. Obtenido de  
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/275/Zeballos-Adriazola-Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**APÉNDICE**

## ANEXO – A

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO S.A DE LA CIUDAD DE TACNA,2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Dimensiones
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera mi banco S.A. de la ciudad de Tacna 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna,2021</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>H1:</b> la satisfacción laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera mi banco s.a. Tacna 2021.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>- Satisfacción laboral</p>	<p>1. Promoción 2. Reconocimiento 3. Seguridad Contractual</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es la influencia de la promoción en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia del reconocimiento en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de la seguridad contractual en el desempeño laboral de los</p>	<p><b>Objetivos específico</b></p> <p>1. Determinar cuál es la influencia de la promoción en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.</p> <p>2. Determinar cuál es la influencia del reconocimiento en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.</p> <p>3. Establecer cuál es la influencia de la seguridad contractual en el</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. La promoción influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.</p> <p>2. El reconocimiento influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.</p> <p>3. La seguridad contractual influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad</p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>- Desempeño laboral</p>	<p>1. Eficiencia 2. Productividad 3. Actitud</p>

colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021?	desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.	financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021.		
<b>Método y Diseño</b>		<b>Población y Muestra</b>		<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<b>Tipo de investigación:</b> Básica o pura <b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva-Causal <b>Diseño de investigación:</b> No experimental – Transversal		<b>Población:</b> La población objetiva de La entidad Financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna es de 81 colaboradores. <b>Muestra:</b> No hay muestra, se tomará en cuenta a toda la población objetiva.		<b>Método:</b> Descriptiva-Causal <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario <b>Tratamiento estadístico:</b> Regresión Lineal

## ANEXO – B

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### ENCUESTA SOBRE LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL

La presente encuesta tiene por objetivo analizar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna 2021, este proceso se desarrollará con fines académicos en beneficio de la realización de una tesis de grado.

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada uno de los apartados y marque con un aspa (x) la alternativa que considere pertinente.

**LEYENDA:**

6. Nunca
7. Rara vez
8. Algunas veces si, algunas veces no
9. La mayoría de veces
10. Siempre

**VARIABLE I**

**Satisfacción laboral**

N	SATISFACCIÓN LABORAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Rara vez	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces	Siempre
PROMOCIÓN						

1	La entidad financiera aplica diferentes sistemas de promoción para los colaboradores.					
2	La entidad financiera ofrece a sus colaboradores un crecimiento laboral optimo.					
3	Todos tenemos las mismas oportunidades para la asunción de jefaturas.					
<b>RECONOCIMIENTO</b>						
4	Siento que la entidad me proporciona incentivos por los logros obtenidos.					
5	Sientes que la entidad financiera reconoce las actitudes positivas del colaborador.					
6	En términos generales, siento que las comisiones son bastante aceptables.					
<b>SEGURIDAD CONTRACTUAL</b>						
7	la entidad financiera celebra contratos de duración indeterminada					
8	En términos generales, la entidad financiera garantiza la permanencia y continuidad laboral de sus colaboradores					
9	Siento que la entidad financiera promueve lazos de lealtad e identificación					

## VARIABLE II

### Desempeño laboral

N	DESEMPEÑO LABORAL	ESCALA				
		1	2	3	4	5
		Nunca	Rara vez	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces	Siempre
<b>EFICIENCIA</b>						

10	Tiene la capacidad y disposición de realizar su trabajo en el tiempo requerido.					
11	Tiene la determinación para lograr sus objetivos laborales requeridos.					
12	Esta dispuesto a asumir nuevos retos, para mejorar su rendimiento laboral.					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
13	Su conocimiento guarda relación con el logro de sus objetivos.					
14	Participa con entusiasmo y atención en las actividades de la empresa.					
15	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo de lo requerido, fuera de la jornada laboral.					
<b>ACTITUD</b>						
16	Te sientes identificado con el sistema de trabajo de la entidad financiera.					
17	Aplicas los valores institucionales con tus compañeros de trabajo.					
18	Siempre está dispuesto a asumir nuevos retos.					



LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA ENTIDAD  
FINANCIERA MI BANCO S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA, 2021



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Mag. Wilfredo Velásquez Yupanqui, **de profesión Licenciado en administración**, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º 00419188, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “**LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA, 2021**”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2021.

Mag. Wilfredo Velásquez Yupanqui  
Número de DNI 00419188

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): VELASQUEZYUPANQUI, Wilfredo Bernardo  
 1.2. Grado Académico: Magister en Administración  
 1.3. Profesión: Licenciado en Administración de Empresas  
 1.4. Institución donde labora: UPT  
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE  
 1.6. Denominación del Instrumento: Encuesta sobre La Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Laboral.....  
 .....  
 .....  
 1.7. Autor del instrumento: CHAIÑA QUISPEMAYTA, Maria Elena  
 1.8. Escuela Profesional: Ciencias Contables y Financieras.....

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					24	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		24				

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 10 de octubre del 2021



\_\_\_\_\_  
Firma



LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA ENTIDAD  
FINANCIERA MI BANCO S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA, 2021

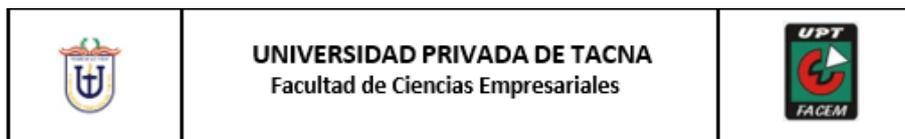


## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Mag. Samuel Márquez Tirado, de **profesión Ingeniero Comercial**, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º 40219368, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA, 2021 ”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2021.

Mag. Samuel Márquez Tirado  
Número de DNI 40219368



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): MÁRQUEZ TIRADO, Samuel
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración de Negocios
- 1.3. Profesión: Ingeniero Comercial
- 1.4. Institución donde labora: UPT
- 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6. Denominación del Instrumento: Encuesta sobre La Influencia de la Satisfacción Laboral en el Desempeño Laboral.....

1.7. Autor del instrumento: CHAIÑA QUISPEMAYTA, Maria Elena

1.8. Escuela Profesional: Ciencias Contables y Financieras.....

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	x
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					x
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		32%				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 32%3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2

Tacna, 06 de octubre del 2021

\_\_\_\_\_  
Firma



LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE COLABORADORES DE LA ENTIDAD  
FINANCIERA MI BANCO S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA, 2021

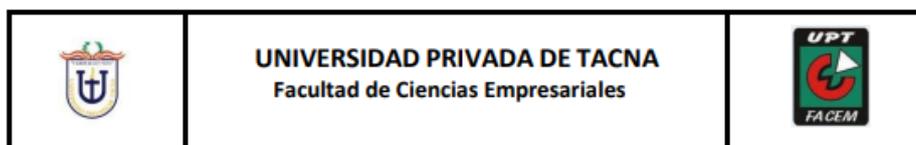


## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Freddy Ronald, Quispe Yactayo, de profesión Ing. De Sistemas, identificado con Documento Nacional de Identidad N.º 40007881, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “LA INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO S.A. DE LA CIUDAD DE TACNA, 2021 ”.

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de octubre del 2021.

Freddy Ronald Quispe Yactayo  
Número de DNI 40007881



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

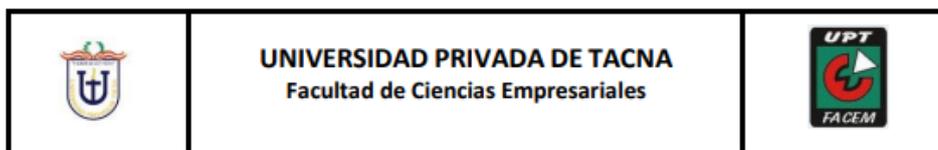
### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): QUISPE YACTAYO, Freddy Ronald
- 1.2. Grado Académico: Magister.
- 1.3 Profesión: Ing. De Sistemas
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6 Denominación del Instrumento: La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la Entidad Financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna.
- 1.7. Autor del instrumento: Maria Elena Chaiña Quispemayta
- 1.8 Escuela Profesional: Ingeniería Comercial

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 18

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR NO FAVORABLE 

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

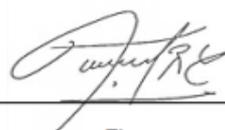
---

---

---

2

Tacna, 10 de octubre del 2021



Firma