



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores administrativos
de una entidad financiera de Piura, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios – MBA

AUTOR:

Masias Alayo, Gabriel Hernan (orcid.org/0000-0002-2229-5765)

ASESORES:

Dr. Mendívez Espinoza, Yván Alexander (orcid.org/0000-0002-7848-7002)

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (orcid.org/0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por permitirme culminar con éxito mi tan anhelada carrera, darme buena salud y fortaleza en todo momento.

A mis padres por la formación que me dieron, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño lo cual me han ayudado a superar y luchar ante muchos obstáculos en mi camino.

A mi Mamá Rosa que me motivo en cada momento a salir adelante y sé que desde el cielo me acompaña en cada momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la oportunidad de tener junto a mí personas maravillosas y por guiarme día a día en mi crecimiento académico profesional.

A mi novia y su familia por fomentar en mí el deseo de superación y de triunfo en la vida.

A la Universidad César Vallejo, a mi asesor de tesis y a cada uno de los docentes por el conocimiento impartido y el tiempo dedicado en mi enseñanza.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE PIURA, 2023.", cuyo autor es MASIAS ALAYO GABRIEL HERNAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 16-07- 2023 23:07:58
SALAZAR SALAZAR ELMER BAGNER DNI: 16786640 ORCID: 0000-0002-8889-9676	Firmado electrónicamente por: SSALAZAREB el 17- 07-2023 08:29:47

Código documento Trilce: TRI - 0595454

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MASIAS ALAYO GABRIEL HERNAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA DE PIURA, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MASIAS ALAYO GABRIEL HERNAN DNI: 48871042 ORCID: 0000-0002-2229-5785	Firmado electrónicamente por: GMASIASAL2 el 19-07- 2023 23:15:10

Código documento Trilce: INV - 1250418

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESORES.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Resultado de coeficiente de Alfa de Cronbach</i>	18
<i>Tabla 2: Resultados de la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.</i>	20
<i>Tabla 3: Relación de la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.</i>	21
<i>Tabla 4: Resultados de las condiciones físicas adecuadas y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.</i>	22
<i>Tabla 5: Relación de las condiciones físicas adecuadas y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.</i>	23
<i>Tabla 6: Resultados de la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023</i>	24
<i>Tabla 7: Relación de la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.</i>	25
<i>Tabla 8: Resultados de la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023</i>	26
<i>Tabla 9: Relación de la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023</i>	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<i>Gráfico 1: Resultados de la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.</i>	<i>20</i>
<i>Gráfico 2: Resultados de las condiciones físicas adecuadas y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.</i>	<i>22</i>
<i>Gráfico 3: Resultados de la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.</i>	<i>24</i>
<i>Gráfico 4: Resultados de la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.</i>	<i>26</i>

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo se relaciona la satisfacción con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023 cuyo tipo de investigación según su finalidad es básico de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, y correlacional asociativo. La población objetiva estuvo conformada por 67 trabajadores de área administrativa. La técnica utilizada para recoger información fue la encuesta y los instrumentos para la recolección de datos fueron dos cuestionarios del tipo Likert, los cuales fueron validados a través de juicios de expertos, determinándose la confiabilidad a través de la fórmula estadística denominada Alfa de Cronbach arrojando un resultado de (0.8425 y 0.7346), para las variables satisfacción y desempeño laboral respectivamente. Además, se utilizó el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall (0,224), el cual indicó que existe una relación positiva baja entre ambas variables con un nivel de significancia ($p=0.046$) rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis general planteada. Se concluye que si la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la entidad financiera aumenta se verá reflejado en un aumento del desempeño laboral.

Palabras clave: Satisfacción laboral, desempeño laboral, entidad financiera, área administrativa.

ABSTRACT

The present research aims is to determine how satisfaction is related to job performance in administrative workers of a financial institution in Piura, 2023, whose type of research according to its purpose is a basic quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design, and associative correlational. The objective population was made up of 67 administrative area workers. The technique used to collect information was the survey and the instruments for data collection were two Likert-type questionnaires, which were validated through expert judgments, determining reliability through the statistical formula called Cronbach's Alpha, yielding a result of (0.8425 and 0.7346), for the variables satisfaction and job performance respectively. In addition, the Kendall Tau_b correlation coefficient (0.224) was used, which indicated that there is a low positive relationship between both variables with a significance level ($p=0.046$), rejecting the null hypothesis and accepting the general hypothesis. It is concluded that if the job satisfaction of the administrative workers of the financial institution increases, it will be reflected in an increase in job performance.

Keywords: Job satisfaction, job performance, financial entity, administrative area.

I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos años, el factor humano es un elemento fundamental dentro de cualquier organización, sea estatal o privada (Castro y Delgado, 2020). En el que, a fin de cumplir sus propósitos planteados, debe emplear a trabajadores competentes que puedan optimizar el rendimiento de la labor y garantizar la productividad de la empresa (Oxford Economics,2020); es decir qué; sí en una organización los trabajadores desconocen la cultura de su centro laboral no están conscientes de lo importante que es esta para el éxito de la institución (Bortoluzzi et al, 2019). Por tal motivo la satisfacción laboral es de mucha importancia en cualquier tipo de carrera, ya que de ella depende la placidez y motivación para trabajar productivamente (Scanlan, J., et al., 2019).

A nivel mundial Arkhipov, et al. (2019) sostienen que el inicio de un plan de recompensas se considera muy eficaz en las empresas debido a la obtención del éxito empresarial. Asimismo, Krstic et al. (2019) argumentan que el sueldo, la cooperación en equipo y un buen vínculo interpersonal son de gran importancia y benefician al progreso del desempeño laboral, debido a que el desempeño laboral se puede inferir como una conducta vinculada a la finalización o fracaso de logros o labores en un periodo predispuesto (Mauno, et al., 2019, Ángeles, et al., 2021).

Tal es así que, la satisfacción laboral en América Latina es un factor clave relacionado con el rendimiento laboral debido a que los empleados pueden percibir simultáneamente mejores o peores situaciones que decretan la manera en que actúan en la empresa y los clientes que acuden a la organización (Mora, J., et al., 2019, Vera, N., et al., 2018). En el mismo contexto, el sistema financiero peruano ha continuado su restauración, posterior a la repercusión de la pandemia COVID-19, lo cual se refleja en el incremento continuo. (SBS,2023); siendo atractivo para las inversiones extranjeras, al contar con estabilidad económica muchos bancos ven un mercado potencial y en pleno desarrollo (Tello et al., 2017). Por lo tanto, cuando los empleados están insatisfechos con su trabajo, comienzan a bajar su motivación y moral, especialmente en algunas situaciones internas y externas como crisis económica, despidos inesperados, inestabilidad y estancamiento del mercado; causando inestabilidad en las

personas y perturbando el ambiente de trabajo en el que se encuentran. (Madero, 2019).

Siendo así que, en el Perú, en un estudio realizado se demostró que se encuentra una correlación directa con la satisfacción de empleados y al volumen de ingresos de la institución; esto significaba que los asociados más satisfechos eran los asociados más productivos; también informó que cuando se aplicó una encuesta de seguimiento, menos del 50 por ciento de las empresas tomaron las acciones correctivas necesarias para mejorar (Diario Gestión Perú, 2019), yendo de la mano con, el desempeño laboral en la actualidad es un problema recurrente en las organizaciones, debido a que es importante que todo trabajador que labora en una empresa, que ocupe el cargo de jefe o subordinado, alcance un nivel cada vez mayor de desempeño laboral, ya sea de manera individual o en grupo, un equipo que se apoya unos a otros, cuya finalidad es lograr la mayor eficiencia y eficacia posible, contribuyendo así a la permanencia, el crecimiento y el éxito empresarial. (Hernández, 2023). Con lo anteriormente dicho se puede concluir que un ambiente de trabajo inadecuado es fuente de estrés e insatisfacción laboral, y teóricamente, la situación insatisfactoria de una persona puede conducir a una disminución del desempeño laboral. (López, 2018).

En la región Piura, las entidades financieras son muy competitivas, al punto de poner en riesgo el desempeño laboral y la satisfacción de sus colaboradores. Tal es el caso de las entidades financieras, que al fijar metas que exigen mucho esfuerzo para su cumplimiento afectan la satisfacción y el desempeño laboral. Atendiendo a esta problemática, se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023?

Siendo así que; la presente tiene la siguiente justificación teórica con el principal objetivo de una empresa es el crecimiento empresarial, mejora de sus productos y prestaciones, y para ello es requerido que el capital humano con el que cuentan sea eficiente y eficaz realizando un trabajo con miras de dicho objetivo, una manera es logrando la satisfacción laboral, las cuales tienen lineamientos específicos, que es importante que se evalúe en la empresa; la

justificación metodológica radica en que a partir de los métodos, formas estadísticas utilizadas se podrá utilizar para instituciones con características similares y detectar a tiempo los errores que la empresa comete en la buena gestión de personal y recursos humanos; del mismo modo, la justificación práctica tiene relevancia dada importancia de las empresas financieras para la economía de un país y su desarrollo empresarial, y conociendo las principales falencia en las condiciones de trabajo, salarios, mejora de escalas laborales, exceso trabajo, ambiente laboral entre otros, para mejorar una mala gestión y volver a replantearse los objetivos trazados.

El objetivo general es determinar de qué manera se relaciona la satisfacción con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023. De la misma manera los objetivos específicos son: a) Determinar de qué manera se relaciona la dimensión condiciones físicas adecuadas con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023, b) Determinar de qué manera se relaciona la dimensión beneficios laborales con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023, c) Determinar de qué manera se relaciona la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Por último, se planteó cómo hipótesis: H1: Existe relación significativa entre satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023, además como H0: No existe relación significativa entre satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores tienen relevancia a nivel empresarial, tal es así, que diversos investigadores realizaron trabajos al respecto; a nivel internacional:

Briones (2023) el propósito de este estudio fue examinar, instaurar y vincular la satisfacción con el desempeño laboral en 247 colaboradores del área administrativa del Hospital general Monte Sinaí del ministerio de salud pública de Guayaquil, 2022. En el 2022 se utilizó un test de satisfacción laboral conformado por 13 preguntas, se expresó el criterio de los colaboradores y se realizó un análisis demográfico de su género, cuyo resultado fue que el factor desempeño tuvo una mayor correlación en la variable satisfacción con sus dimensiones, donde el interés hacia recomendaciones fue dominante y el Rho fue de 0,685, demostrando una relación positiva directa y moderada. En resumen, al valorar la concordancia de las variables satisfacción y desempeño se consiguió encontrar que sí existe un evento significativo, ya que se obtuvo un p-valor de $0.00 < 0.05$ y un Rho de 0.755, demostrando una relación positiva y altamente directa correlación.

Cando (2021) en su investigación su objetivo fue evaluar la relación entre la productividad y la satisfacción con el capital humano en el ámbito administrativo del grupo empresarial ADMG en la provincia de Machala, Ecuador, y utilizó método deductivo para medir la productividad laboral basados en la teoría de la satisfacción laboral. Se analiza el desarrollo del concepto de capital humano desde la perspectiva del capital humano eficiente y eficaz para mejorar la productividad de las empresas, y se muestra cómo el concepto de capital humano se ve afectado por la satisfacción laboral. Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados, el 80% de la población, cree que la gestión de los gerentes internos de la empresa es buena, y el otro 20% muy buena. Se concluyó que los niveles de productividad del grupo empresarial ADMG justificaron la necesidad de programas de capacitación de los empleados, el reconocimiento al buen desempeño en sus funciones y la motivación de cada empleado, donde se debe incorporar esta nueva teoría para incrementar efectivamente la productividad de la empresa.

Benalcázar (2020) el objetivo fue estudiar primero las dos variantes autónomas por separado para alcanzar a vincularlas una con otra y determinar la existencia de una relación de ambas. Luminex Resources, una empresa de exploración en varias concesiones en Ecuador tiene 225 empleados, pero para este estudio solo trabajamos con 48 empleados con contratos permanentes. Se obtuvieron resultados para todos creando pruebas a fin de cuantificar la satisfacción laboral por igual. Durante una comparación general de los segmentos de las dos variables, encontramos que están débilmente correlacionados con una relación inversa, lo que significa que, dos variables independientes una crece la otra decrece no se obtiene una relación.

Intriago (2020) realizó el trabajo Satisfacción laboral de los trabajadores de áreas administrativas de la autoridad portuaria de Esmeraldas, junio 2018 a junio 2019. La investigación realizada fue descriptiva, no experimental, utilizando métodos cuantitativos de patrón mixto, utilizando como instrumento de encuesta la encuesta, aplicada a ocho departamentos, entre ellos gerentes de oficina, analistas, subgerentes de la APE y personal de apoyo. personal de apoyo administrativo. Partiendo del recojo de información por la encuesta, fue posible establecer la satisfacción e insatisfacción de los directivos de la APE con su trabajo. En consecuencia, se encuentra que existen brechas en el bienestar y prácticas laborales que es necesario atender en la institución para fortificar mecanismos de diálogo interno, ambiente y conducta organizacional que incluya fuertes programas de capacitación.

Ludeña (2019) en Celica en el centro de salud B IESS estudió la consecuencia de la satisfacción con el rendimiento de los colaboradores. Los propósitos específicos fueron caracterizar el estado actual de los centros de salud a partir de supuestos teóricos sobre la satisfacción y el desempeño laboral, e investigar el vínculo entre ambas variables. En el estudio se emplearon para la obtención de datos dos herramientas. La cantidad de empleados fue un total de 35, entre ellos 34 fueron interrogados. La información se recopiló por medio de un formulario metódico y analizada con SPSS 25. Se utilizó análisis inferencial mediante estadística descriptiva, distribución de frecuencias, porcentajes y regresión estadística. Las resultantes de la indagación de la relación revelan que

la correlación satisfacción y desempeño laboral es de 0,576 con una trascendencia bilateral estimada en 0,000. Siendo mesuradamente positiva la correlación lineal. La investigación concluyó que hay significativamente un impacto en la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados. Para lo cual centro de salud de Celica B IESS debe tomar las medidas pertinentes para aumentar en los empleados la satisfacción laboral con el fin de motivarlos a lograr mejores resultados.

A nivel nacional, Muñoz (2022) realizó un estudio en Lima para comprender la gestión del talento y la satisfacción laboral entre los gerentes del banco mercantil de la región Callao-San Miguel en el 2021, utilizando un enfoque de tipo fundamental, descriptivo correlacional y no experimental, sin manejo de variables de estudio, es transversal. La población constituida por 120 gerentes de entidades comerciales y dos interrogatorios, el primero sobre gestión del talento y el segundo sobre satisfacción laboral y confiabilidad, arrojaron altos valores de 0.83 y 0.75 respectivamente con relación del alfa de Cronbach; dando como resultado una correlación moderadamente positiva entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, el nivel de significación es $p=0.029 < 0.05$, estos hallazgos beneficiaron a la creación de nuevas estrategias de talento humano para enriquecer la satisfacción de los ejecutivos.

Rondoy (2022) su propósito general es determinar en la empresa multiservicios e inversiones Catalina SAC de Piura, la influencia entre la satisfacción con el desempeño del personal en el año 2021. Para abordar las cuestiones planteadas, realizó un estudio descriptivo y un esquema correlacional, transversal y no experimental. La investigación fue conformada en su totalidad el personal técnico de la empresa, que fue la suma de 48 personas. Se realizaron encuestas para recolectar información utilizando como herramientas formularias de satisfacción y desempeño laborales respectivamente, y se empleó SPSS 25 para el procedimiento estadístico. Los valores conseguidos dieron $r=0.617$ de Rho Spearman considerado un resultado favorable y $0.01 < 0.05$ de significación bilateral, lo que nos permite concluir que la satisfacción laboral en las empresas multiservicios e Inversiones Catalina SAC tiene repercusión en el desempeño de los trabajadores, reiterando que

beneficios laborales es la dimensión, con los únicos valores con una baja correlación negativa de -0,189, mientras que las demás se relacionan significativamente con el desempeño de la empresa.

Ladines (2021) en el trabajo realizado en Piura, que tuvo como finalidad determinar la influencia del estilo de gestión en el grado de satisfacción en el banco de comercio (Bancom), agencia Piura 2021, cuya finalidad fue contribuir al intelecto de los estilos de gestión que se realizan en la entidad y de qué manera se consigue perfeccionar la satisfacción de los empleados. Se realizó una indagación de correlación cuantitativa y las resultantes mostraron que el liderazgo autocrático y transaccional eran dominantes, con un 28,3 %, seguidos por el *laissez-faire* y el democrático con un 21,7 %. Por otro lado, con base en Spearman de 0.693, que muestra un efecto controlado, se puede concluir que el estilo de dirección no afecta significativamente el rango de satisfacción laboral.

Vásquez (2020) En su proyecto efectuado a 125 colaboradores de área administrativa, tuvo como objetivo determinar en una institución de Chimbote el vínculo entre el ambiente organizacional y el rendimiento laboral de los colaboradores; el esquema del estudio fue no experimental, correlacional, transversal; Para la obtención de la información se hizo uso de un formulario de clima organizacional de Litvin y Stinger (1967) y para desempeño laboral una encuesta elaborada por Rodríguez y Ramírez (2015). Las resultantes indicaron una correlación moderadamente significativa $Rho = .426$ $p < 0.001$.

Mondragón (2018) llevó a cabo una investigación en el año 2018 para determinar la relación entre la satisfacción del personal administrativo y el desempeño laboral en la Universidad Nacional Autónoma de Chota. Del cuál 68 empleados fueron seleccionados para el estudio. Se adoptó un cuestionario de 43 ítems, de los cuales 33 preguntas se utilizaron para la satisfacción laboral y 10 preguntas se utilizaron para el desempeño laboral, y cada pregunta del cuestionario se determinó en una escala de Likert. La validez del contenido del cuestionario fue evaluada por expertos; para la confiabilidad, la prueba alfa de Cronbach para el cuestionario de desempeño fue de 0,805 y el puntaje de satisfacción fue de 0,940. De los resultados obtenidos se encontró que existe

una relación muy significativa entre la satisfacción de los colaboradores de la UNACH y su desempeño laboral; utilizando también el coeficiente de correlación de Spearman, se demostró que las variables estudiadas presentaron una correlación directa ($r=0.604$), de lo cual se concluyó que la satisfacción laboral incide en el desempeño de los colaboradores de la UNACH.

En ese mismo sentido somos capaces de precisar que la satisfacción laboral en las organizaciones cada día se está transformando en una preocupación de importancia, y se conceptualiza como la postura de un empleado hacia su empleo, caracterizada por sus creencias y valores, que posibilitan el desarrollo de sus acciones y actividades conectadas a su flujo de trabajo (Bravo et al, 2020; Durán et al, 2021; Avendaño et al, 2021).

Sánchez y García (2017) argumentan que la satisfacción laboral puede estar directamente relacionada con el intelecto de un individuo en una organización. En otras palabras, la destreza colabora al convertirse en la apreciación del empleado, que al mismo tiempo se integra como parte del elemento emocional. Para calcular la satisfacción laboral, es indispensable comprender lo siguiente las condiciones físicas y materiales se entienden como un conjunto de factores que determinan las circunstancias en las que los empleados realizan sus funciones, incluido el horario de la jornada laboral, a la compañía, lo comprendido en la faena y prestaciones sociales asociadas a las finalidades de la oficina internacional del trabajo. (Ocsa y Huayra, 2017). Es así como la satisfacción laboral ha recibido considerable atención a lo largo del tiempo por parte de diversas disciplinas, como la sociología y la psicología, abarcando diversas conjeturas sobre el tema, considerando las cuestiones actuales relacionadas con la satisfacción laboral. Por ello, Hoppock realizó el primer estudio en 1995 y publicó un análisis en su estudio que determinaba que los factores existentes como la monotonía, las condiciones de trabajo, la vigilancia, el cansancio, etc. generan un gran impacto en la satisfacción laboral. (Soto, 2022)

La adaptación del usuario a las situaciones de labores y al ambiente que le rodea se denomina satisfacción laboral. Es un factor decisivo porque está

claramente referido con el bienestar, la productividad, la rentabilidad y la calidad del trabajo en la empresa. (Aguaedén, 2022).

Para lo cual se consideró la teoría de satisfacción y motivación en el trabajo mencionada por González (2001) fundamentada por la teoría de la motivación/higiene de Herzberg, quien manifiesta que la satisfacción laboral está dividida en tres dimensiones para lograr una mejor satisfacción laboral, la primera dimensión es condiciones físicas adecuadas, la segunda dimensión es beneficios laborales y como tercera dimensión relaciones interpersonales.

Las condiciones físicas según Mayo (1977) manifiesta en uno de sus estudios que el ambiente, la iluminación, la reducción del ruido, las herramientas y equipos de los trabajadores son elementos fundamentales (condiciones físicas) y que toda empresa debe proporcionar hacia sus empleados para generar una mayor productividad. De esta manera en una organización, los gerentes deben encaminarse a las decisiones apropiadas que resulten en un entorno laboral agradable. Según Carlos Paz (2007) en la dimensión condiciones físicas, se hallan los indicadores ambientes de trabajo, limpieza e higiene. Así, según el clima laboral Carlos Paz, manifiesta que la percepción que tiene un individuo del entorno de trabajo en una empresa y la descripción de sus atributos son muy similares a la percepción y descripción que tiene el individuo de sus atributos. El ambiente de trabajo puede ejercer un control relativamente fuerte sobre los individuos o promover la disciplina y el orden. Cuando hablamos de la percepción de una organización y su entorno de trabajo, pensamos en el entorno psicológico, sus filtros perceptivos o sistemas estructurados.

La dimensión de beneficios laborales incluye todo tipo de compensación que las entidades brindan a los empleados a cambio de sus prestaciones. Las bonificaciones a los empleados a un futuro cercano se refieren a los beneficios (excluyendo las indemnizaciones por cese) pagos a más tardar 12 meses después del final del período de servicio prestado por el empleado. El pago post-empleo se refiere a la remuneración pagada a los empleados (excluida la indemnización por despido) después del final del período de trabajo en la unidad, y los indicadores son el salario, la línea de desarrollo de carrera y la estabilidad

laboral. Además, Bueno (2020) también señala que, en nuestras actuales leyes laborales, las prestaciones sociales son todos los beneficios decretados por la ley, tales como CTS, subsidio por destitución, póliza de seguro, vacaciones, aguinaldos, contribución de utilidades de la empresa y otros derechos laborales, si están previstos en la ley. Por lo tanto, cualquier provisión destinada a crear provisiones por cualquiera de los conceptos anteriores debe ser deducible. Heno (2022) señala que se crean bonificaciones para los trabajadores para satisfacer necesidades higiénicas, ambientales y motivacionales, mantener a las personas seguras y protegidas, generar responsabilidad y fidelidad, así como la cohesión entre los empleados y la entidad, lo que se evidencia en los triunfos, finalidades y propósitos de la institución.

En la dimensión interpersonal, Zayas (2020) planteó que es una intercomunicación entre dos o más personas. La interacción de una persona con otras en una etapa temprana de la existencia terrenal hay la posibilidad de que afecte en: formación de valores relacionados con el entorno, percepción de momentos desde otra perspectiva, formación de identidad, aprendizaje de habilidades sociales, reconocimiento de una red de apoyo en momentos delicados. Los vínculos son convenientes ya que permiten a una persona aprender sobre sí misma y formar su autenticidad, virtudes e ideales hacia el pleno funcionamiento en la sociedad. Las relaciones son idóneas porque le posibilitan a una persona conocerse a sí misma y moldear su identidad, dignidad e ideales de desenvolvimiento pleno en la sociedad. Los vínculos interpersonales son una fuente de ayuda para potenciar el amor propio, que se puede expresar no solo en la seguridad personal sino también en el sentido de formar parte de un grupo. Giménez et al. (2010) afirman que una actitud saludable frente a posturas abrumadoras permite a una persona fortalecer su estructura social, reforzar el sentido de pertenencia y utilizar el factor protector del entorno propio en su beneficio.

Como segunda variable desempeño laboral Bautista et al. (2020), define que es la actividad que efectúa una persona para adquirir los objetivos de una institución; así mismo, se evidencia siendo positivo y competente de efectuar de la mejor manera su trabajo. Asimismo, Pastor et al., (2022) menciona que el

desempeño laboral es una función que está relacionada con la dinámica organizacional, cualquiera que ésta sea. Para los casos que fueron objeto de este estudio, el desempeño laboral estuvo relacionado con el comportamiento de los compañeros de trabajo, personal académico-administrativo y como líderes en la institución.

Se consideró el modelo escala de desempeño laboral individual de Koopmans et al., (2011), quien tiene un enfoque completo y adaptativo, el cual demuestra tres dimensiones para el desempeño laboral que son: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.

La dimensión de desempeño en las tareas es la obtención de las labores y compromisos de un empleo teniendo en cuenta en las tareas descritas para cada puesto las capacidades y conocimientos que benefician directa o indirectamente a la organización. El desempeño en la tarea en un trabajo conlleva a la conquista de las tareas y responsabilidades (Murphy, 1990). Por lo tanto, contribuyen al núcleo técnico organizacional directa o indirectamente (Borman y Motowidlo, 1993). Y esta dimensión tiene dos indicadores, el primero es el planeamiento y organización del trabajo y el segundo es la orientación a resultados. Para Fisher y Hinojosa (2010) la planificación y organización del trabajo define hábitos, que brindan orientación con respecto a preferir las labores del día y hacer frente a probables dificultades. A medida que los empleados organizan su día, dedican un menor tiempo a decidir qué hacer a continuación.

Gavini (2018) identifica el indicador orientación a resultados como la capacidad de sentir un sentido de urgencia en la iniciativa que perjudican la mejora organizacional, responder a las necesidades del cliente o mantenerse por delante de la competencia. Esta acción implica refinar decisiones pasadas o encontrar nuevas soluciones a problemas cotidianos. Idealmente, los gerentes líderes anticipan situaciones a largo plazo para evitar problemas que pueden no ser obvios para el resto de la organización. Estar orientado a las resultantes y requiere desarrollar planes de contingencia para mitigar el impacto si algo sale mal. Proceso y elogios que nos facilitaron obtener resultados.

Otra dimensión importante es el desempeño en el contexto que es el comportamiento espontáneo e individual sobrepase las expectativas para el puesto, imprescindibles para recabar los resultados estimados dentro de la organización. Bommer (1993), define el desempeño contextual como la conducta espontánea e individual de los empleados que excede sus expectativas laborales (Fisher y Inojosa, 2010), de manera que, empujan a la organización a desempeñarse mejor (Pegorado, 2009). Organ (1990), reforzó este concepto al describir el desempeño contextual como un comportamiento realizado voluntariamente por los empleados de la organización que contribuye a la obtención los objetivos propuestos por la empresa al crear indirectamente un ambiente de trabajo favorable. Además, Borman y Motowidlo (1993) se refieren al desempeño contextual como la postura que respalda el ambiente en donde actúa el centro técnico. Los patrones recurrentes de comportamiento de desempeño situacional integran cooperar con los colegas, ofrecerse como voluntario para tareas y hablar en nombre de la institución. En las instituciones estas conductas son fundamentales para obtener las soluciones esperadas. (Armenakis et al, 2011).

Asimismo, el indicador Iniciativa define las intenciones empresariales como el conocimiento y la creencia de una persona de que iniciará un nuevo negocio en algún momento en el futuro. Sin embargo, aún con un modelo conceptual ampliamente aceptado, la medición de intenciones ha sido cuestionada por expertos en este tema de investigación debido a que depende del planteamiento del problema. (Bagozzi y Kimmel, 1995; Armitage y Conner, 2001).

Gavini (2018) menciona que el indicador tarea laboral desafiante se refiere a una actividad sobre la cual el empleado no está informado o sabe poco, y está listo para realizarla con entusiasmo y sin miedo. La renovación de entendimientos y destrezas laborales es un procedimiento que acompaña la instrucción a nivel personal y profesional y supone adquirir las habilidades deseadas y existentes. Gavini (2018) también habla de indicador de actualización de conocimientos definiéndolo como un proceso que complementa

el aprendizaje en todas las posturas del ámbito personal y profesional, incluyendo la adquisición de competencias deseadas y actuales. Finalmente, Gavini (2018) menciona otro indicador, las competencias laborales en el contexto de la fuerza laboral, las capacidades son un grupo de características que permiten a las personas tener éxito y avanzar en el mercado laboral. Están, por supuesto, íntimamente relacionados con las condiciones que los empresarios y las empresas necesitan para llevar a cabo procesos productivos en su fuerza de trabajo.

Entre los indicadores de soluciones creativas, Omar (2010) menciona que la creatividad en la resolución de problemas de trabajo colabora al aumento de la economía de una compañía. Es fundamental para la promoción empresarial, establecer la marca, los productos, bienes y prestaciones de la empresa y el acceso a nuevos mercados. Es un factor de competencia relacionado con la innovación y el conocimiento. Como atributo de la mano de obra, coopera a la mejora continua de la institución, y como instrumento de creación de ideas, es un artefacto eficaz para perfeccionar el procedimiento de innovación y aumentar el valor de los resultados.

Se denomina comportamiento contraproducente al comportamiento contraproducente que tiene como objetivo perjudicar a la organización a favor de las acciones voluntarias de los empleados. Omar (2010) cree que el comportamiento contraproducente es un comportamiento deliberado que daña deliberadamente a las organizaciones e individuos y es una prevención para la dicha de las organizaciones y los empleados. Además, Sackett y Devore (2001) se refieren a esto como desviaciones de conducta, es decir, se trata de acciones deliberadas de miembros de la organización y que la organización considera contrarias a sus intereses lícitos. Spector et al., (2006), refuerzan este pensamiento puntualizando el comportamiento contraproducente como un comportamiento cometido por los empleados para su propio placer durante las horas de trabajo, que incluso puede ser autodestructivo.

III. METODOLOGÍA

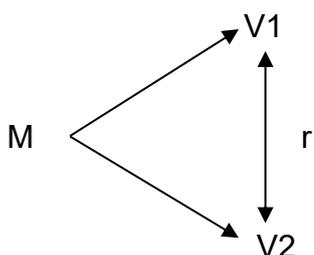
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y es de tipo básica, dado que consiste y se circunscribe al conocimiento de un determinado problema (Medianero,2022), se tiene el propósito de obtener conocimientos fundamentales y la elección del modelo más idóneo que nos permitirá entender el día a día de una manera más ecuánime, ya que se recogerán y analizarán la información por medio de la conceptualización y variantes medibles y están diseñados para medir variables mediante procedimientos estadísticos, permitiendo la correlación y los niveles de ambas (Cortez, 2017); relacionando la satisfacción con el desempeño laboral de trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño para este trabajo es no experimental, transversal, correlacional asociativo, en el sentido de que indaga los acontecimientos posteriores a su suceso, asimismo, transversal, ya que las variables de la investigación se examinan durante un periodo de tiempo definido, y a la vez es correlacional, debido a que el indagador calibra dos variables, asimila y valora la relación estadística entre ellas sin ser influenciado por ninguna variable externa. Gómez (2020).



Se representa de la siguiente manera dicho esquema:

M = muestra: Trabajadores administrativos de la entidad financiera de Piura.

V1 = Variable 1: Satisfacción en trabajadores administrativos

V2 = Variable 2: Desempeño laboral en trabajadores administrativos

r = Relación de ambas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción laboral (variable independiente)

Definición Conceptual: Durán et al (2021) manifiesta que Gonzales (2001) define la satisfacción laboral como la postura de un empleado hacia su empleo, caracterizada por sus creencias y valores, que posibilitan el desarrollo de sus acciones y actividades conectadas a su flujo de trabajo.

Definición Operacional: González (2001) manifiesta que la satisfacción laboral está dividida en tres dimensiones para lograr una mejor satisfacción laboral, la primera dimensión es condiciones físicas adecuadas, la segunda dimensión es beneficios laborales y como tercera dimensión relaciones interpersonales.

Indicadores: Para la dimensión condiciones físicas adecuadas tenemos como indicadores el ambiente de trabajo y limpieza e higiene. Asimismo, para la dimensión beneficios laborales tenemos salarios, líneas de carrera y estabilidad del puesto y para la dimensión relaciones interpersonales contamos con los indicadores trabajo en equipo y comunicación.

Escala de medición: Será ordinal y se utilizará la escala de Likert de 1 a 5 desde siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

Variable 2: Desempeño laboral (variable independiente)

Definición Conceptual: Bautista et al. (2020), define que es la actividad que efectúa una persona para adquirir los objetivos de una institución; así mismo, se evidencia siendo positivo y competente de efectuar de la mejor manera su trabajo.

Definición operacional: la teoría de Koopmans et al., (2011) demuestran tres dimensiones para el desempeño laboral que son: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.

Indicadores: En la dimensión rendimiento en la tarea encontramos como indicadores el planeamiento y organización del trabajo y orientación a resultados, a su vez para la dimensión rendimiento en el contexto tenemos como indicadores la iniciativa, tareas laborales desafiantes, actualización de conocimientos y habilidades laborales y soluciones creativas. Asimismo, para la dimensión comportamientos contraproducentes tenemos como indicador negatividad y conductas que dañan a la organización.

Escala de medición: Será ordinal y se utilizará la escala de Likert de 1 a 5 desde siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población de una investigación es un grupo de personas u objetos sobre los que desea aprender como parte de un estudio. Los elementos (personas, objetos, programas, sistemas, eventos, bases de datos) son globales, limitados e ilimitados. (Condori, 2020). Las poblaciones tienen características que se estudian, miden y cuantifican, también se les denomina universo (Arias, 2018). Además, es adecuado determinar en base a los objetivos del estudio, que pueden ser clínicos, geográficos, sociales, económicos, etc.; además, se debe definir claramente alrededor de las características de volumen, ubicación y periodo de la población (Cortez, 2017), en este caso la población fue los trabajadores del área administrativa de una entidad financiera de Piura la cual es de 272 trabajadores.

3.3.2. Muestra

Se considero una muestra no probabilística conformada por 67 empleados correspondientes a un área administrativa de una entidad financiera de Piura, de manera conveniente para el investigador.

3.3.3. Muestreo

Este fue un cálculo de tamaño de muestra de estudio simple, aleatorio y no probabilístico dado en un momento conveniente para el investigador.

3.3.4. Unidad de análisis

Las unidades de análisis establecidos en este proyecto de investigación fueron los trabajadores administrativos de la entidad financiera de Piura. Las cualidades y propiedades específicas de las unidades de análisis se reunirán por medio del procedimiento, recopilación referencial.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue una encuesta y el instrumento de recopilación de datos fue un formulario. Para calcular la variable satisfacción se utilizó un cuestionario de 18 ítems, que se contesta mediante un modelo de escala tipo Likert. (siempre = 5, casi siempre = 4, a veces = 3, casi nunca = 2 y nunca = 1) que se aplicó a los trabajadores de la entidad financiera, además, se utilizó un cuestionario de 16 ítems para medir la variable de desempeño laboral que se contesta mediante un modelo de escala de Likert. (siempre = 5, casi siempre = 4, a veces = 3, casi nunca = 2 y nunca = 1) que se aplicó a los trabajadores de la entidad financiera.

Ambos cuestionarios fueron revisados por 3 expertos profesionales administrativos con más de 4 años de experiencia práctica en la disciplina, quienes aprobaron por unanimidad los cuestionarios (ver anexo 04):

Mg. Ernesto Gabriel Rodríguez Gutiérrez

Dra. Nélide Rodríguez de Peña.

Dr. Alfredo Morgan Plaza, Contador

Así mismo se certificó con una prueba piloto a 15 colaboradores de la entidad utilizando el Alfa de Cronbach, tomándose los valores obtenidos como viables, puesto que la estimación da como resultado un valor mayor a 0.70 los principios que se considerarán serán los siguientes:

- Más de 0.9 en el coeficiente alfa de Cronbach es excelente
- Más de 0.8 y menos de 0.9 es bueno
- Más de 0.7 y menos de 0.8 es aceptable
- Más de 0.6 y menos de 0.7 es cuestionable

- Más de 0.5 y menos de 0.6 es pobre.
- Menos de 0.5 es inaceptable

Al aplicar se obtuvieron los siguientes valores, los cuales se pueden observar en (anexo 05):

Tabla 1: Resultado de coeficiente de Alfa de Cronbach

Satisfacción laboral	0.8425	BUENO
Desempeño laboral	0.7346	ACEPTABLE

Fuente: Prueba piloto de encuesta de satisfacción y desempeño laboral

3.5. Procedimientos

Para realizar la investigación se consideró varios pasos que podrían ayudar a realizar la investigación de una manera más adecuada, desde la elección de los temas a abordar hasta la formulación de recomendaciones. El primer paso fue seleccionar un tema, evaluar la realidad relevante, los objetivos y el problema, y también consultar la literatura, revistas indexadas, tesis y otras cosas que permitieron describir la realidad específica, el problema y el objetivo de la investigación lo que permite crear dimensiones y métricas para la investigación. Posteriormente se determinó la metodología de la investigación y se planificó las actividades definidas en el cronograma, teniendo en cuenta los recursos humanos y administrativos requeridos para el acierto de los objetivos. Además de las coordinaciones con los colaboradores para determinar la fecha de aplicación del cuestionario, se contó con el beneplácito correspondiente de la entidad donde se usaría el cuestionario. Además, se realizaron los cuestionarios validados por tres expertos para recopilar los datos necesarios para preparar la base de datos para el procesamiento estadístico en SPSS 25. Posterior a ello se realizará la encuesta utilizando Google Forms para el procesamiento en Microsoft Excel y SPSS 25. Luego se crearon tablas y/o gráficos para explicar estos resultados y se discutirán. Finalmente, en base a los objetivos planteados, se formularán conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos de las variables obtenidos para este estudio fueron analizados electrónicamente (Google Forms), las variables fueron organizadas y clasificadas de acuerdo con las unidades de análisis, y los datos procesados por los programas microsoft excel y SPSS25, a través del cual se logró comparar hipótesis mediante cálculos estadísticos.

El análisis de la información será determinado a través de pruebas no paramétricas, debido que nuestras variables son cualitativas ordinales, se utilizará el coeficiente tau b de kendall para medir la relación entre las variables y las correspondientes pruebas de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización de este estudio se respetó los aspectos éticos esenciales como la autenticidad, el respeto, la fiabilidad y la confidencialidad de los datos, por lo que se tomó en cuenta las respuestas de los encuestados sin cambiar nada en lo dicho, es decir en la encuesta no se manipuló ninguna parte de la información y también se indicó que la información que proporcionen será anónima por lo que los datos de los trabajadores no serán cedidos por ningún motivo; asimismo se trató a los encuestados y al proceso de investigación con mayor respeto desde la recolección de la misma hasta el procesamiento del mismo. En cuanto a independencia, el proyecto aseguró a todos los que participan en la exposición del derecho a una opinión abierta.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Contraste de hipótesis:

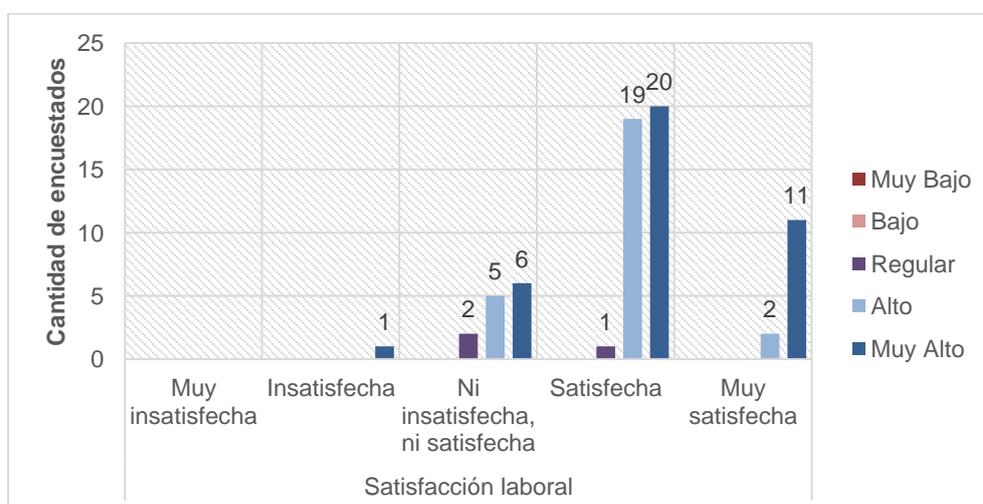
- H1: Existe relación significativa entre satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.
- Ho: No existe relación significativa entre satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Tabla 2: Resultados de la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Desempeño laboral	Satisfacción laboral					Total	P valor
	Muy insatisfecha	Insatisfecha	Ni insatisfecha, ni satisfecha	Satisfecha	Muy satisfecha		
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0.046
Bajo	0	0	0	0	0	0	
Regular	0	0	2	1	0	3	
Alto	0	0	5	19	2	26	
Muy Alto	0	1	6	20	11	38	
Total	0	1	13	40	13	67	

Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Gráfico 1: Resultados de la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.



Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Interpretación:

El mayor grupo de trabajadores administrativos de una entidad financiera se encuentran satisfecha con su trabajo, 40 de ellos así lo manifestaron, de este grupo 19 trabajadores tienen un buen desempeño, 20 muy bueno y solo 1 tiene un desempeño regular.

Tabla 3: Relación de la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

			Satisfacción laboral	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.224*
		Sig. (bilateral)		0.046*
		N	67	67
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.224 *	1.000
		Sig. (bilateral)	0.046*	
		N	67	67

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Interpretación:

Según los resultados de la Tabla 3 obtenidos del análisis de correlación de Tau_b de Kendall, se evidenció un grado de correlación de 0.224 considerado un nivel bajo de asociación entre la variable satisfacción y el desempeño laboral. Asimismo, podemos aseverar que tan pronto como la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la entidad financiera aumente este se verá reflejado en un aumento desempeño laboral de los mismos. Existe una relación significativa ($p = 0.046$), entre la variable satisfacción y el desempeño laboral.

Objetivo específico 1: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión condiciones físicas adecuadas con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Contraste de hipótesis:

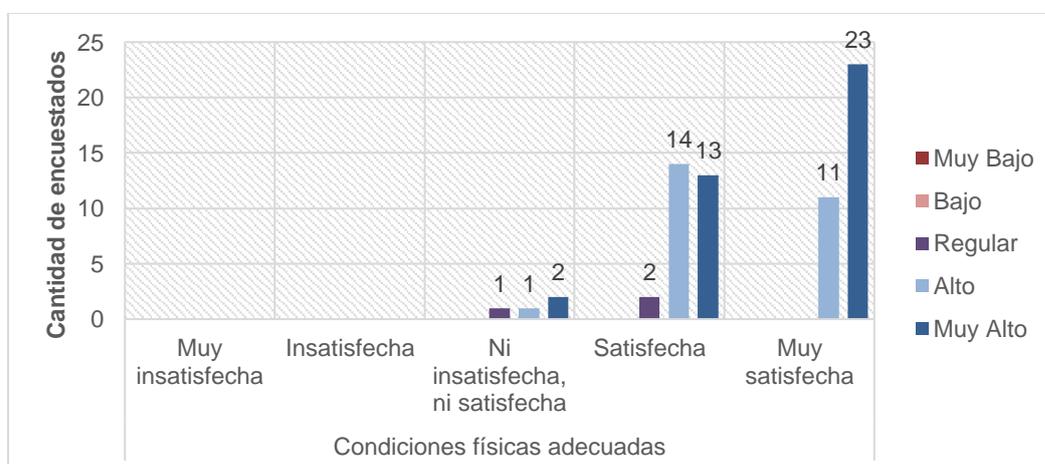
- H1: Existe relación significativa entre la dimensión condiciones físicas adecuadas con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.
- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión condiciones físicas adecuadas con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Tabla 4: Resultados de las condiciones físicas adecuadas y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Desempeño laboral	Condiciones físicas adecuadas					Total	P valor
	Muy insatisfecha	Insatisfecha	Ni insatisfecha, ni satisfecha	Satisfecha	Muy satisfecha		
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0.043
Bajo	0	0	0	0	0	0	
Regular	0	0	1	2	0	3	
Alto	0	0	1	14	11	26	
Muy Alto	0	0	2	13	23	38	
Total	0	0	4	29	34	67	

Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Gráfico 2: Resultados de las condiciones físicas adecuadas y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.



Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Interpretación:

El mayor grupo de trabajadores administrativos de una entidad financiera se encuentran muy satisfecha con respecto a las condiciones laborales físicas adecuadas, 34 de ellos así lo manifestaron, de este grupo 11 trabajadores tienen un buen desempeño y 23 muy bueno.

Tabla 5: Relación de las condiciones físicas adecuadas y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

			Condiciones físicas adecuadas	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Condiciones físicas adecuadas	Coeficiente de correlación	1.000	,238*
		Sig. (bilateral)		.043
		N	67	67
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,238*	1.000
		Sig. (bilateral)	.043	
		N	67	67

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Interpretación:

Según los resultados de la Tabla 5 obtenidos del análisis de correlación de Tau_b de Kendall, se evidenció un grado de correlación de 0.238 considerado un nivel bajo de asociación entre la dimensión condiciones físicas adecuadas y el desempeño laboral. Dicho esto, podemos aseverar que a medida que las condiciones físicas adecuadas mejoran por parte de la entidad financiera esto se verá reflejado en un mejor desempeño. Existe una relación significativa ($p = 0.043$), entre la dimensión condiciones físicas adecuadas con el desempeño laboral.

Objetivo específico 2: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión beneficios laborales con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Contraste de hipótesis:

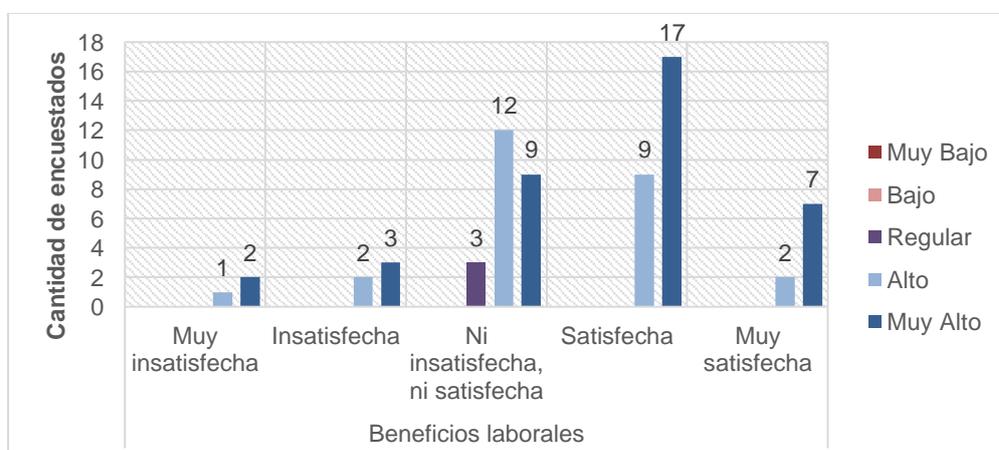
- H1: Existe relación significativa entre la dimensión beneficios laborales con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.
- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión beneficios laborales con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Tabla 6: Resultados de la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023

Desempeño laboral	Beneficios laborales					Total	P valor
	Muy insatisfecha	Insatisfecha	Ni insatisfecha, ni satisfecha	Satisfecha	Muy satisfecha		
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0.044
Bajo	0	0	0	0	0	0	
Regular	0	0	3	0	0	3	
Alto	1	2	12	9	2	26	
Muy Alto	2	3	9	17	7	38	
Total	3	5	24	26	9	67	

Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Gráfico 3: Resultados de la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023



Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Interpretación:

El mayor grupo de trabajadores administrativos de una entidad financiera se encuentran satisfecha con respecto a los beneficios laborales, 26 de ellos así lo manifestaron, de este grupo 9 trabajadores tienen un buen desempeño y 17 muy bueno.

Tabla 7: Relación de la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023

			Beneficios laborales	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Beneficios laborales	Coeficiente de correlación	1.000	0.208 *
		Sig. (bilateral)		.044
		N	67	67
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.208 *	1.000
		Sig. (bilateral)	.044	
		N	67	67

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Interpretación:

Según los resultados de la Tabla 7 obtenidos del análisis de correlación de Tau_b de Kendall, se evidenció un grado de correlación de 0.208 considerado un nivel bajo de asociación entre la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral. Dicho esto, podemos aseverar que a medida que los beneficios laborales mejoren por parte de la entidad financiera esto se verá reflejado en un mejor desempeño. Existe una relación significativa ($p = 0.044$), entre la dimensión beneficios laborales con el desempeño laboral.

Objetivo específico 3: Determinar de qué manera se relaciona la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Contraste de hipótesis:

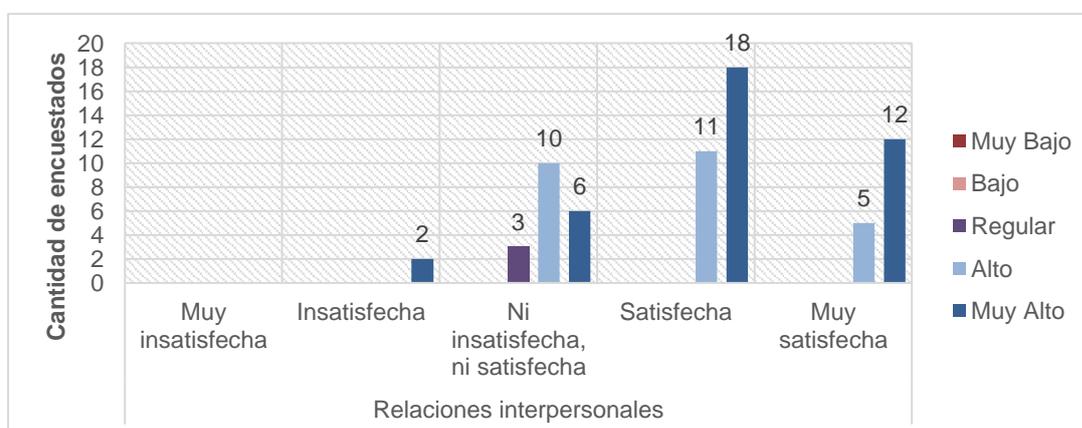
- H1: Existe relación significativa entre la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.
- Ho: No existe relación significativa entre la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023.

Tabla 8: Resultados de la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023

Desempeño laboral	Relaciones interpersonales					Total	P valor
	Muy insatisfecha	Insatisfecha	Ni insatisfecha, ni satisfecha	Satisfecha	Muy satisfecha		
Muy Bajo	0	0	0	0	0	0	0.027
Bajo	0	0	0	0	0	0	
Regular	0	0	3	0	0	3	
Alto	0		10	11	5	26	
Muy Alto	0	2	6	18	12	38	
Total	0	2	19	29	17	67	

Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Gráfico 4: Resultados de la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023



Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Interpretación:

El mayor grupo de trabajadores administrativos de una entidad financiera se encuentran satisfecha con respecto a las relaciones interpersonales, 29 de ellos así lo manifestaron, de este grupo 11 trabajadores tienen un buen desempeño y 18 muy bueno.

Tabla 9: Relación de la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023

			Desempeño laboral	Relaciones interpersonales
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,245*
		Sig. (bilateral)		.027
		N	67	67
	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	,245*	1.000
		Sig. (bilateral)	.027	
		N	67	67

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta de satisfacción y desempeño laboral

Interpretación:

Según los resultados de la Tabla 9 obtenidos del análisis de correlación de Tau_b de Kendall, se evidenció un grado de correlación de 0.245 considerado un nivel bajo de asociación entre la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Asimismo, podemos aseverar que a medida que las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de la entidad financiera aumentan esto se verá reflejado en un mejor desempeño. Existe una relación significativa ($p = 0.027$), entre la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

Para el objetivo general determinar de qué manera se relaciona la satisfacción con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023, se observó que la mayor cantidad de los empleados administrativos de una entidad financiera se encuentra satisfecha con su trabajo, 40 de ellos así lo manifestaron, de este grupo 19 trabajadores tienen un buen desempeño, 20 muy bueno y solo 1 tiene un desempeño regular, con dichos resultados se determina una relación significativa (p valor = 0.046) cuyo grado de correlación mediante el método de Tau_b de Kendall es de 22.4% considerándose un grado de correlación positiva baja, es decir, que tan pronto como la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la entidad financiera aumente este se verá reflejado en un aumento desempeño laboral de los mismos. Tomando en consideración que la satisfacción laboral se conceptualiza como la postura de un empleado hacia su empleo, caracterizada por sus creencias y valores, que posibilitan el desarrollo de sus acciones y actividades conectadas a su flujo de trabajo (Bravo et al, 2020; Durán et al, 2021; Avendaño et al, 2021). Mientras que el desempeño laboral para Pastor et al., (2022) menciona que el desempeño laboral es una función que está relacionada con la dinámica organizacional, cualquiera que esta sea.

El resultado de la investigación difiere con la investigación realizada por Briones (2023) donde la interpretación del gráfico de correlación entre la satisfacción laboral y el Desempeño Laboral obtenido mediante el método de Spearman evidenció que existe una relación de 0,755 entre ambas variables, siendo esta una relación alta positiva. Asimismo, en el estudio de Rondoy (2022) los valores conseguidos dieron un coeficiente de 0.617 de Rho Spearman entre ambas variables considerado un resultado favorable y $0.01 < 0.05$ de significación bilateral, lo que nos permite concluir que la satisfacción laboral en las empresas multiservicios e Inversiones Catalina SAC tiene repercusión en el desempeño de los trabajadores. Además del estudio realizado por Muñoz (2022) que determina que hay una relación moderadamente positiva con Rho de Spearman de 0.413 con un nivel de significancia del $p = .006$ entre la gestión del talento humano y la relación con las autoridades en los ejecutivos de banca mercantil del territorio Callao-San Miguel, 2021. Es decir que entre la satisfacción y el desempeño

laboral de los trabajadores existe una alta relación, sin embargo, esta es una relación muy baja, pese a ello existe; aunque entre mayor sea la relación de significancia más contundente será la relación entre ambas variables. Para fortalecer lo indicado Dawes (1994) señala que mientras los conocimientos, la experiencia, las actitudes y las conductas, es decir, las habilidades a las que se refiere se relacionen con lo que se demanda en la empresa, el puesto será efectivo y, por tanto, reconocido por los empleadores. De la misma forma, atribuyendo recompensas a lo que uno quiere como meta, tales como estatus, seguridad, autonomía, logro, comodidad, uno obtendrá un trabajo con absoluta satisfacción.

Para el primer objetivo específico determinar de qué manera se relaciona la dimensión condiciones físicas adecuadas con el desempeño laboral en colaboradores de área administrativa de una entidad financiera de Piura, 2023 observamos que el mayor grupo de colaboradores de área administrativa de una entidad financiera se encuentran muy satisfecha con respecto a las condiciones laborales físicas adecuadas, 34 de ellos así lo manifestaron, de este grupo 11 trabajadores tienen un buen desempeño y 23 de ellos muy bueno. Dicho resultado nos permitió determinar mediante el método de Tau_b de Kendall un 23.8% de grado de relación entre las condiciones físicas laborales y el desempeño laboral, siendo una correlación positiva baja, esta relación es estadísticamente significativa (p valor = 0.043). Además, podemos aseverar que a medida que las condiciones físicas adecuadas mejoran por parte de la entidad financiera esto se verá reflejado en un mejor desempeño.

Este resultado difiere con los estudios realizados por Intriago (2019) donde indica que la condición física está relacionada con el desempeño laboral, lo cual se destaca por la evaluación de cinco indicadores, con satisfacción superior al 70%, expresando que al referirse al nivel de satisfacción laboral, por ejemplo, aspectos relacionados con higiene, ambiente físico, iluminación, ventilación y temperatura, no solo influirá en su política de recursos humanos, sino que también gestionará un ambiente y clima de trabajo más beneficioso, así como una postura institucional duradero y dinámico, por lo que esta dimensión se considera relevante para la buena práctica de los directivos de la APE; Según

los resultados, el 75% de los empleados se encuentran muy satisfechos o algo satisfechos con la limpieza, higiene y sanidad de su lugar de trabajo. Y para fortalecer lo indicado en el estudio anterior se puede considerar la teoría de Mayo (1977) que manifiesta en uno de sus estudios que el ambiente, la iluminación, la reducción del ruido, las herramientas y equipos de los trabajadores son elementos fundamentales (condiciones físicas) y que toda empresa debe proporcionar hacia sus empleados para generar una mayor productividad. De esta manera en una organización, los gerentes deben encaminarse a las decisiones apropiadas que resulten en un entorno laboral físico agradable y adecuado. Por otra parte, se encuentra una similitud en la investigación de Muñoz (2022) tiene como resultado que existe una relación positiva muy baja con un Rho de Spearman de 0.083 y un nivel de significancia del $p=.001$ entre la gestión del talento humano, es decir con la gestión del personal (que está vinculado al nivel de satisfacción del personal) y las condiciones físicas y materiales en los ejecutivos de banca mercantil del territorio Callao-San Miguel, 2021. De acuerdo con Paz (2007) establece que en esta se hallan ambientes de trabajo, limpieza e higiene y que el ambiente de trabajo puede ejercer un control relativamente fuerte sobre los individuos o promover la disciplina y el orden y por ende es importante que la gestión de talento se direcciones también en ese aspecto.

Para el segundo objetivo específico determinar de qué manera se relaciona la dimensión beneficios laborales con el desempeño laboral en colaboradores de área administrativa de una entidad financiera de Piura, 2023, observamos que la mayoría de los colaboradores de área administrativa de una entidad financiera se encuentran satisfecha con respecto a los beneficios laborales, 26 de ellos así lo manifestaron, de este grupo 9 trabajadores tienen un buen desempeño y 17 muy bueno. Además de ello, se observa una relación significativa entre los beneficios laborales y el desempeño laboral (p valor= 0.044) con un grado de relación mediante el método de Tau_b de Kendall de 20.8% considerado un nivel positivo bajo, es decir que a medida que los beneficios laborales aumenten por parte de la entidad financiera este se verá reflejado en un mejor desempeño,

Este resultado presenta semejanza con los resultados obtenido por Intriago (2019) realizó un trabajo sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la Autoridad Portuaria de Esmeraldas entre junio de 2018 y junio de 2019, en la que se encontró que, en cuanto a las prestaciones de los empleados, los índices de insatisfacción para los siete indicadores oscilaron entre el 20 % y el 50% reflejan avisos relacionados con la gestión de las políticas de contratación, compensación, promoción y formación. Impactado directamente por la falta de incentivos para motivar al personal del área administrativa de la APE a ejecutar sus funciones con eficacia y compromiso, ya que un elevado porcentaje cree que no es posible postularse a otros puestos en la misma institución, donde el salario y los beneficios son mejores. Para nuestras actuales leyes laborales, las prestaciones sociales son todos los beneficios decretados por la ley, tales como CTS, subsidio por destitución, póliza de seguro, vacaciones, aguinaldos, contribución de utilidades de la empresa y otros derechos laborales, si están previstos en la ley. Por lo tanto, cualquier provisión destinada a crear provisiones por cualquiera de los conceptos anteriores debe ser deducible. (Bueno, 2020). A su vez en los resultados obtenidos por Muñoz (2022) se demostró a través de Rho de Spearman de 0.423 que hay una correlación moderadamente positiva entre las variables analizadas, además se hallan un nivel de significancia del $p=.003 < 0.05$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis sostenida (H_i). Concluyendo que, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y los beneficios laborales. Asimismo el resultado de la investigación difiere con los resultados obtenidos por Benalcazar (2020), en su estudio denominado Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en las empresas LUMINEX RESOURCES, concluyó que, al igual que el desempeño, un aspecto que afecta la satisfacción laboral entre los empleados minoritarios en las empresas LUMINEX corresponde a su antigüedad, ya que los empleados que tienen han estado en la empresa por más de 3 años están satisfechos con cosas como promociones, reconocimiento y beneficios, en comparación con el 100 % de los asalariados que han estado un lapso menor a un año en la empresa, en comparación con el 88 % de satisfacción. puede ser accesible. Además de los resultados obtenidos por Rondoy (2022) con una baja correlación negativa mediante el método Rho de Spearman de -0,189, donde se

manifiesta que hay una relación inversa entre la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral. Según Henao (2022) alude que se crean bonificaciones para los trabajadores para satisfacer necesidades higiénicas, ambientales y motivacionales, mantener a las personas seguras y protegidas, generar responsabilidad y fidelidad, así como la cohesión entre los empleados y la entidad, lo que se evidencia en los triunfos, finalidades y propósitos de la institución. Sánchez y García (2017) argumentan que la satisfacción laboral puede estar directamente relacionada con el intelecto de un individuo en una organización. En otras palabras, la destreza colabora al convertirse en la apreciación del empleado, que al mismo tiempo se integra como parte del elemento emocional. Claramente, los aspectos salariales están relacionados con la satisfacción, pero las expectativas de los empleados del trabajo diario, los beneficios que contribuyen a su crecimiento personal y profesional, las razones del sector público relacionadas con la estabilidad y el crecimiento de la empresa.

Para el tercer objetivo específico determinar de qué manera se relaciona la dimensión relaciones interpersonales con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023 observamos un mayor grupo de trabajadores de área administrativa de una entidad financiera se encuentran satisfechos con respecto a las relaciones interpersonales, 29 de ellos así lo manifestaron, de este grupo 11 trabajadores tienen un buen desempeño y 18 muy bueno. Estos resultados nos determinan un grado de relación del 24.5% considerado un nivel positivo baja, siendo una relación significativa (p valor = 0.027) lo que nos asegura que existe una relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, asimismo, podemos aseverar que a medida que las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de la entidad financiera aumenten este se verá reflejado en un mejor desempeño.

Este resultado difiere con las soluciones alcanzadas por Briones (2023) en la pesquisa ejecutada sobre la satisfacción laboral y su repercusión en el desempeño en los trabajadores del área administrativa del hospital general monte SINAÍ realizada en el Ecuador donde concluyo que respecto a los niveles de satisfacción, se evidencia que uno de los factores que más incidió fue la

relación de los trabajadores con sus jefes, siendo este uno de los factores en los que se presentó mayor satisfacción, y lo mismo ocurre en la investigación de Benalcazar (2020), quien indica que la percepción positiva se relaciona con dimensiones correspondientes a la experiencia adquirida en el progreso del trabajo propio 96%, atributos comunes de la empresa por el entorno laboral 94%, satisfacción con los ejecutivos por su procedimientos administrativo y de toma de decisiones 92%, y la cultura de la organización 92%, destacando que es una empresa canadiense y por lo tanto presenta una formación diferente a una empresa representativa ecuatoriana. Considerando lo manifestado por Giménez et al. (2010) Los vínculos interpersonales son una fuente de ayuda para potenciar el amor propio, que se puede expresar no solo en la seguridad personal sino también en el sentido de formar parte de un grupo, además afirman que una actitud saludable frente a posturas abrumadoras permite a una persona fortalecer su estructura social, reforzar el sentido de pertenencia y utilizar el factor protector del entorno propio en su beneficio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se precisa que existe relación significativa (p valor = 0.046) entre satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023, con un grado de correlación positiva baja de 0.224. Por lo cual podemos aseverar que en tanto que la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la entidad financiera aumente este se verá reflejado en un aumento desempeño laboral de los mismos.
2. Se establece que existe relación significativa (p valor = 0.043) entre la dimensión condiciones físicas laborales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023, con un grado de correlación positiva baja de 0.238. Por esta razón podemos aseverar que a medida que las condiciones físicas adecuadas mejoran por parte de la entidad financiera esto se verá reflejado en un mejor desempeño.
3. Se determina que existe relación significativa (p valor = 0.044) entre la dimensión beneficios laborales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023, con un grado de correlación positiva baja de 0.208. De manera que podemos aseverar que a medida que los beneficios laborales mejoren por parte de la entidad financiera esto se verá reflejado en un mejor desempeño.
4. Se establece que existe relación significativa (p valor = 0.027) entre la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023, con un grado de correlación positiva baja de 0.245. De manera que podemos aseverar que a medida que las relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos de la entidad financiera aumentan esto se verá reflejado en un mejor desempeño.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con la formación de habilidades para incrementar la satisfacción de los trabajadores a través de la implementación de reuniones al finalizar el año con la participación de grupos focales divididos según su área y tareas que les permita a los gerentes conocer las principales deficiencias de la empresa que afectan a sus trabajadores e implementar mejoras según los datos obtenidos.

Se recomienda realizar cambios constantes y evaluaciones periódicas del mobiliario, conexiones eléctricas y sanitarias, seguridad, de todos los ambientes, tanto los de atención al público externo e interno, proporcionando los materiales de seguridad adecuados y asegurarse que estos se encuentren en condiciones adecuadas, basándose en la persona que lo está utilizando (es decir acopándolos a las necesidades de este según sus características, el cargo que desempeña y sus funciones).

Se sugiere la creación de bonos de fidelidad y compromiso que logren aplicar todos los trabajadores según su área, y que se evalúe el tiempo de servicio, capacitaciones constantes, la realización de su trabajo y el trato tanto a los clientes como a su entorno laboral, los cuales sean entregados una vez al año y que se incentive a los trabajadores a sentirse identificado con la empresa.

Se recomienda que se solicite la participación de los jefes y supervisores periódicamente con sesiones orientadas para crear y fortalecer los lazos de compañerismo entre los trabajadores y se les enseñe a trabajar de manera coordinada, solidaria y con respeto mutuo.

REFERENCIAS

- Al – Buainain, F., Alzarouni, A., Alshamsi, H., Arab, A., Bader, F y Awad, M. (2019). Job satisfaction of U.A.E. Dental practitioners. *European Journal of Dentistry*, 13(03):354-360. <https://doi.org/10.1055/s-0039-1700186>
- Ángeles, M., Vásquez, P., Quiñoá, L. (2021). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Aguaeden. (26 de septiembre de 2022). Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos. Recuperado el 26 de septiembre de 2022, de Aguaeden: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-deinfluencia-positivos-y-negativos>
- Arias-Gómez, Jesús; Villasís-Keever, Miguel Ángel; Miranda Novales, María Guadalupe El protocolo de investigación III: la población de estudio *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, abril-junio, 2016, pp. 201-206 Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. Ciudad de México, México.
- Arias, F. y Sosa, D. (2018). El Compromiso Organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2,13-25).
- Arkhipov, S., Vanchikova, E., Zolotareva, N., Yantranov, A., y Budaeva, D. (2019). Research into Motivational Factors of Work Done by University Teachers from the Perspective of the Theory of Generations. *TEM Journal*, 8(4), 1477– 1483. <http://10.0.71.245/TEM84-53>.
- Atencio, D. Q. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad. *redalyc*. Recuperado el 26 de septiembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>

- Avendaño, W., Luna, H., y Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (Número Especial 5), 190-201. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.13>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. https://click.endnote.com/viewer?doi=10.17162%2Friba.v7i1.1417&token=WzM5MzM2OTEsIjEwLjE3MTYyL3JpdmEudjdpMS4xNDE3II0.frk0_XiENs58INqcvJo1Ltr1NCQ
- Benalcázar, C. (2020) *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES* [Tesis de maestría, Universidad andina Simón Bolívar Ecuador] <http://hdl.handle.net/10644/7627>
- Borman, W. C. & Motowidlo, S.M (1993). Expanding the criterion domain to include element of contextual performance requirements. *Human Performance* 6(1),1-21.
- Bortoluzzi D, Anzilago M, Lunkes R. La influencia de la cultura organizacional en la relación entre estrategia y sistema de control gerencial. *Estudios y perspectivas en turismo* [Internet]. 2019 [citado 15 may 2021];28:675-695. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6973385>
- Briones, J. (2023) *La Satisfacción Laboral y su Incidencia en el Desempeño en los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Monte Sinaí del Ministerio de Salud Pública del Ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil, correspondiente al año 2022* [Tesis de maestría, Universidad estatal de Milagro, Ecuador] <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/6975>

- Bravo, C., Hernández, A., Negrín, E., y Palacios, A. (2020) Comportamiento organizacional con enfoque de sistema en empresas comercializadoras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 900-919.
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703
- Cando (2018) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad del capital humano en el área administrativa del Grupo Empresarial ADMG del cantón Machala. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1562/Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20y%20su%20influencia%20en%20la%20productividad%20del%20capital%20humano%20en%20el%20%C3%A1rea%20administrativa%20del%20Grupo%20Empresarial%20ADMG%20del%20cant%C3%B3n%20Machala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori-Ojeda, P. (2020) Universo, población y muestra. Curso taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Cordova K. y Román I. (2021) [Tesis Correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en Caja Sullana oficina especial Máncora] <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3079/FCA-D-COR-FLO-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado M. (2021) Calidad de servicio y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Moyobamba 2020. Perú.
- Diario Gestión Perú. (2019). Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/?ref=gesr>

- Durán, S. E., García Guilianny, J., Paz Marcano, A., y Boscán, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (Especial 6), 223-244. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.14>
- García, O., Peley, R., Pertúz, S., Pérez, K., & Viloría, J. (2020). Relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de servidores públicos en una institución educativa en Colombia. *Revista Espacios*, 41(37), 40–51. <https://www.revistaespacios.com>
- Gavini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. Argentina. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- González, L. (2001). Satisfacción y Motivación en el trabajo. (2 a ed). España, Madrid: Diaz de Santos S.a. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/13082.pdf>
- Gómez Chipana, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483.
- Hernández, H. (2022). Liderazgo transformacional y desempeño organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local - Perú. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 3(2), 7–16. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.02.001>
- Intriago, P. (2020) *Satisfacción laboral del personal administrativo de Autoridad Portuaria de Esmeraldas, Junio de 2018 A Junio 2019* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2214>

- Krstic, M., Obradovic, V., Supic, Z., Stanisavljevic, D., y Todorovic, J. (2019). Motivational Factors of Employees in Health Care Institutions in Serbia. *Management: Journal of Sustainable Business & Management Solutions in Emerging Economies*, 24(1), 33–41. shorturl.at/jxACQ.
- Ladines, I. (2021) *Estilos de liderazgo y su influencia en el nivel de satisfacción laboral en el Banco de Comercio, Agencia Piura 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70522>
- Licandro, O. D., do Paço, A., Yapor, S., y Correa, P. (2022). Relación entre motivación y satisfacción en voluntarios corporativos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 88-106. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.7>
- López, A. (2018). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico – hospital regional docente de Trujillo (Tesis de 37 especialidad). Trujillo: UNITRU/11780-25Z. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11780/2E512.pdf>
- Ludeña, E. (2019) *La satisfacción y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud B IESS Celica*. [Tesis de maestría, Universidad católica de Santiago Guayaquil, Ecuador] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13240>
- Mauna, S., Kubicek, B., Feldt, T., Minkkinen J. (2019). Intensified job demands and job performance: Does SOC strategy use make a difference? *Industrial Health*, 58(3):224-237. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2019-0067>
- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores.
- Mayo, E. (1977). Problemas sociales de una civilización industrial. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión
- Medianero Burga David (2022). Documento de Trabajo N° 2022-01. Universidad Nacional de San Marcos. Editado por el Instituto de Investigaciones

Económicas. chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://economia.unmsm.edu.pe/doc_trab/dt2022/DT-IEE-UNMSM-2022-01.pdf

Ministerio de Protección Social. (2010). Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial. Ministerio de Protección Social, ISBN 978-958-8361- 93-2. Pontifica Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Minprotecci%C3%B3npublicainstrumentosp araevaluarfactoresderiesgopsicosocial.aspx>

Mondragón D. (2018) *Nivel de satisfacción y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30803>

Mora, J., Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción y desempeño laborales. Dilemas Contemporáneos: Educación, política y Valores, 7(100). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>

Muñoz, J. (2022) *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en los ejecutivos de banca comercial del territorio Callao-San Miguel, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79270>

Murphy, K. (1990). Job performance and productivity. Psychology in organizations: Integrating science and practice (pp. 157-176)

Oxford Economics. (2020). Workforce: What Matters Most at Work.

Pastor Morales Romero G., Iván Restrepo Restrepo S., Esther Graus Cortez L., Beatriz Panche Rodríguez O. (2022) Social Cognition and its Relationship with Job Performance in University Institutions [Cognición social y su relación con el desempeño laboral en instituciones universitarias] [10.5281/zenodo.7047135](https://zenodo.org/record/7047135)

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85137372188&doi=10.5281%2fzenodo.7047135&partnerID=40&md5=5ed1448967c436e822798cc5d940c95a>

Pedro Manuel Zayas Agüero (2020) La comunicación interpersonal
https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

Pride, W., y Ferrell, O. (2018) Foundations of marketing. 8th Edition. Cengage Learning

Ramirez, R., Abreu, L., y Badii, H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos. Mexico: Daena.

Rondoy (2022) *Satisfacción laboral y su Influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Multiservicios e Inversiones Catalina SAC, 2022.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86820/Rondoy_RWJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SBS (2023) Sistema financiero: continuo proceso de recuperación
<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1216>

Scanlan, J., Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. BMC Health Services Research, 62(19). <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3841-z>

Soto, J. C. (2022). Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2021. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88918/Soto_R_JC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tello, J., Hernani, M., y Límaco, B. I. (2017). Capacidad transaccional: evidencias del sistema financiero peruano. *Revista de Administração de Empresas*, 57(1), 37-50. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020170104>

Vásquez, K. (2020) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78579>

Vera, N., Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y sociedad*, 10(1), 180-186. <http://ref.scielo.org/48whz8>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción	Durán et al (2021) manifiesta que Gonzales (2001) define la satisfacción laboral como la postura de un empleado hacia su empleo, caracterizada por sus creencias y valores, que posibilitan el desarrollo de sus acciones y actividades conectadas a su flujo de trabajo.	González (2001) manifiesta que la satisfacción laboral está dividida en tres dimensiones para lograr una mejor satisfacción laboral, la primera dimensión es condiciones físicas adecuadas, la segunda dimensión es beneficios laborales y como tercera dimensión relaciones interpersonales.	Condiciones físicas adecuadas	Ambiente de Trabajo	Ordinal
				Limpieza e Higiene	Nunca 1
				Salarios	Casi nunca 2
			Beneficios laborales	Líneas de Carrera	A veces 3
				Estabilidad del puesto	Casi siempre 4
				Trabajo en Equipo	Siempre 5
				Comunicación	
			Relaciones interpersonales		

Desempeño laboral	Bautista et al. (2020), define que es la actividad que efectúa una persona para adquirir los objetivos de una institución; así mismo, se evidencia siendo positivo y competente de efectuar de la mejor manera su trabajo.	La teoría de Koopmans et al., (2011) demuestran tres dimensiones para el desempeño laboral que son: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes.	Desempeño en las tareas	Planeamiento y organización del trabajo	Ordinal Nunca 1 Casi nunca 2
				Orientación a resultados	A veces 3 Casi siempre
				Iniciativa	4
				Tareas laborales desafiantes	Siempre 5
				Actualización de conocimientos y habilidades laborales	
			Comportamientos contraproducentes	Soluciones creativas	
				Negatividad	
				Conductas que dañan a la organización	

Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral

Escala de conversión	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Escala de Medición	1	2	3	4	5

SATISFACCIÓN LABORAL						
Nº	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Condiciones físicas adecuadas						
1.	¿Considera que las condiciones físicas adecuadas pueden aumentar la satisfacción laboral del trabajador?					
2.	¿Considera que la empresa tiene un ambiente físico amplio y cálido para laborar?					
3.	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?					
4.	¿Considera que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?					
5.	¿Considera que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?					
Beneficios laborales						
6.	¿Se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe?					
7.	¿Considera que la remuneración que percibe está de acuerdo con las ganancias de la empresa?					
8.	¿Considera que la remuneración es atractiva con relación a otras empresas?					
9.	¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?					
10.	¿Considera que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?					
11.	¿Considera que en la empresa existe estabilidad laboral?					
Relaciones interpersonales						

12.	¿Considera que su equipo de trabajo es el ideal?					
13.	¿Considera que los trabajadores se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo?					
14.	¿Considera que el supervisor quien incentiva el trabajo en equipo entre tus compañeros?					
15.	¿Considera que la empresa motiva las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?					
16.	¿Considera que la comunicación entre los jefes y subordinados es fluida y clara?					
17.	¿Considera que la empresa cuenta con los adecuados medios de comunicación para transmitir los mensajes?					
18.	¿Considera que la empresa brinda suficiente información sobre las capacitaciones?					

Anexo 3. Cuestionario de desempeño laboral

Escala de conversión	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Escala de Medición	1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL						
Nº	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	AVECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Desempeño en la tarea						
1.	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.					
2.	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo entiendo y en forma.					
3.	Mi planificación laboral fue óptima					
4.	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.					
Desempeño en el contexto						
5.	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé con nuevas tareas sin que me lo pidieran.					
6.	Participé activamente de las reuniones laborales.					
7.	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.					
8.	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes.					
9.	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.					
10.	Trabajé para mantener mis actividades laborales actualizadas					
11.	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas					
Comportamientos contraproducentes						
12.	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.					
13.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.					
14.	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.					

15.	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en vez de enfocarme en las cosas positivas.					
16.	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa					

Anexo 4: Validación de Expertos



VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de satisfacción" que hace parte de la investigación Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	ERNESTO GABRIEL RODRIGUEZ GUTIERREZ
Grado profesional:	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Área de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN
Tiempo de experiencia profesional:	22 AÑOS
Cargo actual:	JEFE ODPE
Institución donde labora:	ONPE

Objetivo de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Escala de satisfacción elaborado por Gabriel Hernán Masias Alayo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

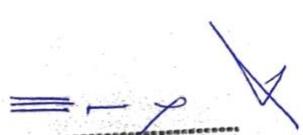
1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Dimensión: Satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Condiciones físicas adecuadas	¿Considera que las condiciones físicas adecuadas pueden aumentar la satisfacción laboral del trabajador?	3	4	4	
	¿Considera que la empresa tiene un ambiente físico amplio y cálido para laborar?	4	4	4	
	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?	4	4	4	
	¿Considera que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?	4	4	4	
Beneficios laborales	¿Se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe?	4	4	4	
	¿Considera que la remuneración que percibe está de acuerdo con las ganancias de la empresa?	4	4	4	
	¿Considera que la remuneración es atractiva con relación a otras empresas?	4	4	3	
	¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?	4	4	4	
Relaciones interpersonales	¿Considera que en la empresa existe estabilidad laboral?	4	4	4	
	¿Considera que su equipo de trabajo es el ideal?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo?	4	4	4	

	¿Considera que el supervisor quien incentiva el trabajo en equipo entre tus compañeros?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa motiva las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera que la comunicación entre los jefes y subordinados es fluida y clara?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa cuenta con los adecuados medios de comunicación para transmitir los mensajes?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa brinda suficiente información sobre las capacitaciones?	4	4	4	


 =====
 Ernesto Gabriel Rodríguez Gutiérrez
 DNI: 18115486



VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Escala de desempeño laboral” que hace parte de la investigación Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	ERNESTO GABRIEL RODRIGUEZ GUTIERREZ
Grado profesional:	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Área de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN
Tiempo de experiencia profesional:	22 AÑOS
Cargo actual:	JEFE ODPE
Institución donde labora:	ONPE

Objetivo de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Escala de desempeño laboral elaborado por Gabriel Hernán Masias Alayo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

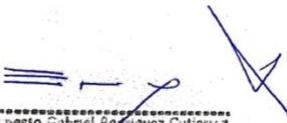
1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Dimensión: Desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Desempeño en la tarea	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.	3	4	4	
	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y en forma.	3	4	4	
	Mi planificación laboral fue óptima	4	4	4	
	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	4	4	4	
Desempeño en el contexto	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé con nuevas tareas sin que me lo pidieran.	4	4	4	
	Participé activamente de las reuniones laborales.	4	4	4	
	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	4	4	4	
	Lleve a cabo tareas laborales desafiantes.	4	4	4	
	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	4	4	4	
	Trabajé para mantener mis actividades laborales actualizadas	4	4	4	
	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	4	4	4	
Comportamientos contraproducentes	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	4	4	4	

	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	4	4	4	
	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	4	4	4	
	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en vez de enfocarme en las cosas positivas.	4	4	4	
	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	4	4	4	


 Ernesto Gabriel Rodríguez Gutiérrez

DNI: 18115486

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de satisfacción" que hace parte de la investigación Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nelida Rodríguez de Peña
Grado profesional:	Doctor
Área de experiencia profesional:	Administración
Tiempo de experiencia profesional:	20 años
Cargo actual:	Jefe de Escuela
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo

Objetivo de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Escala de satisfacción elaborado por Gabriel Hernán Masías Alayo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Dimensión: Satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Condiciones físicas adecuadas	¿Considera que las condiciones físicas adecuadas pueden aumentar la satisfacción laboral del trabajador?	4	4	4.	
	¿Considera que la empresa tiene un ambiente físico amplio y cálido para laborar?	3	3	4	
	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?	4	4	4.	
	¿Considera que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?	4	4	4	
Beneficios laborales	¿Se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe?	3	3	4.	
	¿Considera que la remuneración que percibe está de acuerdo con las ganancias de la empresa?	4	4	4.	
	¿Considera que la remuneración es atractiva con relación a otras empresas?	4	4	4.	
	¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?	4	4	4.	
	¿Considera que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?	4	4	4.	
Relaciones interpersonales	¿Considera que en la empresa existe estabilidad laboral?	3	3	4.	
	¿Considera que su equipo de trabajo es el ideal?	4	4	4	
	¿Considera que los trabajadores se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo?	4	4	4	

	¿Considera que el supervisor quien incentiva el trabajo en equipo entre tus compañeros?	3	4	4.	
	¿Considera que la empresa motiva las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?	4	4	4.	
	¿Considera que la comunicación entre los jefes y subordinados es fluida y clara?	4	4	4.	
	¿Considera que la empresa cuenta con los adecuados medios de comunicación para transmitir los mensajes?	4	4	4.	
	¿Considera que la empresa brinda suficiente información sobre las capacitaciones?	4	4	4.	

REG. UNIC. DE COLEG. Nº 5400

DNI: 02872139



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de desempeño laboral" que hace parte de la investigación Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nelida Rodríguez de Peña
Grado profesional:	Doctora
Área de experiencia profesional:	Administración
Tiempo de experiencia profesional:	20 años
Cargo actual:	Jefe de Escuela.
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo

Objetivo de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Escala de desempeño laboral elaborado por Gabriel Hernán Masías Alayo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Dimensión: Desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Desempeño en la tarea	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.	3	4	4.	
	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y en forma.	3	4	4.	
	Mi planificación laboral fue óptima	4	4	4.	
	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	4	4	4.	
Desempeño en el contexto	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé con nuevas tareas sin que me lo pidieran.	3	4	4.	
	Participé activamente de las reuniones laborales.	4	4	4.	
	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	4	4	4.	
	Llevo a cabo tareas laborales desafiantes.	4	4	4.	
	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	4	4	4.	
	Trabajé para mantener mis actividades laborales actualizadas	4	4	4.	
	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	4	4	4.	
Comportamientos contraproducentes	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	3	3	4.	

	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	4	4	4	
	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	4	4	4	
	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en vez de enfocarme en las cosas positivas.	4	4	4	
	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	4	4	4	


 Lic. Adm. Pedro L. Rodríguez de la Peña
 REG. UNIC. DE COLEC. N° 5401

DNI: 02872139



VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de satisfacción" que hace parte de la investigación Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alfredo Américo Morgan Plaza
Grado profesional:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Área de experiencia profesional:	Contabilidad
Tiempo de experiencia profesional:	22 años
Cargo actual:	Docente
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo

Objetivo de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Escala de satisfacción elaborado por Gabriel Hernán Masias Alayo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Dimensión: Satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Condiciones físicas adecuadas	¿Considera que las condiciones físicas adecuadas pueden aumentar la satisfacción laboral del trabajador?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa tiene un ambiente físico amplio y cálido para laborar?	4	4	4	
	¿Se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?	4	4	4	
	¿Considera que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?	4	4	4	
Beneficios laborales	¿Se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe?	4	4	4	
	¿Considera que la remuneración que percibe está de acuerdo con las ganancias de la empresa?	4	4	3	
	¿Considera que la remuneración es atractiva con relación a otras empresas?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?	4	4	4	
	¿Considera que en la empresa existe estabilidad laboral?	4	4	4	
Relaciones interpersonales	¿Considera que su equipo de trabajo es el ideal?	3	3	3	Mejorar la pregunta
	¿Considera que los trabajadores se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo?	4	4	4	

	¿Considera que el supervisor quien incentiva el trabajo en equipo entre tus compañeros?	3	3	3	Mejorar la pregunta
	¿Considera que la empresa motiva las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera que la comunicación entre los jefes y subordinados es fluida y clara?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa cuenta con los adecuados medios de comunicación para transmitir los mensajes?	4	4	4	
	¿Considera que la empresa brinda suficiente información sobre las capacitaciones?	3	3	3	Mejorar la pregunta


 Dr. CPC. Alfredo A. Morgan Plaza
 Docente de la Universidad César Vallejo



VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Escala de desempeño laboral" que hace parte de la investigación Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alfredo Américo Morgan Plaza
Grado profesional:	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Área de experiencia profesional:	Contabilidad
Tiempo de experiencia profesional:	22 años
Cargo actual:	Docente
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo

Objetivo de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario Escala de desempeño laboral elaborado por Gabriel Hernán Masias Alayo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

Dimensión: Desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Desempeño en la tarea	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesario.	4	4	4	
	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y en forma.	3	3	4	Mejorar la pregunta
	Mi planificación laboral fue óptima	4	4	4	
	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	4	3	3	
Desempeño en el contexto	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé con nuevas tareas sin que me lo pidieran.	4	4	4	
	Participé activamente de las reuniones laborales.	4	4	4	
	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo.	3	4	3	
	Lleve a cabo tareas laborales desafiantes.	4	4	3	
	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	3	3	3	Mejorar la pregunta
	Trabajé para mantener mis actividades laborales actualizadas	4	4	4	
	Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas	4	4	3	
Comportamientos contraproducentes	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	3	4	4	

	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros.	4	4	4	
	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo.	4	4	4	
	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en vez de enfocarme en las cosas positivas.	4	4	4	
	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa	3	3	3	


 Dr. CPC. Alfredo A. Morgan Plaza
 Docente de la Universidad Cesar Vallejo

Anexo 5: Resultados de nivel de confiabilidad de satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL																						
Nº	Condiciones físicas adecuadas					Beneficios laborales						Relaciones interpersonales						D1	D2	D3	TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17					18
Sujeto 1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	24	28	71
Sujeto 2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	20	20	26	66
Sujeto 3	4	3	4	3	5	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	2	19	18	21	58
Sujeto 4	2	4	4	4	5	2	2	2	1	2	2	4	3	5	3	3	3	4	19	11	25	55
Sujeto 5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	1	4	3	3	4	4	3	2	5	23	22	24	69
Sujeto 6	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	20	25	30	75
Sujeto 7	4	4	4	4	5	3	2	3	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	21	23	29	73
Sujeto 8	4	4	4	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	22	17	23	62
Sujeto 9	4	5	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	22	24	32	78
Sujeto 10	3	4	4	5	5	4	3	4	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	21	23	32	76
Sujeto 11	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	21	20	26	67
Sujeto 12	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	25	27	33	85
Sujeto 13	4	4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	21	23	32	76
Sujeto 14	4	5	4	5	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	23	20	27	70
Sujeto 15	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	3	20	26	27	73
varianza	0.7	0.2	0.2	0.6	0.2	0.6	0.9	0.5	1.4	1.6	0.7	0.3	0.6	0.5	0.4	0.4	1	0.9				57.528889
varianza total	11.7511111																					

Variable	Alfa de Cronbach	Nivel
Satisfacción laboral	0.84254345	BUENO

Anexo 6: Resultados de nivel de confiabilidad de desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL																						
Nº	Desempeño en la tarea				Desempeño en el contexto								Comportamientos contraproducentes						D1	D2	D3	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16						
Sujeto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	16	28	5	49		
Sujeto 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	16	27	10	53		
Sujeto 3	3	3	5	4	4	3	1	1	1	2	4	3	3	1	3	2	15	16	12	43		
Sujeto 4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	20	29	6	55		
Sujeto 5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	1	3	1	2	1	20	28	8	56		
Sujeto 6	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	16	27	5	48		
Sujeto 7	4	5	4	5	3	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2	1	18	23	11	52		
Sujeto 8	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	1	1	1	18	23	7	48		
Sujeto 9	4	4	5	5	4	4	3	4	2	2	4	2	2	1	3	1	18	23	9	50		
Sujeto 10	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	2	5	1	4	1	19	31	13	63		
Sujeto 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	16	28	16	60		
Sujeto 12	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1	1	19	27	5	51		
Sujeto 13	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	1	2	2	1	1	19	33	7	59		
Sujeto 14	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	18	29	18	65		
Sujeto 15	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	1	2	2	2	2	19	30	9	58		
varianza	0.4	0.5	0.2	0.2	0.4	0.4	0.8	0.9	1	0.7	0.2	0.6	1.7	0.6	1.1	1				35.4666667		
varianza total	11.04																					

Variable	Alfa de Cronbach	Nivel
Desempeño laboral	0.73463659	ACEPTABLE

Consentimiento informado

Título de la investigación: Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera Piura, 2023.

Investigador: Gabriel Hernán Masías Alayo.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera Piura, 2023”, cuyo objetivo es determinar de qué manera se relaciona la satisfacción con el desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera de Piura, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de maestría en administración de negocios – MBA, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución financiera Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura S.A.C.

La investigación permitirá determinar cuál es la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la entidad financiera.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguientes:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán las respuestas de las preguntas sobre la investigación titulada “Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera Piura, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará a través de un formulario de Google. Las respuestas del cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos y no hay ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Gabriel Hernán Masías Alayo, email: gmasiasal2@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor el Dr. Yván Alexander, Mendívez Espinoza, email: ymendivez@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: _____

E-mail: _____

Fecha y hora: _____

Anexo 8: Autorización de aplicación de instrumento



Piura, 26 de mayo de 2023.

Carta N°1050-2023-GT/CMP

Sr.
MASIAS ALAYO GABRIEL HERNAN
Asistente de Canales y Servicios
OFICINA PRINCIPAL

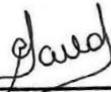
PRESENTE.-

De nuestra mayor consideración:

Por medio del presente documento, le saludamos cordialmente y en atención a su carta, mediante la cual solicita autorización para la realización de su tesis denominada **"Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera en Piura, 2023"**, cumplimos con informar lo siguiente:

Que, se autoriza lo solicitado, y para tal fin deberá coordinar con el Sr. Leyva Chamba Jhonny – Asistente de Desarrollo Organizacional (ileyvac@cajapiura.pe) la revisión de la encuesta antes de ser aplicada y cualquier otra información que sea utilizada para la realización de la tesis.
Sin otro particular.

Atentamente,



Maria P. Gallo Zapata
Gerente de Gestión del Talento
