



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Nivel de Satisfacción y productividad de los trabajadores en una  
Entidad Financiera – Chimbote, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Azañero Delgado Cesar Junior (orcid.org/0000-0001-8205-2178)

**ASESOR:**

Mgr. David Omar Fernando Casusol Morales (orcid.org/0000-0002-7580-6573)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerenciales Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A mi esposa e hijo que son mi motor y motivo. A mis padres que me inculcaron valores e incentivaron a ser un profesional de éxito y en especial a mi amada madre que desde el cielo guía mis caminos y me brinda fortaleza.

### **Agradecimiento**

Al Mgtr. David Omar Fernando Casusol Morales, por su conocimiento brindados y puestos en práctica en el asesoramiento de mi tesis, el cual tuvo como fin ayudarme a concluir este gran reto.

## Índice de contenidos

|   | Pág. |
|---|------|
| Carátula  | i    |
| Dedicatoria   | ii   |
| Agradecimiento  | iii  |
| Índice de contenidos  | iv   |
| Índice de tablas  | v    |
| Índice de figuras   | vi   |
| Resumen   | vii  |
| Abstract  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN   | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO   | 4    |
| III. METODOLOGÍA  | 12   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación   | 12   |
| 3.2. Variables y operacionalización   | 13   |
| 3.3. Población (Criterios de selección), muestra, muestreo,<br>unidad de análisis | 13   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos                              | 14   |
| 3.5. Procedimientos   | 15   |
| 3.6. Método de análisis de datos  | 15   |
| 3.7. Aspectos éticos  | 16   |
| IV. RESULTADOS  | 17   |
| V. DISCUSIÓN  | 23   |
| VI. CONCLUSIONES  | 29   |
| VII. RECOMENDACIONES  | 30   |
| REFERENCIAS   | 32   |
| ANEXOS  |      |

## Índice de tablas

|   | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Nivel de satisfacción laboral                                      | 17   |
| Tabla 2. Nivel de productividad   | 18   |
| Tabla 3. Relación entre satisfacción laboral y trabajo en equipo y cohesión | 19   |
| Tabla 4. Relación entre satisfacción laboral y formación y desarrollo       | 20   |
| Tabla 5. Relación entre satisfacción laboral y competencias                 | 21   |
| Tabla 6. Relación entre satisfacción laboral y productividad                | 22   |

## Índice de figuras

|                                   | Pág. |
|-----------------------------------|------|
| Figura 1. Diseño de investigación | 12   |

## **Resumen**

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la existencia de relación entre la satisfacción percibida por los trabajadores de la entidad financiera y su productividad, para lo cual se realizó la investigación desde una perspectiva cuantitativa, básica, no experimental, transversal, aplicando dos cuestionarios (uno para medir la satisfacción laboral y otro para medir la productividad) a una muestra que estuvo compuesta por el total de la población (71 trabajadores). Donde se encontró que existió relación positiva alta (0.821) estadísticamente significativa ( $0.000 < 0.005$ ) entre satisfacción laboral y productividad.

Palabras clave: Entidad financiera, productividad, satisfacción laboral.

## **Abstract**

The present investigation had the general objective of determining the existence of a relationship between the satisfaction perceived by the workers of the financial entity and their productivity, for which it was carried out research from a quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional perspective, applying two questionnaires (one to measure job satisfaction and the other to measure productivity) to a sample that was made up of the entire population (71). Where it was found that there was a high positive relationship (0.821) statistically significant ( $0.000 < 0.005$ ) between job satisfaction and productivity.

Keywords: Financial entity, productivity, job satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

La hipótesis del trabajador feliz y productivo se considera el Santo Grial de la investigación del comportamiento organizacional (Fogaca et al., 2021), convirtiéndose en un reto para la gestión de recursos humanos moderna (Guerci et al., 2019; Hauff, 2020) y es porque en estos tiempos las empresas (Entidades financieras) buscan ser líderes dentro del sistema financiero del país, esto debido al importante rol que cumplen en el desarrollo económico del mismo (Favalli et al., 2020; Cruz et al., 2022); buscando ser más productivas y competitivas, con sus propias particularidades, masificando los beneficios para sus accionistas (Maia et al., 2019) para lo que deben de contratar y retener al personal más cualificado, así como debe de promover su bienestar (Marcoux et al., 2021; Mathuva et al., 2017).

Toda entidad financiera busca eficiencia en la productividad de su trabajador, además, debe de ver la forma de encontrar un balance que satisfaga los menesteres de los colaboradores y de la institución (García y Sánchez, 2017). Es por ello que la satisfacción que siente el trabajador influye en la productividad laboral, generando reacciones que determinan su actuar o hacer del trabajador, influyendo directamente de forma positiva o negativa (Mora y Mariscal, 2019).

En el panorama internacional, Clifton (2017) menciona que el 85% de los trabajadores siente que su trabajo no les satisface y no se sienten compenetrados con la organización en la cual trabajan, situación que en años anteriores era hasta peor donde un 87% mencionaron evidenciar similares sensaciones.

Ya en el Perú, según Redacción Gestión (2014), una investigación sobre la satisfacción laboral aplicada a 1,500 colaboradores de diversos sectores económicos indico que el 45% de colaboradores reconocieron no sentirse contentos en su trabajo, un 52% de participantes afirmaron creer que sus opiniones e ideas son mínimamente apreciadas, solo el 7% considera muy apreciadas sus propuestas, la deficiencias en la comunicación con sus superiores es otro inconveniente (52% bajo, 40% bueno y 8% alto), deficiencias en soporte (41% bajo, 29% bueno y 21% alto), problemas de liderazgo (47% bajo, 44% bueno, 9% alto) y problemas respecto al sueldo (47% bajo, 45% bueno, 8% alto), situación que denota dichos problemas en el país.

En un contexto más cercano, en la ciudad de Chimbote, existe una financiera que tiene más de 30 años en el medio ofreciendo diversidad de productos

financieros a pujantes microempresarios y emprendedores de la localidad que buscan posicionarse en el mercado. Tomando en cuenta la satisfacción laboral se ha observado, la presencia de factores negativos que trastornan el normal y óptimo desenvolvimiento de los colaboradores, dentro de los que se pueden citar: colaboradores desmotivados, insatisfechos, donde el colaborar ve la obstrucción de oportunidades, de crecimiento o de sus deseos profesionales, falta de feedback, comunicación y falta de realización, ambiente laboral tenso, estabilidad, remuneración justa, labores rutinarias sin desafíos, en ocasiones no se respetan los horarios de trabajo, el personal no se siente escuchado por sus superiores y tampoco siente que se toma en cuenta sus opiniones, falta de preparación del personal que ocupa los puestos, en tal sentido surge la necesidad de conocer la relación entre la variable satisfacción laboral y su vínculo con la variable productividad de colaboradores en una entidad financiera, basados en aspectos más humanos, estas falencias se ven reflejadas en la productividad por ende retrasa el desarrollo, crecimiento y posicionamiento de la institución.

Como problema general se cuestionó: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una entidad financiera – Chimbote, 2022?

Debido a lo anterior, este estudio se justificó por su trascendencia teórica, ya que esta investigación ahondo en los conocimientos teóricos de relación entre la variable satisfacción laboral y la variable productividad, donde la información resultante permitirá proponer conocimientos relevantes que serán de gran interés para la entidad y para investigaciones futuras. Igualmente, la investigación se justificó en su importancia práctica, entendiendo que los principales beneficios de este estudio es orientar a diagnosticar los componentes más notables de la satisfacción laboral y productividad que es el problema real que se estudia en esta investigación. Además, esta investigación conto con una justificación social dado que se espera que los resultados de esta investigación ayudarán a un cambio de postura para poder obtener mejores resultados en beneficio de ambas partes (colaborador - organización). De igual manera la investigación posee una justificación metodológica dado que se emplearon herramientas acondicionadas al escenario, utilizando instrumentos nuevos, diseñados con nuevas dimensiones y nuevos aspectos de las variables expuestas; además estas herramientas

poseyeron la autenticidad a través del contemplado de diestros, así como su acreditación.

Por lo tanto, se planteó como objetivo general para esta investigación: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en una entidad financiera – Chimbote, 2022. Como objetivos específicos se tuvo: Identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores en una entidad financiera - Chimbote 2022, identificar el nivel de productividad de los colaboradores en una entidad financiera – Chimbote, 2022, establecer el vínculo entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo y cohesión de los trabajadores en una entidad financiera - Chimbote 2022, determinar la relación entre la satisfacción laboral y la formación y desarrollo de los colaboradores en una entidad financiera - Chimbote 2022, medir la relación entre la satisfacción laboral y las competencias de los trabajadores en una entidad financiera - Chimbote 2022.

Se planteo como hipótesis: Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en una entidad financiera – Chimbote, 2022. Como hipótesis específicas se tuvo: Existe relación positiva entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo y cohesión de los trabajadores en una entidad financiera - Chimbote 2022, existe relación positiva entre la satisfacción laboral y la formación y desarrollo de los colaboradores en una entidad financiera - Chimbote 2022, existe relación entre la satisfacción laboral y las competencias de los trabajadores en una entidad financiera - Chimbote 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se recopilaron investigaciones previas relacionadas al tema como forma de consulta, para lo cual desde el ámbito internacional se tiene:

En Puebla – México, Vargas et al. (2018) en la redacción de su artículo de investigación, donde tuvieron como objetivo definir la incidencia que tuvo la satisfacción laboral de los colaboradores sobre la productividad de una compañía fabricante. Por ello utilizaron una muestra de 50 colaboradores de los departamentos de planeación y supervisión de producción. Se aplicó dos clases de cuestionarios S10/12 y el S21/26, ambos validados teóricamente. Concluyeron que, en efecto, la satisfacción si genera incidencia en la productividad, existiendo una relación significativa entre ellas. Además, indicaron que los factores que intervienen negativamente en la productividad, se encuentran vinculadas especialmente con el sueldo.

En Ambato - Ecuador, Cruz (2017) en el desarrollo de su tesis, donde la finalidad fue establecer la incidencia de la satisfacción en la productividad de un laboratorio experimental. Se utilizó un enfoque cualitativo y sistemático con levantamiento de información en campo. La población fue el personal administrativo y operativo, conformada por 25 colaboradores con un muestreo probabilístico de tipo regulado, donde para la recopilación de datos se ejecutó encuestas. Entre sus conclusiones encontró que la satisfacción laboral si incide directamente en la productividad de la organización; para que florezca un buen ambiente laboral y una eficiente producción el principal sujeto de análisis es el capital humano; para avalar la satisfacción laboral se decretaron 3 estrategias esenciales: fortalecer vínculos entre colaborador y superior, mejorar el trato al colaborador por parte de los superiores y fomentar oportunidades de crecimiento dentro la empresa como muestra de incentivo para los colaboradores que manifiesten superioridad de conocimientos.

En Talcahuano – Chile, Chiang y San Martin (2015) desarrollaron un artículo de investigación, que tuvo como propósito determinar cómo influye el desempeño en la satisfacción de los funcionarios de un municipio. En este estudio se empleó un método deductivo, con diseño no experimental-transversal, y nivel descriptivo-correlacional. La muestra calculada la conformaron 259 funcionarios, y donde la recopilación de datos se obtuvo aplicando cuestionarios. Entre sus conclusiones,

se destacan las asociaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción, para el personal femenino, la satisfacción adjunta al desempeño en directa correlación con la productividad y, el desempeño asociado al cumplimiento de los objetivos del cargo, para el personal masculino.

Desde el ámbito nacional, se tuvo diversos autores consultados donde los más resaltantes fueron:

En Tacna – Perú, Chaiña (2021) en su investigación, se mantuvo como objetivo determinar la asociación de la satisfacción y el desempeño de los colaboradores de una entidad financiera. Su estudio de tipo básico, con un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional-causal. Se utilizó el cuestionario aplicado a 81 colaboradores. Las conclusiones, según la aplicación de prueba de regresión lineal, se evidenció una significancia positiva de 0.014. Para el desempeño laboral, se utilizó el  $R^2$ , definiendo una significancia por el valor ( $\text{sig.} < 0.05$ ), por ello se afirmaron las hipótesis alternas, y por ende, un rechazo directo de las hipótesis nulas.

En Tumbes – Perú, Olaya (2018), desarrollaron su tesis para determinar el efecto generado por parte del desempeño por competencias en la satisfacción de usuarios de una caja financiera, Una investigación de nivel correlacional, enfoque cuantitativo, y diseño no experimental de corte transversal; utilizándose una población de 3791 clientes, se extrajo una muestra de 350 participantes, quienes fueron aplicados dos cuestionarios para la recopilación de datos. Como conclusión general se identificó un efecto positivo y directo entre las variables. Se dedujo, que el desempeño por competencias tuvo relación directamente proporcional y positiva con la satisfacción.

En Lima - Perú, Cárdenas (2017) elaboró una investigación para precisar la incidencia provocada por parte de la satisfacción laboral en la productividad de los empleados de una institución financiera. Esta investigación fue no experimental correlacional. La muestra estuvo constituida por 80 empleados, los mismos que resolvieron encuestas de 22 interrogantes. Las conclusiones permitieron dar con la aceptación de la hipótesis aplicada, se halló un coeficiente de correlación Pearson de 0,538 y un nivel de significancia asintótica de 0,000. Se logró deducir, por lo tanto, que hubo una incidencia positiva moderada entre las variables.

En Huaura – Perú, Guillermo (2018) elaboró su investigación con el fin de

definir la asociación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados de un municipio. La investigación fue aplicada, no experimental - transaccional y correlacional. La muestra fue de 141 empleados, a quienes se les suministró dos cuestionarios validados y estructurados. La conclusión principal determinó un coeficiente Rho de Spearman de 0.841 que definió una asociación positiva fuerte entre variables, agregado, un nivel de significancia de 0.01, con lo que se pudo apreciar la aceptación de la hipótesis de investigación.

En Chimbote - Perú, Serrano (2019) en su investigación logró analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa retail. En el desarrollo del informe se utilizó un diseño no experimental, de nivel descriptivo-comparativo. La población la conformaron 133 colaboradores de la empresa retail donde, 68 trabajadores laboran full-time y el 65 restante de empleados son part-time. Se concluyó que existe rangos diferentes según las poblaciones en base a la satisfacción, se destacó que el 56% de profesionales full-time mostraron niveles muy alto de bienestar, asegurándose como satisfecho, mientras que prácticamente todos los empleados part-time, el 98.5% afirmaron tener niveles bajos con lo concerniente a su satisfacción laboral.

En Chimbote - Perú, Ignacio (2019) diseñó su investigación en busca de la determinación de relación entre la variable motivación y la variable productividad en trabajadores administrativos de una universidad privada. Tuvo un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, y diseño no experimental - transversal. La muestra estuvo conformada por 176 empleados de administración, a quienes se propuso resolver e introducirse a la participación de instrumentos, entre cuestionarios, entrevistas, y fichas de observación. Las conclusiones determinaron que la motivación tuvo una asociación directa y significativa de nivel moderado ( $r = 0.655$ ) con la variable productividad.

En Chimbote, Torres (2017) desarrolló su investigación que tuvo como objetivo diagnosticar la incidencia de la satisfacción en la productividad de los profesionales de empresas del sector comercio rubro minorista. La metodología representativa de la investigación, descubrió un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transaccional. Una muestra compuesta por 20 micronegocios, donde se hallaron 40 participantes para recopilación de información, suministrando encuestas. En sus conclusiones se destacó que la

satisfacción contribuyó provechosamente a la productividad, ya que gran parte de los profesionales reconocieron estar satisfechos en su centro de labores, destacando como factores incidentes el buen trato de sus superiores, su remuneración, entre otros. Lo descubierto, repercutió de manera favorable en la productividad e incremento de las ventas.

Respecto a la satisfacción, se tiene a la teoría de dos factores que explica el comportamiento del individuo. Los Factores higiénicos o extrínsecos, está relacionado con la satisfacción, y se encuentran vinculados al entorno que envuelve al colaborador, incluyendo las limitaciones donde realizan sus labores, como ambiente laboral, materiales, etc. (Tahseen & Sualp, 2015). Los factores motivacionales o intrínsecos, según Marín y Placencia (2017) están relacionados al cargo desempeñado, el nivel de estrés y actividades que tenga que realizar. Por ello puede decirse que la satisfacción, es consecuencia principal de los factores motivacionales vinculados directamente al colaborador, actúan como incentivos, entra las cuales tenemos las oportunidades de ascenso, crecimiento, etc. (Marín y Placencia, 2017).

En la definición de Pujol y Dabos (2018) la satisfacción laboral puede explicarse como el grado en que a los colaboradores les agrada su trabajo; y un trabajador apreciado genera una condición emocional positiva y confortable en relación a su empleo y a las labores desarrolladas en la institución, realizando una labor placentera (Castro et al., 2018). Otros la definen como el estado emocional proveniente de las características del puesto y del entorno laboral de los empleados, en el que la satisfacción se considera una fuente decisiva de la eficiencia y eficacia organizacional (Sandalika & Jayasekara, 2017), donde definitivamente el apoyo de la organización al trabajador impacta positivamente el desempeño laboral (Chang et al., 2020).

Entonces para generar satisfacción laboral no es solo suplir los menesteres de los trabajadores, sino también anticiparnos a que surjan esos menesteres para que así no se puedan suscitar circunstancias incómodas. El colaborador exclusivamente se encuentra satisfecho en su espacio de labores siempre y cuando estén saciadas sus necesidades de motivación y al no satisfacer estas necesidades, no se encontrará satisfecho (pero realizando esto no quiere decir que

se encuentre satisfecho, este estado en el que ahora se encuentra es igual a neutro).

Por ello, la satisfacción laboral es el resultado del análisis que hacen los empleados de la combinación de aspectos generales o específicos del ambiente de trabajo, lo que impacta directamente en el modo en que se hacen las labores (Saridakis et al., 2018). En países que han entendido la importancia de la satisfacción laboral, las empresas si ponen énfasis en sus esfuerzos por generar un entorno laboral adecuado para satisfacer las necesidades y deseos del empleado (Altenburger, 2021). Las dimensiones consideradas para el estudio desde la perspectiva de Palma citada en Guillermo (2018) considera las siguientes dimensiones:

La condición física o material de trabajo, se define como el conjunto de elementos, estructuras, factores y materiales de la organización que interfieren en el óptimo desarrollo de la labor del trabajador. En el momento que estas propiedades lleguen a ser adecuadas y facilitadas, el empleado sentirá felicidad, y satisfacción con lo que hace; además esto dará como resultado que el trabajador se sienta identificado con la institución.

El Beneficio laboral y remuneración es el aliciente o beneficio económico que se obtiene por el desarrollo de una labor en el centro de trabajo, viéndose la organización obligada a brindar a sus colaboradores una remuneración acorde al perfil que desarrollan cada uno de ellos.

Las Políticas administrativas se definen como el manual institucional de principios, reglamentos, estatutos, códigos de ética y directrices propuestas o adoptadas por una organización, el cual debe ser conocido y practicado por los trabajadores que la conforman.

Relaciones interpersonales es la comunicación directa y libre que el trabajador puede entablar con sus jefes, colegas y sujetos relacionadas directamente con la organización, el trabajador al sentirse escuchado, experimentará más agrado y confortabilidad en la organización, por otro lado, la relación directa con la jefatura permitirá crear lazos de confianza y apoyo, donde la postura tomada por el superior será decisivo e influyente para esta variable.

El desarrollo o despliegue personal se considera como la oportunidad que brinda la organización a sus empleados para desplegar sus experiencias en el



puesto, permitiéndole instruirse y desarrollar inéditas experiencias y competencias, con la probabilidad de ascender de cargo con respecto a su méritos, resultados y capacidades profesionales, logrando así el tan anhelado crecimiento de carrera dentro de la institución.

Finalmente, el desempeño de labores son tareas asignadas a los colaboradores para contribuir en la operatividad de las labores designadas.

Respecto a la productividad, por ejemplo, Sánchez et al. (2018) nos expresa que la productividad puede ser concebida como el análisis de la cantidad de recursos que interviene en un proceso productivo en un tiempo determinado.

La productividad, puede ser entendida desde varias perspectivas. Puede entenderse como producir o proporcionar luego de realizar una actividad. También se puede entender desde la perspectiva económica, laboral, etc. Desde un enfoque de empresa se puede entender como la medida de la cantidad de bienes, recursos en un tiempo determinado (Sánchez et al., 2018; Urgiles et al., 2019).

Desde un enfoque más humano, la productividad puede definirse como un indicador que permite persuadir a los asociados y expertos a conducir los ánimos y destinar capital económico en recursos humano por consiguiente obtendrán una reposición a tasas relevantes y a corto plazo. (Castro et al, 2018).

Latorre y Obregón (2018) definen esta variable como el aporte de habilidades que aportan los empleados a la empresa durante la jornada laboral. Sangama (2019) agrega que la productividad en función al desempeño tiene como objetivo lograr los objetivos organizacionales y aumentar la eficiencia laboral. Desde la perspectiva de Gridwichai (2020) el desempeño de los empleados es cada vez más importante, ya que se ha convertido en la variable de productividad más importante y rápida en cualquier organización.

Blas (2017) menciona que la ausencia de incentivos o incentivos inapropiados, guarda relación con el rendimiento del colaborador, tanto como si una empresa no acostumbra a condecorar las buenas prácticas de productividad, posiblemente los trabajadores dejen al lado un óptimo funcionamiento. Según López (2017), los empleados pueden determinar cómo se están desarrollando comparando sus habilidades con las expectativas necesarias para desarrollar sus habilidades. Sin esta reflexión, los empleados no sabrían qué tan bien están desempeñando su puesto.

Ramírez (2018), señala que permite saber las capacidades de los empleados, definir en qué medida apoyan a la organización, identificar plenamente las habilidades de los empleados para su transferencia, promoción, capacitación o no continuidad de su contrato. Otra ventaja es regenerar el área de recursos humanos, lo que traerá consigo mejorar la relación con la productividad entre los miembros de la organización. Peng et al. (2020) también dice que el proceso de rotación y promoción motiva el desempeño de los empleados. Singh & Singh (2018) agregan que las políticas de premios y recompensas han mejorado los resultados positivos de sus colaboradores. Tisu et al. (2019) revelan que, en ausencia de esta política, el desempeño laboral puede ser mermado y Rivero (2019) enfatiza que existen varios métodos estandarizados para estimar las habilidades de un empleado.

Gul et al. (2018) argumentaron que las personas exitosas deben ser medidas en su desempeño, pero cuando el trabajo es de oficina es más difícil poder medir la productividad, pero a pesar de ello se puede bosquejar la medición mediante procesos (Cabana et al. 2018). Por todo ello, medir la productividad ayudara a determinar la eficiencia con la cual se emplean los recursos de producción. Para el caso sector de servicios, la productividad es computada enlazando el valor de las ventas o los ingresos alcanzados con los recursos de producción. La productividad laboral, se mide mediante el vínculo de la producción alcanzada o vendida y la porción de trabajo añadido en el proceso productivo en un tiempo establecido. En ese sentido se consideran las siguientes dimensiones:

Respecto al trabajo en equipo y cohesión, Núñez et al. (2011) considera que la cohesión como un prodigio de dimensión psicosocial que se presenta en los equipos, manteniendo a los integrantes juntos y asociados cordialmente, en la obtención de metas generales. Una firme cohesión, concede a los sujetos que integran los equipos a ser más competentes y rentables.

Respecto a la formación y desarrollo, esta se considera como la técnica utilizada por la institución en busca de enriquecer y acrecentar las destrezas de sus colaboradores y proporcionar las competencias necesarias para el despliegue de sus funciones Núñez et al. (2011). Cabe decir que la ausencia de una destreza o capacidad del trabajador hacia la tarea encomendada, podría ser acrecentada por la capacitación constante. Si bien es cierto, según Peiro et al. (2020) las

propiedades del trabajo influyen en el manejo laboral, los valores particulares son los que van a permitir darle una medida de significancia al puesto en que funciona el trabajador y como demuestra Prasad y Gully (2019), la capacitación puede reflejar el desempeño y los estándares personales, seguidos del desempeño de los empleados y la efectividad organizacional.

Respecto a las competencias, Núñez et al. (2011) menciona que se compone de diferentes cualidades humanas, tanto objetivas como subjetivas, de superior relevancia y perturbación que los conocimientos y la experiencia. Vega y Núñez (2017), indican que es el nivel profesional del individuo en cuanto a conocimientos, experiencia, motivación, características personales, habilidades, actitudes, etc.; que se ajustan a los requisitos de la organización para conseguir los resultados esperados (Gul et al., 2018). Por lo tanto, el rasgo del sujeto competente será el que tenga las conductas observables que solicita la institución, en otras palabras, el individuo que tenga capacidades y experiencias emocionales que le permitan sostener vínculos productivos, con una identidad extrovertida, apto de adecuar sus demandas colectivas a las peticiones de la institución.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación:

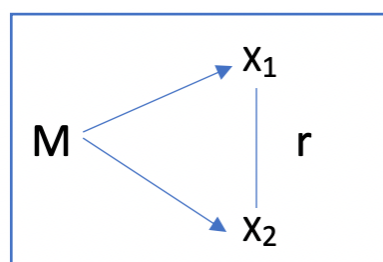
La investigación se trató de una investigación básica, la cual estuvo orientada a determinar si las variables de estudio satisfacción laboral y productividad se relacionan, cuyos resultados obtenidos fueron considerados como nuevos conceptos en la disciplina (Ñaupas et al., 2018). Por otro lado, esta investigación fue cuantitativa ya que por medio de cálculos estadísticos se buscó interpretar los datos recopilados a manera de conclusiones (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación:

En esta investigación el diseño que se consideró como estrategia es el transversal descriptivo correlacional no experimental. Fue transversal por que la recopilación de datos se realizó una sola vez (Rodríguez y Mendivelso, 2018). Correlacional debido que determino si existió o no, el vínculo entre las variables de estudio (Mousalli-Kayat, 2015), no experimental, pues, no existió manipulación de alguna variable estudiada (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Diseño de investigación*



*Nota.* Recabado de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

M= Muestra del estudio

X<sub>1</sub>= Observaciones encontradas de la variable satisfacción laboral

X<sub>2</sub>= Observaciones encontradas de la variable productividad

r= Relación entre las variables satisfacción laboral y productividad.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable X: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Según Pujol y Dabos (2018) puede explicarse como el grado en que a los colaboradores les agrada su trabajo; y un trabajador apreciado genera una condición emocional positiva y confortable en relación a su empleo y a las labores desarrolladas en la institución, realizando una labor placentera (Castro et al., 2018).

Definición Operacional: Se valora con un cuestionario en base a las dimensiones: Condición física, beneficio laboral y remuneración, políticas administrativas, relación con la jefatura, relación interpersonal, despliegue personal y desempeño laboral y está diseñado en escala ordinal.

Escala de Medición: Ordinal.

Variable Y: Productividad

Definición Conceptual: Es un objetivo y un indicador. Valorarla permite a los asociados y expertos a conducir los ánimos y destinar capital económico en recursos humano por consiguiente obtendrán una reposición a tasas relevantes y a corto plazo. (Castro et al, 2018).

Definición Operacional: Se evalúa con un cuestionario el cual está constituido de las siguientes dimensiones: trabajo en equipo y cohesión, formación y desarrollo, competencias y está diseñado en escala ordinal.

Escala de Medición: Ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la población es el conjunto de elementos similares que son medibles. Por ello, la población de esta investigación fueron 71 trabajadores que laboraban en una entidad financiera – Chimbote 2022; los que se encontraron distribuidos en las siguientes áreas: operaciones y plataforma 11 trabajadores, crédito individual 29 trabajadores y crédito grupal 31 trabajadores.

Como criterio de inclusión se considero a los trabajadores de una entidad financiera – Chimbote 2022, de las áreas de operaciones y plataforma, crédito individual y crédito grupal que no cuentan con problemas de salud y realizan su labor de manera normal.

Como criterio de exclusión se consideró a los trabajadores de una entidad financiera – Chimbote 2022, que no pertenezcan a las áreas anteriormente mencionadas o cuenten con algún problema de salud al momento de realizar la toma de datos de esta investigación.

La muestra en la definición de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es un subconjunto representativo de la población, pero existen algunas investigaciones que no requieren cálculo de muestra. Por lo anteriormente mencionado, esta investigación estudio al total de la población (71) al ser pequeña y fácil de medir en su totalidad, por ello se estableció la muestra mediante muestreo no probabilístico, por conveniencia (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

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

La técnica de recopilación de información de la presente investigación fue la encuesta, dado que se trató de una investigación cuantitativa (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), además, se utilizó el cuestionario como instrumento para la recopilación de datos, el cual estuvo conformado por interrogantes vinculadas con las dimensiones e indicadores de las variables expuestas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

En ese sentido se elaboraron dos cuestionarios, uno para medir la variable satisfacción laboral y otro para medir la variable productividad. Para la variable satisfacción laboral su cuestionario (Elaborado por Azañero Delgado Cesar Junior) estuvo constituido de 28 preguntas, con una baremación de: Bueno (104-140), regular (66-103) y malo (28-65). Además, las dimensiones (Condición física, beneficio laboral y remuneración, políticas administrativas, relación con la jefatura, relación interpersonal, despliegue personal y desempeño laboral) al contener el mismo número de preguntas (4 ítems), cada una tuvo una baremación de: Bueno (16-20), regular (10-15) y malo (4-9).

Para la variable productividad su cuestionario (Elaborado por Azañero Delgado Cesar Junior) se constituyó de 12 preguntas, con una baremación de: Bueno (45-60), regular (29-44) y malo (12-28). donde las dimensiones (Trabajo en equipo y cohesión, formación y desarrollo y Competencias) al contener el mismo número de preguntas cada una (4 ítems) tuvo una baremación de: Bueno (16-20), regular (10-15) y bueno (4-9).

Cabe decir que ambos cuestionarios se encontraron en escala de Likert. La forma de opciones de respuesta de los cuestionarios será: Totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo.

Para obtener la confiabilidad se optó por realizar una prueba piloto a los trabajadores de Mi banco en agencia Chimbote 2022, a la cual posteriormente se le aplicó la prueba de confiabilidad de Cronbach. La confiabilidad del cuestionario para medir la satisfacción laboral es de 0.930 y para el cuestionario de productividad es de 0.931.

Por el lado de la validez se requirió del juicio de expertos que se compuso de tres especialistas en la materia de estudio que brindaron sus apreciaciones y se realizaron ajustes a los instrumentos, logrando un puntaje V de Aiken de 1.

### **3.5. Procedimiento**

Para llevar a cabo la investigación, se procedió a la realización, comprobación y validación de los instrumentos que se utilizaron para la recopilación de datos, contando con el juicio de tres expertos en la materia, además se gestionó la autorización una entidad financiera – Chimbote 2022, para poder tener el acceso y aplicar los instrumentos a través de una solicitud emitida por la Universidad Cesar Vallejo. Una vez que se aprobó la solicitud se buscó la colaboración de manera voluntaria a los trabajadores de la entidad financiera con la respectiva firma de consentimiento informado. Luego de recoger los datos se procesaron en SPSS V26 para obtener conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Posterior a la recopilación de datos, se codificó esta, en una base de datos en SPSS V26 donde por medio de la estadística descriptiva se elaborarán tablas y figuras de los niveles de las variables y luego se utilizó la estadística inferencial a través de la prueba estadística de relación de Spearman para comprobar o rechazar la hipótesis del estudio, brindando las respectivas discusiones, conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación acató el Código de Ética en investigación propuesto por la Universidad Cesar Vallejo, por lo que se le dio importancia al consentimiento informado en el cual cada participante expreso su aceptación como parte del estudio. También, se buscó la beneficencia para cada participante, evitándoles algún tipo de perjuicio en el estudio. Los datos e información que se generaron solo fueron considerados para fines del estudio manejándolos con mucha cautela; además, en la investigación se utilizó el principio de respeto a la propiedad intelectual, porque se señaló constantemente el origen de los argumentos que referencia, utilizando citas de las fuentes y finalmente, ningún participante fue discriminado o excluido de manera injustificada de este estudio, pues todos tuvieron la opción de participar en el estudio siempre y cuando cumplieron con los criterios de inclusión.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de satisfacción laboral*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bueno   | 31         | 43,66%     |
| Regular | 22         | 30,99%     |
| Malo    | 18         | 25,35%     |
| Total   | 71         | 100,00%    |

*Nota.* Base de datos de cuestionarios aplicados a trabajadores de una entidad financiera, Chimbote 2022.

Se observo que el 25.35% (18) de los trabajadores de la entidad financiera evidencio baja satisfacción laboral, el 30.99% (22) de los trabajadores de la entidad financiera evidencio regular satisfacción laboral y el 43.66% (31) evidencio buena satisfacción laboral.

**Tabla 2***Nivel de productividad*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bueno   | 29         | 40,84%     |
| Regular | 21         | 29,58%     |
| Malo    | 21         | 29,58%     |
| Total   | 71         | 100,00%    |

*Nota.* Base de datos de cuestionarios aplicados a trabajadores de una entidad financiera, Chimbote 2022.

Se observo que el 29.58% (21) de los trabajadores de la entidad financiera evidencio baja productividad, el 29.58% (21) de los trabajadores de la entidad financiera evidencio regular productividad y el 40.84% (29) evidencio buena productividad.

**Tabla 3***Relación entre satisfacción laboral y trabajo en equipo y cohesión*

|                 |                      | Trabajo en equipo y cohesión |         |
|-----------------|----------------------|------------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación  | 0,819** |
|                 |                      | Sig. (bilateral)             | 0,000   |
|                 |                      | N                            | 71      |

*Nota.* Base de datos de cuestionarios aplicados a trabajadores de una entidad financiera, Chimbote 2022.

Se encontró una significancia de 0.000 que siendo esta menor a 0.05 denota alta significancia, por lo que se pudo decir que existía relación positiva alta (Spearman=0.819) y estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión trabajo en equipo y cohesión.

**Tabla 4***Relación entre satisfacción laboral y formación y desarrollo*

|                 |                      | Formación y desarrollo                              |
|-----------------|----------------------|---|
| Rho de Spearman | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación<br>Sig. (bilateral)<br>N |
|                 |                      | 0,730**<br>0,000<br>71                              |

*Nota.* Base de datos de cuestionarios aplicados a trabajadores de una entidad financiera, Chimbote 2022.

Se encontró una significancia de 0.000 que siendo esta menor a 0.05 denota alta significancia, por lo que se pudo decir que existía relación positiva alta (Spearman=0.730) y estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión formación y desarrollo.

**Tabla 5***Relación entre satisfacción laboral y competencias*

|          |              | Competencias               |         |
|----------|--------------|----------------------------|---------|
| Rho de   | Satisfacción | Coeficiente de correlación | 0,762** |
| Spearman | laboral      | Sig. (bilateral)           | 0,000   |
|          |              | N                          | 71      |

*Nota.* Base de datos de cuestionarios aplicados a trabajadores de una entidad financiera, Chimbote 2022.

Se encontró una significancia de 0.000 que siendo esta menor a 0.05 denota alta significancia, por lo que se pudo decir que existía relación positiva alta (Spearman=0.762) y estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión competencias.

**Tabla 6***Relación entre satisfacción laboral y productividad*

|          |              |                             | Productividad |
|----------|--------------|-----------------------------|---------------|
| Rho de   | Satisfacción | Coefficiente de correlación | 0,821**       |
| Spearman | laboral      | Sig. (bilateral)            | 0,000         |
| N        |              |                             | 71            |

*Nota.* Base de datos de cuestionarios aplicados a trabajadores de una entidad financiera, Chimbote 2022.

Se encontró una significancia de 0.000 que siendo esta menor a 0.05 denota alta significancia, por lo que se pudo decir que existía relación positiva alta (Spearman=0.821) y estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la variable productividad.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación titulada “Nivel de Satisfacción y productividad de los trabajadores en una Entidad Financiera – Chimbote, 2022” tuvo por objetivo determinar la existencia de relación entre la satisfacción percibida por los trabajadores de la entidad financiera y su productividad, para lo cual se realizó la investigación desde una perspectiva cuantitativa, básica, no experimental, transversal, aplicando dos cuestionarios a una muestra que estuvo compuesta por 71 trabajadores.

Respecto al primer objetivo específico que busco identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores en una entidad financiera – Chimbote 2022, según la tabla 1, se observó que el 25.35% (18) de los trabajadores de la entidad financiera evidencian una baja satisfacción laboral, el 30.99% (22) de los trabajadores de la entidad financiera, regular satisfacción laboral y el 43.66% (31), buena satisfacción laboral.

De los resultados observados se deduce que más de la mitad de los trabajadores perciben una satisfacción regular como máximo, lo que implica la insatisfacción del trabajador respecto a su puesto de trabajo, lo que se traduce en no cumplimiento de metas, debido a que no se puede explotar todo el potencial del trabajador, ya que como lo mencionaron Saridakis et al. (2018) la satisfacción laboral es el resultado del análisis que hacen los empleados de la combinación de aspectos generales y específicos del ambiente de trabajo, esto impacta directamente en el modo en que se hacen las labores.

Estos resultados son similares a los hallados por Cárdenas (2017) quien luego de realizar su encuesta encontró que el 2,5% considera que casi nunca los trabajadores estaban satisfechos, el 27,5%, a veces se sentían satisfechos, el 40%, casi siempre sentían satisfacción y el 30% siempre contaban con satisfacción.

También se contó con lo hallado por Serrano (2019) que consiguió resultados algo diferentes a los hallados en esta investigación, ya que encontró que el 18% de trabajadores considero que la satisfacción laboral en su organización era regular y el 82% alta, pero que los trabajadores a tiempo partido evidenciaron baja satisfacción con un 98.5% y solo un 2% mencionaron sentir satisfacción media.

Según lo evidenciado, esta investigación encontró respuestas donde la mayoría de personas consultadas mencionaron poseer como mínimo una

percepción regular de satisfacción laboral, y un 43.66% con buena satisfacción mostrando una mayor satisfacción que los diversos autores consultados tenían una tendencia un poco más pesimista de dicha percepción.

Respecto al segundo objetivo específico que buscó identificar el nivel de productividad de los colaboradores en una entidad financiera – Chimbote 2022, según la tabla 2, se observó que el 29.58% (21) de los trabajadores de la entidad financiera evidencio baja productividad, el 29.58% (21) regular productividad y el 40.84% (29) buena productividad.

De los resultados observados se deduce que más de la mitad de los trabajadores tienen una productividad regular como máximo, lo que implica que no se está explotando al máximo las capacidades, cualidades y conocimientos del trabajador, cuando lo que se espera, es que se logren culminar todos los objetivos y/o tareas encomendadas, y como lo mencionaron Castro et al. (2018) medir la productividad permite persuadir a los asociados y expertos a conducir los ánimos y destinar capital económico en recursos humanos, por consiguiente obtendrán una reposición a tasas relevantes y a corto plazo

Similares fueron los resultados hallados por Torres (2018) donde del total de los trabajadores encuestados de las Farmacias, el 55.00% considero tener una productividad aceptable, 20.00% muy aceptable, un 12.50% poco y otro 12.50% muy poco.

Resultados algo diferentes fueron los encontrados por Ignacio (2019) donde un 98.9% percibían una buena productividad y 1.1% nivel regular, entendiéndose que en la Universidad existe una alta productividad de los colaboradores, por lo tanto, se debe mantener este rendimiento, beneficiando a la universidad.

Cabe decir que los resultados hallados tanto por los autores consultados como los obtenidos en esta investigación evidencia cierta diferencia en la percepción de la productividad, pues esta investigación encontró que la mayoría de los encuestados percibieron como maximo una regular productividad donde los autores consultados evidenciaron una percepción un poco más positiva respecto a esta variable.

Respecto al tercer objetivo específico que buscó establecer el vínculo entre la satisfacción laboral y el trabajo en equipo y cohesión de los trabajadores en una entidad financiera – Chimbote 2022, donde según la tabla 3, se encontró una



significancia de 0.000 siendo esta menor a 0.05 por lo que se pudo decir que existía relación positiva alta (Spearman=0.819) y significativa entre trabajo en equipo y cohesión.

A de tenerse en consideración que los valores observados en la variable satisfacción laboral y la dimensión trabajo en equipo y cohesión son numéricamente similares, es decir las respuestas recopiladas en los instrumentos la mayoría evidenciaron una tendencia de regular como máximo, situación que genero el nivel de Spearman y de significancia donde se dedujo que no se logró obtener el máximo rendimiento de los trabajadores al trabajar en equipo, situación que es muy necesaria para lograr la verdadera productividad en una empresa ya que la sinergia que se produce de esto es el verdadero significado de alentar el trabajo en equipo.

De los resultados observados se deduce que al aumentar o mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, también se debería de elevar o mejorar la cohesión y trabajo en equipo o en otras palabras mejorar los incentivos, horarios, beneficios, bienes o artículos materiales, capacitaciones, etc., debería generar también una mejora en similar medida de la forma en cómo se trabaja, de la compenetración del equipo de trabajo y con ello la generación de sinergia, situación que actualmente no se ve reflejada en la empresa; ya que como consideran Núñez et al. (2011) la cohesión como un prodigio de dimensión psicosocial que se presenta en los equipos, manteniendo a los integrantes juntos y asociados cordialmente, en la obtención de metas generales.

Respecto al cuarto objetivo específico que busco determinar la relación entre la satisfacción laboral y la formación y desarrollo de los colaboradores en una entidad financiera – Chimbote 2022, según la tabla 4, se encontró una significancia de 0.000 siendo esta menor a 0.05 por lo que se pudo decir que existía relación positiva alta y significativa (0.730) entre la satisfacción laboral y formación y desarrollo.

A de tenerse en consideración que los valores observados en la variable satisfacción laboral y la dimensión formación y desarrollo son numéricamente similares, es decir, en las respuestas recopiladas en los instrumentos, la mayoría evidenciaron una tendencia de regular como máximo, situación que genero el nivel de Spearman y de significancia donde se dedujo que no se logró obtener el máximo rendimiento de los trabajadores al no aplicarse debidamente la formación y

desarrollo de los trabajadores, ya que no prepararlos o capacitarlos debidamente les hace no sentirse completamente útiles, además de las falencias propias del puesto de trabajo al no estar debidamente formados, lo cual es muy necesario para lograr la verdadera productividad en una empresa.

De los resultados observados se deduce que al aumentar o mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, también se debería de elevar o mejorar la formación y desarrollo, o en otras palabras mejorar los incentivos, horarios, beneficios, bienes o artículos materiales, capacitaciones, etc., debería generar también una mejora en similar medida de los esfuerzos de la empresa con las capacitaciones e inversión en la mejora del personal, tanto en sus conocimientos como en sus capacidades; ya que como consideran Peiro et al. (2020) las propiedades del trabajo influyen en el manejo laboral, los valores particulares son los que van a permitir darle una medida de significancia al puesto en que funciona el trabajador y como demuestra Prasad y Gulity (2019), la capacitación puede reflejar el desempeño y los estándares personales, seguidos del desempeño de los empleados y la efectividad organizacional.

Respecto al quinto objetivo específico que busco medir la relación entre la satisfacción laboral y las competencias de los trabajadores en una entidad financiera – Chimbote 2022, según la tabla 5, se encontró una significancia de 0.000 siendo esta menor a 0.05 por lo que se pudo decir que existía relación positiva alta (0.762) y significativa entre la satisfacción laboral y las competencias.

A de tenerse en consideración que los valores observados en la variable satisfacción laboral y la dimensión competencias son numéricamente similares, es decir las respuestas recopiladas en los instrumentos la mayoría evidenciaron una tendencia de regular como máximo, situación que genero el nivel de Spearman y de significancia donde se dedujo que no se logró obtener el máximo rendimiento de los trabajadores al no contar con el personal en sus máximas competencias debido a que cierto personal no cuenta con lo necesario para realizar el trabajo y no se enfocó en desarrollarlos tampoco de la manera adecuada, ya que un personal puede desconocer muchas cosas pero parte del crecimiento como trabajador es adaptarse y aprender, solo así se lograría la máxima productividad posible.

De los resultados observados se deduce que al aumentar o mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, también se debería de elevar o mejorar la

formación y desarrollo, o en otras palabras, mejorar los incentivos, horarios, beneficios, bienes o artículos materiales, capacitaciones, etc., debería generar también una mejora en similar medida, de los conocimientos académicos y prácticos del puesto, así como de las capacidades de los trabajadores según el puesto de trabajo lo requiere; ya que como consideran Vega y Núñez (2017), el nivel profesional del individuo en cuanto a conocimientos, experiencia, motivación, características personales, habilidades, actitudes, etc.; se ajustan a los requisitos de la organización para conseguir los resultados esperados (Gul et al., 2018). Por lo tanto, el rasgo del sujeto competente será el que tenga las conductas observables que solicita la institución, en otras palabras, el individuo que tenga capacidades y experiencias emocionales que le concedan sostener vínculos productivos, con una identidad extrovertida, apto de adecuar sus demandas colectivas a las peticiones de la institución.

Respecto al objetivo general que buscó establecer la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en una entidad financiera – Chimbote 2022, según la tabla 6, se encontró una significancia de 0.000, y siendo esta menor a 0.05, permitió decir que si existía relación positiva alta (Spearman=0.821) y significativa entre la satisfacción laboral y la productividad.

De los resultados observados se deduce que al aumentar o mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores, también se debería de elevar o mejorar la formación y desarrollo o en otras palabras mejorar los incentivos, horarios, beneficios, bienes o artículos materiales, capacitaciones, etc., debería generar también una mejora en similar medida una mejora de la cohesión de equipo, de cómo se le da formación a los trabajadores y de las competencias presentes en cada trabajador en pro de lograr los objetivos y metas trazadas por la organización; ya que como consideran Pujol y Dabos (2018) la satisfacción laboral es una condición emocional positiva y confortable en relación a su empleo y a las labores desarrolladas en la institución, realizando así una labor placentera (Castro et al., 2018). Lo que genera eficiencia y eficacia organizacional (Sandalika y Jayasekara, 2017), donde el apoyo de la organización al trabajador impacta positivamente el desempeño laboral (Chang et al., 2020).

Similares resultados a los encontrados en esta investigación fueron hallados por Cárdenas (2017) quien encontró una significancia de 0.000, menor a la

significancia de estudio del 0.05, por lo que concluyo que la satisfacción laboral si influye significativamente en la productividad de la empresa Interbank en distrito Independencia, año 2017, de manera positiva media (53.8%).

También los resultados de esta investigación se asemejan mucho más a los de Guillermo (2018) quien obtuvo una significancia de 0.000 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, concluyo que existió una correlación positiva considerable del 0.841, entre la satisfacción laboral y la productividad.

Los resultados de esta investigación también se asemejan a lo hallado por Chaiña (2021) quien encontró una correlación baja entre ambas variables, con el 27.2%, lo que indico que la satisfacción laboral, presenta una relación positiva débil con la productividad.

Similar también es lo expresado por Ignacio (2019) quien luego de hallar un coeficiente de Spearman de 0.491 y una significancia de 0.000, indico que la productividad se vinculaba con la satisfacción laboral de los colaboradores de la casa superior de estudios.

En todos los trabajos revisados previamente a este estudio, los autores mencionan haber encontrado relación positiva significativa, solo diferenciándose en la fuerza de dicha relación y al asemejarse dichos resultados a los de esta investigación se refuerza los resultados hallados independientemente del tipo de institución en el cual fueron evaluados.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera: La satisfacción laboral de los trabajadores de una entidad financiera – Chimbote 2022, analizada en el estudio, está siendo valorada de manera regular lo que genera que los trabajadores no se sientan conformes con su puesto de trabajo.
- Segunda: La productividad laboral de los trabajadores de una entidad financiera – Chimbote 2022, analizada en el estudio, está siendo valorada de manera regular lo que genera que los trabajadores no logren realizar las tareas encomendadas por completo respecto a su puesto de trabajo.
- Tercera: La relación entre la satisfacción laboral y la cohesión y trabajo en equipo de los trabajadores de una entidad financiera – Chimbote 2022, analizada en el estudio, evidencio ser positiva y estadísticamente significativa lo que implica que al mejorar la satisfacción laboral debe de también mejorar la compenetración del grupo de trabajo realizando así el trabajo en equipo.
- Cuarta: La relación entre la satisfacción laboral y la formación y desarrollo de los trabajadores de una entidad financiera – Chimbote 2022, analizada en el estudio, evidencio ser positiva y estadísticamente significativa lo que implica que al mejorar la satisfacción laboral debería de también mejorar la formación y desarrollo de los trabajadores estando estos más preparados para las labores.
- Quinta: La relación entre la satisfacción laboral y la formación y las competencias de los trabajadores de una entidad financiera – Chimbote 2022, analizada en el estudio, evidencio ser positiva y estadísticamente significativa lo que implica que al mejorar la satisfacción laboral debería de también mejorar las competencias de los trabajadores, logrando demostrar cualidades y conocimientos adecuados para el puesto de trabajo.
- Sexta: La relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de una entidad financiera – Chimbote 2022, analizada en el estudio, evidenció ser positiva y estadísticamente significativa lo que implica que al mejorar la satisfacción laboral también mejoraría la productividad de los trabajadores estando estos más predispuestos a realizar su trabajo con mayor eficiencia.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda al encargado de recursos humanos de la financiera realizar reevaluaciones de horarios, verificar las áreas físicas de trabajo y las condiciones de trabajo las que están expuestas, por medio de la observación en checklist a fin de poder determinar cuantitativamente los aspectos que no permitan lograr una completa satisfacción de los trabajadores y poder tomar acción sobre dichos aspectos, ya sea adecuando los horarios o intentando brindar algún tipo de beneficio y reconocimiento (No necesariamente económico).
- Segunda: Se recomienda al encargado de recursos humanos de la financiera realizar evaluaciones de productividad desde un enfoque cuantitativo (Fórmulas) de eficiencia y eficacia mediante revisión de los reportes de los trabajadores (Tanto de meses atrás como los que vendrán) para poder obtener datos numéricos que puedan servir como base de decisiones a futuro, ya que el trabajo de oficina requiere ser lo más optimizado posible.
- Tercera: Se recomienda al gerente general en coordinación con el área de recursos humanos realizar de manera más seguida actividades de compenetración grupal, mediante actividades integradoras como dinámicas de equipo, celebración de cumpleaños y reuniones deportivas, etc. para generar una mejor compenetración de los trabajadores y confianza generando así la sinergia entre los trabajadores.
- Cuarta: Se recomienda al gerente general en coordinación con el área de finanzas de la institución financiera evaluar la opción invertir en la capacitación y talleres mediante la medición de la información contable de la empresa considerando la inversión en los trabajadores como una inversión a futuro de manera que se les pueda otorgar pequeños cursos y capacitaciones al personal a fin de mejorar sus conocimientos y tener a los trabajadores más preparados para el trabajo que deben desarrollar.
- Quinta: Se recomienda al encargado de recursos humanos evaluar el nivel de competencias de cada personal por medio de exámenes escritos, evaluaciones orales, revisión documental y observación a fin de que cuando se abran plazas de un mayor cargo o posibilidades de línea de carrera se pueda evaluar al mejor personal posible (dentro de un ambiente de sana competición) a fin de contar con el mejor personal posible en los cargos más altos y se logre esto con la mayor justicia posible.

Sexta: Se recomienda al gerente general coordinar con el encargado de recursos humanos de la financiera realizar mediciones periódicas de satisfacción laboral y productividad a los trabajadores de la institución financiera por medio de cuestionarios y entrevistas aleatorias a fin de mantener el enfoque en dichos aspectos, previniendo problemas de satisfacción y corrigiendo de ser necesario, en pro de obtener la máxima productividad posible del equipo de trabajadores.

## REFERENCIAS

- Altenburger, M. (2021). Mood and honesty in budget reporting. *Management Accounting Research*, 50(1), 1-12.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1044500520300317?via%3Dihub>
- Blas, E. (2017). *Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en trabajadores del área de informática de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11942>
- Cabana, S. R., Narea H. J. y Orrego, R. D. (2018). Factores Determinantes de la Conducta Intraempresarial en Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes) de la Región Coquimbo en Chile, *Inf. Tecnol*, 29(4), 167-178.  
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n4/0718-0764-infotec-29-04-00167.pdf>
- Cárdenas Álvarez, C. E. (2017). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa Interbank en distrito Independencia, año 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14138>
- Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., y Luis, K. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Ibeoamérica de Ciencias*, 2(1), 45.  
<http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Chaiña Quispemayta, M. E. (2021). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna].  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2252/Chaina-Quispemayta-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chang, C., Liu, L., Hsieh, H., & Chen, K. (2020). A multilevel analysis of organizational support on the relationship between person-environment fit and performance of university physical education teachers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(6), 2041-2058.  
[https://www.researchgate.net/publication/340045317\\_A\\_Multilevel\\_Analysis\\_of\\_Organizational\\_Support\\_on\\_the\\_Relationship\\_between\\_Person-Environment\\_Fit\\_and\\_Performance\\_of\\_University\\_Physical\\_Education\\_Te](https://www.researchgate.net/publication/340045317_A_Multilevel_Analysis_of_Organizational_Support_on_the_Relationship_between_Person-Environment_Fit_and_Performance_of_University_Physical_Education_Te)



achers

- Chiang Vega, M. M. y San Martín Neira, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci_arttext)
- Clifton, J. (13 de junio de 2017). *The World's Broken Workplace*. Gallup. <https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-broken-workplace.aspx>
- Cruz, A., Frare, A., Accadrolli, Couto, M. & Vagner, H. (2022). Effects of informal controls and psychological empowerment on job satisfaction. *Revista Contabilidade & Finanças*, 33(88), 29-45. <http://old.scielo.br/pdf/rcf/v33n88/1808-057X-rcf-33-88-29.pdf>
- Cruz Ati, P. F. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de laboratorios Laturi CIA LTDA*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>
- Favalli, R. T., Maia, A. G., & Silveira, J. M. F. J. da. (2020). Governance and financial efficiency of Brazilian credit unions. *RAUSP Management Journal*, 55(3), 355-373. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RAUSP-02-2019-0018/full/pdf?title=governance-and-financial-efficiency-of-brazilian-credit-unions>
- Fogaça, N., Coelho, F., Paschoal, T., Ferreira, M. & Torres, C. (2021). Relationship between job performance, well-being, justice, and organizational support: a multilevel perspective. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 22(4), 1-27, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195468232004>
- García Vargas, E. y Sánchez Trujillo, M. G. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Gridwichai, P., Kulwanich, A., Piromkam, B. y Kwanmuangvanich, P. (2020). Role of personality traits on employees job performance in pharmaceutical

- industry in Thailand. *Sys. Rev. Pharm.*, 11(3), 185-194.  
<https://www.sysrevpharm.org/articles/role-of-personality-traits-on-employees-job-performance-in-pharmaceutical-industry-in-thailand.pdf>
- Guerci, M., Hauff, S., & Gilardi, S. (2019). High performance work practices and their associations with health, happiness and relational well-being: Are there any tradeoffs? *The International Journal of Human Resource Management*, 33(2), 1-31.  
[https://www.researchgate.net/publication/337185483\\_High\\_performance\\_work\\_practices\\_and\\_their\\_associations\\_with\\_health\\_happiness\\_and\\_relational\\_well-being\\_Are\\_there\\_any\\_tradeoffs](https://www.researchgate.net/publication/337185483_High_performance_work_practices_and_their_associations_with_health_happiness_and_relational_well-being_Are_there_any_tradeoffs)
- Guillermo Herrera, Y. M. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad José Faustino Sánchez Carrión].  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gul, H., Usman, M., Liu, Y., Rehman, Z. y Jebran, K. (2018). Does the effect of power distance moderate the relation between person environment fit and job satisfaction leading to job performance? Evidence from Afghanistan and Pakistan. *Future Business Journal*, 4(1), 68-83.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2314721017300762>
- Hauff, S., Guerci, M., & Gilardi, S. (2020). Well-being-oriented HRM configurations: Diffusion, contingencies and outcomes. *Evidence-based HRM*, 8(3), 253-271. [https://www.researchgate.net/publication/341409883\\_Well-being-oriented\\_HRM\\_configurations\\_diffusion\\_contingencies\\_and\\_outcomes](https://www.researchgate.net/publication/341409883_Well-being-oriented_HRM_configurations_diffusion_contingencies_and_outcomes)
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education
- Ignacio Santa Cruz, D. E. (2019). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2019* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_3811f2c945092b7e9747ccd9e4032e55](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_3811f2c945092b7e9747ccd9e4032e55)
- Latorre, S. y Obregón, E. (2018) *La influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa DINO S.R.L., Nuevo Chimbote*,

- 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<https://docplayer.es/169132272-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>
- López, J. (2019). *Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017* [Tesis de Maestría, Universidad San Pedro].  
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10891>
- Maia, S. C., De Benedicto, G. C., Prado, J. W., Robb, D. A., Bispo, O. N. A., & Brito, M. J. (2019). Mapping the literature on credit unions: A bibliometric investigation grounded in Scopus and Web of Science. *Scientometrics*, 120(3), 929-960. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11192-019-03165-1>
- Mathuva, D. M., Mboya, J. K., & McFie, J. B. (2017). Achieving legitimacy through co-operative governance and social and environmental disclosure by credit unions in a developing country. *Journal of Applied Accounting Research*, 18(2), 162-184.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JAAR-12-2014-0128/full/html>
- Marcoux, G., Guihur, I., & Leclerc, A. (2021). Co-operative difference and organizational commitment: The filter of socio-demographic variables. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(4), 822-845.  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09585192.2018.1504105>
- Marín Samanez, H. S., y Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz Med*, 17(4), 42–52. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_abstract)
- Mora Romero, J. L. y Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(100), 1-11.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. *Revista Researchgate*, 1(1), 1-38. <https://www.researchgate>.

net/publication/303895876\_Metodos\_y\_Disenos\_de\_Investigacion\_Cuantitativa.

- Núñez Bottini, M. A., Marvel Cequea, M. y Rodríguez Monroy, C. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2),549-584.  
<https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Núñez, L. (2017). *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/12993>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Olaya Luna, R. D (2018). *Desempeño por competencias y la satisfacción de los clientes de la Caja Piura, agencia Tumbes, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tacna].  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/229/TESES%20DE%20MAESTRIA%20-%20%20RUBER%20OLAYA%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peiro, J., Bayona, J., Caballer, A. & Fabio, A. (2020). Importance of work characteristics affects job performance: The mediating role of individual dispositions on the work design-performance relationships. *Personality and Individual Differences*, 157.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886919307470>
- Peng, X., Lee, S. y Lu, Z. (2020). Employees' perceived job performance, organizational identification, and pro-environmental behaviors in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 90(3).  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431920301845>
- Prasad, D. & Guliti, M. (2019), Role of Training on Employees Performance and Organizational Effectiveness. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 10(1), 600-611.  
<http://iaeme.com/Home/issue/IJMET?Volume=10&Issue=1>
- Pujol Cols, L. J., y Dabos, G. E. (2018). Artículo de revisión Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes.

- Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18.  
[https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/2809/3362](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2809/3362)
- Ramírez, T. (2018). *Satisfacción de los usuarios y el desempeño laboral del personal en la Administración Local del Agua Chotano Llaucano - Chota, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26179>
- Redacción Gestión (8 de octubre del 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159&lng=es&tlng=es)
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146.  
[https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321\\_Disenio\\_de\\_investigacion\\_de\\_Corte\\_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf)
- Sánchez, J., Gómez, M., & Molina, W. (2018). Evaluation of work performance and its impact on productivity in the tortillerías of the town of Escárcega. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 13 (1), 317-327.
- Sandalika, K. D. M., & Jayasekara, P. (2017). Impact of performance management system on employee job satisfaction in automobile companies in Western Province, Sri Lanka. *Human Resource Management Journal*, 5(1), 1-18.  
<http://journals.sjp.ac.lk/index.php/hrmj/article/view/3572>
- Sangama Guerra, M. (2019). *Influencia de la seguridad y salud en el trabajo, en el desempeño laboral de los trabajadores en las obras de agua potable y alcantarillado en el distrito de Rumisapa, 2018* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38327/Sangama\\_GM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38327/Sangama_GM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Saridakis, G., Lai, Y., Muñoz Torres, R. I., & Gourlay, S. (2018). Exploring the relationship between job satisfaction and organizational commitment: An instrumental variable approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(1), 1-31. <https://westminsterresearch.westminster.ac.uk/download/883aa2916dc1740bdf07408dadd351b789496ebf3a4929afebf1b796b4aba2ae/708282/IJHRM.pdf>
- Serrano Rabanal, K. P. (2019). *Satisfacción laboral en los colaboradores full time y part time de Falabella Chimbote – 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38769>
- Singh, V. & Singh, M. (2018). A Burnout Model of Job Crafting: Multiple Mediator Effects on Job Performance. *IIMB Management Review*, 30(1), 305-315. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0970389618302374>
- Tahseen Sleimi, M. & Sualp, D. (2015). Intrinsic and Extrinsic Motivation: Pivotal Role in Bank Tellers Satisfaction and Performance: Case Study of Palestinian Local Banks. *International Journal of Business and Social Science*, 6(11), 127-136. [https://ijbssnet.com/journals/Vol\\_6\\_No\\_11\\_November\\_2015/16.pdf](https://ijbssnet.com/journals/Vol_6_No_11_November_2015/16.pdf)
- Tisu, L., Lupsa, D., Virga, D. y Rusu, A. (2019). Personality characteristics, job performance and mental health the mediating role of work engagement. *Personality and Individual Differences*, 153. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0191886919305768>
- Torres Guzmán, R. M. (2015). *Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de producto de farmacia y artículos de tocador (farmacia) del casco urbano de Chimbote, 2015* [Tesis de maestría, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/864>
- Urgilés Urgilés, S. L., Erazo Álvarez, J. C. y Narváez, C. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía* 4(1), 436-467. [https://www.researchgate.net/publication/336629493\\_El\\_clima\\_organizacional\\_y\\_su\\_incidencia\\_en\\_la\\_motivacion\\_del\\_Talento\\_Humano](https://www.researchgate.net/publication/336629493_El_clima_organizacional_y_su_incidencia_en_la_motivacion_del_Talento_Humano)

Vargas Vega, T., Vizzuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L. y Villegas Gonzáles, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay*, 9(13), 129–153.  
<https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444/1094>

## ANEXOS

### Anexo A: Matriz de operacionalización

| Variable             | Definición Conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones                      | Indicadores   | Escala de medición.                 |
|----------------------|---|--|----------------------------------|---|-------------------------------------|
| Satisfacción laboral | Según Pujol y Dabos (2018) puede explicarse como el grado en que a los colaboradores les agrada su trabajo; y un trabajador apreciado genera una condición emocional positiva y confortable en relación a su empleo y a las labores desarrolladas en la institución, realizando una labor placentera (Castro et al., 2018). | La satisfacción laboral se mide con un cuestionario en base a: condición física, beneficio laboral y remuneración, políticas administrativas, relación con la jefatura, relación interpersonal, despliegue personal y desempeño laboral y está diseñado en escala ordinal. | Condición física                 | Nivel de satisfacción de los colaboradores en función de: la labor que realiza, las condiciones físicas, la remuneración y bonificación, las normas establecidas por la institución, la comunicación con la jefatura, la comunicación con los demás colaboradores y el crecimiento profesional. | Ordinal:<br>Alto<br>Regular<br>Bajo |
|                      |   |  | Beneficio laboral y remuneración |   |                                     |
|                      |   |  | Política administrativa          |   |                                     |
|                      |   |  | Relación con la jefatura         |   |                                     |
|                      |   |  | Relación interpersonal           |   |                                     |
|                      |   |  | Despliegue personal              |   |                                     |
| Desempeño laboral    |   |  |                                  |   |                                     |
| Productividad        | Es un objetivo y un indicador. Valorarla persuadirá a los asociados y expertos a conducir los ánimos y destinar capital económico en recursos humano por consiguiente obtendrán una reposición a tasas relevantes y a corto plazo (Castro et al, 2018).   | Se medirá con un cuestionario el cual está constituido de las siguientes dimensiones: trabajo en equipo y cohesión, formación y desarrollo, competencias y está diseñado en escala ordinal.  | Trabajo en equipo y cohesión     | Nivel del logro de los objetivos comunes del grupo.<br><br>Nivel de motivación de los miembros para trabajar en grupo.  | Ordinal:<br>Alto<br>Regular<br>Bajo |
|                      |   |  | Formación y desarrollo           | Tiempo de capacitación y entrenamiento promedio.<br><br>Promedio de tiempo para alcanzar objetivos y metas.   |                                     |
|                      |   |  | Competencias                     | Niveles de dominio.   |                                     |



## Anexo B: Validación de instrumentos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. QUISPE LOPEZ, JENNY MARTHA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de magister en administración de negocios.

El título del Proyecto de investigación es: “Nivel de satisfacción y su relación con la productividad de los colaboradores en una entidad financiera” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Cesar Junior Azañero Delgado

D.N.I: 44889504

Celular: 943 618481

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES**

**I. Variable satisfacción laboral:** Según Pujol y Dabos (2018) puede explicarse como el grado en que a los colaboradores les agrada su trabajo; y un trabajador apreciado genera una condición emocional positiva y confortable en relación a su empleo y a las labores desarrolladas en la institución, realizando una labor placentera (Castro et al., 2018)

**Dimensión condiciones físicas:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

**Dimensión beneficio laboral y remuneración:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

**Dimensioe política administrativa:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Dimensión relación interpersonal:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Dimensión despliegue personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Dimensión desempeño laboral:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**Dimensión relación con la jefatura:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

**Consta de 28 ítems.**

**II. Variable productividad:** Es un objetivo y un indicador. Valorarla persuadirá a los asociados y expertos a conducir los ánimos y destinar capital económico en recursos humano por consiguiente obtendrán una reposición a tasas relevantes y a corto plazo (Castro et al, 2018).

**Dimensión trabajo en equipo y cohesión:** Es un prodigio de dimensión psicosocial que se presenta en los equipos, manteniendo a los integrantes juntos y asociados cordialmente, en la obtención de metas generales. Una firme cohesión, concede a los sujetos que integran los equipos a ser más competentes y rentables.

**Dimensión formación y desarrollo:** Busca de enriquecer e acrecentar las destrezas de sus colaboradores y proporcionar las competencias necesarias para el despliegue de sus funciones.

**Dimensión competencias:** Las competencias componen diferentes cualidades humanas, tanto objetivas como subjetivas, de superior relevancia y perturbación que los conocimientos y la experiencia. Por lo tanto, el rasgo del sujeto competente será el que tenga las conductas observables que solicita la institución, en otras palabras, el individuo que tenga capacidades y experiencias emocionales que le concedan sostener vínculos productivos, con una identidad extrovertida, apto de adecuar sus demandas colectivas a las peticiones de la institución.

**Consta de 12 ítems.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL**  
**CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL**

| N°   | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias/Observaciones |
|--|--------------------|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
|  |                    |   | Sí                       | No        | Sí                      | No        | Sí                    | No        |                           |
| <b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS</b>              |                    |   | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 1  | Directo            | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 2  | Directo            | En el ambiente físico donde me ubico para trabajar es cómodo.   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 3  | Directo            | El área de labores cuenta con los instrumentos y señalización que cuidan mi integridad.   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 4  | Directo            | Cuento con los recursos (materiales y no materiales) para cumplir con mi trabajo.   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 2: BENEFICIO LABORAL Y REMUNERACIÓN</b> |                    |   | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 5  | Directo            | Esta institución brinda capacitaciones adecuadas  | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 6  | Directo            | Esta institución brinda un sueldo justo y adecuado al mercado   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 7  | Directo            | Esta institución brinda prestaciones no económicas que me agradan   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 8  | Directo            | Esta institución me da la posibilidad de hacer una línea de carrera (Se dan las oportunidades)  | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 3: POLÍTICA ADMINISTRATIVA</b>          |                    |   | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 9  | Directo            | Esta institución tiene objetivos y metas claras que se pueden cumplir   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 10   | Directo            | Las reglas son claras, precisas y objetivas y facilitan el trabajo que se debe realizar   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 11   | Directo            | De manera general las políticas de esta empresa son correctas y adecuadas para el trabajo que se realiza y con el entorno (sociedad). | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 12   | Directo            | Las faltas administrativas o al reglamento de un personal son sancionadas de manera justa e imparcial                                 | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 4: RELACION INTERPERSONAL</b>           |                    |   |                          |           | x                       |           | x                     |           | x                         |

|  |         |   |           |           |           |           |           |           |  |
|--|---------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 13   | Directo | En esta empresa existe un sentimiento de unidad, somos un solo equipo.  | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 14   | Directo | Las relaciones entre compañeros, es adecuada y se basa en el respeto y confianza  | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 15   | Directo | Existe un clima laboral adecuado, indiferente del puesto de trabajo que se ocupa, existe respeto, empatía y camaradería | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 16   | Directo | El trabajo en equipo funciona, siempre es fácil trabajar en equipo, se genera sinergia.                                 | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 5: DESPLIEGUE PERSONAL</b>      |         |   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 17   | Directo | Trabajar en esta empresa me hace sentir realizado y satisfecho como persona y profesional                               | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 18   | Directo | Esta institución me da la posibilidad de crecer, aprender y crecer como persona y profesional                           | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 19   | Directo | En esta empresa puedo aplicar todo lo que aprendí en mi formación profesional   | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 20   | Directo | Me siento realmente útil con la actividad que realizo dentro de esta empresa  | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 6: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |         |   |           |           |           |           |           |           |  |
| 21   | Directo | Las tareas encomendadas son posibles de cumplir considerando el tiempo y recursos asignados                             | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 22   | Directo | Cumplir con mis labores me hace sentir bien, este puesto laboral me hace sentir útil y realizado                        | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 23   | Directo | Desarrollar mis labores diarias me hace poner en práctica todo mi potencial como personal y profesional.                | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 24   | Directo | Mis compañeros logran cumplir con sus tareas, siempre evidencian responsabilidad.                                       | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 7: RELACIÓN CON LA JEFATURA</b> |         |   |           |           |           |           |           |           |  |
| 25   | Directo | Las relaciones entre jefe y subordinado, es asertiva y cordial.   | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 26   | Directo | Siempre que se asigna la responsabilidad a un compañero este se empodera de la manera adecuada.                         | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 27   | Directo | Siempre que se requiere recurrir a una instancia superior esta se realiza según el protocolo de la manera más justa     | x         |           | x         |           | x         |           |  |

|    |         |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 28 | Directo | Existe liderazgo, el jefe o encargado de mi área es dinámico y actúa con justicia. | x |  | x |  | x |  |  |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

### Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. QUISPE LOPEZ, JENNY MARTHA

**DNI:** 32924318

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|    |   |     |                   |
|----|---|-----|-------------------|
| 01 | MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS | USP | Validación en UCV |
| 02 | DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN                       | UCV | Validación USP    |

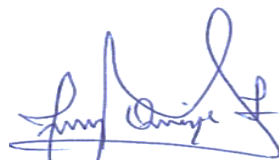
### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|    |               |       |  |                   |
|----|---------------|-------|--|-------------------|
| 01 | Docente UNMSM | UNMSM |  |                   |
| 02 | Docente UCV   | UCV   |  | Validación en UCV |
| 03 | Docente USP   | USP   |  | Validación USP    |

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Dr. Jenny Martha Quispe López**  
**Código Orcid : 0000-0001-7624-9695**

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**13 de junio del 2022**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD**  
**CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD**

| N°   | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias/Observaciones |
|--|--------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
|  |                    |  | Sí                       | No        | Sí                      | No        | Sí                    | No        |                           |
| <b>DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO Y COHESIÓN</b> |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 1  | Directo            | Esta empresa sabe cómo llegar al trabajador, es decir, se cuenta con motivación adecuada.                                  | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 2  | Directo            | En esta empresa existe un ambiente de unión y camaradería propiciado por todos los trabajadores                            | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 3  | Directo            | En esta empresa trabajar en equipo te permite lograr las metas y objetivos institucionales de una manera más rápida.       | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 4  | Directo            | Ante un problema o dificultad siempre se cuenta con alguien presto a ayudar y cooperar.                                    | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 2: FORMACIÓN Y DESARROLLO</b>       |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 5  | Directo            | Esta empresa otorga capacitaciones interesantes que me servirán para mi crecimiento profesional                            | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 6  | Directo            | Los cursos (a manera de premio) brindados por la empresa que suman al curriculum de cada participante                      | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 7  | Directo            | En esta empresa siempre se valoran de una manera justa los progresos académicos de cada trabajador                         | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 8  | Directo            | En esta empresa las capacitaciones y evaluaciones son constantes, lo que motiva nuestro crecimiento.                       | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS</b>                 |                    |  |                          |           |                         |           |                       |           |                           |
| 9  | Directo            | Mis compañeros cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar su labor  | 1                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 10   | Directo            | Los jefes y encargados demuestran a diario sus habilidades y conocimientos   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 11   | Directo            | Cuando se realizan las evaluaciones al personal es normal evidenciar que se obtengan puntajes elevados en las evaluaciones | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 12   | Directo            | Definitivamente el personal de esta empresa es lo mejor del mercado laboral de Chimbote                                    | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AGRESIVIDAD (AQ)

### Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:      QUISPE LOPEZ, JENNY MARTHA

DNI: 32924318

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|    |   |     |                   |
|----|---|-----|-------------------|
| 01 | MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y NEGOCIOS | USP | Validación en UCV |
| 02 | DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN                       | UCV | Validación USP    |

### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|    |               |       |  |                   |
|----|---------------|-------|--|-------------------|
| 01 | Docente UNMSM | UNMSM |  |                   |
| 02 | Docente UCV   | UCV   |  | Validación en UCV |
| 03 | Docente USP   | USP   |  | Validación USP    |

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. Jenny Martha Quispe López**  
**Código Orcid : 0000-0001-7624-9695**

**13 de junio del 2022**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. JORGE AUGUSTO DANIEL PÉREZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de magister en administración de negocios.

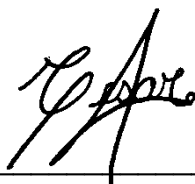
El título del Proyecto de investigación es: “Nivel de satisfacción y su relación con la productividad de los colaboradores en una entidad financiera” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Cesar Junior Azañero Delgado

D.N.I: 44889504

Celular: 943 618481

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES**

- I. **Variable satisfacción laboral:** Según Pujol y Dabos (2018) puede explicarse como el grado en que a los colaboradores les agrada su trabajo; y un trabajador apreciado genera una condición emocional positiva y confortable en relación a su empleo y a las labores desarrolladas en la institución, realizando una labor placentera (Castro et al., 2018)

**Dimensión condiciones físicas:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

**Dimensión beneficio laboral y remuneración:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

**Dimensioe política administrativa:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Dimensión relación interpersonal:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Dimensión despliegue personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Dimensión desempeño laboral:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**Dimensión relación con la jefatura:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

**Consta de 28 ítems.**

- II. **Variable productividad:** Es un objetivo y un indicador. Valorarla persuadirá a los asociados y expertos a conducir los ánimos y destinar capital económico en recursos humano por consiguiente obtendrán una reposición a tasas relevantes y a corto plazo (Castro et al, 2018).

**Dimensión trabajo en equipo y cohesión:** Es un prodigio de dimensión psicosocial que se presenta en los equipos, manteniendo a los integrantes juntos y asociados cordialmente, en la obtención de metas generales. Una firme cohesión, concede a los sujetos que integran los equipos a ser más competentes y rentables.

**Dimensión formación y desarrollo:** Busca de enriquecer e acrecentar las destrezas de sus colaboradores y proporcionar las competencias necesarias para el despliegue de sus funciones.

**Dimensión competencias:** Las competencias componen diferentes cualidades humanas, tanto objetivas como subjetivas, de superior relevancia y perturbación que los conocimientos y la experiencia. Por lo tanto, el rasgo del sujeto competente será el que tenga las conductas observables que solicita la institución, en otras palabras, el individuo que tenga capacidades y experiencias emocionales que le concedan sostener vínculos productivos, con una identidad extrovertida, apto de adecuar sus demandas colectivas a las peticiones de la institución.

**Consta de 12 ítems.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL**  
**CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL**

| N°   | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias/Observaciones |
|--|--------------------|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
|  |                    |   | Sí                       | No        | Sí                      | No        | Sí                    | No        |                           |
| <b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS</b>              |                    |   | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 1  | Directo            | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 2  | Directo            | En el ambiente físico donde me ubico para trabajar es cómodo.   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 3  | Directo            | El área de labores cuenta con los instrumentos y señalización que cuidan mi integridad.   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 4  | Directo            | Cuento con los recursos (materiales y no materiales) para cumplir con mi trabajo.   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 2: BENEFICIO LABORAL Y REMUNERACIÓN</b> |                    |   | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 5  | Directo            | Esta institución brinda capacitaciones adecuadas  | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 6  | Directo            | Esta institución brinda un sueldo justo y adecuado al mercado   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 7  | Directo            | Esta institución brinda prestaciones no económicas que me agradan   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 8  | Directo            | Esta institución me da la posibilidad de hacer una línea de carrera (Se dan las oportunidades)  | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 3: POLÍTICA ADMINISTRATIVA</b>          |                    |   | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 9  | Directo            | Esta institución tiene objetivos y metas claras que se pueden cumplir   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 10   | Directo            | Las reglas son claras, precisas y objetivas y facilitan el trabajo que se debe realizar   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 11   | Directo            | De manera general las políticas de esta empresa son correctas y adecuadas para el trabajo que se realiza y con el entorno (sociedad). | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 12   | Directo            | Las faltas administrativas o al reglamento de un personal son sancionadas de manera justa e imparcial                                 | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 4: RELACION INTERPERSONAL</b>           |                    |   |                          |           | x                       |           | x                     |           | x                         |

|  |         |   |           |           |           |           |           |           |  |
|--|---------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 13   | Directo | En esta empresa existe un sentimiento de unidad, somos un solo equipo.  | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 14   | Directo | Las relaciones entre compañeros, es adecuada y se basa en el respeto y confianza  | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 15   | Directo | Existe un clima laboral adecuado, indiferente del puesto de trabajo que se ocupa, existe respeto, empatía y camaradería | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 16   | Directo | El trabajo en equipo funciona, siempre es fácil trabajar en equipo, se genera sinergia.                                 | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 5: DESPLIEGUE PERSONAL</b>      |         |   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 17   | Directo | Trabajar en esta empresa me hace sentir realizado y satisfecho como persona y profesional                               | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 18   | Directo | Esta institución me da la posibilidad de crecer, aprender y crecer como persona y profesional                           | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 19   | Directo | En esta empresa puedo aplicar todo lo que aprendí en mi formación profesional   | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 20   | Directo | Me siento realmente útil con la actividad que realizo dentro de esta empresa  | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 6: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |         |   |           |           |           |           |           |           |  |
| 21   | Directo | Las tareas encomendadas son posibles de cumplir considerando el tiempo y recursos asignados                             | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 22   | Directo | Cumplir con mis labores me hace sentir bien, este puesto laboral me hace sentir útil y realizado                        | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 23   | Directo | Desarrollar mis labores diarias me hace poner en práctica todo mi potencial como personal y profesional.                | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 24   | Directo | Mis compañeros logran cumplir con sus tareas, siempre evidencian responsabilidad.                                       | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 7: RELACIÓN CON LA JEFATURA</b> |         |   |           |           |           |           |           |           |  |
| 25   | Directo | Las relaciones entre jefe y subordinado, es asertiva y cordial.   | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 26   | Directo | Siempre que se asigna la responsabilidad a un compañero este se empodera de la manera adecuada.                         | x         |           | x         |           | x         |           |  |
| 27   | Directo | Siempre que se requiere recurrir a una instancia superior esta se realiza según el protocolo de la manera más justa     | x         |           | x         |           | x         |           |  |

|    |         |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 28 | Directo | Existe liderazgo, el jefe o encargado de mi área es dinámico y actúa con justicia. | x |  | x |  | x |  |  |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

### Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez

**DNI:** 17812596

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|    |  |     |                   |
|----|--|-----|-------------------|
| 01 | Doctor en Administración                     | UCV | Validación en UCV |
| 02 | Doctorado en Gestión y ciencias de Educación | USP | Validación USP    |

### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

|    |               |       |  |                   |
|----|---------------|-------|--|-------------------|
| 01 | Docente UNMSM | UNMSM |  |                   |
| 02 | Docente UCV   | UCV   |  | Validación en UCV |
| 03 | Docente USP   | USP   |  | Validación USP    |

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez**  
**Código Orcid : 0000-0002-8323-3971**

**13 de junio del 2022**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD**  
**CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD**

| N°   | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias/Observaciones |
|--|--------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
|  |                    |  | Sí                       | No        | Sí                      | No        | Sí                    | No        |                           |
| <b>DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO Y COHESIÓN</b> |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 1  | Directo            | Esta empresa sabe cómo llegar al trabajador, es decir, se cuenta con motivación adecuada.                                  | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 2  | Directo            | En esta empresa existe un ambiente de unión y camaradería propiciado por todos los trabajadores                            | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 3  | Directo            | En esta empresa trabajar en equipo te permite lograr las metas y objetivos institucionales de una manera más rápida.       | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 4  | Directo            | Ante un problema o dificultad siempre se cuenta con alguien presto a ayudar y cooperar.                                    | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 2: FORMACIÓN Y DESARROLLO</b>       |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 5  | Directo            | Esta empresa otorga capacitaciones interesantes que me servirán para mi crecimiento profesional                            | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 6  | Directo            | Los cursos (a manera de premio) brindados por la empresa que suman al curriculum de cada participante                      | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 7  | Directo            | En esta empresa siempre se valoran de una manera justa los progresos académicos de cada trabajador                         | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 8  | Directo            | En esta empresa las capacitaciones y evaluaciones son constantes, lo que motiva nuestro crecimiento.                       | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS</b>                 |                    |  |                          |           |                         |           |                       |           |                           |
| 9  | Directo            | Mis compañeros cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar su labor  | 1                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 10   | Directo            | Los jefes y encargados demuestran a diario sus habilidades y conocimientos   | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 11   | Directo            | Cuando se realizan las evaluaciones al personal es normal evidenciar que se obtengan puntajes elevados en las evaluaciones | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |
| 12   | Directo            | Definitivamente el personal de esta empresa es lo mejor del mercado laboral de Chimbote                                    | x                        |           | x                       |           | x                     |           |                           |

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AGRESIVIDAD (AQ)

Observaciones:

---

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:      Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez

DNI: 17812596

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|    |       |     |                   |
|----|-------|-----|-------------------|
|    |       |     |                   |
| 01 | UNMSM | UCV | Validación en UCV |
| 02 | UCV   | USP | Validación USP    |

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|    |       |  |  |  |                     |
|----|-------|--|--|--|---------------------|
|    |       |  |  |  |                     |
| 01 | UNMSM |  |  |  | Validación en UNMSM |
| 02 | UCV   |  |  |  | Validación en UCV   |
| 03 | USP   |  |  |  | Validación USP      |

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez**  
**Código Orcid: 0000-0002-8323-3971**

**13 de junio del 2022**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. FIORELLA MANUELA CHERVELLINI ORBEGOZO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de Posgrado de la UCV, campus Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de magister en administración de negocios.

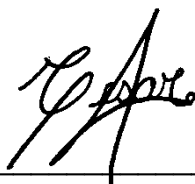
El título del Proyecto de investigación es: “Nivel de satisfacción y su relación con la productividad de los colaboradores en una entidad financiera” y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



---

Cesar Junior Azañero Delgado  
D.N.I: 44889504  
Celular: 943 618481

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y SUS DIMENSIONES**

I. **Variable satisfacción laboral:** Según Pujol y Dabos (2018) puede explicarse como el grado en que a los colaboradores les agrada su trabajo; y un trabajador apreciado genera una condición emocional positiva y confortable en relación a su empleo y a las labores desarrolladas en la institución, realizando una labor placentera (Castro et al., 2018)

**Dimensión condiciones físicas:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

**Dimensión beneficio laboral y remuneración:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

**Dimensioe política administrativa:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Dimensión relación interpersonal:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Dimensión despliegue personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Dimensión desempeño laboral:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

**Dimensión relación con la jefatura:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

**Consta de 28 ítems.**

II. **Variable productividad:** Es un objetivo y un indicador. Valorarla persuadirá a los asociados y expertos a conducir los ánimos y destinar capital económico en recursos humano por consiguiente obtendrán una reposición a tasas relevantes y a corto plazo (Castro et al, 2018).

**Dimensión trabajo en equipo y cohesión:** Es un prodigio de dimensión psicosocial que se presenta en los equipos, manteniendo a los integrantes juntos y asociados cordialmente, en la obtención de metas generales. Una firme cohesión, concede a los sujetos que integran los equipos a ser más competentes y rentables.

**Dimensión formación y desarrollo:** Busca de enriquecer e acrecentar las destrezas de sus colaboradores y proporcionar las competencias necesarias para el despliegue de sus funciones.

**Dimensión competencias:** Las competencias componen diferentes cualidades humanas, tanto objetivas como subjetivas, de superior relevancia y perturbación que los conocimientos y la experiencia. Por lo tanto, el rasgo del sujeto competente será el que tenga las conductas observables que solicita la institución, en otras palabras, el individuo que tenga capacidades y experiencias emocionales que le concedan sostener vínculos productivos, con una identidad extrovertida, apto de adecuar sus demandas colectivas a las peticiones de la institución.

**Consta de 12 ítems.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL**  
**CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL**

| N°   | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems   | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias/Observaciones |
|--|--------------------|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
|  |                    |   | Sí                       | No        | Sí                      | No        | Sí                    | No        |                           |
| <b>DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS</b>              |                    |   | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 1  | Directo            | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 2  | Directo            | En el ambiente físico donde me ubico para trabajar es cómodo.   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 3  | Directo            | El área de labores cuenta con los instrumentos y señalización que cuidan mi integridad.   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 4  | Directo            | Cuento con los recursos (materiales y no materiales) para cumplir con mi trabajo.   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 2: BENEFICIO LABORAL Y REMUNERACIÓN</b> |                    |   | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 5  | Directo            | Esta institución brinda capacitaciones adecuadas  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 6  | Directo            | Esta institución brinda un sueldo justo y adecuado al mercado   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 7  | Directo            | Esta institución brinda prestaciones no económicas que me agradan   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 8  | Directo            | Esta institución me da la posibilidad de hacer una línea de carrera (Se dan las oportunidades)  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 3: POLÍTICA ADMINISTRATIVA</b>          |                    |   | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 9  | Directo            | Esta institución tiene objetivos y metas claras que se pueden cumplir   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 10   | Directo            | Las reglas son claras, precisas y objetivas y facilitan el trabajo que se debe realizar   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 11   | Directo            | De manera general las políticas de esta empresa son correctas y adecuadas para el trabajo que se realiza y con el entorno (sociedad). | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 12   | Directo            | Las faltas administrativas o al reglamento de un personal son sancionadas de manera justa e imparcial                                 | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 4: RELACION INTERPERSONAL</b>           |                    |   |                          |           |                         |           |                       |           |                           |

|  |         |   |           |           |           |           |           |           |  |
|--|---------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 13   | Directo | En esta empresa existe un sentimiento de unidad, somos un solo equipo.  | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 14   | Directo | Las relaciones entre compañeros, es adecuada y se basa en el respeto y confianza  | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 15   | Directo | Existe un clima laboral adecuado, indiferente del puesto de trabajo que se ocupa, existe respeto, empatía y camaradería | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 16   | Directo | El trabajo en equipo funciona, siempre es fácil trabajar en equipo, se genera sinergia.                                 | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 5: DESPLIEGUE PERSONAL</b>      |         |   | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> |  |
| 17   | Directo | Trabajar en esta empresa me hace sentir realizado y satisfecho como persona y profesional                               | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 18   | Directo | Esta institución me da la posibilidad de crecer, aprender y crecer como persona y profesional                           | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 19   | Directo | En esta empresa puedo aplicar todo lo que aprendí en mi formación profesional   | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 20   | Directo | Me siento realmente útil con la actividad que realizo dentro de esta empresa  | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 6: DESEMPEÑO LABORAL</b>        |         |   |           |           |           |           |           |           |  |
| 21   | Directo | Las tareas encomendadas son posibles de cumplir considerando el tiempo y recursos asignados                             | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 22   | Directo | Cumplir con mis labores me hace sentir bien, este puesto laboral me hace sentir útil y realizado                        | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 23   | Directo | Desarrollar mis labores diarias me hace poner en práctica todo mi potencial como personal y profesional.                | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 24   | Directo | Mis compañeros logran cumplir con sus tareas, siempre evidencian responsabilidad.                                       | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| <b>DIMENSIÓN 7: RELACIÓN CON LA JEFATURA</b> |         |   |           |           |           |           |           |           |  |
| 25   | Directo | Las relaciones entre jefe y subordinado, es asertiva y cordial.   | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 26   | Directo | Siempre que se asigna la responsabilidad a un compañero este se empodera de la manera adecuada.                         | X         |           | X         |           | X         |           |  |
| 27   | Directo | Siempre que se requiere recurrir a una instancia superior esta se realiza según el protocolo de la manera más justa     | X         |           | X         |           | X         |           |  |

|    |         |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 28 | Directo | Existe liderazgo, el jefe o encargado de mi área es dinámico y actúa con justicia. | X |  | X |  | X |  |  |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:** **FIORELLA MANUELA CHERVELLINI ORBEGOZO**

**DNI:** **40589530**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    |  |  |  |
| 01 | Doctora en Administración                    |  |  |
| 02 | Magíster en Finanzas                         |  |  |
|    | Magíster en Administración de Negocios – MBA |  |  |
|    | Licenciada en Administración de Empresas     |  |  |
|    | Bachiller en Administración de Empresas      |  |  |

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

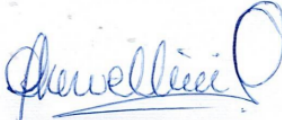
|    |                       |                           |  |  |
|----|-----------------------|---------------------------|--|--|
|    |                       |                           |  |  |
| 01 | Directora de Oficina  | Mapfre Perú               |  |  |
| 02 | Docente Universitaria | Universidad César Vallejo |  |  |
| 03 | Gerente de Tienda     | Interbank                 |  |  |

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



*Dr. Fiorella Chervellini Orbezo*  
Doctora en Administración  
CLAD: 31364

**13 de junio del 2022**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD**  
**CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD**

| N°   | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |           | Relevancia <sup>2</sup> |           | Claridad <sup>3</sup> |           | Sugerencias/Observaciones |
|--|--------------------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
|  |                    |  | Sí                       | No        | Sí                      | No        | Sí                    | No        |                           |
| <b>DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO Y COHESIÓN</b> |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 1  | Directo            | Esta empresa sabe cómo llegar al trabajador, es decir, se cuenta con motivación adecuada.                                  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 2  | Directo            | En esta empresa existe un ambiente de unión y camaradería propiciado por todos los trabajadores                            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 3  | Directo            | En esta empresa trabajar en equipo te permite lograr las metas y objetivos institucionales de una manera más rápida.       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 4  | Directo            | Ante un problema o dificultad siempre se cuenta con alguien presto a ayudar y cooperar.                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 2: FORMACIÓN Y DESARROLLO</b>       |                    |  | <b>Sí</b>                | <b>No</b> | <b>Sí</b>               | <b>No</b> | <b>Sí</b>             | <b>No</b> |                           |
| 5  | Directo            | Esta empresa otorga capacitaciones interesantes que me servirán para mi crecimiento profesional                            | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 6  | Directo            | Los cursos (a manera de premio) brindados por la empresa que suman al curriculum de cada participante                      | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 7  | Directo            | En esta empresa siempre se valoran de una manera justa los progresos académicos de cada trabajador                         | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 8  | Directo            | En esta empresa las capacitaciones y evaluaciones son constantes, lo que motiva nuestro crecimiento.                       | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| <b>DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS</b>                 |                    |  |                          |           |                         |           |                       |           |                           |
| 9  | Directo            | Mis compañeros cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar su labor  | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 10   | Directo            | Los jefes y encargados demuestran a diario sus habilidades y conocimientos   | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 11   | Directo            | Cuando se realizan las evaluaciones al personal es normal evidenciar que se obtengan puntajes elevados en las evaluaciones | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |
| 12   | Directo            | Definitivamente el personal de esta empresa es lo mejor del mercado laboral de Chimbote                                    | X                        |           | X                       |           | X                     |           |                           |

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE AGRESIVIDAD (AQ)

**Observaciones:**

---

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: FIORELLA MANUELA CHERVELLINI ORBEGOZO**

**DNI: 40589530**

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

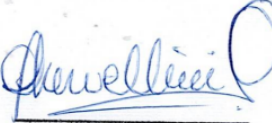
|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    |  |  |  |
| 01 | Doctora en Administración                    |  |  |
| 02 | Magíster en Finanzas                         |  |  |
|    | Magíster en Administración de Negocios – MBA |  |  |
|    | Licenciada en Administración de Empresas     |  |  |
|    | Bachiller en Administración de Empresas      |  |  |

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

|    |                       |                           |  |  |  |
|----|-----------------------|---------------------------|--|--|--|
|    |                       |                           |  |  |  |
| 01 | Directora de Oficina  | Mapfre Perú               |  |  |  |
| 02 | Docente Universitaria | Universidad César Vallejo |  |  |  |
| 03 | Gerente de Tienda     | Interbank                 |  |  |  |

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Dr. Fiorella Chervellini Orbegozo**  
Doctora en Administración  
CLAD: 31364

**13 de junio del 2022**

## Anexo C: Instrumentos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE SATISFACCION LABORAL

Estimado (a) usuario.

El presente cuestionario que tiene por objetivo desarrollar el estudio: Nivel de satisfacción y su relación con la productividad de los colaboradores en una entidad financiera. Por lo que, agradeceré su apoyo con el llenado de esta encuesta de acuerdo a su experiencia en la empresa. Debe recordar que su participación totalmente anónima y sus respuestas servirán para mejorar nuestro servicio, por lo que sírvase a ser libre de presentar su opinión con veracidad.

#### INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para la segunda parte de la encuesta será necesario mantener en cuenta la escala valorativa que se presenta a continuación:

| TD                       | D             | I           | A          | TA                    |
|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| N°  | Ítems  | Escala de valoración |   |   |   |    |
|---|--|----------------------|---|---|---|----|
|   |  | TD                   | D | I | A | TA |
| <b>Dimensión 01: Condiciones físicas</b>              |  |                      |   |   |   |    |
| 01  | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores          |                      |   |   |   |    |
| 02  | En el ambiente físico donde me ubico para trabajar es cómodo.                                  |                      |   |   |   |    |
| 03  | El área de labores cuenta con los instrumentos y señalización que cuidan mi integridad.        |                      |   |   |   |    |
| 04  | Cuento con los recursos (materiales y no materiales) para cumplir con mi trabajo.              |                      |   |   |   |    |
| <b>Dimensión 02: Beneficio laboral y remuneración</b> |  |                      |   |   |   |    |
| 05  | Esta institución brinda capacitaciones adecuadas   |                      |   |   |   |    |
| 06  | Esta institución brinda un sueldo justo y adecuado al mercado                                  |                      |   |   |   |    |
| 07  | Esta institución brinda prestaciones no económicas que me agradan                              |                      |   |   |   |    |
| 08  | Esta institución me da la posibilidad de hacer una línea de carrera (Se dan las oportunidades) |                      |   |   |   |    |
| <b>Dimensión 03: Política administrativa</b>          |  |                      |   |   |   |    |
| 09  | Esta institución tiene objetivos y metas claras que se pueden cumplir                          |                      |   |   |   |    |

|   |   |  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 10  | Las reglas son claras, precisas y objetivas y facilitan el trabajo que se debe realizar   |  |  |  |  |  |
| 11  | De manera general las políticas de esta empresa son correctas y adecuadas para el trabajo que se realiza y con el entorno (sociedad). |  |  |  |  |  |
| 12  | Las faltas administrativas o al reglamento de un personal son sancionadas de manera justa e imparcial                                 |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 04: Relación interpersonal</b>   |   |  |  |  |  |  |
| 13  | En esta empresa existe un sentimiento de unidad, somos un solo equipo.  |  |  |  |  |  |
| 14  | Las relaciones entre compañeros, es adecuada y se basa en el respeto y confianza  |  |  |  |  |  |
| 15  | Existe un clima laboral adecuado, indiferente del puesto de trabajo que se ocupa, existe respeto, empatía y camaradería               |  |  |  |  |  |
| 16  | El trabajo en equipo funciona, siempre es fácil trabajar en equipo, se genera sinergia.   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 05: Desarrollo personal</b>      |   |  |  |  |  |  |
| 17  | Trabajar en esta empresa me hace sentir realizado y satisfecho como persona y profesional   |  |  |  |  |  |
| 18  | Esta institución me da la posibilidad de crecer, aprender y crecer como persona y profesional   |  |  |  |  |  |
| 19  | En esta empresa puedo aplicar todo lo que aprendí en mi formación profesional   |  |  |  |  |  |
| 20  | Me siento realmente útil con la actividad que realizo dentro de esta empresa  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 06: Despliegue personal</b>      |   |  |  |  |  |  |
| 21  | Las tareas encomendadas son posibles de cumplir considerando el tiempo y recursos asignados   |  |  |  |  |  |
| 22  | Cumplir con mis labores me hace sentir bien, este puesto laboral me hace sentir útil y realizado                                      |  |  |  |  |  |
| 23  | Desarrollar mis labores diarias me hace poner en práctica todo mi potencial como personal y profesional.                              |  |  |  |  |  |
| 24  | Mis compañeros logran cumplir con sus tareas, siempre evidencian responsabilidad.   |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 07: Relación con la jefatura</b> |   |  |  |  |  |  |
| 25  | Las relaciones entre jefe y subordinado, es asertiva y cordial.   |  |  |  |  |  |
| 26  | Siempre que se asigna la responsabilidad a un compañero este se empodera de la manera adecuada.                                       |  |  |  |  |  |
| 27  | Siempre que se requiere recurrir a una instancia superior esta se realiza según el protocolo de la manera más justa                   |  |  |  |  |  |
| 28  | Existe liderazgo, el jefe o encargado de mi área es dinámico y actúa con justicia.  |  |  |  |  |  |

*Gracias por su colaboración.*

### Ficha técnica del instrumento

|                                |   |         |
|--------------------------------|---|---------|
| Nombre:                        | Cuestionario de satisfacción laboral  |         |
| Dimensiones:                   | Condiciones físicas, beneficio laboral y remuneración, política administrativa, relación interpersonal, despliegue personal, desempeño laboral y relación con la jefatura   |         |
| N° de ítems                    | 28  |         |
| Escala de valoración de ítems: | (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.  |         |
| Ámbito de aplicación:          | Empresa financiera, 2022  |         |
| Administración:                | Auto reporte individual   |         |
| Duración:                      | 10 minutos  |         |
| Objetivo:                      | Medir la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2022  |         |
| Validez:                       | Validez de contenido mediante el juicio de 3 expertos con grado de maestría en Gestión Pública que laboran como funcionarios docentes en la Universidad Cesar Vallejo, los cuales evaluaron los criterios de pertinencia, claridad y suficiencia. |         |
| Confiabilidad:                 | Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0.930)   |         |
| Unidades de información:       | Trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2022.   |         |
| Organización:                  | Dimensión   | N° ítem |
|                                | Condiciones físicas   | 1-4     |
|                                | Beneficio laboral y remuneración  | 5-8     |
|                                | Política administrativa   | 9-12    |
|                                | Relación interpersonal  | 13-16   |
|                                | Despliegue personal   | 17-20   |
|                                | Desempeño laboral   | 21-24   |
|                                | Relación con la jefatura  | 25-28   |
| Niveles /Valores finales       | Bueno: 104-140<br>Regular: 66-103<br>Malo: 28-65  |         |



Baremación:

| Variable                | Puntaje  | Dimensión                        | Puntaje                                     |
|-------------------------|--|----------------------------------|---|
| Satisfacción<br>laboral | Bueno: 104-140<br>Regular: 66-103<br>Malo: 25-65 | Condiciones físicas              | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |
|                         |  | Beneficio laboral y remuneración | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |
|                         |  | Política administrativa          | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |
|                         |  | Relación interpersonal           | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |
|                         |  | Despliegue personal              | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |
|                         |  | Desempeño laboral                | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |
|                         |  | Relación con la jefatura         | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |

*Nota.* Puntajes considerados a partir de la cantidad de preguntas y valores de respuesta mínimo y máximo.



**CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PRODUCTIVIDAD**

Estimado (a) usuario.

El presente cuestionario que tiene por objetivo desarrollar el estudio: Nivel de satisfacción y su relación con la productividad de los colaboradores en una entidad financiera. Por lo que, agradeceré su apoyo con el llenado de esta encuesta de acuerdo a su experiencia en la empresa. Debe recordar que su participación totalmente anónima y sus respuestas servirán para mejorar nuestro servicio, por lo que sírvase a ser libre de presentar su opinión con veracidad.

**INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente las siguientes interrogantes y marque con una **x** dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para la segunda parte de la encuesta será necesario mantener en cuenta la escala valorativa que se presenta a continuación:

| TD                       | D             | I           | A          | TA                    |
|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| N°  | Ítems  | Escala de valoración |   |   |   |    |
|---|--|----------------------|---|---|---|----|
|   |  | TD                   | D | I | A | TA |
| <b>Dimensión 01: Trabajo en equipo y cohesión</b> |  |                      |   |   |   |    |
| 01  | Esta empresa sabe cómo llegar al trabajador, es decir, se cuenta con motivación adecuada.                            |                      |   |   |   |    |
| 02  | En esta empresa existe un ambiente de unión y camaradería propiciado por todos los trabajadores                      |                      |   |   |   |    |
| 03  | En esta empresa trabajar en equipo te permite lograr las metas y objetivos institucionales de una manera más rápida. |                      |   |   |   |    |
| 04  | Ante un problema o dificultad siempre se cuenta con alguien presto a ayudar y cooperar.                              |                      |   |   |   |    |
| <b>Dimensión 02: Formación y desarrollo</b>       |  |                      |   |   |   |    |
| 05  | Esta empresa otorga capacitaciones interesantes que me servirán para mi crecimiento profesional                      |                      |   |   |   |    |
| 06  | Los cursos (a manera de premio) brindados por la empresa que suman al curriculum de cada participante                |                      |   |   |   |    |
| 07  | En esta empresa siempre se valoran de una manera justa los progresos académicos de cada trabajador                   |                      |   |   |   |    |
| 08  | En esta empresa las capacitaciones y evaluaciones son constantes, lo que motiva nuestro crecimiento.                 |                      |   |   |   |    |
| <b>Dimensión: Competencias</b>                    |  |                      |   |   |   |    |
| 09  | Mis compañeros cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar su labor                                    |                      |   |   |   |    |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Los jefes y encargados demuestran a diario sus habilidades y conocimientos   |  |  |  |  |  |
| 11 | Cuando se realizan las evaluaciones al personal es normal evidenciar que se obtengan puntajes elevados en las evaluaciones |  |  |  |  |  |
| 12 | Definitivamente el personal de esta empresa es lo mejor del mercado laboral de Chimbote                                    |  |  |  |  |  |

*Gracias por su colaboración.*

### Ficha técnica del instrumento

|                                |   |         |
|--------------------------------|---|---------|
| Nombre:                        | Cuestionario de productividad   |         |
| Dimensiones:                   | Trabajo en equipo y cohesión, formación y desarrollo y competencias   |         |
| N° de ítems                    | 12  |         |
| Escala de valoración de ítems: | (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.  |         |
| Ámbito de aplicación:          | Empresa financiera, 2022  |         |
| Administración:                | Auto reporte individual   |         |
| Duración:                      | 10 minutos  |         |
| Objetivo:                      | Medir la productividad percibida por los trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2022   |         |
| Validez:                       | Validez de contenido mediante el juicio de 3 expertos con grado de maestría en Gestión Pública que laboran como funcionarios docentes en la Universidad Cesar Vallejo, los cuales evaluaron los criterios de pertinencia, claridad y suficiencia. |         |
| Confiabilidad:                 | Mediante el coeficiente de consistencia interna y técnica de alfa de Cronbach, se determinó un grado de confiabilidad alto (Alfa = 0.931)   |         |
| Unidades de información:       | Trabajadores de una entidad financiera de Chimbote, 2022.   |         |
| Organización:                  | Dimensión   | N° ítem |
|                                | Trabajo en equipo y cohesión  | 1-4     |
|                                | Formación y desarrollo  | 5-8     |
|                                | Competencias  | 9-12    |
| Niveles /Valores finales       | Bueno:45-60<br>Regular: 29-44<br>Malo: 12-28  |         |

Baremación:

| Variable      | Puntaje                                       | Dimensión                    | Puntaje                                     |
|---------------|---|------------------------------|---|
| Productividad | Bueno: 45-60<br>Regular: 29-44<br>Malo: 12-28 | Trabajo en equipo y cohesión | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |
|               |   | Formación y desarrollo       | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |
|               |   | Competencias                 | Bueno: 16-20<br>Regular: 10-15<br>Malo: 4-9 |

*Nota.* Puntajes considerados a partir de la cantidad de preguntas y valores de respuesta mínimo y máximo.

### Anexo D: Base de datos de prueba piloto

| N° | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 |   |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4 |
| 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 6  | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 4  | 3   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   |   |
| 7  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 8  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |   |
| 9  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |   |
| 10 | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 11 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   |   |
| 12 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |   |
| 13 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 14 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |
| 15 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |   |

| N° | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Q11 | Q12 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 1  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 3   | 4   |
| 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   |
| 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4   |
| 6  | 3  | 2  | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2   | 2   | 1   |
| 7  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 8  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 9  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 10 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   |
| 11 | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   |
| 12 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5   | 3   | 4   |
| 13 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 14 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 15 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   |

## Anexo E: Prueba de normalidad

|               | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |       | Shapiro-Wilk |    |       |
|---------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
|               | Estadístico                     | gl | Sig.  | Estadístico  | gl | Sig.  |
| COND_FISI     | 0,212                           | 71 | 0,000 | 0,808        | 71 | 0,000 |
| BENE_LAB      | 0,212                           | 71 | 0,000 | 0,808        | 71 | 0,000 |
| POLIT_ADM     | 0,230                           | 71 | 0,000 | 0,799        | 71 | 0,000 |
| RELAC_INT     | 0,267                           | 71 | 0,000 | 0,766        | 71 | 0,000 |
| DESEM_PER     | 0,296                           | 71 | 0,000 | 0,758        | 71 | 0,000 |
| DESEM_LAB     | 0,228                           | 71 | 0,000 | 0,808        | 71 | 0,000 |
| REL_JEFA      | 0,287                           | 71 | 0,000 | 0,768        | 71 | 0,000 |
| SATISFA_LAB   | 0,278                           | 71 | 0,000 | 0,776        | 71 | 0,000 |
| TRAB_EQUIP    | 0,240                           | 71 | 0,000 | 0,790        | 71 | 0,000 |
| FORMAC_DESAR  | 0,221                           | 71 | 0,000 | 0,807        | 71 | 0,000 |
| COMPETEN      | 0,213                           | 71 | 0,000 | 0,806        | 71 | 0,000 |
| PRODUCTIVIDAD | 0,264                           | 71 | 0,000 | 0,779        | 71 | 0,000 |

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

**Anexo F: Base de datos**

| N° | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 6  | 3  | 3  | 4  | 1  | 1  | 1  | 3  | 5  | 4  | 3   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   |
| 7  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 8  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 9  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 10 | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 11 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   |
| 12 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   |
| 13 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 14 | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 15 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 16 | 2  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1  | 2  | 2  | 4  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 17 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 18 | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 19 | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 4   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 20 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 21 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |
| 22 | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 23 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 24 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4   | 3   | 3   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 25 | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 26 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 |   |
| 27 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |   |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |   |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| 31 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |   |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |   |
| 33 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 34 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 |   |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 |   |
| 36 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 39 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| 40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |   |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 47 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 |   |
| 48 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 49 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |   |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 51 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 52 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 63 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 66 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 67 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 69 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 70 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 71 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |

| N° | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Q11 | Q12 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
| 1  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 3   | 4   |
| 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 4   |
| 6  | 3  | 2  | 1  | 3  | 1  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2   | 2   | 1   |
| 7  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 8  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 9  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 10 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   |
| 11 | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2   | 3   | 5   |
| 12 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5   | 3   | 4   |
| 13 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 14 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 15 | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   | 4   |
| 16 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 3   | 3   |
| 17 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3   | 1   | 3   |
| 18 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3   | 2   | 2   |
| 19 | 1  | 1  | 1  | 4  | 1  | 3  | 1  | 1  | 1  | 1   | 1   | 1   |
| 20 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 4   | 3   |
| 21 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 5  | 3   | 3   | 3   |
| 22 | 2  | 2  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 2   | 3   | 2   |
| 23 | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 24 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 3   | 4   |
| 25 | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 2   | 2   |
| 26 | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 4   |
| 27 | 1  | 3  | 1  | 1  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 1   | 1   | 3   |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 32 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 40 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 44 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 52 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 54 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 55 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 56 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 57 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 66 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 67 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 69 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 70 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 71 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Nivel de Satisfacción y productividad de los trabajadores en una Entidad Financiera – Chimbote, 2022

", cuyo autor es AZAÑERO DELGADO CESAR JUNIOR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

CHIMBOTE, 26 de Julio del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor:   | Firma   |
|---|---|
| CASUSOL MORALES DAVID OMAR FERNANDO<br><b>DNI:</b> 17636498<br><b>ORCID</b> 0000-0002-7580-6573 | Firmado digitalmente por:<br>DOFCASUSOLM el 01-08-2022 11:32:50 |

Código documento Trilce: TRI - 0374484