



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Satisfacción laboral y desempeño por competencias en los
colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Avalos Pereda, Lady Diana (ORCID: [0000-0002-5057-6724](https://orcid.org/0000-0002-5057-6724))

ASESORA:

Mg. Rios Mimbela, Zoila Rosa (ORCID: [0000-0001-5276-2240](https://orcid.org/0000-0001-5276-2240))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico a Dios por iluminarme y brindarme salud para poder terminar mi carrera con éxito.

A mis padres por su comprensión y dedicación para inculcarme valores, respeto y responsabilidades que han hecho que sea mejor persona, gracias por su amor incondicional. A su vez a mi hija.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos la vida y la salud de todos los días, para formarnos como los mejores seres humanos y profesionales en la vida

A mis padres, hermanos e hija por su apoyo, amor y sacrificio, demostrados en el día a día y por el profundo cariño que nos demostramos como una familia unida.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de nuestras competencias laborales y profesionales.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación.	12
3.2 Variables y Operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.	16
3.6 Método de análisis de datos.	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
Anexos.....	40

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Prueba Kolmogorov Smimov de la prueba de normalidad de las variables satisfacción laboral y desempeño por competencias.....</i>	19
Tabla 2. <i>Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020.</i>	18
Tabla 3. <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la satisfacción laboral en Mibanco, Chimbote, 2020.....</i>	19
Tabla 4. <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión condiciones físicas en Mibanco, Chimbote, 2020.....</i>	20
Tabla 5. <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión beneficios laborales en Mibanco, Chimbote, 2020.</i>	21
Tabla 6. <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión relaciones interpersonales en Mibanco, Chimbote, 2020.</i>	22
Tabla 7. <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel del desempeño por competencias en Mibanco, Chimbote, 2020.</i>	23
Tabla 8. <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión conocimientos en Mibanco, Chimbote, 2020.....</i>	24
Tabla 9. <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión habilidades en Mi Banco, Chimbote, 2020.</i>	25
Tabla 10. <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión actitudes en Mibanco, Chimbote, 2020.....</i>	26
Tabla 11. <i>Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión conocimientos de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020.....</i>	27
Tabla 12. <i>Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión habilidades de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020.</i>	28
Tabla 13. <i>Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión actitudes de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020.</i>	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la satisfacción laboral en Mibanco.</i>	19
Figura 2 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión condiciones físicas en Mibanco.</i>	20
Figura 3 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión beneficios laborales en Mibanco.</i>	21
Figura 4. <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión relaciones interpersonales en Mibanco.</i>	22
Figura 5 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel del desempeño por competencias en Mibanco.</i>	23
Figura 6 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión conocimientos en Mibanco.</i>	24
Figura 7 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión habilidades en Mibanco.</i>	25
Figura 8 <i>Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión actitudes en Mibanco.</i>	26

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020. Tuvo como objetivos secundarios, identificar los niveles de ambas variables y hallar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias.

La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental trasversal, con un enfoque descriptivo – correlacional y una muestra de 51 colaboradores. Se utilizó como instrumentos el cuestionario.

Como resultados, la satisfacción laboral posee relación significativa con el desempeño por competencias en los colaboradores, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,880. Se identificó el nivel de satisfacción laboral, donde el 60.8% presento un nivel medio. Se identificó el nivel del desempeño por competencias, donde él 66.7% presento un nivel medio. Se determinó que la relación más significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias fue la de actitudes con 0,814 de coeficiente de Rho de Spearman.

Se llega a concluir que a más satisfacción laboral mayor será el desempeño por competencias de los colaboradores de esta entidad financiera.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Desempeño por competencias, Actitudes, Habilidades.

Abstract

The main objective of this work was to determine the relationship between job satisfaction and the performance by competencies of the collaborators from Mibanco, Chimbote, 2020. It had secondary objectives, to identify the levels of both variables and to find the relationship between job satisfaction and performance dimensions by competencies.

The research was applied, with a non-experimental cross-sectional design, with a descriptive-correlational approach and a sample of 51 collaborators. The questionnaire was used as instruments.

As a result, job satisfaction has a significant relationship with performance by competencies in employees, with a Spearman's Rho coefficient of 0.880. The level of job satisfaction was identified, where 60.8% presented a medium level. The level of performance by competencies was identified, where he 66.7% presented a medium level. The most significant relationship between job satisfaction and the dimensions of performance by competencies was found to be that of attitudes with a 0.814 Spearman's Rho coefficient.

It is concluded that the more job satisfaction the greater the performance by competencies of the collaborators of this financial entity.

Keywords: Job satisfaction, Performance by competences, Attitudes, Skills.

I. INTRODUCCIÓN.

Las organizaciones empresariales en el mundo, nacen, crecen y desarrollan sustentadas en un fin económico, en consecuencia tienden a lograr resultados orientados a cumplir metas, en este sentido, buscan satisfacer necesidades humanas y para ello generan productos o servicios que se ofrecen en el mercado, estas acciones empresariales no se consiguen solas, se tiene que contar con personas las mismas que son distribuidas en áreas de trabajo especializadas, que requieren de personas que tengan el conocimiento, que sepan aplicar ese conocimiento y que sean competentes para asumir con alta responsabilidad las tareas que los ejecutivos les encomiendan. En esta línea de acción los ejecutivos líderes planifican, organizan, dirigen y controlan, marcan objetivos y metas cada vez más retadoras porque así lo exige el mercado que es más exigente y de alta competencia, en consecuencia la fuerza laboral que demanda y asume en sus planillas está sujeta a trabajar bajo presión que imprimen los ejecutivos en su deseo de satisfacer la demanda, en consecuencia se generan tensiones que afectan el clima laboral y la satisfacción, la armonía y el buen trato que siempre debe considerarse en razón a que el elemento humano es lo más importante, los ejecutivos deben equilibrar sus decisiones, sabiendo que si un trabajador recibe buen trato y es considerado, probablemente esté satisfecho y este solo hecho significa que se tiene un trabajador orientado a resultados, trabajará con eficiencia, motivación, siempre dispuesto a cumplir con excelente desempeño y alto rendimiento

Para entender con más claridad esta situación laboral, recurriré al análisis de antecedentes a nivel internacional:

Garcés (2016), En su publicación refiere que en entidades bancarias colombianas el 52% muestran satisfacción, 48% insatisfacción, este último porcentaje tiene una variación de cuatro puntos en relación a satisfacción, deja entrever por deducción que existe un inadecuado manejo de personas en empresas bancarias colombianas y que probablemente se debe a la presión por lograr metas que se impone y desmotiva al trabajador. Esta información coincide con lo difundido por (Diario Gestión: empleo y management, 2015). En su opinión en Latinoamérica aproximadamente, refiriéndose al sector financiero bancario, 30% no utilizan

métodos adecuados para medir desempeño alcanzado por sus colaboradores y se centran más en análisis de indicadores de gestión o ratios para medir rendimiento que puede ser cuantitativo, faltando la medición de desempeño real y efectivo de sus trabajadores que se traducen en niveles de motivación, destrezas, habilidades, actitudes que puede resumirse en la palabra competencias.

En Perú, de acuerdo a una encuesta aplicada a organizaciones que trabajan bajo estructuras de metas cuantificables, en el 2016 en el Perú, se encontró 76% de colaboradores confirman que la satisfacción laboral es muy importante y debe considerarse así tanto para la organización como para su fuerza de trabajo, (Trabajando.pe, 2016).

En el año 2017, el Banco de la Nación despidió aproximadamente 250 trabajadores por tener discrepancias con el nuevo modelo de gestión y un método de evaluación de competencias desfasado a la realidad que no consideraba un reconocimiento valorativo a la evaluación por competencias, a las actitudes y habilidades, hecho que ocasionó un fuerte resentimiento afectando el clima laboral, el servicio al cliente, la estabilidad del trabajador entre otros aspectos de gestión dirigido a las personas como colaboradores del Banco.(Diario La República, 2017).

En Chimbote Mibanco es una organización financiera que apunta a potenciar los pequeños emprendedores, confía en ellos y les brinda asesoramiento, en este sentido está calificado como inclusivo. En él se percibe una débil satisfacción como consecuencia del incumplimiento de metas personales que les fija la gerencia, en otros casos se observa comportamientos inadecuados de trabajadores que tratan de cumplir con sus metas, pero recurriendo a estrategias no adecuadas. Otra de las preocupaciones que alarma a los empleadores es que los trabajadores suelen ser propuestos con oportunidades de trabajo en otras entidades financieras, propiciando el abandono o renuncia al puesto de trabajo. Se presenta en esta institución a su vez una falta de desconocimiento de la condición directa de su desempeño, satisfacción y compromiso para con ella. Es por ello que es importante que en la presente investigación se priorice hallar a través de un estudio de análisis descriptivo los niveles de ambas variables como también a través del análisis inferencial, la relación de las mismas.

Por lo tanto, el problema de investigación vendría a ser: ¿Cuál es la relación que posee la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020? Así también, los problemas específicos serían los siguientes: ¿Cuál es la relación de satisfacción laboral con las dimensiones del desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020?

Este estudio contó con una justificación por conveniencia, en la medida que la organización financiera Mibanco asumió la información para su beneficio, por cuanto les permitió contar con información sobre diagnóstico de las variables satisfacción y el desempeño por competencias. Sus integrantes humanos colaboradores de esta organización asumieron los resultados como insumo de mejora.

Justificación social, en la medida que revierte en la comunidad ya que, si se conoce la situación encontrada y se mejora a través de acciones propuestas por parte de la entidad, esta será beneficiosa para el servicio al cliente.

Justificación Teórica, llevó a tener un conocimiento nuevo que se contrastó con teorías existentes tanto para satisfacción, gestión por competencias e insatisfacción como marco para sistematizar y enriquecer el conocimiento sobre comportamiento de las variables en estudio propuestas.

Justificación práctica, explica la situación problemática, ayudó a precisar los puntos críticos para elaborar planes de mejora en la gestión por competencias y valorar adecuadamente los dones, el sesgo profesional o inquietud por determinada especialidad que permita un ejercicio profesional de habilidades y situaciones comportamentales como actitudinales, emotivas para optimizar el desempeño.

Por consiguiente, se obtiene el objetivo general el cual es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020. Así también los objetivos específicos serían identificar el nivel de la satisfacción laboral en Mibanco, Chimbote, 2020, identificar el nivel del desempeño por competencias en los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020, determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, 2020.

Teniendo también de hipótesis general a: H0: No existe relación entre la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020. H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020. A su vez las hipótesis específicas fueron: H0: No existe relación entre la satisfacción laboral con las dimensiones del desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020. H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con las dimensiones del desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

La fundamentación teórica se construyó teniendo en cuenta algunos antecedentes o investigaciones ya realizadas en el mundo académico

Internacionalmente consideramos a, Ajayi (2018), en su publicación derivada de una investigación descriptiva – correlacional, cualitativo – cuantitativo, con muestra de 27 organizaciones financieras, cuestionario aplicado a conocer satisfacción, estrés y desempeño en colaboradores y como es que se relacionan, concluye que la insatisfacción afecta negativamente al desempeño, calidad de trabajo, errores operativos, ausentismo y alta rotación

Abedi, Shamizanjani, Moghada y Bazrafshan (2018), en difusión científica de una con enfoque mixto, descriptiva sustentada en muestra 176 colaboradores de instituciones bancarias aplicando cuestionario para conocer nivel desempeño por competencias, concluye que: 25.8% de encuestados consideran bajo, 59.2% medio, y 15.0% alto. Las organizaciones bancarias, en algunos casos no evalúan en la etapa de selección, las habilidades, actitudes, actitudes comportamentales que posee un trabajador, esto se debe a que solamente se evalúa los conocimientos técnicos, dejando de lado la evaluación por competencias.

Para Abu-Naser (2018), publicación de un tipo de investigación descriptiva, con un enfoque cualitativo, tuvo una muestra de 176 trabajadores de sector de finanzas, usando como instrumento el cuestionario para medir el desempeño por competencias de los trabajadores; su objetivo principal hallar el desempeño por competencias. Concluyó que los resultados tienen un papel positivo entre medir y evaluar el desempeño y lograr los objetivos del control del desempeño en las organizaciones evaluadas según la percepción de la alta gerencia, facultad y sus asistentes, y miembros de la junta administrativa.

En Abbasi , Ali y Bibi (2018), publicación sobre tipo de investigación descriptiva correlacional, de enfoque cualitativo, con una muestra de 56 trabajadores del sector finanzas, uso el cuestionario para medir sus variables y encontrar relación entre ambas, aplicando la estadística inferencial se determinó un Rho de Spearman de 0,910, lo que nos permite deducir relación positiva - alta entre ambas variables.

Para NathRoya, Hossainb y Jannat (2017), en su publicación sobre una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo, para una muestra de 105 trabajadores de una institución bancaria, usando el cuestionario para medir

variables y encontrar relación y determinar niveles dentro del banco, concluyeron que: el 35.1% valora como bajo, 63.9% como nivel medio, y un preocupante 2.0% como nivel alto. La situación mostrada en los resultados presenta una satisfacción laboral correcta pero no excelente debido a que en los bancos no se genera un esfuerzo en mejorar la satisfacción del trabajador ya que las estrategias están enfocadas en otro tipo de temas organizacionales.

Cooke , Cooper y Bartram (2016), en su publicación sobre un tipo de investigación descriptiva, de enfoque cuantitativo, para muestra de trabajadores de instituciones bancarias, usando el cuestionario para medir variables como la satisfacción laboral. Con la finalidad de hallar la satisfacción laboral dentro del banco, concluyeron que: se reveló que los bancos del sector público tienen menos satisfacción relacionado con el trabajo en comparación con los bancos del sector privado y los bancos de nueva generación. Con el rápido desarrollo y la competencia en los bancos, se deben tomar medidas en los bancos del sector privado y en los bancos de las nuevas generaciones evitaren el estrés laboral y los niveles de satisfacción mejoraran. Esto también puede resultar en una mayor calidad de los servicios y una menor rotación laboral en las entidades financieras.

Shahin y Badri (2015), en su publicación de tipo descriptiva correlacional, enfoque cuantitativo, trabajada para una muestra a trabajadores del sector finanzas, usando el cuestionario como instrumento para medir las variables y determinar su relación. Llegaron a la conclusión, que la satisfacción laboral se relaciona directamente con el desempeño de las competencias, el coeficiente de correlación de su prueba estadística alcanza un 0.821, ya que si un trabajador está satisfecho se predispone para generar una buena actitud frente a sus labores encomendadas generando la solución de algún problema que se presenta, pudiendo generar un buen performance positivo.

A nivel nacional se tiene: Chico (2018 en su tesis descriptiva correlacional, enfoque cuantitativo, analizo una muestra 126 trabajadores del sector finanzas, usando el cuestionario para medir satisfacción y desempeño laboral por competencias de los trabajadores de la entidad financiera, demostró que existe relación entre las variables en estudio.

También Hi (2017), en su tesis, tipo descriptiva, con un enfoque cualitativo, analizó una muestra de 66 trabajadores del sector finanzas, usando cuestionario para medir

ambas variables concluye que la gran mayoría de los colaboradores no muestran estar satisfechos debido a la falta de motivación que posee en el banco y por ende sienten que no brindan un desempeño adecuado de funciones.

Para Barreto (2015), en su tesis, de tipo descriptiva propositiva, con enfoque cualitativo, y una muestra de 176 trabajadores del sector finanzas, usando el cuestionario para medir el desempeño por competencias encontró que sobre la dimensión habilidades 45% cumplen con eficiencia sus labores, 15% medianamente y 40% no cumplen con eficiencia.

Respecto a las bases teóricas que sustentan esta investigación tenemos para la variable satisfacción laboral los siguientes apuntes:

(Arampatzi, et al., 2015). Luego de destacar a diversos autores que han teorizado sobre la satisfacción del elemento humano dentro de la organización como un pilar fundamental que repercute en los resultados esperados en la medida que los individuos satisfechos, está comprobado, muestran una actitud positiva, dinámica, proactiva para lograr los mejores resultados, destaca la teoría bi factorial de Herzberg (1989) que afirma que se lograrán mejores resultados si el trabajador está centrado en el aspecto de la motivación que éste autor lo llamó factores intrínsecos de satisfacción e insatisfacción, destacando que el trabajador espera reconocimiento a la labor cumplida que puede traducirse por ejemplo con una promoción a otro nivel de la organización, a un nuevo puesto de trabajo, nuevas tareas, nuevos desafíos que consecuentemente lo llevará por el crecimiento profesional.

(Boodoo, et. al., 2014). Sostienen que se requiere definir habilidades y describirlas e incluirlas en los puestos del diseño organizacional y ligarlo a la estructura salarial de modo que sea coherente e incentive al trabajador a desarrollar un trabajo acorde a sus competencias con altos niveles de satisfacción la teoría de Lawter 1973 se refiere a la discrepancia interpersonal como la satisfacción por etapas buscando el equilibrio salarial. (Carr, et. al, 2013).

(Cheung, et al., 2015). En sus propuestas teóricas valoran mucho la actividad humana dentro de la organización, para quienes los directivos deben siempre priorizar un trato equitativo, así como ejercer su liderazgo, buscando siempre

consensuar y un alto nivel de compromiso a través del convencimiento más que por la imposición en la relación Jefe – Líder. En consecuencia, los trabajadores se sentirán cómodos tanto por el ambiente físico que lo rodea, como por el ambiente de interrelación que genera un buen clima, amigable y acogedor, expresarán lo mejor de ellos en la búsqueda de alcanzar las metas con eficiencia y eficacia. (Duffy, et al., 2015).

(Gonzales, 2011). Sostiene que existe un grado de influencia importante del contexto en el que se desenvuelve la organización, fundamentalmente a nivel interno donde se generan todas las interacciones laborales, persona a persona, grupo a grupo, grupo a individuo, donde fluye la comunicación que afecta a unos y a otros, el individuo que trabaja percibe dos ambientes, de un lado su mundo interior en donde operan sentimientos, emociones, actitudes, recuerdo, etc y del otro lado la parte externa relacionada al ambiente físico, la infraestructura, las normas, y es este contexto que finalmente permite un trabajador ejecutando sus tareas a gusto y un trabajador insatisfecho, es decir, el contexto influye en algún grado de satisfacción o insatisfacción del colaborador.

González (2011a), según este autor un adecuado plan de incentivos con el objetivo de estimular al trabajador por su rendimiento en el cumplimiento de sus tareas, actividades y funciones, ligado a una mejora permanente de las condiciones físicas, no hacen sino contribuir a mejorar la predisposición positiva de los colaboradores por multiplicar esfuerzos en busca de los logros individuales e institucionales.

Márquez (2012), define la satisfacción en términos actitudinales, que operan en el mundo interior del trabajador para aceptar su propio trabajo, e involucrarse en el clima laboral donde operan las interacciones humanas y condicionan los comportamientos de sus integrantes.

Robbins (2008), visualiza la satisfacción como el resultado de comportamientos actitudinales sustentados en valores, historias, creencias que el empleado construye durante el ejercicio de su trabajo.

El marco teórico para el desempeño por competencias:

González (2011b) Este autor propone tres dimensiones que permiten medir satisfacción en el trabajo: Relaciones interpersonales, beneficios laborales, condiciones físicas adecuadas.

Gonzales (2011c) en relación a beneficios laborales, lo conforman las compensaciones, las recompensas como estímulo al esfuerzo adicional para conseguir resultados, un diseño adecuado, justo y equilibrado del nivel salarial. A decir del autor ésta dimensión es la que mejor convence al trabajador para un buen desempeño, se puede aceptar los siguientes indicadores, desarrollo de la carrera, sueldo, incentivos, como elementos tangibles a los que el trabajador reconoce como factores clave en la satisfacción y el alto rendimiento esperado.

Sobre las relaciones interpersonales, la clave es mantener siempre una comunicación efectiva, clara, unívoca que aporte en términos positivos a la sana convivencia como seres humanos sociales que necesitamos cumplir metas como logros individuales y colectivos.

El autor Palma (2011). Sostiene y advierte que la satisfacción laboral en cualquier empresa es la “piedra angular” para alcanzar objetivos y metas para el crecimiento y desarrollo sostenido de una organización, coincide con Ponce (2012), quien, además, agrega que el esfuerzo que realice la parte directiva para fijar estímulos y gestionar los esfuerzos colectivos apuntarán a incrementar la producción y la productividad.

Miguel y Casado, (2011) destaca la importancia de tener empleados satisfechos en todas las organizaciones, les genera cierta vocación de servir más y mejor, les genera convencimiento, compromiso e identificación, en consecuencia, mejora su performance, en la medida que cumplen sus tareas, funciones y obligaciones contractuales. Nos dice que sentimiento y comportamiento van de la mano y los directivos son los responsables de gestionar adecuadamente el esfuerzo de las personas en el logro de los mejores resultados posibles.

El desempeño por competencias se sustenta en los siguientes apuntes teóricos: (Valles, 2013). Nos refiere que desde el punto de vista anglosajón una competencia tiene relación entre el puesto administrativo u operativo y la estrategia corporativa entre sus mentores tenemos a MacClelland, Spencer y Spencer).

El enfoque francés que cuenta entre sus principales defensores teóricos a Valle León, Claude Levy, mencionados en (Biragliay Kadile, 2017). Sostienen en relación a las competencias como algo innato que se manifiestan desde la niñez y permanecen en el tiempo como algo inmutable.

El tercer enfoque prioriza su análisis sobre habilidades y actitudes muy propias de cada individuo que lo predispone a un trabajo con resultados únicos y valiosos e incluso mejores a conocimientos técnicos e intelectuales, su carácter integral permite deducir un desempeño por competencias con resultados creativos, claros y contundentes (Alles, 2005, p,87 - 90).

La evaluación de desempeño es una medición que se realiza en función de las metas alcanzadas a través de esfuerzos conjuntos por parte de los colaboradores en tareas designadas, Ventura (2012, p. 26).

La evaluación del desempeño tiene como objetivo evaluar competencias y actitudes del mismo colaborador bajo las tareas asignadas y establecidas. (Mondy, 2010b, p.29)

Alles (2005), menciona que las competencias son: “Características de una personalidad, que se deriva de acuerdo a la situación y acciones que toma un individuo en función de un puesto de trabajo o estadio de empresa.” (p.57)

Sánchez y Ruiz (2011) sienta su posición sobre las competencias sosteniendo que ésta encierra distintas habilidades, actitudes y conocimientos dentro de un trabajador, que lo distingue del resto de laboradores, lo que permite de esta manera destacar y llegar a sus objetivos tanto personales como profesionales. (p. 148).

Pimienta (2012), describe el término desempeño como una parte integral del individuo que no solo implica el resultado en sí, ya que encierra el proceso de las actitudes bien gestionadas, con el uso del conocimiento y las habilidades para alcanzar determinada situación delimitante. (p. 2)

Para fijar las competencias es necesario partir del saber (conocimiento), segundo el saber hacer (habilidades) y tercero (actitudes) el ser de los colaboradores y cómo es que lo gestionan para un fin común. Las habilidades se entienden como la capacidad innata del individuo por hacer bien las cosas, el conocimiento es el que maneja técnicamente para poder desempeñarse de una mejor forma dentro de su puesto de trabajo, y las actitudes estimulan a la predisposición de cómo es que el colaborador se enfrenta al desempeño de acuerdo a alguna tarea encomendada. (Alles 2005b p.57)

Sobre los tres componentes que conforman la competencia el primero es el conocimiento, es decir el bagaje de información que se requiere aplicar y que el individuo ha adquirido y está dispuesto a aplicar con la técnica que requiere el puesto de trabajo para un resultado eficiente (eficiencia operativa) y centrado en resultados.

Las habilidades, son el segundo componente que tiene relación con la experiencia para aplicar sus conocimientos, es decir el saber hacer, sus indicadores son: habilidades comunicativas, proactividad o iniciativa

Las actitudes, es decir estar predispuesto, siempre listo, a cumplir las tareas que se le encomienden para cumplir el fin cooperativo, sus indicadores: unión laboral, honestidad, colaborativo y la adaptabilidad al cambio (Alles 2005b p.57).

Según Alles (2005d, p.90-95), la competencia se evalúa por grados:

Grado A, relativo a destacar las fortalezas individuales que permiten que el trabajador sobresalga en primera línea con un nivel alto de rendimiento, es decir cumple en términos prácticos con sus obligaciones y funciones descritas en el puesto. Grado B, cumplimiento medio sobre lo esperado, Grado C, bajo cumplimiento

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación.

Tipo de la investigación.

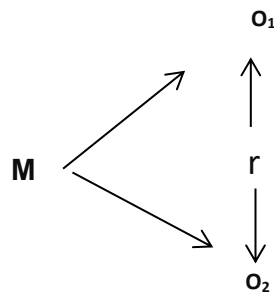
Aplicada es decir se generó un nuevo conocimiento que nos permitió dar respuesta a la situación problemática, permitiendo una solución directa. (Hernández et al., 2014).

Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, no hubo necesidad de manipular las variables, se trabajó con datos reales (Hernández et al., 2014). Transversal se recabó datos en tiempo establecido

La investigación fue descriptivo-correlacional.

Esquema



M Muestra no probabilística

O₁ que representa a la Observación a la variable “Satisfacción Laboral”

O₂ que representa a la Observación a la variable “Desempeño por competencias”

r que representa a la relación.

3.2 Variables y Operacionalización.

(Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Las variables cuantitativas nos permiten expresarlas de forma numérica presentarlas en cuadros y gráficos estadísticos

La variable satisfacción laboral es independiente y el desempeño es dependiente.

Definición conceptual.

Satisfacción Laboral. González (2011, p.56), sostiene que: “La satisfacción laboral encierra la predisposición con la que el trabajador se manifiesta a través de las actividades y funciones que realiza durante sus faenas laborales, estos están relacionados con los incentivos y las condiciones físicas”

Desempeño por competencias. Alles (2005, p.57): “Evaluar Características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en el puesto que cumple en la empresa.”

Definición operacional.

Satisfacción Laboral. Agrado que exterioriza el trabajador en respuesta al buen trato recibido, al ambiente físico y la comodidad que se traduce en una buena actitud.

Sus dimensiones son relaciones interpersonales, condiciones físicas y beneficios laborales, a través de un instrumento llamado cuestionario.

Desempeño por competencias. Ejecución de tareas realizadas con conocimiento, habilidad y actitud positiva sus dimensiones son conocimiento, experiencia, actitud

Indicadores.

Indicadores de Satisfacción laboral, según Gonzales: ambiente de trabajo, limpieza e higiene, salarios, líneas de carrera, estabilidad del puesto, trabajo en equipo comunicación.

Indicador de Desempeño por competencias, según Alles: eficiencia operativa, orientación hacia los resultados, orientación hacia el cliente externo e interno, iniciativa, colaboración, trabajo en equipo, transparencia y adaptabilidad al cambio

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población.

Conceptualizado como el conjunto de individuos que suelen tener características comunes, normalmente habitan en una zona geográfica

Los criterios de exclusión son: trabajadores que no estén registrados en planilla dentro de Mibanco, Chimbote, 2020. Los criterios de inclusión son, trabajadores que estén registrados en planilla dentro de Mi Banco, Chimbote, 2020.

La población muestra con la cual se consideró el estudio, es 51 trabajadores de Mibanco, Chimbote, 2020.

Muestra

Para la autora Ballestrini (2007): “Si la población es manejable para la investigación, se considera que la investigación puede hacerse de uso de toda la población siéndole una muestra censal” .(p. 120).

La muestra determinada para este estudio es de 51 igual que la población total de trabajadores de Mi banco Chimbote, que son 51 trabajadores, como población muestral.

Muestreo.

No probabilístico. Teniendo consultada la teoría, se llega a concluir que la misma población será la misma muestra a considerar para ambas variables, cabe destacar que se utilizarán criterios de exclusión e inclusión dentro de la población para definir así exactamente a cuantos trabajadores de Mibanco, Chimbote, 2020, se encuestaron.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica.

Procesos que tienen que ver con la aplicación de métodos, aplicados en términos sistemáticos (Hernández, et.al., 2014, p.112)

Encuesta.

Documento estructurado técnicamente con preguntas debidamente organizadas, que han sido formuladas con coherencia y que siguen una secuencia para su ejecución, con la finalidad de tener respuestas que valoradas permitan obtener información valiosa de acuerdo a los objetivos previstos

Instrumento de recolección de datos.**Cuestionario.**

Instrumento de investigación que se basó en una serie de preguntas y otras indicaciones. Hernández, et. al (2014).

Cuestionario de la satisfacción laboral,

Adaptado de Esterlit Guevara (2018). Contiene 19 preguntas, con opciones respuesta escala Likert donde (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre Dimensiones: Condiciones Físicas, Beneficios Laborales, Relaciones Interpersonales.

b) Cuestionario del desarrollo por competencias,

Adaptado de Marta Alles (2005). Estructurado con 24 preguntas con opciones de respuesta escala de Likert. Donde (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre Dimensiones: Conocimiento, Habilidades y Actitudes.

Validez y confiabilidad

La validez se confronta las preguntas al criterio técnico de 3 expertos, quienes revisan la coherencia, la pertinencia, el orden que permitan tener los resultados esperados.

Para la confiabilidad se ejecutó la prueba piloto a 15 de la financiera compartamos, se buscó un alfa cronbach mayor a 0.800

3.5 Procedimientos.

Se logró las autorizaciones correspondientes. El cuestionario se aplicó en tres días del 5 al 7 de marzo 2020. Se tabularon los resultados en el SPSS. Se analizaron los datos. Se presentaron en cuadros para el análisis. Se graficaron los datos para una presentación más clara. Se ejecutó el informe final.

3.6 Método de análisis de datos.

En el método de análisis cuantitativo:

Análisis descriptivo.

Producto del trabajo estadístico sobre los datos obtenidos, se procede a presentarlos en cuadros o figuras, se comienza a describir en el objetivo de encontrar alguna respuesta y como contribuye a aclarar la situación en análisis, se busca similitudes, variaciones, patrones para la interpretación del caso.

Análisis inferencial.

Nos permite deducir e inferir lo que sucede en la muestra a toda la población, se trabaja con modelos de uso estadística o matemática. Se infiere la relación, se contrasta las hipótesis, se trabaja a partir de la muestra, se observa, calcula probabilidades de ocurrencia y se concluye como afecta a la población.

3.7 Aspectos éticos.

Nuestra universidad cuenta con un código de ética donde compila principios éticos que deben tenerse presente en toda investigación, salvaguarda la propiedad intelectual, todas las citas deben estar referenciadas en Apa7, se vela por la honestidad, la veracidad, el respeto, la libertad y la justicia. Como estudiantes sabemos y reconocemos nuestros derechos por tanto respetamos a los demás como un principio básico en nuestro ordenamiento social, esta tesis conto con la aprobación de nuestra universidad y Mibanco sede Chimbote, con el consentimiento informado a efectos de cautelar la veracidad y objetividad de todos los datos obtenidos y procesados en términos de resultados.

IV. RESULTADOS

Comprobación de la hipótesis

Tabla 1

Prueba Kolmogorov Smimov de la prueba de normalidad de las variables satisfacción laboral y desempeño por competencias

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov Smimov*			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl.	Sig.
Satisfacción Laboral	,567	51	,000	,998	51	,024
Desempeño por competencias	,457	51	,001	,879	51	,003

Nota. *Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Interpretación.

En la tabla 1, se reflejan que de acuerdo a los resultados en el análisis de ambas variables vemos que en el valor de significancia de la Satisfacción Laboral el valor es de $0,000 < 0,05$, donde nos dice que la variable no es normal y con respecto al del Desempeño por Competencias, el análisis del valor de significancia alcanza $0,001 < 0,05$, lo que nos quiere decir que la variable no tiene distribución normal. Del análisis del test de Kolmogorov Smimov y un nivel de significancia del 5%. Por consiguiente, se consideró la prueba estadística de Rho de Spearman la cual no se agenda en lo paramétrico, teniendo en la finalidad establecer la forma de relación significativa entre las variables de estudio.

Objetivo General: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020.

Tabla 2

Coefficiente de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco.

			Satisfacción Laboral	Desempeño por Competencias
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,880**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Desempeño por Competencias	Coeficiente de correlación	,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

Nota. Procesado datos encuesta

Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, y se confirmó la hipótesis de investigación, se deduce la relación que existe para ambas variables aplicando Rho de Spearman que refleja un índice de 0,880, lo que nos permite afirmar relación positiva - alta.

Objetivo Específico 1: Identificar el nivel de la satisfacción laboral en Mibanco, Chimbote, 2020.

Tabla 3

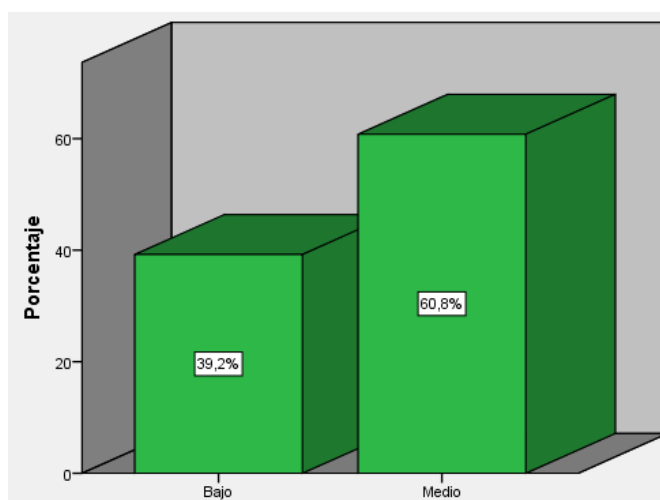
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la satisfacción laboral en Mibanco

Percepción	Encuestados	
	N°	%
Bajo	20	39.2%
Medio	31	60.8%
Alto	0	00.0%
Total	51	100%

Nota.... Procesado datos encuesta.

Figura 1

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la satisfacción laboral en Mibanco.



Nota. Procesado dato encuesta Tabla 3

Interpretación:

Se pudo observar que en la figura 1 el 39.2% de encuestados manifestaron que el nivel de la satisfacción laboral en dicha empresa es bajo, 60.8% nivel medio, y 0% alto, mostrando que ningún trabajador percibe una satisfacción laboral alta.

Tabla 4

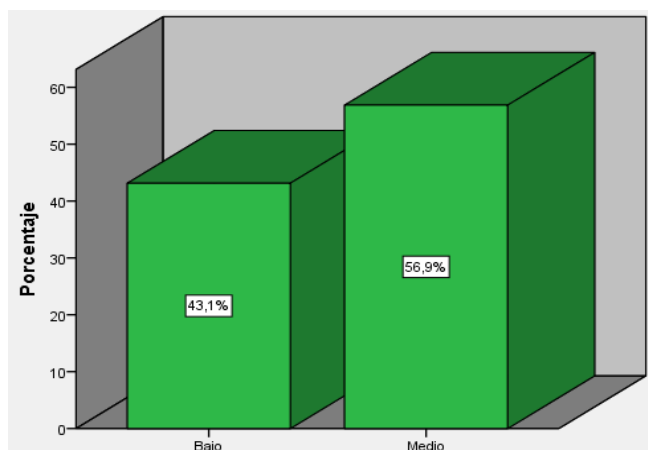
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión condiciones físicas en Mibanco.

Percepción	Encuestados	
	N°	%
Bajo	22	43.1%
Medio	29	56.9%
Alto	0	00.0%
Total	51	100%

Nota. Procesado dato encuesta

Figura 2

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión condiciones físicas en Mibanco.



Nota. Procesado dato encuesta Tabla 4

Interpretación:

Se pudo observar que en la figura 2 el 43.1% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de la dimensión condiciones físicas en dicha empresa es bajo, seguido por 56.9% que la ubican en el nivel medio, y un preocupante 0% en

el nivel alto, mostrando que ningún trabajador percibe una satisfacción en condiciones físicas.

Tabla 5

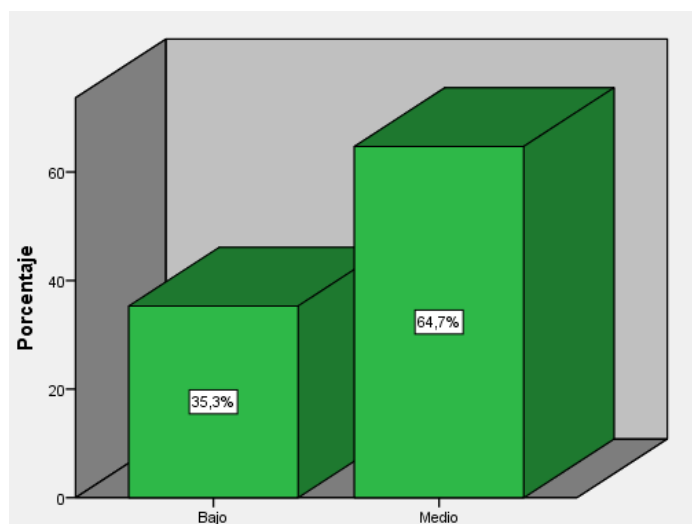
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión beneficios laborales en Mibanco

Percepción	Encuestados	
	N°	%
Bajo	18	35.3%
Medio	33	64.7%
Alto	0	00.0%
Total	51	100%

Nota. Procesado dato encuesta

Figura 3.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión beneficios laborales en Mibanco.



Nota. Procesado dato encuesta Tabla 5

Interpretación: Se pudo observar como percepción de niveles que en la figura 3 el 35.3% es bajo, 64.7% medio, y 0% nivel alto, mostrando que ningún trabajador percibe una satisfacción en beneficios laborales.

Tabla 6.

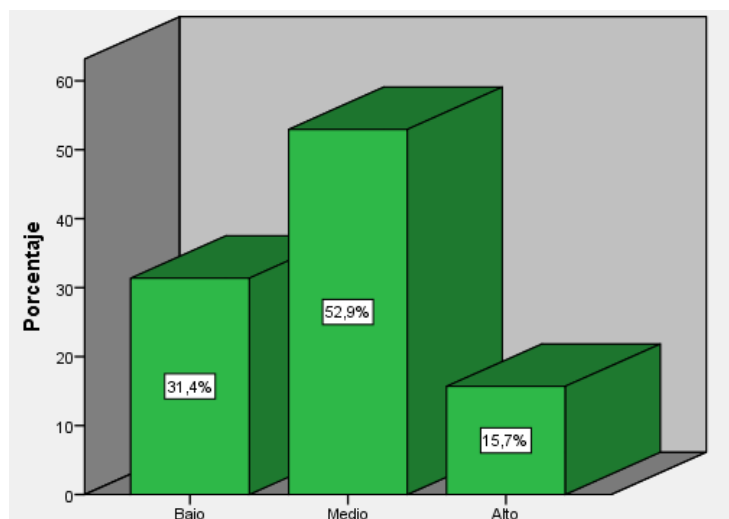
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión relaciones interpersonales en Mibanco, Chimbote, 2020.

Percepción	Encuestados	
	N°	%
Bajo	16	31.4%
Medio	27	52.9%
Alto	8	15.7%
Total	51	100%

Nota. Procesado dato encuesta

Figura 4.

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión relaciones interpersonales en Mibanco.



Nota. Procesado dato encuesta, Tabla 6

Interpretación:

En relación a los niveles percibidos por los trabajadores se pudo observar que el 31.4% califica como bajo, 52.9% en nivel medio, y un 15.7% alto.

Objetivo Especifico 2: Identificar el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores en Mibanco, Chimbote, 2020.

Tabla 7

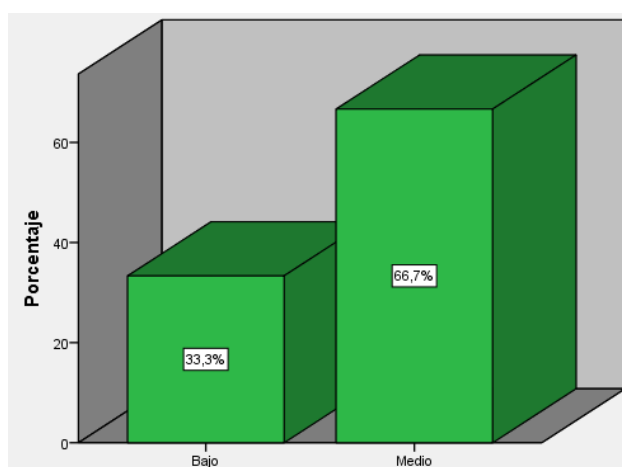
Percepción de los colaboradores sobre el nivel del desempeño por competencias en Mibanco.

Percepción	Encuestados	
	N°	%
Bajo	17	32.3%
Medio	14	66.7%
Alto	0	00.0%
Total	51	100%

Nota. Procesado dato encuesta.

Figura 5

Percepción de los colaboradores sobre el nivel del desempeño por competencias en Mibanco.



Nota. Procesado dato encuesta. Tabla 7

Interpretación: En relación a los niveles percibidos sobre desempeño por competencias se pudo observar en la figura 5 el 32.3% de los encuestados lo perciben como bajo, 66.7% medio, y un preocupante 0% en el nivel alto.

Tabla 8

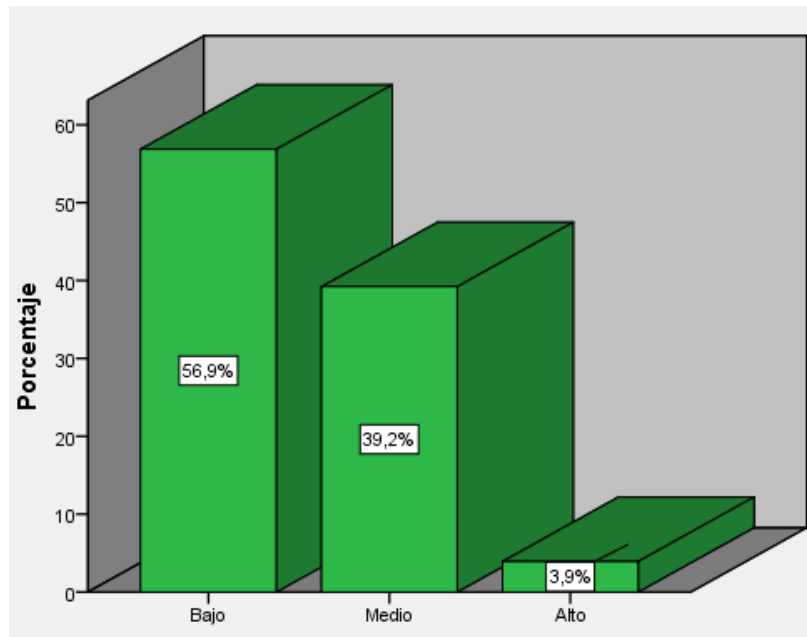
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión conocimientos en Mibanco

Percepción	Encuestados	
	N°	%
Bajo	29	56.9%
Medio	20	39.2%
Alto	2	3.9%
Total	51	100%

Nota. Procesado dato encuesta.

Figura 6

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión conocimientos en Mibanco.



Nota. Procesado dato encuesta. Tabla 8

Interpretación:

En relación al nivel de conocimientos que tienen los trabajadores se percibe que el 56.9% consideran es bajo, 39.2% califican como medio, y un preocupante 3.9% en el nivel alto.

Tabla 9.

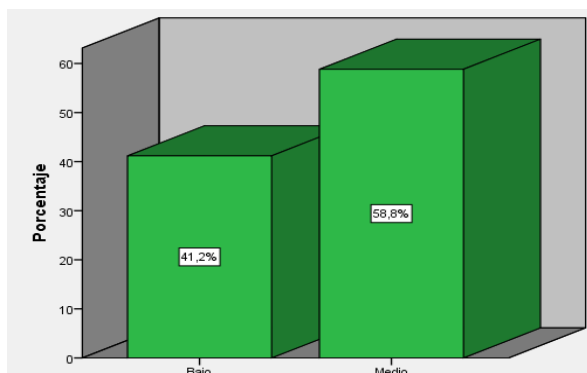
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión habilidades en Mi Banco, Chimbote, 2020.

Percepción	Encuestados	
	N°	%
Bajo	21	41.2%
Medio	30	58.8%
Alto	0	00.0%
Total	51	100%

Nota. Procesado datos encuesta.

Figura 7

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión habilidades en Mibanco.



Nota. Procesado datos encuesta. Tabla 9

Interpretación:

Sobre el nivel de aplicación de habilidades en sus tareas asignadas los encuestados calificaron de la siguiente manera 41.2% bajo, 58.8 % nivel medio, y un preocupante 00.0% en el nivel alto.

Tabla 10

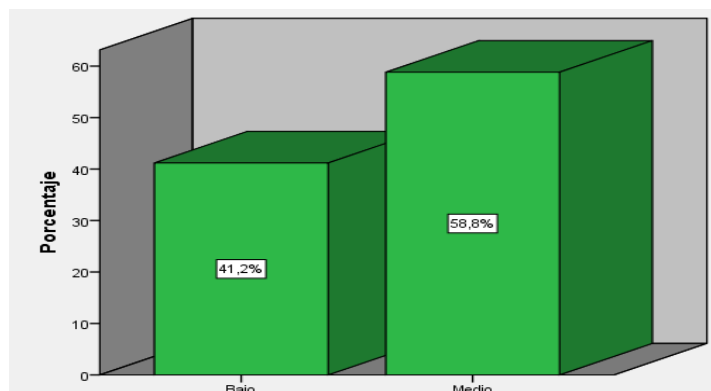
Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión actitudes en Mibanco.

Percepción	Encuestados	
	N°	%
Bajo	19	37.3%
Medio	31	60.8%
Alto	1	2.0%
Total	51	100%

Nota. Procesado datos encuesta.

Figura 8

Percepción de los colaboradores sobre el nivel de la dimensión actitudes en Mibanco



Nota. Procesado datos encuesta. Tabla 10

Interpretación:

En relación a niveles percibidos sobre la actitud de los encuestados frente a sus obligaciones laborales 37.3% es bajo, 60.8% medio, y un preocupante 2.0% en el nivel alto.

Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco, Chimbote, 2020.

Tabla 11

Coefficiente de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión conocimientos de los colaboradores de Mibanco.

			Satisfacción Laboral	Dimensión Conocimientos
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,502**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Dimensión Conocimientos	Coefficiente de correlación	,502**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

Nota. Procesado datos encuesta.

Interpretación:

Se rechaza la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, afirmandose la hipótesis específica de la investigación, que declara existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión conocimiento dentro de la entidad Mibanco 2020.

Se obtuvo un Rho de Spearman de 0,502, lo que nos permite hallar una relación positiva – moderada.

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión habilidades de los colaboradores de Mibanco.

			Satisfacción Laboral	Dimensión Habilidades
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,470**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Dimensión Habilidades	Coefficiente de correlación	,470**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

Nota. Procesado datos encuesta.

Interpretación:

Se rechaza la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, se afirma la hipótesis específica de la investigación, se verifica que existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión habilidades.

A se obtuvo un Rho de Spearman de 0,470, este indicador nos permite calificarlo como una relación positiva – moderada.

Tabla 13

Coefficiente de correlación entre la satisfacción laboral y la dimensión actitudes de los colaboradores de Mibanco.

			Satisfacción Laboral	Dimensión Actitudes
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Dimensión Actitudes	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

Nota. Procesado datos encuesta.

Interpretación:

Se rechazó la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, en consecuencia, se afirma la hipótesis específica de investigación, determinando que existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión actitudes.

El valor encontrado para el Rho de Spearman realizada la variable y la dimensión, es de 0,814 que nos confirma tener una relación positiva – alta.

V. DISCUSIÓN

Para la discusión del objetivo general nos valdremos del estudio en Abbasi , Ali y Bibi (2018), en su publicación científica, llegaron a la conclusión: Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias dentro de la entidad evaluada. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0,910, lo que nos permite afirmar que es una relación positiva - alta la que existe entre las dos variables.

Estos resultados encontrados en el artículo científico se asemejan a los datos de la tabla 2 de ésta investigación donde se afirma la hipótesis general planteada por la significancia bilateral 0.000, se encontró relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias dentro de la entidad Mibanco 2020. El proceso de datos nos arroja un Rho de Spearman de 0,880, lo que nos permite declarar una relación positiva – alta. Se puede observar que mientras más alta sea la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad bancaria, de alguna manera mejorará el desempeño por competencias de los mismos.

Lo encontrado en ambas investigaciones a través de la corroboración de sus resultados encuentran fundamento teórico en lo que afirma Miguel y Casado, (2011). Que la satisfacción laboral de los empleados es muy importante para todas y cada una de las organizaciones porque su éxito depende principalmente de la vocación de servicio de los empleados hacia la organización, cabe destacar que este tipo de comportamiento y de sentimiento por parte del trabajador se puede ver evidenciado en el performance del cumplimiento de tareas asignadas por la empresa, como la ejecución de los conceptos técnicos, aptitudes entre otras (p,102).

En lo relativo al primer objetivo específico, se puede mencionar a los investigadores NathRoya, Hossainb y Jannat (2017), en su publicación, concluyeron que: el 35.1% de encuestados califican que el nivel de la satisfacción laboral en dicha empresa es bajo, 63.9% medio, y un preocupante 2.0% en el nivel alto. La situación mostrada en los resultados presenta una satisfacción laboral correcta pero no excelente debido a que en los bancos no se genera un mayor esfuerzo en el tratamiento del bienestar laboral ya que las estrategias están enfocadas en otros tipos de temas por parte de la organización.

Los resultados del artículo científico consultado se pueden ver identificados parcialmente con los datos consignados en la tabla 3, donde se muestra que el 39.2% contestaron que la satisfacción laboral en dicha empresa es bajo, 60.8% que es medio, y un preocupante 0% en el nivel alto, mostrando que ningún trabajador percibe una satisfacción laboral alta. Podemos observar que la satisfacción laboral dentro de la organización evaluada no se presenta de manera correcta debido a que el trabajador no se siente completamente satisfecho por factores como las condiciones físicas o los beneficios laborales que le brinda la misma organización.

Se encontró que ambas investigaciones muestran resultados similares, explicándose en la teoría de González (2011a), donde sostiene que: los incentivos y el aspecto externo o físico son estímulos determinantes para motivar y satisfacer a los colaboradores en su afán de cumplir cabalmente las tareas, actividades y funciones previstas en el MOF de la organización. (p.56).

Así también para la discusión del segundo objetivo específico se puede valer en Abedi, Shamizanjani, Moghada y Bazrafshan (2018), que, en su artículo científico, donde concluyeron que el 25.8% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de su desempeño por competencias es bajo, 59.2% medio, y un preocupante 15.0% en el nivel alto. Las organizaciones bancarias, en algunos casos no evalúan en la fase de selección de personas, las habilidades o actitudes que posee un trabajador como característica previa a su requisito, esto se debe a que solamente se evalúa los conocimientos técnicos, dejando de lado la evaluación del desempeño por competencias.

Los resultados encontrados en el artículo científico se pueden ver relativamente rechazados con los encontrados en los resultados de la presente investigación donde se muestra que en la tabla 7 el 32.3% de los colaboradores encuestados manifestaron que el nivel de su desempeño por competencias en dicha empresa es bajo, seguido por 66.7% que la ubican en el nivel medio, y un preocupante 0% en el nivel alto. Se puede observar que el desempeño por competencias de los colaboradores dentro de Mibanco es el adecuado, pero no el correcto, ya que se muestra aun deficiencias a la hora de generar actitudes o habilidades adecuadas por el puesto de trabajo.

Estas conclusiones de ambas investigaciones se pueden ver reforzadas asimismo, en los autores Sánchez y Ruiz (2011) quienes afirman que “Una competencia encierra distintas habilidades, actitudes y conocimientos dentro de un trabajador, que lo distingue del resto de laboradores, lo que permite de esta manera destacar y llegar a su objetivos tanto personales como profesionales” (p. 148).

Sobre el tercer objetivo específico, para el análisis tenemos a Shahin y Badri (2015), en su publicación, dentro de sus conclusiones, que la satisfacción laboral se relaciona directamente con el desempeño de las competencias de las actitudes de un trabajador en un determinado puesto, el coeficiente de correlación 0.821, ya que si un trabajador está satisfecho se predispone para generar una buena actitud frente a su labores encomendadas generando la solución de algún problema que se presenta, pudiendo generar un buen performance positivo.

Los resultados encontrados en el artículo científico se pueden ver corroborados en la presente investigación donde en la tabla 13 donde existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión actitudes dentro de la entidad Mibanco 2020. Asi mismo, se obtuvo un Rho de Spearman para la variable y la dimensión, resultando 0,814 que fija una relación positiva – alta. Se deduce además que en Mi banco mientras más satisfacción laboral exista mejor será la actitud positiva para cumplir funciones, tareas y otras obligaciones laborales.

Esta investigación aporta con un nuevo conocimiento sobre lo que sucede en Mibanco respecto a satisfacción y desempeño, contribuye a un manejo técnico y científico del talento de las personas que trabajan y de sus competencias requeridas como son conocimiento, aplicación de habilidades y actitud como comportamientos valiosos y de éxito para cualquier organización.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias en la fuerza laboral de MI Banco sede Chimbote en el año 2020, donde la significancia bilateral fue 0.000, donde existe relación ambas variables. El Rho de Spearman es de 0,880, ubicando la relación como positiva – alta. Se deduce que mientras más alta sea la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad bancaria, de alguna manera mejorará el desempeño por competencias de los mismos. (ver tabla 2)
2. Se deduce que los niveles de percepción en Mibanco en relación a satisfacción 39.2% calificaron de bajo, 60.8% nivel medio, y un preocupante 0% alto. Las condiciones físicas alcanzan un 56.9% nivel medio, la dimensión beneficios laborales muestra un nivel bajo en 35.3%, la dimensión relaciones interpersonales se ve en un nivel alto en 15.7%. Podemos observar que la satisfacción laboral dentro de la organización evaluada no se presenta de manera correcta debido a que el trabajador no se siente completamente satisfecho por factores como las condiciones físicas o los beneficios laborales que le brinda la misma organización. (ver tabla 3, 4, 5, 6).
3. De la información procesada se percibe los siguientes niveles para desempeño por competencias en Mibanco 32.3% califican de bajo, 66.7% nivel medio, y un preocupante 0% en el nivel alto. Para los conocimientos, se obtuvo un nivel bajo con 56.9%, para las habilidades un 58.8% en el nivel medio, para las actitudes, 60.6% en el nivel medio. Se puede observar que el desempeño por competencias de los colaboradores dentro de Mibanco es el adecuado, pero no el correcto, ya que se muestra aun deficiencias a la hora de generar actitudes o habilidades adecuadas por el puesto de trabajo. (ver tabla 7, 8, 9, 10).

4. Se determinó la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias en Mibanco, se puede afirmar que existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión actitudes, como relación más relevante. El indicador Rho de Spearman es de 0,814 lo que nos permite deducir relación positiva – alta. Se confirma que en Mi banco mientras más satisfacción laboral exista mejor será la actitud positiva ante el desempeño. (ver tabla 13).

VII. RECOMENDACIONES.

1. Al jefe del área de recursos humanos de la empresa evaluada, proponer y ejecutar estrategias para estimular y aumentar la satisfacción laboral como consecuencia se incrementarán los resultados frente a un mejor desempeño esperado.
2. Al jefe de recursos humanos, realizar charlas de retroalimentación con el personal para conocer qué tipo de cosas puede mejorar la empresa para brindarles una adecuada condición que les pueda favorecer en su satisfacción laboral y de esta manera generar mejores resultados.
3. Al jefe de recursos humanos realizar continuamente más evaluaciones de las competencias que debe poseer cada trabajador para que de esta manera identificar en que puntos el desempeño están siendo bajo para aplicar estrategia de mejora como la capacitación de conocimientos técnicos para el puesto de trabajo establecido.
4. Al jefe de recursos humanos mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores incentivándolos con beneficios laborales y el clima laboral en un ambiente adecuado en las relaciones interpersonales, para que de esta manera pueda estimular una adecuada forma de estímulo en las actitudes de los colaboradores para desempeñarse.

REFERENCIAS.

- Abbasi, F., Ali, A. y Bibi, N. (2018). Analysis of the skills gap for business graduates: management perspective from the banking industry. *Education + Training*, 60 (4), 354-367. Recuperado de: <https://doi.org/10.1108/ET-08-2017-0120>
- Abedi, L., Shamizanjani, J., Moghada, J. y Bazrafshan, D. (2018). Evaluation of the performance of knowledge workers in banking service industry centers. *Knowledge Management and E - Learning Internacional Jorunal*, 10 (2), 132, 135. Recuperado de: <http://www.kmel-journal.org/ojs/index.php/online-publication/article/view/22>
- Abu-Naser, J. (2018). The role of measuring and evaluating performance in achieving control objectives: case study of the " Islamic University". *Revista Internacional de Ingeniería y Sistemas de Información (IJEAIS)*, 2 (1), 106-118. Recuperado de: <https://philpapers.org/rec/SHOTRO-11>
- Ajayi, S. (2018). Effect of stress on employee performance and job satisfaction: a case study of the Nigerian banking industry. *Srrn Magazine*, 23 (4), 67 -89. Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3160620
- Alles, M. (2013) Educación, trabajo y diferencias en el tamiz de la organización social: Conversaciones abiertas, Universidad de Barcelona, Barcelona.
- Alles, M. (2005) Desarrollo del talento humano basado en competencias (5°ed).. Buenos A.
- Arampatzi, E., Burger, M. y Veenhoven, R. (2015). Financial distress and happiness of employees in times of economic crisis. *Applied Economics Letters*, 22(3), 173-179. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/13504851.2014.931916>
- Ballestrini, S. (2007). Metodología de la Investigación, guía práctica. (2 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Barreto, D. (2015) Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en Edpyme raíz en la ciudad de Chiclayo. Licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/135>
- Biraglia, A. y Kadile, V. (2017). The role of entrepreneurial passion and creativity in developing entrepreneurial intentions: Insights from American homebrewers.

- Journal of Small Business Management* 55(1), 170-188. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/jsbm.12242>
- Boodoo, U., Gomez, R. y Gunderson, M. (2014). Relative income, absolute income and the life satisfaction of older adults: Do retirees differ from the non-retired? *Industrial Relations Journal*, 45(4), 281-299. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/irj.12052>
- Carr, M. y Mellizo, P. (2013). The relative effect of voice, autonomy, and the wage on satisfaction with work. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(6), 1186-1201. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.706818>
- Cheung, F. y Lucas, E. (2015). When does money matter most? Examining the association between income and life satisfaction over the life course. *Psychology and Aging*, 30(1), 120-135. Recuperado de: <https://doi.org/10.1007/s11136-014-0726-4>
- Chico, G. (2018). Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018. Tesis de licenciatura. Universidad San Martín de Porres, Lima
- Cooke, F., Cooper, B. and Bartram, T. (2016). Mapping the relationships between high performance work systems, employee resistance and commitment: a study of the banking industry in China. *La Revista Internacional de Gestión de Recursos Humanos*, 30 (8), 123 – 126. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2015.1137618>
- Duffy, R., Autin, L. y Bott, E. (2015). Work volition and job satisfaction: Examining the role of work meaning and person-environment fit. *The Career Development Quarterly*, 63(2), 126-140. Recuperado de: <https://doi.org/10.1002/cdq.12009>
- Garcéz, L. (2016). El papel de gestión humana en la implementación de nuevas formas de organización del trabajo en las empresas colombianas, así como los efectos de dichas formas sobre las personas. Licenciatura. Tesis Universidad de Manizales, Colombia.

- Gestión: El diario de economía y Negocios de Perú (2015). Empleo y Management
Recuperado en: <http://gestion.pe/empleo-management/que-recompensa-hace-que-seas-fiel-tu-empresa-2118098>.
- Gomez, S. (2013). *Teorías que sustentan el Compromiso Organizacional*. México, México: Limusa
- González, M. (2011). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. (2^a ed). España, Madrid: Diaz de Santos S.a.
- Hi, B. (2017). La satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación, Cono Norte, 2015. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Lima
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ta. edición ed.). México: MC Graw will Education
- La Republica: Diario (2017). Banco de la Nación cesa a 250 trabajadores. Recuperado de: <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1148134-banco-de-la-nacion-cesa-a-250-trabajadores/>
- Marquez, S. (2012). *Administración en la satisfacción laboral*. (2^a ed) México, México: Limusa empresas. (10^oed). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES
- Miguel, J.. y Casado, M. (2011). *Estrés y afrontamiento. En A. Puente (Coord.), Psicología contemporánea básica y aplicada*. Madrid: Pirámide.
- Mondy, N. (2010) Administración de Recursos Humanos. (5^oed). México: Pearson
- NathRoya, L., Hossainb, J. y Jannat, J. (2017) Job satisfaction of bank employees in Bangladesh: To study in the city of Bogra. American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS), 345, (3), 56-79.
- Ñaupas, S., Mejía, R., Novoa, J. y Villagómez, F. (2013). *Metodología de la investigación, enfoque cuantitativos y cualitativos*. Editorial: México, Pearson
- Palma, S. (2011) Elaboración y Validación de una escala de satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana.
- Pimienta, J. (2012) Las competencias en la docencia universitaria: preguntas frecuentes. (1^oed). México: Pearson.
- Ponce, S. (2012). *Administración del personal sueldos y salarios*. (3^a ed) México, México: Limusa.

- Robbins, S. (2008) *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. (4a ed) México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.
- Shahin, H. y Badri, G. (2015). Job rotation in performance when considering the variation of skills and job satisfaction of bank employees. *Tehnički vjesnik*, 20 (3), 473 – 478. Recuperado de: https://hrcak.srce.hr/index.php?id_clanak_jezik=153018&show=clanak
- Sánchez, R. y Ruiz M. (2011) Evaluación de competencias genéricas: principios, oportunidades y limitaciones. *Bordón: Revista de pedagogía*, 63.
- Trabajando.pe (2016). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Recuperado en: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>.
- Torres, L. (2015). Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015.. Licenciatura. Universidad Los Ángeles de Chimbote.
- Valles, Y. (2013). Competencias laborales. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/competencias-laborales/>

Anexos

Anexo 1. Operacionalización.

Tabla 1.1: Operacionalización de la variable satisfacción laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral	Gonzalez (2011, p.56), sostiene que: “La satisfacción laboral encierra la predisposición con la que el trabajador se manifiesta a través de las actividades y funciones que realiza durante sus faenas laborales, estos están relacionados con los incentivos y las condiciones físicas”	Es el placer o la tranquilidad que posee el trabajador en sus centros laborales en función de lo que le puede brindar la empresa y la actitud que el tenga para hacerle frente. .	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	Ordinal
				Limpieza e Higiene	
				Salarios	
Beneficios Laborales	Líneas de Carrera				
	Estabilidad del puesto				
Relaciones Interpersonales	Trabajo en Equipo				
	Comunicación				

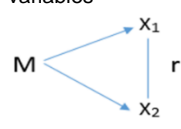
González, M. (2011). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. (2^a ed). España, Madrid: Diaz de Santos S.a.

Tabla 1.2.: Operacionalización de la variable desempeño por competencias.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño por competencias	Alles (2005, p.57): “Evaluar Características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en el puesto que cumple en la empresa.”	Se entiende como la evaluación de las competencias en función de las habilidades tanto internas como externas de cada uno de los trabajadores.	Conocimiento	Eficiencia operativa Orientación hacia los resultados	Ordinal
			Habilidades	Orientación hacia el cliente externo e interno Iniciativa	
			Actitudes	Colaboración Trabajo en equipo Transparencia Adaptabilidad al cambio	

Alles, M. (2005) Desarrollo del talento humano basado en competencias (5°ed).. Buenos Aires: Editorial Granica

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Problema	VARIABLES	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Población y Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumentos
¿Cuál es la relación de satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los colaboradores de Mi banco, Chimbote, 2019?	V1: Satisfacción laboral V2: Desempeño por competencias	El objetivo general el cual es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los colaboradores de Mi Banco, Chimbote, 2019.	H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los colaboradores de Mi Banco, Chimbote, 2019. H0: No existe relación entre la satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los colaboradores de Mi Banco, Chimbote, 2019.	V1: • Condiciones Físicas • Beneficios Laborales • Relaciones interpersonales V2: • Conocimiento • Habilidades • Actitudes	Población: Son 51 trabajadores de Mibanco. Muestra: Es la misma población	Método: Cuantitativo Tipo de estudio: No experimental Diseño: Descriptivo – Correlacional Donde: M = Muestra no probabilista de los trabajadores O1 = Medición de la satisfacción laboral O2 = Medición del desempeño por competencias r = Relación que existe entre las variables 	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario sobre satisfacción laboral. Cuestionario sobre desempeño por competencias.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 3.1. Cuestionario de satisfacción laboral.

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición de la satisfacción laboral. Cada una tiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra usted sobre la satisfacción que posee en el trabajo. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Condiciones Físicas					
¿Cree Ud. que las condiciones físicas pueden mejorar la Satisfacción laboral del trabajador?					
¿Considera Ud. que la empresa tiene un ambiente físico espacioso y a la vez acogedor para trabajar?					
¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?					
¿Considera Ud. que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?					
¿Cree Ud. que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?					
Beneficios laborales					
¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe?					
¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias de la empresa					
¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otras empresas?					

¿Cree Ud. que la empresa le brinda a Ud. oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?					
¿Cree Ud. que la empresa promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?					
¿Cree Ud. que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?					
¿Cree Ud. que en la empresa existe estabilidad laboral?					
Relaciones interpersonales					
¿Cree Ud. que su equipo de trabajo es el ideal?					
¿Cree Ud. que los trabajadores se encuentran comprometidos con el trabajo en equipo?					
¿Cree Ud. que el líder es quien incentiva el trabajo en equipo entre tus compañeros?					
¿Cree Ud. que la empresa motiva las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?					
¿Cree Ud. que la comunicación entre los jefes y subordinados es fluida y clara?					
¿Cree Ud. que la empresa cuenta con los adecuados medios de comunicación para transmitir los mensajes?					
¿Cree Ud. que la empresa brinda suficiente información sobre las capacitaciones?					

Ficha técnica:	
Nombre:	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral
Autores:	Esterlit Guevara
Año de edición:	(2018).
Adaptación	AVALOS PEREDA, Lady Diana
Dimensiones:	Explora las dimensiones: D1: Condiciones Físicas D2: Beneficios Laborales D3: Relaciones Interpersonales
Ámbito de aplicación:	Mibanco Chimbote 2020
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	30 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable Satisfacción Laboral en forma global y sus dimensiones.
Validez:	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 3 expertos quienes otorgaron una opinión favorable.
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach, el valor es $\alpha = 0.854$
Aspectos a Evaluar:	El cuestionario está constituido por 19 ítems distribuidos en 3 dimensiones. A continuación se detalla: <input type="checkbox"/> D1: Condiciones Físicas (5 ítems) <input type="checkbox"/> D2: Beneficios Laborales (7 ítems) <input type="checkbox"/> D3: Relaciones Interpersonales (7 ítems)
Calificación:	Siempre (5 puntos) Casi siempre (4 puntos) Algunas veces (3 puntos) Casi Nunca (2 puntos) Nunca (1 puntos)

Escala valorativa de satisfacción laboral

Satisfacción laboral				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción L.	19	95	70 a 95	Bueno
			44 a 69	Regular
			19 a 43	Deficiente
Dimensiones de satisfacción laboral				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Condiciones Físicas	5	25	19 -25	Bueno
			12 -18	Regular
			5 - 11	Deficiente
Beneficios Laborales /Relaciones Interpersonales	7 c/u	35	28-35	Bueno
			16 -27	Regular
			7 - 15	Deficiente

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

Novellini

DNI: 40589530

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción laboral de Mibanco 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Shawellini Obegozo Fiorella*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magíster en Finanzas / Magíster en Administración

Shawellini

DNI: *40589530*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO: Satisfacción laboral y desempeño por competencias en los colaboradores de MiBanco, Chimbote, 2019
AUTORA: AVALOS PEREDA, Lady Diana

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	1. ¿Cree Ud. que las condiciones físicas pueden mejorar la Satisfacción laboral del trabajador?						✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Considera Ud. que la empresa tiene un ambiente físico espacioso y a la vez acogedor para trabajar?						✓		✓		✓		✓		
			3. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?						✓		✓		✓		✓		
			4. ¿Considera Ud. que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?						✓		✓		✓		✓		
		Limpieza e Higiene	5. ¿Cree Ud. que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?						✓		✓		✓		✓		



Beneficios Laborales	Salarios	6. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe?							✓	✓	✓	✓						
		7. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias de la empresa?								✓	✓	✓	✓					
		8. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otras empresas?									✓	✓	✓	✓				
	Líneas de Carrera	9. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda a Ud. oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?									✓	✓	✓	✓				
		10. ¿Cree Ud. que la empresa promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?									✓	✓	✓	✓				
		11. ¿Cree Ud. que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?										✓	✓	✓	✓			
	Estabilidad de puesto	12. ¿Cree Ud. que en la empresa existe estabilidad laboral?									✓	✓	✓	✓				
Relaciones Interpersonales	Trabajo en Equipo	13. ¿Cree Ud. que su equipo de trabajo es el ideal?												✓	✓	✓	✓	

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



 DNI: 31677886

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción laboral de Mibanco 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : LINARES CAZOLA JOSE GERMAN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor

DNI: 131674896

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

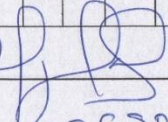
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO: Satisfacción laboral y desempeño por competencias en los colaboradores de MiBanco, Chimbote, 2019
AUTORA: AVALOS PEREDA, Lady Diana

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Totalmente desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas	Ambiente de Trabajo	1. ¿Cree Ud. que las condiciones físicas pueden mejorar la Satisfacción laboral del trabajador?						✓		✓		✓		✓		
			2. ¿Considera Ud. que la empresa tiene un ambiente físico espacioso y a la vez acogedor para trabajar?						✓		✓		✓		✓		
			3. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo para desarrollar sus funciones?						✓		✓		✓		✓		
			4. ¿Considera Ud. que el ambiente de trabajo tiene una adecuada ventilación e iluminación?						✓		✓		✓		✓		
		Limpieza e Higiene	5. ¿Cree Ud. que la empresa mantiene los ambientes de trabajo limpio y ordenado?						✓		✓		✓		✓		

	Beneficios Laborales	Salarios	6. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe?							✓	✓	✓	✓				
			7. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias de la empresa ?							✓	✓	✓	✓				
			8. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otras empresas?							✓	✓	✓	✓				
		Líneas de Carrera	9. ¿Cree Ud. que la empresa le brinda a Ud. oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?							✓	✓	✓	✓				
			10. ¿Cree Ud. que la empresa promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?							✓	✓	✓	✓				
			11. ¿Cree Ud. que la empresa reconoce al personal con estudios superiores?							✓	✓	✓	✓				
		Estabilidad de puesto	12. ¿Cree Ud. que en la empresa existe estabilidad laboral?							✓	✓	✓	✓				
		Relaciones Interpersonales	Trabajo en Equipo	13. ¿Cree Ud. que su equipo de trabajo es el ideal?							✓	✓	✓	✓			

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

DNI:


32965014

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción Laboral.

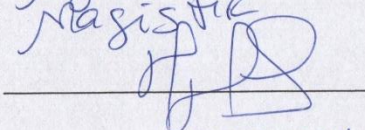
OBJETIVO: Identificar el nivel de la satisfacción laboral de Mibanco 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Aguilar Sánchez Sami
Magister


DNI: 22363014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Análisis de confiabilidad del instrumento

“Cuestionario sobre satisfacción laboral”

Se aplicó una prueba piloto de “Cuestionario sobre satisfacción laboral” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 trabajadores del Banco Interbank - Chimbote, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de viabilizar la confiabilidad a través del coeficiente del Alfa de Crombush. Del análisis de los coeficientes se puede mostrar que para el cuestionario relacionado con la variable satisfacción laboral, esta alcanza un 0.854, esto nos indica que este cuestionario es confiable pudiendo ser usado inmediatamente para cualquier fin.

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

Items	Condiciones Físicas	Beneficios laborales	Relaciones Interpersonales
ITEM1	,830		
ITEM2	,839		
ITEM3	,831		
ITEM4	,830		
ITEM5	,830		
ITEM6	,820		
ITEM7	,829		
ITEM8		,818	
ITEM9		,827	
ITEM10		,817	
ITEM11		,831	
ITEM12		,837	
ITEM13			,834
ITEM14			,827
ITEM15			,820
ITEM16			,837
ITEM17			,833
ITEM 18			,837
ÍTEM 19			,833
Confiabilidad Total	0.854		

Desarrollo de tesis

Archivo Inicio Compartir Vista

Portapapeles: Anclar al Acceso rápido, Copiar, Pegar, Copiar ruta de acceso, Pegar acceso directo

Organizar: Mover a, Copiar a, Eliminar, Cambiar nombre, Nueva carpeta, Nuevo elemento, Fácil acceso

Nuevo: Propiedades, Abrir, Modificar, Historial, Seleccionar todo, No seleccionar nada, Invertir selección, Seleccionar

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Casos	Válido	N	%
	15	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,854	,858	19

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

7 elementos 1 elemento seleccionado 10,3 KB

Escribe aquí para buscar

15:39 25-04-2020

ANEXO 3.2. Cuestionario de desempeño por competencias.

Querido colaborador a continuación se le presenta preguntas relacionadas para la medición del desempeño por competencias. Cada una tiene contiene cinco opiniones para responder, estas ayudaran a medir el nivel en el que se encuentra usted sobre la satisfacción que posee en el trabajo. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) solo una alternativa.

		Casi Nunc a	Nunc a	A veces	Casi Siempre	Siempre
Conocimiento	COMPETENCIA: EFICIENCIA OPERATIVA					
	1.	Aborda sus tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.				
	2.	Siempre está tratando de mejorar la calidad y eficiencia de su desempeño.				
	3.	Revisa continuamente sus avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan dificultades.				
	COMPETENCIA : Orientacion hacia los resultados					
4.	Realiza su trabajo buscando cumplir con los					

	objetivos y acciones esperados.					
	5. Cumple su trabajo en el tiempo requerido.					
	6. Atiende los requerimientos solicitados.					
Habilidades	COMPETENCIA : ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO					
	7. Toma en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes le plantean					
	8. Se preocupa por atender las demandas de sus clientes.					
	9. Se conduce con relativo interés por dejar conforme a quien requiera de sus servicios.					
	COMPETENCIA : INICIATIVA					
	10. Brinda soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario.					

11	Realiza acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.					
12	Actúa de manera independiente para solucionar aquello que está a su alcance o propone alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión.					
COMPETENCIA :						
Colaboracion						
13	Genera confianza en los demás, por su actitud generosa a la hora de responsabilizarse por los objetivos comunes.					
14	Realiza acciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de otras personas de la organización.					
15	Apoya al resto de la organización en temas específicos, aunque no desatiende sus propias obligaciones.					

		COMPETENCIA : TRABAJO EN EQUIPO				
Actitudes	16	Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.				
	17	Está siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de su equipo.				
	18	Aporta ideas y recomendaciones fruto de su conocimiento				
	COMPETENCIA : TRANSPARENCIA					
	19	Es abierto y honesto en sus relaciones laborales.				
	20	Mantiene una imagen profesional, digna y confiable en todo lo que hace.				
	21	Acepta su responsabilidad antes sus acciones y decisiones.				
COMPETENCIA : ADAPTABILIDAD AL CAMBIO						

22	<p>Reacciona positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a su control.</p>					
23	<p>Muestra buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.</p>					
24	<p>Percibe los cambios como un crecimiento y los acepta de buen agrado.</p>					

Ficha técnica:	
Nombre:	Cuestionario para evaluar el desempeño por competencias
Autores:	Marta Alles
Año de edición:	(2018).
Adaptación	AVALOS PEREDA, Lady Diana
Dimensiones:	Explora las dimensiones: D1: Conocimientos D2: Habilidades D3: Actitudes
Ámbito de aplicación:	Mibanco Chimbote 2020
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	30 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable Desempeño por competencias en forma global y sus dimensiones.
Validez:	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 3 expertos quienes otorgaron una opinión favorable.
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach, el valor es $\alpha = 0.870$
Aspectos a Evaluar:	El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuidos en 3 dimensiones. A continuación se detalla: <input type="checkbox"/> D1: Conocimiento (6 ítems) <input type="checkbox"/> D2: Habilidades (6 ítems) <input type="checkbox"/> D3: Actitudes (12 ítems)
Calificación:	Siempre (5 puntos) Casi siempre (4 puntos) Algunas veces (3 puntos) Casi Nunca (2 puntos) Nunca (1 puntos)

Escala valorativa del desempeño por competencias

Desempeño por competencias				
Variable	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Desempeño por competencias	24	120	90 a 120	Alto
			56 a 89	Necesario
			24 a 55	Insatisfactorio
Dimensiones del desempeño por competencias				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Conocimiento	6	30	23 -30	Alto
			15 -22	Necesario
			6 - 14	Insatisfactorio
Habilidades	6	30	23 -30	Alto
			15 -22	Necesario
			6 - 14	Insatisfactorio
Actitudes	12	60	44 - 60	Alto
			28 -43	Necesario
			12 - 27	Insatisfactorio

Actitudes	Inicativa	Brinda soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario.						✓		✓		✓		✓		
		Realiza acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.						✓		✓		✓		✓		
		Actúa de manera independiente para solucionar aquello que está a su alcance o propone alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión.						✓		✓		✓		✓		
	Colaboración	Genera confianza en los demás, por su actitud generosa a la hora de responsabilizarse por los objetivos comunes.						✓		✓		✓		✓		
		Realiza acciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de otras personas de la organización.						✓		✓		✓		✓		
		Apoya al resto de la organización en temas específicos, aunque no desatiende sus propias obligaciones.						✓		✓		✓		✓		
	Trabajo en equipo	Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.						✓		✓		✓		✓		
		Está siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de su equipo.						✓		✓		✓		✓		
		Aporta ideas y recomendaciones fruto de su conocimiento						✓		✓		✓		✓		
	Transparencia	Es abierto y honesto en sus relaciones laborales.						✓		✓		✓		✓		
		Mantiene una imagen profesional, digna y confiable en todo lo que hace.						✓		✓		✓		✓		

		<p>Acepta su responsabilidad ante sus acciones y decisiones.</p>						✓		✓		✓		✓	
		<p>Reacciona positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a su control.</p>						✓		✓		✓		✓	
	Adaptabilidad	<p>Muestra buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos externos.</p>						✓		✓		✓		✓	
		<p>Percibe los cambios como un crecimiento y los acepta de buena manera.</p>						✓		✓		✓		✓	

Novellino

Dr. 40589530
DNI:

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño por Competencias.

OBJETIVO: Identificar el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

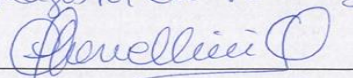
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Novellino Obregon, Fiorella.

Magister en Finanzas / Magister en Administración



DNI: 40889530

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo


NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO: Satisfacción laboral y desempeño por competencias en los colaboradores de MiBanco, Chimbote, 2019
AUTORA: AVALOS PEREDA, Lady Diana

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño por Competencias	Conocimientos técnicos	Eficiencia Operativa	Aborda sus tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.						✓		✓		✓		✓		
			Siempre está tratando de mejorar la calidad y eficiencia de su desempeño.														
			Revisa continuamente sus avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan dificultades.														
		Orientación Hacia los Resultados	Realiza su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados.						✓		✓		✓		✓		
			Cumple su trabajo en el tiempo requerido.														
			Atiende los requerimientos solicitados.														
	Habilidades	Orientación al cliente externo e interno	Toma en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes le plantean						✓		✓		✓		✓		
			Se preocupa por atender las demandas de sus clientes.														
			Se conduce con relativo interés por dejar conforme al cliente que requiera de sus servicios.														

Actitudes	Iniciativa	Brinda soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario.						✓			✓			✓			✓			
		Realiza acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.							✓			✓			✓			✓		
		Actúa de manera independiente para solucionar aquello que está a su alcance o propone alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión.							✓			✓			✓			✓		
	Colaboración	Genera confianza en los demás, por su actitud generosa a la hora de responsabilizarse por los objetivos comunes.							✓			✓			✓			✓		
		Realiza acciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de otras personas de la organización.							✓			✓			✓			✓		
		Apoya al resto de la organización en temas específicos, aunque no desatiende sus propias obligaciones.							✓			✓			✓			✓		
	Trabajo en equipo	Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.							✓			✓			✓			✓		
		Está siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de su equipo.							✓			✓			✓			✓		
		Aporta ideas y recomendaciones fruto de su conocimiento							✓			✓			✓			✓		
	Transparencia	Es abierto y honesto en sus relaciones laborales.							✓			✓			✓			✓		
		Mantiene una imagen profesional, digna y confiable en todo lo que hace.							✓			✓			✓			✓		

			Acepta su responsabilidad ante sus acciones y decisiones.					✓		✓		✓		✓		
			Reacciona positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a su control.					✓		✓		✓		✓		
		Adaptabilidad	Muestra buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos externos.					✓		✓		✓		✓		
			Percibe los cambios como un crecimiento y los acepta de buena manera.					✓		✓		✓		✓		


 DNI: 32965014
 DNI:

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño por Competencias.

OBJETIVO: Identificar el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Aguilar Sánchez Lora*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*


DNI: *32565617*

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
TÍTULO: Satisfacción laboral y desempeño por competencias en los colaboradores de MiBanco, Chimbote, 2019
AUTORA: AVALOS PEREDA, Lady Diana

Variable	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Desempeño por Competencias	Conocimientos técnicos	Eficiencia Operativa	Aborda sus tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.																
			Siempre está tratando de mejorar la calidad y eficiencia de su desempeño.						✓		✓		✓		✓				
			Revisa continuamente sus avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan dificultades.																
		Orientación Hacia los Resultados	Realiza su trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados.																
			Cumple su trabajo en el tiempo requerido.								✓		✓		✓		✓		
			Atiende los requerimientos solicitados.																
	Habilidades	Orientación al cliente externo e interno	Toma en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes le plantean																
			Se preocupa por atender las demandas de sus clientes.								✓		✓		✓		✓		
			Se conduce con relativo interés por dejar conforme al cliente que requiera de sus servicios.																



Actitudes	Iniciativa	Brinda soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario.						✓			✓			✓			✓		
		Realiza acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.						✓			✓			✓			✓		
		Actúa de manera independiente para solucionar aquello que está a su alcance o propone alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión.						✓			✓			✓			✓		
	Colaboración	Genera confianza en los demás, por su actitud generosa a la hora de responsabilizarse por los objetivos comunes.						✓			✓			✓			✓		
		Realiza acciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos de otras personas de la organización.						✓			✓			✓			✓		
		Apoya al resto de la organización en temas específicos, aunque no desatiende sus propias obligaciones.						✓			✓			✓			✓		
	Trabajo en equipo	Se compromete con su equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.						✓			✓			✓			✓		
		Está siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de su equipo.						✓			✓			✓			✓		
		Aporta ideas y recomendaciones fruto de su conocimiento						✓			✓			✓			✓		
	Transparencia	Es abierto y honesto en sus relaciones laborales.						✓			✓			✓			✓		
		Mantiene una imagen profesional, digna y confiable en todo lo que hace.						✓			✓			✓			✓		

			Acepta su responsabilidad ante sus acciones y decisiones.					✓		✓		✓		✓	
		Adaptabilidad	Reacciona positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a su control.					✓		✓		✓		✓	
			Muestra buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos externos.					✓		✓		✓		✓	
			Percibe los cambios como un crecimiento y los acepta de buena manera.					✓		✓		✓		✓	


 Dr.
 DNI 31674876

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño por Competencias.

OBJETIVO: Identificar el nivel del desempeño por competencias de los colaboradores de Mibanco 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :


DNI: 31674876.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Análisis de confiabilidad del instrumento

“Cuestionario sobre desempeño por competencias”

Se aplicó una prueba piloto de “Cuestionario sobre desempeño por competencias” a una muestra no probabilística por conveniencia de 15 trabajadores del Banco Interbank - Chimbote, sin afectar a la muestra de estudio, con el objetivo de viabilizar la confiabilidad a través del coeficiente del Alfa de Crombach. Del análisis de los coeficientes se puede mostrar que para el cuestionario relacionado con la variable desempeño por competencias, esta alcanza un 0.870, esto nos indica que este cuestionario es confiable pudiendo ser usado inmediatamente para cualquier fin.

Coeficiente de confiabilidad corregido ítem-total

Items	Conocimientos	Habilidades	Actitudes
ITEM1	,930		
ITEM2	,939		
ITEM3	,831		
ITEM4	,930		
ITEM5	,830		
ITEM6	,920		
ITEM7		,829	
ITEM8		,864	
ITEM9		,964	
ITEM10		,932	
ITEM11		,844	
ITEM12		,907	
ITEM13			,856
ITEM14			,929
ITEM15			,929
ITEM16			,815
ITEM17			,815
ITEM 18			,889
ITEM19			,964
ITEM20			,932
ITEM21			,844
ITEM22			,907
ITEM23			,830
ITEM24			,920
Confiabilidad por dimensiones	0.866	0.870	0.875
Confiabilidad Total	0.870		

desarrollo de tesis lady.docx - Word

Inicio Insertar Diseño Formato Referencias Correspondencia Revisar Vista Herramientas de tabla Diseño Presentación ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

desempeño por competencias.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Advertencias
 - Escala: ALL VARI/
 - Títulos
 - Resumen de
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Estadísticas
 - Logaritmo

Casos	Válido	N	%
	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,870	,871	24

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Página 73 de 76 10338 palabras Inglés (Estados Unidos)

Chimbote, 2019?

satisfacción laboral con el desempeño por competencias de los colaboradores de Mi Banco.

Donde:
M = Muestra no probabilista de los trabajadores

15:38 25-04-2020



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS MIMBELA ZOILA ROSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: ""SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO, CHIMBOTE, 2020"" del (los) autor (autores) AVALOS PEREDA LADY DIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido 22.00%, 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 el Trabajo de Investigación / 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, 27 de julio de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS MIMBELA ZOILA ROSA DNI: 32812256 ORCID 0000-0001-5276-2240	Firmado digitalmente por: RMIMBELAZ el 27 Jul 2020 21:49:00