



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Desempeño y satisfacción laboral en una institución financiera, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Durand Caceres, Yeniffer Pierina (orcid.org/0009-0008-0819-6382)

ASESOR:

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por permitirme llegar hasta este punto y haberme dado dos padres maravillosos, a los cuales les dedico este proyecto por el apoyo constante que me dan y siempre animarme a buscar la mejor versión de mí, hacer lo que amo y ser la mejor haciéndolo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme las fuerzas y el ánimo para concluir mi formación académica. A mi madre Iris Cáceres por ser ese pilar e inspiración para hacer lo que amo, sus consejos para no flaquear en los momentos más difíciles.

A mi padre Eusebio Durand por siempre estar presente y enseñarme a tener la fortaleza para poder afrontar situaciones difíciles y salir adelante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Desempeño y satisfacción laboral en una institución financiera, 2023", cuyo autor es DURAND CACERES YENIFFER PIERINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO DNI: 18140172 ORCID: 0000-0003-2204-6635	Firmado electrónicamente por: DTORRESWR el 19- 03-2024 20:08:03

Código documento Trilce: TRI - 0738318

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1 Tipo de investigación.....	11
3.1.2 Diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.2.1 Definición conceptual	12
3.2.2 Definición operacional	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.3.1 Población	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
4.1. Análisis descriptivo de las variables	16
4.2. Análisis inferencial	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34

REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Colaboradores de una institución financiera	13
Tabla 2. Habilidades	16
Tabla 3. Comportamientos	17
Tabla 4. Cumplimiento de metas	18
Tabla 5. Análisis del desempeño laboral	19
Tabla 6. Compensación	20
Tabla 7. Motivación	21
Tabla 8. Participación del empleado	22
Tabla 9. Análisis de la satisfacción laboral	23
Tabla 10. Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra	24
Tabla 11. Valor de Rho de Spearman	25
Tabla 12. Correlación entre el desempeño y la satisfacción laboral	26
Tabla 13. Correlación entre las habilidades y la satisfacción laboral	26
Tabla 14. Correlación entre los comportamientos y satisfacción laboral	27
Tabla 15. Correlación entre el cumplimiento de metas y satisfacción laboral	28
Tabla 16. Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente de Alfa de Cronbach	78
Tabla 17. Valor Alpha de Cronbach del Desempeño laboral	79
Tabla 18. Valor Alpha de Cronbach de la Satisfacción laboral	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Habilidades	16
Figura 2. Comportamientos	17
Figura 3. Cumplimiento de metas	18
Figura 4. Desempeño laboral	19
Figura 5. Compensación	20
Figura 6. Motivación	21
Figura 7. Participación del empleado	22
Figura 8. Satisfacción laboral	23
Figura 9. Datos para confiabilidad Cuestionario “Desempeño laboral”	76
Figura 10. Estadísticas de fiabilidad “Desempeño laboral”	78
Figura 11. Datos para confiabilidad Cuestionario “Satisfacción laboral”	80
Figura 12. Estadísticas de fiabilidad “Satisfacción laboral”	82

RESUMEN

La tesis titulada: Desempeño y satisfacción laboral en una institución financiera 2023, tuvo como objetivo, determinar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en una institución financiera 2023. En la metodología, la investigación fue aplicada, no experimental, transversal y de correlación, aplicando a encuesta con cuestionarios a 49 colaborados. En los resultados, se determinó que, el 65,3% de los encuestados “Siempre” cumplen un buen desempeño laboral y el 55,1% “Casi siempre” se siente satisfacción por la labor realizada en la institución financiera. Luego de obtener un valor de 0,255 en Spearman, se consideró positiva moderada, con una significancia mayor a 0,05, no se rechaza H_0 ; concluyendo que, el desempeño no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución financiera 2023

Palabras clave: Desempeño, satisfacción laboral, habilidades, comportamientos, cumplimiento de metas.

ABSTRACT

The thesis titled: Performance and job satisfaction in a financial institution 2023, had the objective of determining the relationship between performance and job satisfaction in a financial institution 2023. In the methodology, the research was applied, non-experimental, transversal and correlational. , applying a survey with questionnaires to 49 collaborators. In the results, it was determined that 65.3% of those surveyed “Always” perform well at work and 55.1% “Almost always” feel satisfied with the work carried out at the financial institution. After obtaining a value of 0.255 in Spearman, it was considered moderately positive, with a significance greater than 0.05, H_0 is not rejected; concluding that performance is not significantly related to job satisfaction in a financial institution 2023

Keywords: Performance, job satisfaction, skills, behaviors, goal achievement.

I. INTRODUCCIÓN

A la actualidad se viene evaluando el desempeño laboral y, cómo viene afectando de manera negativa a las empresas. Por otro lado, la satisfacción laboral involucra diversos componentes suministrados en el interior de la empresa, siendo indiscutibles por distintas cualidades ostentadas en el desempeño del empleado, conllevando a obtener una satisfacción inadecuada en su zona de labor. Tanto es así, donde muchas empresas optan por despedir a sus trabajadores con un desempeño inadecuado, convocan a nuevos empleados o en los mejores de los casos invierten en capacitarlos en un área en una especialidad en específica para no llegar al extremo de despedirlos.

A nivel internacional, Cabanilla et al. (2022), destacaron en Ecuador que, el Impacto de la satisfacción laboral en el rendimiento en las compañías, destacan elementos que inquietan el desempeño de los empleados tales como: falta de programas de capacitación, horas de labor excesivas, entorno de labor y falta de estrategias de motivación de los empleados. Por otro lado, se desencadena un inadecuado desempeño laboral debido a la ausencia de liderazgo que disminuye el nivel de participación en el trabajo, bajo compromiso laboral e insatisfacción de los empleados (Albuquerque et al., 2022).

Igualmente, la satisfacción laboral es uno de los dominios complejos, consistente en diversas características de emociones y escenarios, mientras el medio se torna muy competente y confuso, acrecentando de igual manera la importancia de la misma (Inayat & Khan, 2021). Así mismo, para que el trabajador se desempeñe de la mejor manera, debe adoptar nuevas habilidades y destrezas que ayuden a gestionar el conocimiento con estrategias de toma de decisiones (Posada et al., 2015). De esta forma, Jonamin & Yahya (2016) especificaron que se deben desarrollar tareas considerando las competencias de los trabajadores como base para mejorar la implicación y el desempeño en el trabajo.

Por otro lado, la empresa al no fomentar la estabilidad laboral, reforzar las políticas, brindar reconocimiento por la labor efectuada y desarrollar competencias efectivas, se obtendrá como resultado que los trabajadores no tengan seguridad en su empleo, no fortificar la labor grupal, no alcanzar los fines propuestos, ni desempeñarse adecuadamente (Baltazar et al., 2022). No obstante, en un estudio

realizado en Argentina, indicaron que, si un individuo tiene buena dicha, experimentaría una vida satisfactoria; en contrariedad, se sentiría insatisfecha (Casullo & Castro, 2000).

A nivel nacional, en Lima, respecto a la satisfacción laboral, se pudo conocer que, el 73% de las personas trabajadoras en Perú, renunciaron o cambiaron de quehacer. El 26% establecieron que el primordial motivo podría ser la fatiga, el estrés y la falta de descanso en el trabajo. En otra parte, un 24 % renunciaron por motivo de un ambiente adverso en su trabajo vigente; un 15% dijo que le pagaban más; el 8 % afirmó constituir su propia empresa y 7% de ellos, laboran por el progreso de la práctica y aprobación (Andina, 2022). Además, en Iquitos, se demostró que algunas organizaciones tienen un clima negativo en función del desempeño laboral, los cuales han traído como consecuencias adversas pérdidas para la empresa, conflictos entre colaboradores, llegando incluso a quebrar definitivamente la entidad (Flores & Delgado, 2022).

Además, en un estudio realizado en Puno, las condiciones del empleo más influyentes en la satisfacción en el trabajo, son la estabilidad laboral, el estímulo intelectual del trabajo, el respeto al horario laboral y de descanso; el ejercicio de los derechos laborales y sociales (López et al., 2023).

En el ámbito local, en la entidad financiera se identificaron problemas en la forma como se desempeñan los empleados, así como, el incumplir con el horario a tiempo, falta de compensaciones laborales, falta de motivación; poca participación del empleado; por otro lado, también se tuvieron el estrés, falta de autoestima, incapacidad personal, bajo clima laboral, el ambiente laboral no era el indicado, ya que hubo una sobrecarga, además de mucha presión en el cumplimiento de indicadores y el último año, se realizó un mal filtro en la contratación de personal, entre otros problemas que aquejaban y producían un mal desempeño en el trabajador. Por consiguiente, la satisfacción laboral en la entidad bancaria era inadecuada, generado por un mal desempeño de las labores, haciendo que los trabajadores renunciaran por la alta presión laboral, realizando horas extras que en algunos casos no fueron remuneradas.

Ante lo expuesto, el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023?

Considerando como problemas específicos: P1 ¿Cuál es la relación entre las habilidades y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023?; P2 ¿Cuál es relación entre los comportamientos y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023?; P3 ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de metas y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023?

Dada la problemática expresada, el estudio tuvo justificación teórica, puesto que se validaron los hallazgos de las variables con saberes nuevos. Así mismo, fue metodológico, porque permitió elaborar un instrumento apropiado para la investigación y del mismo modo, el recojo de datos brindó hallazgos razonables acerca de cómo se encontraban las variables. Y, se justificó de modo práctico, puesto que ayudó a la comprensión del entorno real de los argumentos trazados y desde ahí la institución financiera tomó acciones de pertinencia, corrigiendo así los orígenes de un mal desempeño en el individuo y su insatisfacción laboral.

Ante lo manifestado, se consideró como objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en una institución financiera 2023. En tanto, los objetivos específicos: O1 Determinar la relación entre las habilidades y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023; O2 Determinar la relación entre los comportamientos y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023; O3 Determinar la relación entre el cumplimiento de metas y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

Al final, la hipótesis general fue: Ha El desempeño se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023, siendo H0: El desempeño no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023. Las hipótesis específicas fueron: H1 Las habilidades se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023. H2 Los comportamientos se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023. H3 El cumplimiento de metas se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En este trabajo se tomaron como antecedentes de relevancia, lo expuesto por Neeru & Pawan (2023) sobre un enfoque PLS-SEM para analizar la satisfacción del trabajo y las prácticas de recursos humanos en sector bancario indio. En este artículo se buscó identificar los criterios actuales de satisfacción laboral de los empleados bancarios para garantizar el crecimiento económico estable de la India y abogar por que las autoridades reguladoras mejoren su grado de satisfacción; para ello, se seleccionaron a 220 trabajadores, quienes completaron un cuestionario estructurado. En los resultados se reveló, que la evaluación del desempeño, los salarios y las bonificaciones afectaron significativamente la satisfacción laboral en empleados de bancos de Bangladesh. En conclusión, los órganos de gestión como los reguladores deben garantizar la evaluación del desempeño y que los órganos reguladores de esta industria deben beneficiarse de los salarios.

Mamani et al. (2023) en artículo original titulado: Compromiso en la organización, satisfacción del trabajo, y su efecto en el desempeño del personal. Su objetivo fue establecer el impacto del compromiso de la organización y satisfacción del trabajo en el desempeño del trabajador. La metodología fue mixta en enfoque, utilizó el método de análisis documental en 92 artículos científicos, de los 19 años últimos. Los resultados revelaron que el número de estudios publicados y citas ha aumentado gradualmente. Se concluyó que hubo un efecto positivo entre las variables, y así mismo, los componentes de compromiso y satisfacción de los empleados también jugaron un papel mediador en la mejora continua de su desempeño laboral, esto significa lograr una reputación, renombre e imagen organizacional o industrial positivos, en pocas palabras, es un estilo organizacional con progreso sostenible.

En esa misma línea, Flores et al. (2022) ejecutaron un estudio con título: Apreciación de la satisfacción e incidencia del desempeño en trabajadores de las compañías constructoras del Cantón Babahoyo. El objetivo fue examinar los componentes de satisfacción del trabajador más incidentes en el desempeño apreciado en colaboradores de diferentes constructoras. El estudio fue aplicado, fue cuantitativo en enfoque, nivel exploratorio y descriptivo. Se aplicó Minnesota

Satisfacción Questionary (MSQ) a 210 empleados de tres constructoras en diversas áreas de trabajo. Los hallazgos señalaron que el desarrollo personal es el factor de satisfacción laboral más incidente en el desempeño; mientras, la relación con los jefes es una de las que menos influye. Se concluyó que los principales factores de satisfacción en el empleado de la industria de la construcción correspondieron a un 64% para relaciones sociales y 65% para el crecimiento personal.

De modo similar, Baltazar et al. (2022) expusieron en su artículo titulado: Relación entre cultura organizacional, satisfacción y desempeño en empleados de salud en Querétaro, México. Objetivo: Identificar cómo se relaciona la cultura de la organización y satisfacción con el desempeño en colaboradores de salud. Metodológicamente tuvo un alcance de correlación, de análisis y se trabajó con una muestra de 125 personas seleccionadas por muestreo probabilístico, aplicándose un cuestionario que contenía las variables en estudio. Resultados: Para la cultura se reveló que 71% tuvo nivel medio en consistencia y 67% en adaptabilidad. La satisfacción alcanzó un nivel medio de 98% para la motivación y 96% en satisfacción. El desempeño del empleado obtuvo un nivel alto. Fue relevante la adaptabilidad con relaciones interpersonales y calidad $p=0.01$, la consistencia entre calidad y relación interpersonal con $p=0.01$, que tuvieron la cultura organizativa y el desempeño. En satisfacción y desempeño laboral, existió relación en misión con calidad y satisfacción con trabajo en equipo $p=0.05$. Se concluyó con una correlación entre las variables, estadísticamente de significancia, generando tácticas de integración afirmativas, reconocimiento de la experiencia, ofreciendo escenarios en el desarrollo del personal en su profesión en el interior del centro de salud, los cuales influyen en el desempeño y la calidad del servicio.

En tanto, Tasayco (2022) desarrolló un estudio con el propósito de la presente investigación fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral en el área microempresa de una institución financiera sur chico, 2020. Se utilizó el método de investigación cuantitativo, no experimental de corte transaccional, los datos se recogieron en dos cuestionarios a través de una encuesta, medidas en una escala de Likert de 5 puntos. La muestra fue de 90 funcionarios microempresa y para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS. Los resultados muestran que la satisfacción laboral influye en el desempeño

laboral de los funcionarios microempresa de una institución financiera sur chico, 2020. Dimensiones como satisfacción por la paga, satisfacción por el trabajo, satisfacción por la supervisión, satisfacción por las oportunidades de promoción y satisfacción con los compañeros de trabajo, tienen una alta influencia positiva en el desempeño laboral de los funcionarios microempresa de una institución financiera sur chico, 2020.

De igual manera, Arroyo & Castañeda (2020) su tesis tuvo como propósito principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020. Tuvo como propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias. La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental trasversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 55 trabajadores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó el cuestionario. Como resultados, la satisfacción laboral posee relación significativa con el desempeño por competencias de los trabajadores, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,303, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva - baja entre ambas. Se identificó el nivel de la satisfacción laboral donde el 58.2% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio. Se identificó el nivel desempeño por competencias de los trabajadores del banco, donde se muestra que, el 69.1% percibe un nivel medio. La relación más fuerte es actitud con 0.516 de coeficiente de Rho de Spearman.

Por consiguiente, se desplegaron las teorías sobre el desempeño de los colaboradores, considerando la Teoría de las tres necesidades de Mc Clelland propuesta en 1961 y proponiendo una forma de motivar a los humanos mediante la necesidad, intentando revelar el logro del individuo. Esta teoría abarcó compensar tres necesidades: a) Logro, apoyado en el deseo de conseguir éxito en su larga vida, estando en gracia; b) sentido de pertenencia, interacción directa de un individuo en su entorno con otros de la ciudadanía, y c) Poder, fundada en el dominio acerca de la labor, interacción con compañeros de trabajo y otros (Cuba et al., 2022).

Además, Bautista et al. (2020) tomaron en cuenta la teoría del modelo de Campbell, nacido de la escasez del cálculo global del desempeño de los colaboradores, se considera uno de los pilares teóricos de la evaluación del desempeño laboral por tratarse de una estructura multidimensional cuyo propósito es contar con importantes componentes de medición del desempeño que ayuden al progreso de objetivos, perspectiva estratégica, cuyos elementos describen la estructura fundamental de todo el desempeño laboral. Es por ello que Chiavenato (2020) definió el desempeño en el trabajo como una valoración metódica realizada en cada empleado sobre su desempeño, basado en las acciones ejecutadas, los objetivos y hallazgos a conseguir, capacidades suministradas y el permisible desarrollo.

Por otro lado, según lo manifestado por Juárez (2018) esto es el procedimiento que obliga ser planificado, direccionado, inspeccionado y, estableciendo un novedoso diseño, para dar contestación a las exigencias de los fines y hallazgos advertidos por la planificación industrial en un plazo breve, mediano y prolongado. Mientras, el desempeño laboral es medido por un factor condicionante como lo es la implicación en el trabajo, porque establece el grado en que los trabajadores se identifican psicológicamente con sus tareas, siendo parte de la personalidad y el clima organizacional (Diefendorff et al., 2022). No obstante, el desempeño ostenta en primera instancia los fines de ser eficiente; es decir, adquiere metas en el momento que son empleados los recursos de modo eficiente (Chiang & San Martin, 2015).

Así pues, se tuvo como dimensiones en primera instancia a las habilidades, son aquellas capacidades inherentes a la propia persona para desempeñar correctamente una tarea y tiene que ver con su carácter, el cual lo diferencia de otro trabajador (Chiavenato, 2020). Cuyos indicadores fueron: conocimiento del puesto, Es el continuo modo de cambios que se producen en el ambiente de trabajo y es necesario para la óptima gestión de la fuerza de trabajo (Velásquez, 2021); capacidad de ejecución, es el resultado lógico, buscando optimizar la ejecución de la labor, maximizar el esfuerzo, ser muy sólido, más aligerado, por un período más prolongado, cuyo efecto son los excelentes resultados (Pashanasi et al., 2021); comprender los escenarios, referido a la razón acontecida en el entorno laboral,

guiando el desarrollo de modificación y plantear un carácter particular de la labor en contextos establecidos (Cardona et al., 2017); y, facilidad de aprender, es la idoneidad de reconocer sin inconveniente diversas áreas que comprueban el desempeño de un asalariado, tomando en cuenta la capacidad de comunicar, resolver dificultades, tomar decisiones, entre otros (López et al., 2021).

La dimensión segunda fue comportamientos, proporciona el desempeño de los individuos en cumplir y realizar las faenas encomendadas en el centro laboral laborando como equipo, cooperando con sus colegas, siendo creativos, líderes y desarrollando su persona (Chiavenato, 2020). Consideró como indicadores a las relaciones humanas, es el acto de estar con todos, en armonía y siendo empáticos, teniendo para ello algo sólido, el ser muy comunicativo y el apoyarse unos con otros (Hanco et al., 2021); cooperación, hace hincapié el trabajar juntos, involucrando a los socios o alguno de ellos, en el proceso de compartir conocimientos y dirigir estratégicamente (Martínez, 2021); creatividad, es la astucia, la invención, lo imaginario por fundar opiniones o nuevas concepciones, y la peculiaridad en hallar resultados únicos a novedosos desafíos. Íntegramente esto auxilia a optimar la operatividad y el rendimiento (García et al., 2021); y, liderazgo, es la aptitud del individuo para influir, alentar y exponer tareas, lograr objetivos, y ubica a los sujetos y agrupaciones dentro de un escenario de valor (Pupo et al., 2021).

La dimensión tercera, cumplimiento de metas, es lo que los empleados piensan al efectuar y concluir tareas, consiguiendo resultados favorables, tomando en consideración el número y la eficacia de la labor a desarrollar, optimando el servicio a los clientes y alcanzando la satisfacción que se deseaba (Chiavenato, 2020). sus indicadores fueron: cantidad de trabajo, es la definitiva porción de capital proporcionada a los empleados de una compañía sobre la labor realizada (De Carvalho, 2021); calidad de trabajo, satisface las necesidades críticas de los empleados, referido a los recursos, tareas y hallazgos resultantes de la intervención humana en el entorno laboral (Milanês et al., 2021); satisfacción del cliente, Está influenciado por expectativas, necesidades y valores personales, por lo que aún en un mismo lugar, la satisfacción de toda persona será diferente (Morales & García, 2020); y, solución rápida, es el resultado de problemáticas en el lugar de trabajo, los que emplean técnicas habituales en la solución que mejor

se acomoden a las necesidades de un escenario específico para resolver un problema o conflicto particular (Andrade et al., 2019).

Respecto a las teorías de la satisfacción en el trabajo, se destacó la Teoría Bifactorial de Herzberg propuesta en el año 1959 por Frederick Herzberg, quien explicó que, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo, dividiéndose en dos grupos de factores. Los factores de higiene, por un lado, son aquellos factores que pueden hacer que un empleado se sienta satisfecho o insatisfecho, independientemente de otras condiciones o incentivos, esto dice que simboliza los escenarios básicos mínimos bajo las cuales el empleador debe garantizar el desempeño de las tareas del empleado para que realice de modo eficiente sus tareas. Factores Motivacionales, por otra parte son aquellos que, una vez que el empleado descubra que los factores de higiene sean favorables, se usarán íntegramente para realzar más la satisfacción (Madero, 2019).

Tanto es así, que, Cabanilla et al. (2022) indicó que, la satisfacción laboral es el cambio en las emociones de una persona con relación a la condición laboral. Además, este estado es estudiado de años muy atrás, siendo el psicólogo alemán Münsterberg, uno de los primeros quien introdujo esta variable. Además, el logro para ser eficiente en el escenario de labor, es concordar las tareas con la habilidad de emoción y mentalidad que tiene cada empleado; pero, al tener una mala organización dentro del trabajo, se generaban empleados satisfechos, por lo que la empresa recurría a despidos continuamente (Cherry, 2022).

Del mismo modo, Cohen (2000) indicó que la satisfacción laboral interviene positivamente entre la participación y el compromiso organizacional, puesto que, los trabajadores que reciben formación gerencial se sienten satisfechos y entregan un desempeño organizacional más eficiente. Por otra parte, la satisfacción en el trabajo es una concepción globalizada referida a las cualidades de todo sujeto sobre distintos semblantes del trabajo (Chiang et al., 2011).

Conforme a ello, se consideraron como dimensión a compensación, entre otros objetivos, asegura la creación de un campo de nivelación interna y asevera que las organizaciones utilicen métodos de remuneración competitivos que atraigan, retengan y motiven al talento humano (Juárez, 2018). Siendo el primer indicador bonificaciones e incentivos, son favores que estimulan y acrecientan la

perseverancia y el rendimiento (Elbæk et al., 2022). instrumentos de compensación, estas son herramientas básicas de gestión de salarios, como el análisis de rango de salario y la guía de incremento de salario, que se utilizan en función del desempeño que logra un individuo en su función (Juárez, 2018); clima de equidad interna, está referido a la compensación pagado en base a los compromisos y contribuciones de cada individuo de la empresa, así como el impacto potencial que su labor tiene en los resultados de dicha compañía. A mayor aporte o efecto, mayor paga y viceversa (ESAN, 2021).

La segunda dimensión es motivación, se refiere al grado de interés y compromiso en la realización de una tarea, en donde la persona elige su estrategia única, logrando así sus fines (Nili & Tasavori, 2022). El indicador primero fue actividades de bienestar social, ayuda a retener a los obreros con más recursos, inclusive proporciona una ventaja competitiva a la empresa (Rathore & Singh, 2019). Necesidades de afiliación, son necesidades básicas de los individuos, referido al deseo de relacionarse afectivamente con los integrantes de una empresa (Zambrano & Sánchez, 2022); el tercer indicador: motivación intrínseca, es aquel estado interno que hace que una persona ejecute acciones por mera satisfacción, logrando metas o propósitos sin necesidad de incentivos (Peña et al., 2022).

La dimensión tercera, participación del empleado, implementar el mejor proceso, participar creativamente en la industria, aumentar la eficiencia del sistema y la opinión del trabajador (Dede, 2019). Cuyos indicadores fueron: Plan de metas, necesitan creer en su capacidad para afrontar situaciones, movilizar su inteligencia y fortalecer su reconocimiento en la autoeficacia (Vettori et al., 2022); calidad de vida, es la apreciación que tiene un sujeto sobre el lugar que ocupa en la vida, en la cultura y el régimen de valores en el que vive y en cuanto a sus metas, expectativas, normas e inquietudes (Bahuri et al., 2022); y, resultados esperados, es el efecto conseguido por la acción del elemento de un cierto plan (IBM, 2021).

III. METODOLOGÍA

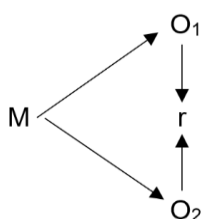
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue aplicado, puesto que el recurso realizado en el ámbito científico, fija la transformación de la teoría en opiniones para el ser humano. Cada escenario vigente, espera cuantificar en los trabajadores su desempeño frente a la satisfacción laboral. En tal sentido, Maleta (2009) señaló que, este tipo de investigación es muy frecuente, puesto que aplica el conocimiento en escenarios específicos sin cuestionar el saber básico, predominando el componente descriptivo.

3.1.2 Diseño de investigación

Fue considerado no experimental, puesto que no efectuará experimento alguno. Además, la variable independiente no se altera de manera adrede para obtener resultados en otras variables (Hernández & Mendoza, 2018). Considerado transversal, aquí se investigó en tiempo incuestionable al instante de recoger información (Arispe et al., 2020). El trabajo se efectuó en abril y mayo de 2023. Fue correlacional, puesto que cuantificó el nivel de relación sobre las dos variables. El fin del diseño correlacional es comprender el nivel de relación entre variables (Arispe et al., 2020).



M = Muestra

O₁ = Variable 1: Desempeño

O₂ = Variable 2: Satisfacción laboral

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Definición conceptual

Variable 1: Desempeño laboral

Según Chiavenato (2020) es una valoración metódica realizada en cada empleado sobre su desempeño, basado en las acciones ejecutadas, los objetivos y hallazgos a conseguir, capacidades suministradas y el permisible desarrollo.

Variable 2: Satisfacción laboral

De acuerdo a Cabanillas et al. (2022) la satisfacción laboral de manera conceptual es considerada como la emoción que tiene una persona con relación a los escenarios laborales.

3.2.2 Definición operacional

Se definió de modo operacional, al Desempeño laboral, teniendo en cuenta como primera dimensión a las habilidades, siendo sus indicadores: conocimiento del puesto, capacidad de ejecutar, comprensión de situaciones, facilidad para aprender. La dimensión 2 fue comportamientos conteniendo como indicadores a relaciones humanas, cooperación, creatividad y liderazgo; y, la dimensión 3, cumplimiento de metas, con indicadores como cantidad de trabajo, calidad de trabajo, satisfacción del cliente y solución rápida.

En tanto, la variable Satisfacción laboral, consideró como primera dimensión a la compensación, cuyos indicadores fueron: bonificaciones e incentivos, instrumento de compensación, clima de equidad interna. La segunda dimensión motivación, con indicadores como las actividades de bienestar social, necesidades de afiliación y motivación intrínseca. La dimensión 3 fue participación del empleado, cuyos indicadores eran el plan de metas, calidad de metas y resultados esperados. Ambas variables usaron la escala de medición de Likert de tipo ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es una recopilación de escenarios que desempeñan descripciones indudables (Sánchez et al., 2018). Para ello, se utilizó una población muestral, su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población., puesto que se consideró al total de 49 trabajadores de una institución financiera de Ica, los cuales incluyeron a empleados laborando en la actualidad y con registro en planilla. Se excluyeron a aquellas personas que no estaban en planilla.

Tabla 1

Colaboradores de una institución financiera

Áreas	Cantidad
Gerencia de Agencia	1
Supervisor de Agencia	5
Promotor Principal	3
Asesor de venta	17
Promotor de Servicio	19
Personal de Limpieza	2
Seguridad	2
Total	49

Nota: Información obtenida de la entidad financiera

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es una colección metodológica, encaminado a lo científico. Es una compilación narrativa de reglas y acciones de cómo utilizar mediante herramientas de gestión (Sánchez et al., 2018). La encuesta se usó en la investigación como técnica apropiada para reunir opiniones de cada individuo sobre el entorno real (Cabello et al., 2021).

El instrumento empleado por la investigadora fue el cuestionario “Desempeño laboral” que constó de 12 ítems, distribuidos en 4 ítems por dimensión; así mismo, se empleó el cuestionario “Satisfacción laboral” que contenía 12 ítems, repartidos en 4 ítems por dimensión. Ambas variables tomaron como base a los indicadores para la elaboración del cuestionario, con valoraciones: Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS) y Siempre (S).

Luego, cada instrumento pasó por un proceso de validez interna, debido a que ambos cuestionarios fueron construidos por la autora de la investigación y fueron evaluados por especialistas en la carrera o metodólogos, con Grado de Maestro o Doctor quienes dieron su punto de vista u observaciones en la mejora y posterior aplicación, verificando la coherencia de los ítems con los indicadores, dimensiones y variables. En donde, la validez se refirió a la medición precisa de la variable que en realidad se trata de evaluar. Esto significa, el reflejo de concepciones abstractas mediante indicadores prácticos (Ruano et al., 2022).

Por otro lado, los cuestionarios pasaron por un proceso de confiabilidad, el cual inició con la aplicación del instrumento a una muestra piloto, que para este caso se consideraron a cuarentainueve (49) trabajadores, quienes respondieron a los cuestionarios. Luego se evaluó mediante el Alfa de Cronbach usando el SPSS 26, obteniendo un valor consistente y aceptable para su aplicación a toda la población. La confiabilidad es solidez, coherencia, exactitud y técnica de adquisición de datos del instrumento. Asimismo desde la óptica del error, mientras más elevado es la fiabilidad, más bajo es el error (Sánchez et al., 2018). Es por ello que, el desempeño laboral alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,845, determinando una consistencia interna BUENA interna; y, la Satisfacción laboral logró 0,839, indicando una consistencia BUENA (Ver Anexo 4).

3.5. Procedimientos

El estudio examinó temas de interés en una institución financiera, en el cual se detectaron los problemas de investigación, para ello, se inició solicitando autorización a la entidad para realizar el estudio correspondiente.

La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario virtual a través de Google Forms, con preguntas cerradas, en donde solo se solicitaba marcar una de las alternativas establecidas por la escala Likert, luego de recoger la información se procedió a realizar el estadístico descriptivo e inferencial, los cuales fueron interpretados por la propia investigadora. Finalmente, se efectuó la discusión comparando con otros estudios, culminando con las conclusiones y recomendaciones en bien de la entidad.

3.6. Método de análisis de datos

Es la fase contencioso de la investigación que se ocupa de cómo se organiza la información recogida para que posteriormente pueda ser procesada, descrita, caracterizada e interpretada (Sagaró & Zamora, 2020). Se analizaron las variables de modo descriptivo utilizando el estadístico SPSS V.26 que evaluó toda contestación, mostrando la percepción de los colaboradores acerca de las variables en cuestión por medio de tablas y figuras. Del mismo modo, la estadística inferencial obtuvo el grado de correlación contrastando supuestos entre determinadas variables y dimensiones, partiendo de pruebas de normalidad y validando el tipo de correlación empleado en función de la cuantía de datos.

3.7. Aspectos éticos

La investigadora tiene la obligación de exponer su tesis de manera confiable y fidedigna por razones éticas o legales, los cuales deben ser publicados en el repositorio de la universidad de modo transparente (CONCYTEC, 2019). Vale la pena mencionar que el uso del estilo APA es compatible con los derechos de autor, ya que se citan en todas las fuentes de información mencionadas. Esta redacción ayuda a escritores explicar lo que piensan de modo claro, conciso y estructurado. Los autores se adhieren a un código ético y publican su investigación para que todo sujeto pueda leer, valorar y/o reproducir lo investigado (APA, 2020).

El estudio se realizó de acuerdo con los lineamientos éticos de la Universidad Cesar Vallejo, promoviendo la integridad de la investigación científica y adhiriéndose a la calidad, garantizando la exactitud del saber científico (UCV, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Tabla 2

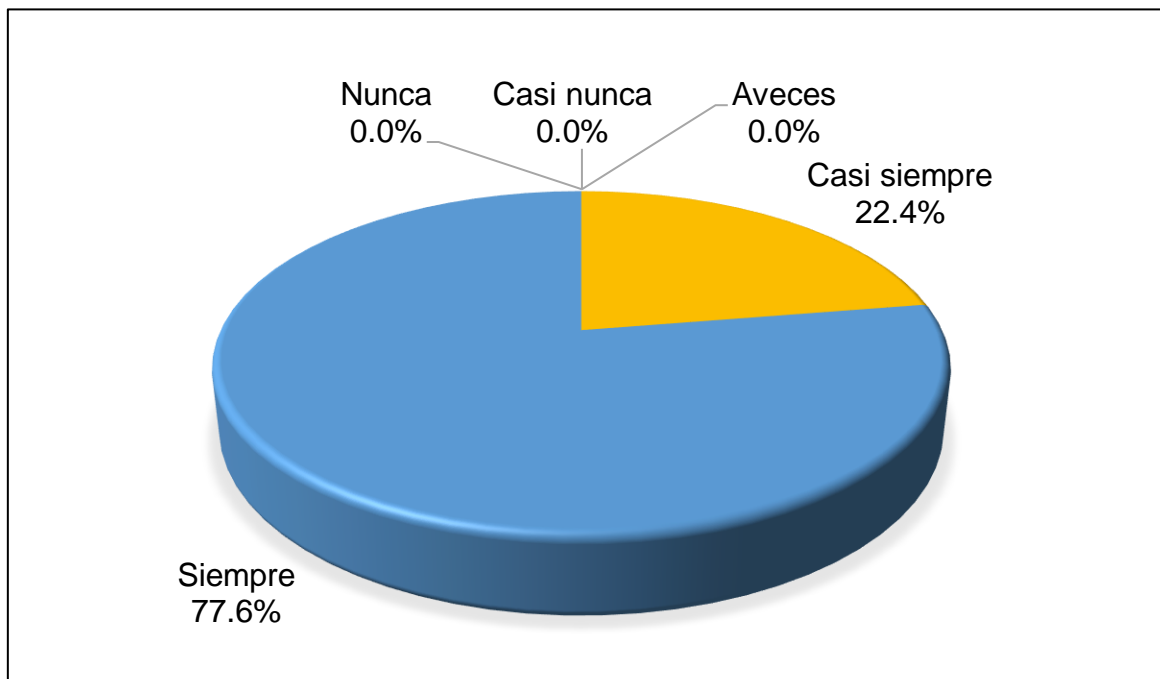
Habilidades

Escala	F	%	% acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0.0%
A veces	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	11	22.4%	22.4%
Siempre	38	77.6%	100.0%
Total	49	100.0%	

Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Figura 1

Habilidades



Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Se pudo apreciar, que, el 22,4% de los colaboradores consideraron que “Casi siempre” posee habilidades y el 77,6% indicaron que “Siempre” poseen habilidades al realizar sus labores en una institución financiera.

Tabla 3

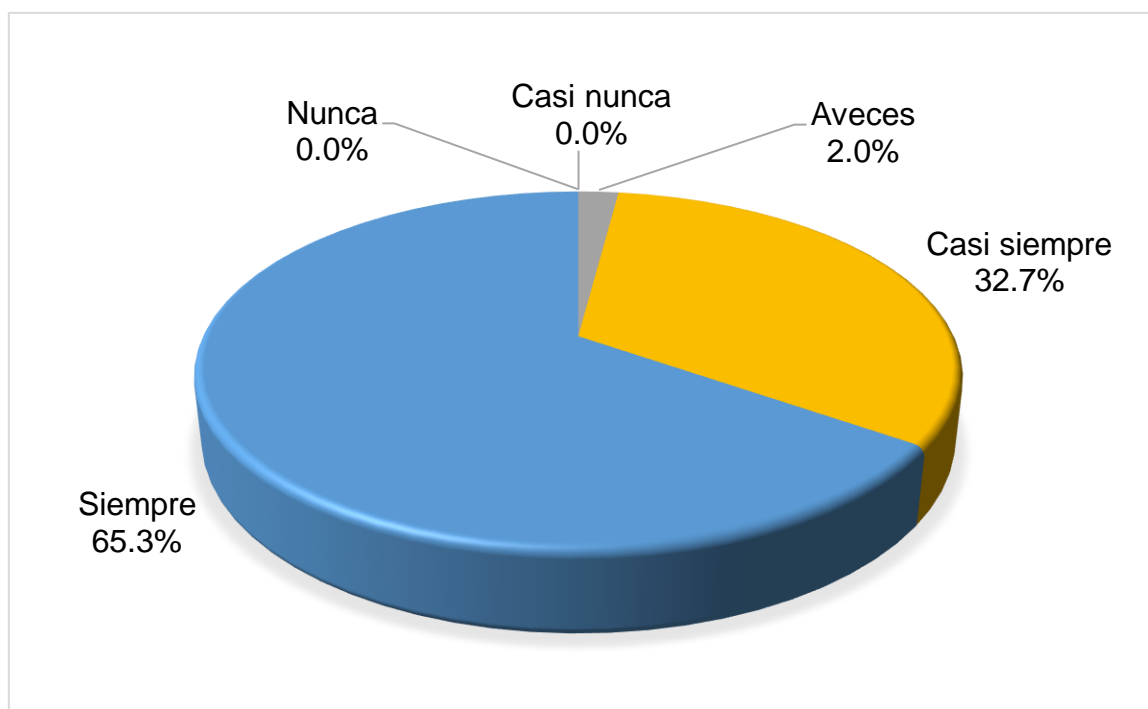
Comportamientos

Escala	f	%	% acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0.0%
A veces	1	2.0%	2.0%
Casi siempre	16	32.7%	34.7%
Siempre	32	65.3%	100.0%
Total	49	100.0%	

Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Figura 2

Comportamientos



Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Se pudo observar, que, el 2,0% de los colaboradores consideraron que “A veces” mantienen comportamientos adecuados; el 32,7% indicaron que “Casi siempre” tienen comportamientos propicios y el 65,3% señalaron que “Siempre” mantienen comportamientos idóneos al desempeñarse en sus labores en una institución financiera.

Tabla 4

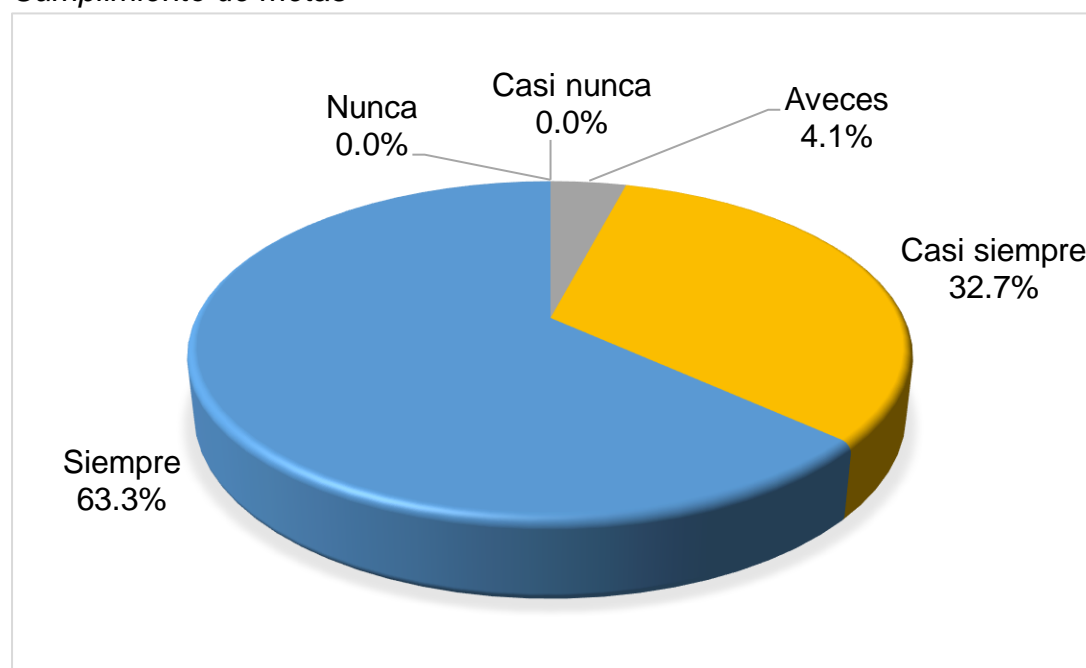
Cumplimiento de metas

Escala	f	%	% acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0.0%
A veces	2	4.1%	4.1%
Casi siempre	16	32.7%	36.7%
Siempre	31	63.3%	100.0%
Total	49	100.0%	

Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Figura 3

Cumplimiento de metas



Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Luego de tabular los datos se observa, que, el 4,1% de los colaboradores consideraron que “A veces” demuestran el cumplimiento de metas; el 32,7% indicaron que “Casi siempre” cumplen las metas y el 63,3% señalaron que “Siempre” demuestran el cumplimiento de metas en una institución financiera.

Tabla 5

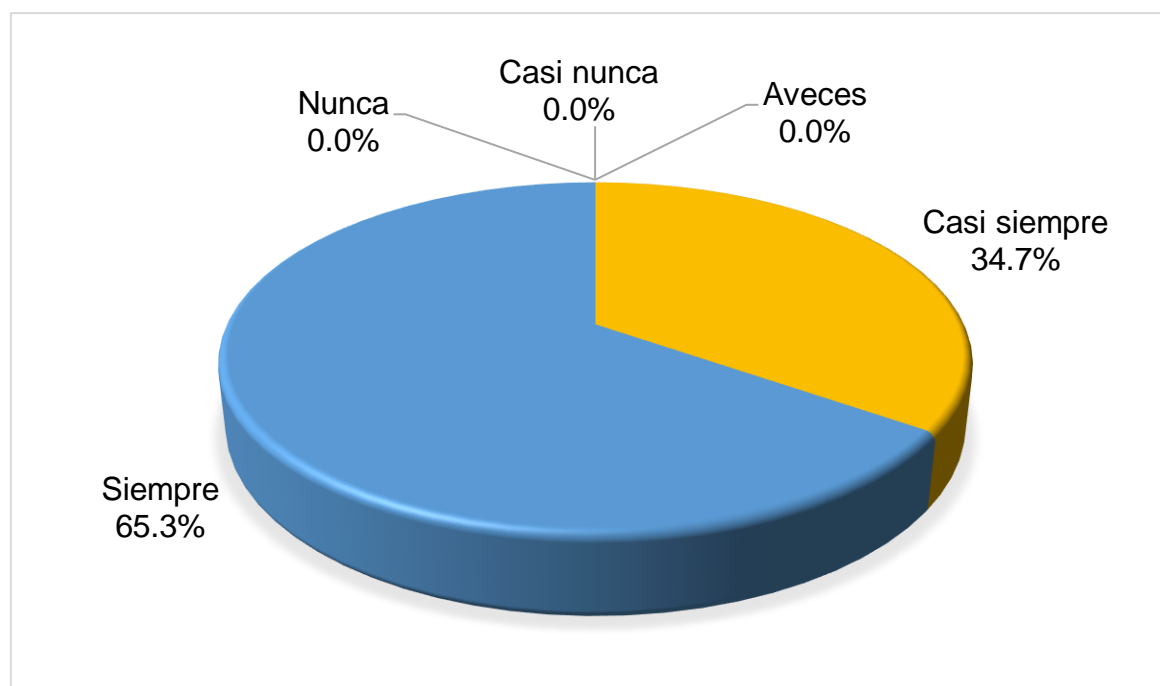
Análisis del desempeño laboral

Escala	f	%	% acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0.0%
A veces	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	17	34.7%	34.7%
Siempre	32	65.3%	100.0%
Total	49	100.0%	

Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Figura 4

Desempeño laboral



Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Luego de analizar los datos en la tabla y figura, el 34,7% de colaboradores indicaron que “Casi siempre” demuestran un desempeño laboral apropiado y el 65,3% indicaron que “Siempre” cumplen un buen desempeño laboral en una institución financiera.

Tabla 6

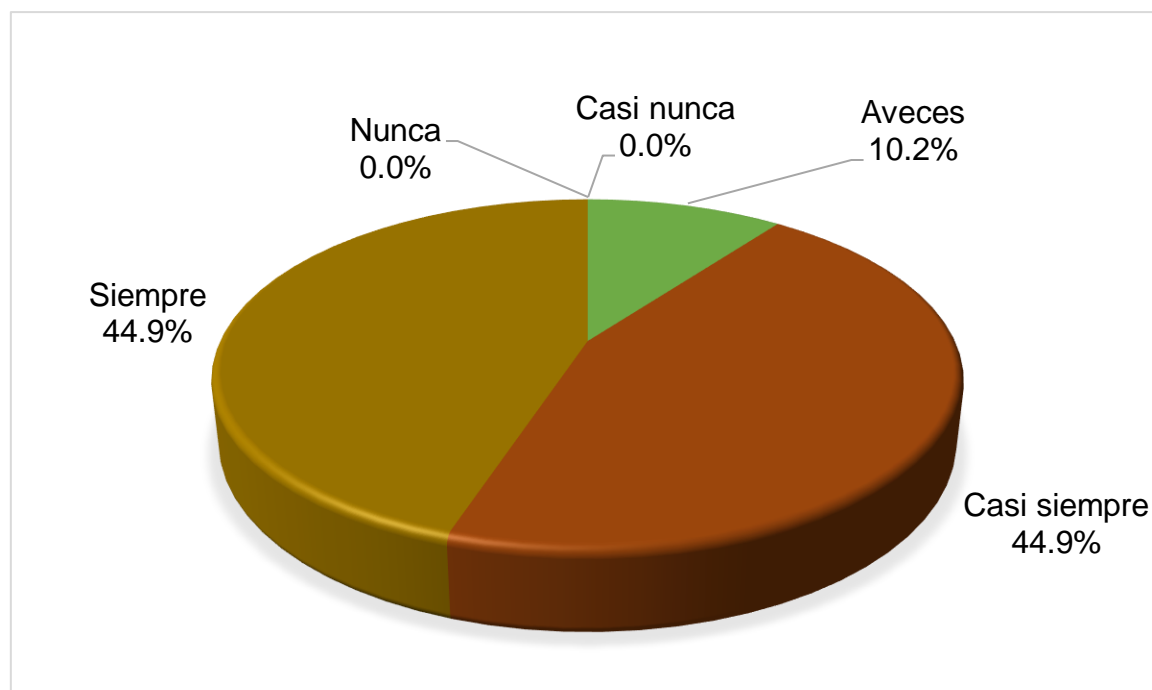
Compensación

Escala	f	%	% acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0.0%
A veces	5	10.2%	10.2%
Casi siempre	22	44.9%	55.1%
Siempre	22	44.9%	100.0%
Total	49	100.0%	

Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Figura 5

Compensación



Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Se pudo apreciar, que, el 10,2% de los colaboradores manifestaron que el Banco “A veces” ofrece compensaciones, el 44,9% manifestaron que “Casi siempre” son compensados y el 44,9% señalaron que la institución financiera “Siempre” brinda compensaciones por su labor realizada.

Tabla 7

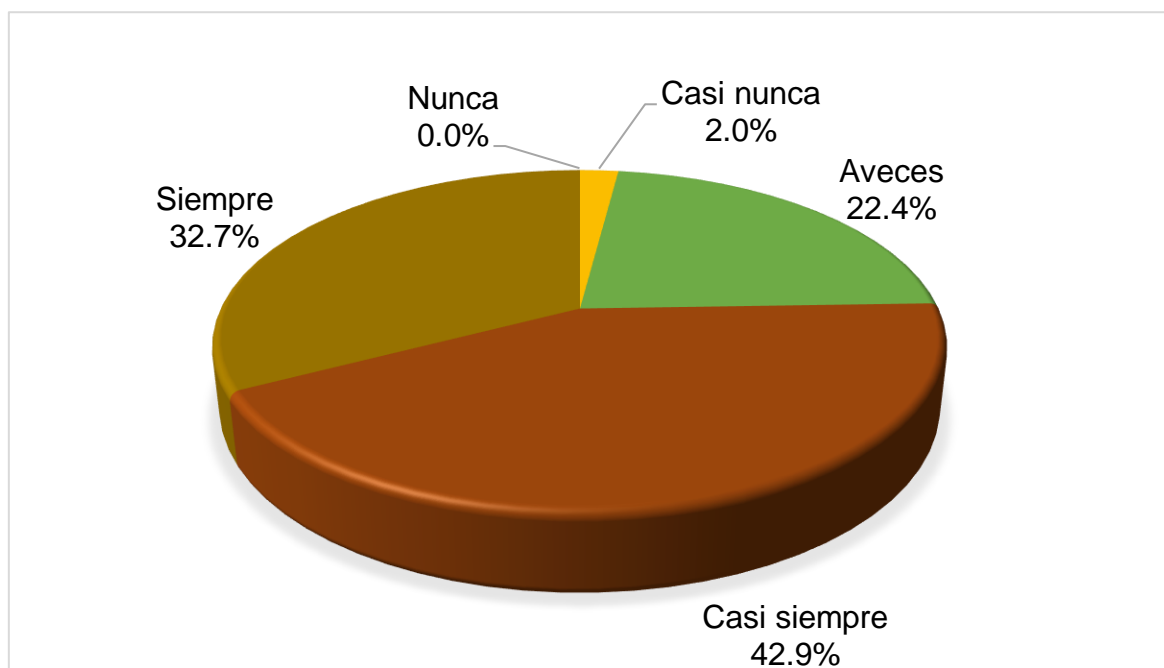
Motivación

Escala	f	%	% acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	1	2.0%	2.0%
A veces	11	22.4%	24.5%
Casi siempre	21	42.9%	67.3%
Siempre	16	32.7%	100.0%
Total	49	100.0%	

Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Figura 6

Motivación



Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Se pudo observar, que el 2,0% de colaboradores manifestaron “Casi nunca” tienen motivación para realizar sus labores de manera adecuada, el 22,4% manifestaron que “A veces” están motivados, el 42,9% señalaron que “Casi siempre” tienen motivación y el 32,7% indicaron que la institución financiera “Siempre” motiva a sus colaboradores.

Tabla 8

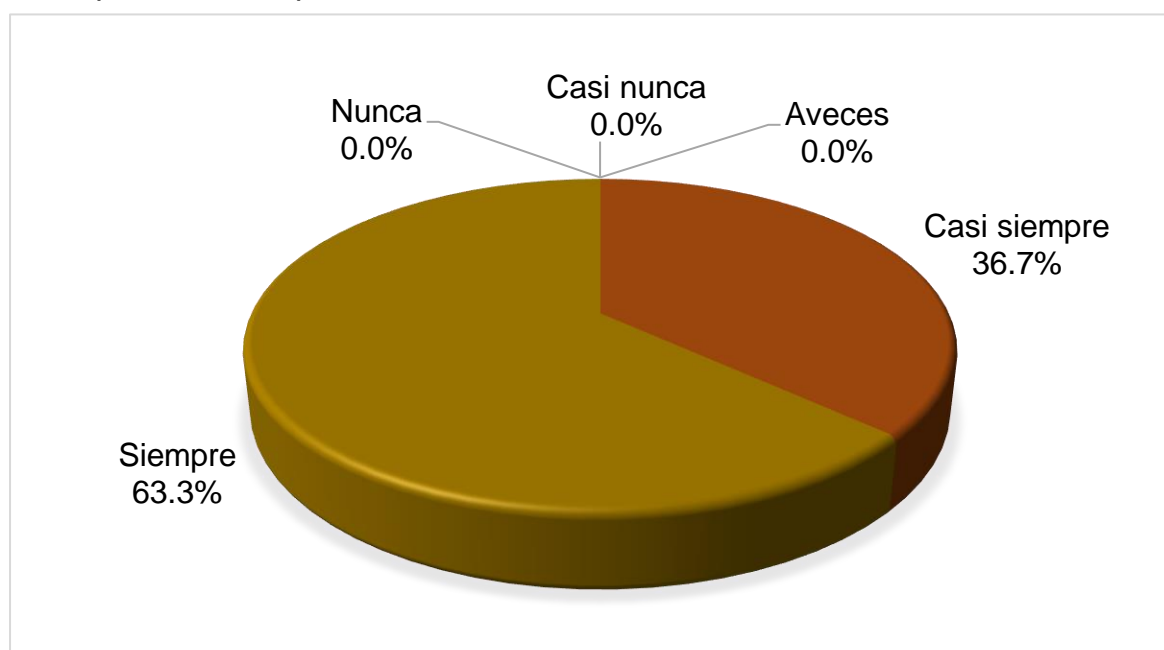
Participación del empleado

Escala	f	%	% acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0.0%
A veces	0	0.0%	0.0%
Casi siempre	18	36.7%	36.7%
Siempre	31	63.3%	100.0%
Total	49	100.0%	

Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Figura 7

Participación del empleado



Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Al analizar los datos, el 36,7% de los colaboradores señalaron que “Casi siempre” tienen participación en el Banco y el 63,3% expresaron que la institución financiera “Siempre” propone participación del empleado para obtener excelentes resultados en las operaciones.

Tabla 9

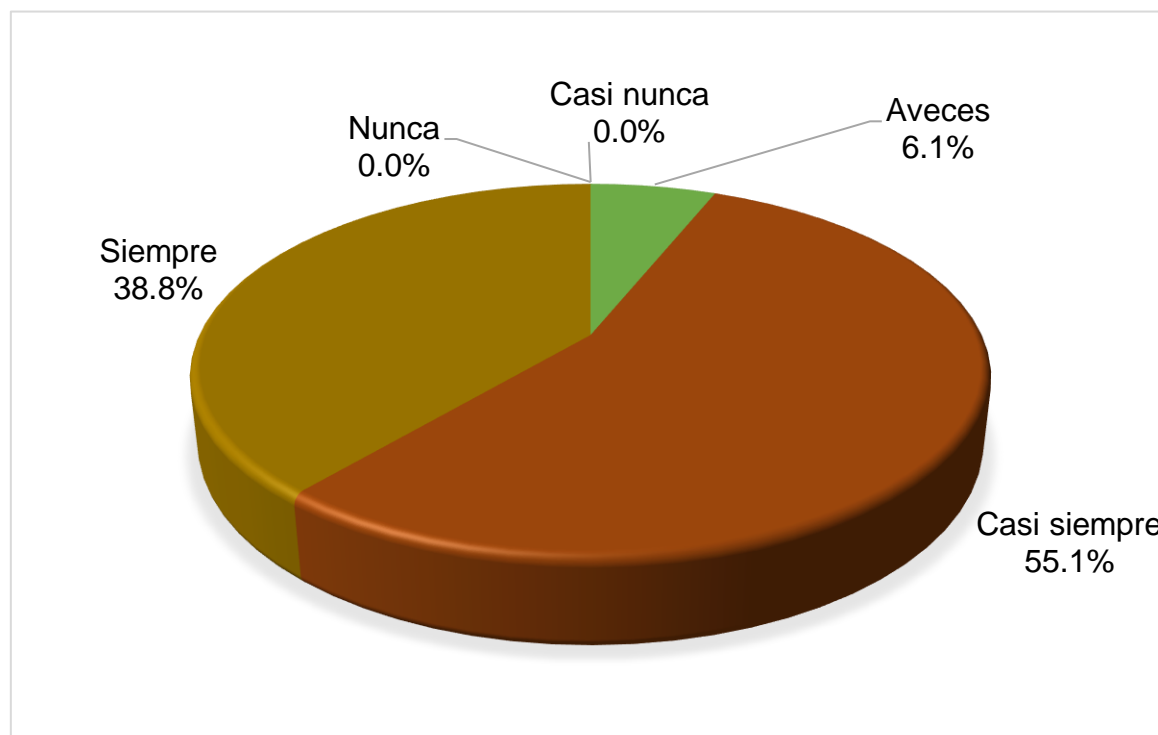
Análisis de la satisfacción laboral

Escala	f	%	% acumulado
Nunca	0	0.0%	0.0%
Casi nunca	0	0.0%	0.0%
A veces	3	6.1%	6.1%
Casi siempre	27	55.1%	61.2%
Siempre	19	38.8%	100.0%
Total	49	100.0%	

Nota: Los datos fueron procesados en Excel

Figura 8

Satisfacción laboral



Luego de tabular los datos, el 6,1% de los colaboradores indicaron que “A veces” existe satisfacción laboral, el 55,1% revelaron que “Casi siempre” se siente satisfacción por la labor realizada y el 38,8% manifestaron que “Siempre” existe satisfacción laboral en una institución financiera.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis

Se realiza la prueba de hipótesis estadísticas con la intención de expresar el rechazo, en donde los datos sirven de apoyo a alguna otra hipótesis. Por el contrario, los datos basados en la prueba no proporcionan evidencia suficiente que provoque el rechazo. En esta investigación, al examinar las variables se hizo uso de Shapiro-Wilk a una muestra de 49 datos, considerando si el $p > 0,05$, los datos corresponden a una distribución normal, en caso contrario la distribución es no normal.

Tabla 10

Prueba de Shapiro-Wilk para una muestra

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,602	49	,000
Satisfacción laboral	,745	49	,000

Nota: Se observa, que ambas variables tuvieron una significancia de 0,000 en la prueba de Shapiro-Wilk, determinando que, la información no corresponde a una distribución normal, por lo que se aplicará la correlación no paramétrica Rho de Spearman (RS).

Tabla 11*Valor de Rho de Spearman*

Valor de Rho		Significado
- 1		Perfecta
[- 0,8 a → 1[Alta
[- 0,50 a → 0,80[Negativa	Buena
[- 0,20 a → 0,50[Moderada
[- 0,01 a → 0,20[Débil
0		Sin correlación
[0,01 → 0,20[Débil
[0,20 → 0,50[Moderada
[0,50 → 0,80[Positiva	Buena
[0,80 → 1[Alta
1		Perfecta

Nota: Se muestra el nivel de relación por medio de valores y significados de RS.

Fuente: Roy et al. (2019)

Cabe precisar que, si la significancia de p es menos de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0); tal como lo expresaron Guisande et al. (2013), cuando el valor de probabilidad es menos que 5% se rechaza H_0 ; y si no lo fueses, no precisamente se rechaza. A menudo, acontece que cuando la muestra es muy ínfima se puede rechazar H_0 , lo que no pasa cuando las muestras son enormes.

Hipótesis general

H_1 : El desempeño se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

H_0 : El desempeño no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

Tabla 12*Correlación entre el desempeño y la satisfacción laboral*

		Desempeño		Satisfacción laboral
RS	Desempeño	Coef. Correl.	1	,255
		Sig. (bil.)	.	,077
		N	49	49
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coef. Correl.	,255	1
		Sig. (bil.)	,077	.
		N	49	49

Elaboración propia

Se aprecia en la tabla, una correlación positiva MODERADA de 0,255, siendo la significancia de 0,077 mayor a 0,05 y ACEPTANDO Ho; determinando que, el desempeño no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

Hipótesis específica 1

H₁: Las habilidades se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

H₀: Las habilidades no se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

Tabla 13*Correlación entre las habilidades y la satisfacción laboral*

		Habilidades		Satisfacción laboral
RS	Habilidades	Coef. Correl.	1	,224
		Sig. (bil.)	.	,122
		N	49	49
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coef. Correl.	,224	1
		Sig. (bil.)	,000	.
		N	49	49

Elaboración propia

Se puede apreciar una correlación RS positiva MODERADA de 0,224, siendo la significancia de 0,122, por lo que al ser una cantidad mayor a 0,05 se ACEPTA Ho; comprobando que, las habilidades no se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.

Hipótesis específica 2

H₁: Los comportamientos se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

H₀: Los comportamientos no se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

Tabla 14

Correlación entre los comportamientos y satisfacción laboral

		Comportamientos		Satisfacción laboral	
RS	Comportamientos	Coef. Correl.	1		,490
		Sig. (bil.)	.		,000
		N	49		49
	Satisfacción laboral	Coef. Correl.	,490		1
		Sig. (bil.)	,000		.
		N	490		490

Elaboración propia

Se puede observar una correlación RS positiva MODERADA de 0,490, con significancia de 0,000 menor a 0,05, por lo que se RECHAZA Ho; estableciéndose que, los comportamientos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

Hipótesis específica 3

H₁: El cumplimiento de metas se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

H₀: El cumplimiento de metas no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

Tabla 15

Correlación entre el cumplimiento de metas y satisfacción laboral

			Cumplimiento de metas	Satisfacción laboral
RS	Cumplimiento de metas	Coef. Correl.	1	,255
		Sig. (bil.)	.	,077
		N	49	49
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coef. Correl.	,255	1
		Sig. (bil.)	,077	.
		N	49	49

Elaboración propia

Se puede valorar una correlación RS positiva MODERADA de 0,255, siendo la significancia de 0,000, por lo que al ser una cantidad mayor a 0,05 se ACEPTA H₀; fijándose que, el cumplimiento de metas no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

V. DISCUSIÓN

Respondiendo al objetivo general, fue determinar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023; teniendo en cuenta que, el 34,7% de colaboradores indicaron que “Casi siempre” han demostrado un desempeño laboral apropiado en la entidad financiera ante los clientes y el 65,3% de los encuestados señalaron que “Siempre” han cumplido un buen desempeño laboral requerido por la institución; así mismo, el 6,1% de los trabajadores de la entidad financiera indicaron que “A veces” ha existido satisfacción por el trabajo realizado; mientras, el 55,1% revelaron que “Casi siempre” se han sentido satisfecho por la labor ejecutada en la institución financiera.

Por otro lado, se pudo observar que debido a que la muestra de colaboradores correspondía a una cantidad de 49 personas, se empleó la Prueba de Shapiro-Wilk, y ante una significancia de 0,000 los datos no provenían de una distribución normal, aplicando de esta manera la correlación de Spearman; por lo cual dio como resultado una correlación positiva MODERADA de 0,255, con 0,077 de significancia y al ser mayor a 0,05 se aceptó H_0 , determinándose ante este hecho que, el desempeño no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. Tanto es así, que, el desarrollar habilidades en el entorno laboral, manifestando comportamientos adecuados frente a los clientes y cumpliendo con esmero las metas de acción, no necesariamente incrementa la satisfacción del colaborador sobre el trabajo realizado.

En efecto, el desempeño laboral es todo proceso que planifica, dirige y controla el colaborador, en respuesta a las metas requeridas y resultados esperados por la estrategia propuesta por la entidad financiera, en un corto, medio y largo plazo; además, el colaborador debe fortalecer sus competencias para lograr un desempeño acorde a las necesidades de la empresa. Así lo corrobora Diefendorff et al. (2022) indicando que el desempeño laboral es medido por un factor condicionante como es la implicación en el trabajo, en donde los trabajadores se identifican psicológicamente con sus tareas, siendo parte de la personalidad y el clima organizacional.

Tanto es así, que, Juárez (2018) consideró que el desempeño es un procedimiento que obliga a la planificación, dirección e inspección a responder a

las exigencias de los hallazgos en un periodo determinado. Es por ello, que, el desempeño del trabajo de un individuo se basa en la Teoría de las tres necesidades de Mc Clelland; puesto que, al motivar las necesidades del trabajador se muestra compensar el logro, el sentirse identificado y el poder realizarlo (Cuba et al., 2022). No obstante, la teoría de Campbell está referida a contar con indicadores imprescindibles para lograr medir cada elemento que describe la base del desempeño de un colaborador.

Por otra parte, la satisfacción laboral es la sensación percibida y expresión de sentimientos de un individuo al sentirse bien por la acción realizada, involucrando todos sus sentidos. Al respecto, Cabanilla et al. (2022) manifestó que, la satisfacción laboral es el cambio en las emociones de una persona con relación a la condición laboral. En tanto, Cherry (2022) señaló que para lograr la eficiencia en el trabajo, se debe estar motivado mentalmente; para generar empleados satisfechos. Así también, Cohen (2000) afirmó que la satisfacción en el trabajo involucra ser eficiente, participe y estar comprometido con la entidad, gracias a la formación gerencial recibida, para el mejor de los desempeños. Al respecto, la satisfacción en el trabajo se basa en la Teoría Bifactorial de Herzberg: Factores de Higiene, que hacen que un empleado se sienta satisfecho o no, fuera de ser incentivados, a realizar sus tareas eficientemente; y, Factores Motivacionales, que al darse cuenta el empleado que los factores de higiene son favorables, hace que su satisfacción incremente (Madero, 2019).

Adicionalmente, en contradicción a los hallazgos propuestos por Neeru & Pawan (2023) buscaron identificar los criterios actuales en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los trabajadores bancarios de la India; para ello, se encuestó así a 220 trabajadores, revelando que la evaluación del desempeño, los salarios y las bonificaciones fueron significativas en la satisfacción laboral, y que, las autoridades deben garantizar el grado de satisfacción en sus empleados y posterior crecimiento económico empresarial. No obstante, el estudio de Mamani et al. (2023) aportaron de manera significativa, mencionando que la satisfacción de los empleados juega un papel mediador en la mejora continua de su desempeño laboral.

Además, otro aporte importante fue el realizado por Flores et al. (2022) en donde se investigó a 210 trabajadores, señalando que el desarrollo personal fue el factor de satisfacción laboral más incidente en el desempeño. De igual manera, Baltazar et al. (2022) realizaron un estudio a 125 personas, quienes manifestaron que la satisfacción alcanzó un nivel medio de 98% de motivación y 96% de satisfacción; mientras, el desempeño del empleado obtuvo un nivel alto. Determinando que, en la satisfacción y el desempeño en el trabajo hubo relación con la calidad; mientras, hubo relación entre la satisfacción con el trabajo en equipo. Además, se debe reconocer la experiencia, ofreciendo desarrollar el crecimiento personal en su profesión.

Mientras, el objetivo específico 1 fue determinar la relación entre las habilidades y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023, observándose que, el 22,4% de los colaboradores consideraron que “Casi siempre” posee habilidades y el 77,6% indicaron que “Siempre” poseen habilidades al realizar sus labores en una institución financiera. Del mismo modo, al obtener una correlación positiva MODERADA de Spearman 0,224, con significancia de 0,122, y al ser una cantidad más alta que 0,05 se ACEPTA H_0 ; comprobando que, las habilidades no se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.

Esto implica, que el tener un amplio conocimiento sobre temas financieros, capacidad en resolver problemas, comprender situaciones que se presenten en la institución y facilidad de aprender nuevos saberes, no necesariamente incrementa la satisfacción laboral en el colaborador. Puesto que, las habilidades son aquellas capacidades inherentes a la propia persona para desempeñar correctamente una tarea y tiene que ver con su carácter, el cual lo diferencia de otro trabajador (Chiavenato, 2020).

En tanto, el objetivo específico 2, fue determinar la relación entre los comportamientos y la satisfacción laboral en una institución financiera 2023; se pudo observar que, el 2,0% de los colaboradores consideraron que “A veces” mantienen comportamientos adecuados; el 32,7% indicaron que “Casi siempre” tienen comportamientos propicios y el 65,3% señalaron que “Siempre” mantienen comportamientos idóneos al desempeñarse en sus labores en una institución

financiera. Además, al conseguir una correlación positiva MODERADA de Spearman 0,490, con significancia menor a 0,05, se RECHAZA H_0 ; estableciéndose que, los comportamientos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.

Esto involucra que, el poseer buenas relaciones humanas con sus colegas, manifestar sentido de cooperación, ser creativo en sus labores y demostrar liderazgo con su equipo, induce a que el trabajador quede satisfecho por su labor realizada. Tanto es así, que, los comportamientos proporcionan el desempeño de los individuos en cumplir y realizar las faenas encomendadas en el centro laboral laborando como equipo, cooperando con sus colega, siendo creativos, líderes y desarrollando su persona (Chiavenato, 2020).

Por último, el objetivo específico 3, fue determinar la relación entre el cumplimiento de metas y la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023, en donde, el 4,1% de los colaboradores consideraron que “A veces” demuestran el cumplimiento de metas; el 32,7% indicaron que “Casi siempre” cumplen las metas y el 63,3% señalaron que “Siempre” demuestran el cumplimiento de metas en una institución financiera. De igual manera, se consiguió una correlación positiva MODERADA con coeficiente Rho de Spearman de 0,255, siendo la significancia de 0,000, por lo que al ser una cantidad mayor a 0,05 se ACEPTA la hipótesis nula; fijándose que, el cumplimiento de metas no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

Esto abarca que, el cumplir con el trabajo requerido bajo presión, lograr calidad en el trabajo, lograr satisfacer y solucionar de manera rápida y oportuna los requerimientos del cliente, no mejora la satisfacción del colaborador. Es por ello, que, el cumplimiento de metas, es lo que los empleados piensan al efectuar y concluir tareas, consiguiendo resultados favorables, tomando en consideración el número y la eficacia de la labor a desarrollar, optimando el servicio a los clientes y alcanzando la satisfacción que se deseaba (Chiavenato, 2020).

VI. CONCLUSIONES

- Se determinó que, el 65,3% de los encuestados “Siempre” cumplen un buen desempeño laboral y el 55,1% “Casi siempre” se siente satisfacción por la labor realizada en la institución financiera. Luego de obtener un coeficiente de correlación de Spearman de 0,255, considerada positiva moderada, con una significancia mayor a 0,05, no se rechaza H_0 ; concluyendo que, el desempeño no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.
- Se determinó que, el 77,6% indicaron que “Siempre” poseen habilidades al realizar sus labores en una institución financiera. Por otro lado, al obtener un Rho de Spearman de 0,224, se discurre en una positiva moderada, siendo la significancia una cantidad mayor a 0,05, no se rechaza H_0 ; concluyendo que, las habilidades no se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.
- Se determinó que, el 65,3% de los encuestados “Siempre” mantienen comportamientos idóneos al desempeñarse en sus labores en una institución financiera. Además, se obtuvo un valor de Spearman de 0,490, positiva moderada, con significancia menor a 0,05, se rechaza H_0 ; concluyendo que, los comportamientos se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.
- Se determinó que, el 63,3% de los colaboradores “Siempre” demuestran el cumplimiento de metas en una institución financiera. De igual manera, se consiguió un valor de Spearman de 0,255, positiva moderada, siendo la significancia una cantidad mayor a 0,05, no se rechaza H_0 ; concluyendo que, el cumplimiento de metas no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera, Ica 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones del estudio conforme se manifiestan en la guía metodológica alegan a resultados o conclusiones de la misma:

- Se recomienda conservar el Desempeño laboral en la categoría “Siempre” con un porcentaje del 65,3%, para seguir confirmando “un alto desempeño en los trabajadores” en la entidad mencionada.
- Se sugiere mejorar la Satisfacción laboral, que se encuentra en la categoría “Casi siempre” con un porcentaje del 55,1%, y poder confirmar “una alta satisfacción en los trabajadores” de la entidad mencionada.
- Se recomienda tomar en consideración la relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral cuya intensidad fue 0.255 “moderada” con dirección positiva, el cual permita mejorar la satisfacción laboral relacionado al desempeño. A pesar que se ofrezca excelente compensación respecto al trabajo realizado, motivar a los empleados y hacer que puedan participar constantemente en la entidad financiera aportando ideas innovadoras, se tendrá un impacto moderado en la satisfacción laboral.
- Se sugiere tomar en cuenta la relación entre la dimensión habilidades y satisfacción laboral cuya intensidad fue 0.224 “moderada” con dirección positiva, el cual permita mejorar la satisfacción laboral relacionado a las habilidades. A pesar que los trabajadores acrecienten sus conocimientos realizando estudios por su propia cuenta, en temas innovadore, poseer la capacidad de ejecutar las funciones que se le asignan y ser comprensibles con los usuarios, se tendrá un impacto moderado en la satisfacción laboral.
- Se recomienda tener en consideración la relación entre la dimensión comportamientos y satisfacción laboral cuya intensidad fue 0.490 “moderada” con dirección positiva, el cual admita mejorar la satisfacción laboral relacionado a los comportamientos. Por más que se motive a los empleados mantener buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo, manifestar muestras de cooperación entre todas las áreas y reforzar su creatividad, se tendrá un impacto moderado en la satisfacción laboral.
- Se sugiere tomar en consideración la relación entre la dimensión cumplimiento de metas y satisfacción laboral cuya intensidad fue 0.255 “moderada” con

dirección positiva, el cual consienta mejorar la satisfacción laboral relacionado al cumplimiento de metas. Por más que se le brinde la oportunidad de hacer participar a los colaboradores en el cumplimiento de plan de metas y obtener resultados esperados, mejorando la cantidad y calidad de trabajo, se tendrá un impacto moderado en la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Albuquerque, A., Coutinho de Melo, F. J., Larissa, X., & Dumke Medeiros, D. (2022). Analyzing the profile of the manager from the perspective of the employees: A case study. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 19(1), 1–16. <https://n9.cl/k9dbp>
- Andina. (2022). *Siete de cada 10 trabajadores quieren cambiar de empleo*. Agencia Peruana de Noticias. <https://n9.cl/jtyzu>
- Andrade, A., Del Río, C., & Alvear, D. (2019). Estudio de Tiempos y Movimientos para incrementar la eficiencia en una empresa de producción de calzado. *Información Tecnológica*, 30(3), 83–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083>
- APA. (2020). *Guía Resumen del Estilo APA Séptima Edición*. https://www.uces.edu.ar/biblioteca/books/guia_normas.pdf
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado* (1ra edición). Universidad Internacional del Ecuador.
- Arroyo Álvarez, G. D., & Castañeda Ventura, A. J. (2020). *Facultad De Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020 Empresariales Facultad De Ciencias Empresariales* [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/l2eqi>
- Bahuri, N. H. A., Rizal, H., Said, M. A., Myint, P. K., & Su, T. T. (2022). Active Ageing Awareness and Quality of Life among Pre-Elder Malaysian Public Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 2–20. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph19159034>
- Baltazar-Gómez, D. Y., Rosas-González, E., García Rodríguez, I., Ibarra-Gutiérrez, J., & Pirez-Lindoro, M. Á. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SANUS*, 7(1), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>

- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor AGREGADO*, 7(1), 190–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Cabanilla Guerra, G., Cando Carrillo, C., & Valencia Chica, M. I. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403–408. <https://n9.cl/lse4u>
- Cabello, E., Cabello, A., & Martínez, M. (2021). Validación de una encuesta para medir la satisfacción de los médicos residentes sobre el programa de especialización en Lima, Perú. *Revista Médica Herediana*, 32(1), 12–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.20453/rmh.v32i1.3943>
- Cardona, J., Cuartero, M., & Campos, J. (2017). La comprensión de la situación problema en la práctica del Trabajo Social de Casos. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 149–162. <https://doi.org/https://doi.org/10.5209/CUTS.51735>
- Casullo, M. M., & Castro Solano, A. (2000). Evaluación del bienestar psicológico en estudiantes adolescentes argentinos. *Revista de Psicología de La PUCP*, XVIII(1), 35–68. <https://n9.cl/15sxm>
- Chaiña Quispemayta, M. E. (2021). *La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco S.A. de la ciudad de Tacna, 2021* [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, Universidad Privada de Tacna]. <https://n9.cl/lcz7h>
- Cherry, K. (2022). *Biography of Hugo Münsterberg, Applied Psychology Pioneer*. Verywellmind. <https://n9.cl/ykd3m>
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salus de Los Trabajadores*, 19(1), 5–16. <https://n9.cl/8c4p4>
- Chiang Vega, M. M., & San Martin Neira, N. J. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17(54), 159–165. <https://n9.cl/ex1bm6>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano* (5ta. edici). McGraw Hill. <https://n9.cl/7zt301>
- Cohen, A. (2000). The Relationship between Commitment Forms and Work

- Outcomes: A Comparison of Three Models. *Human Relations*, 53(3).
<https://doi.org/10.1177/0018726700533005>
- CONCYTEC. (2019). *Código Nacional de la Integridad científica. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. <https://n9.cl/9lrdt>
- Cuba, S., Saavedra, N., Vásquez, G., & Vílchez, C. (2022). Estudio descriptivo comparativo de motivación laboral docente en tres instituciones educativas de Chincheros. Apurímac, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4869–4884.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1837
- De Carvalho, M. (2021). Relaciones y condiciones laborales del trabajador social hoy: La proletarización de la profesión. *Serviço Social & Sociedade*, 142(3), 508–528. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/0101-6628.262>
- Dede, C. H. (2019). Employee Participation in Decision Making and Organizational Productivity: Case Study of Cross River State Board of Internal Revenue, Calabar. *IARD International Journal of Economics and Business Management*, 5(1), 84–93. <https://n9.cl/w25u4>
- Diefendorff, J. M., Brown, D. J., Kanim, A., & Lord, R. G. (2022). Examining the Roles of Job Involvement and Work Centrality in Predicting Organizational Citizenship Behaviors and Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 93–108. <https://doi.org/10.1002/job.123>
- Elbæk, C. T., Martin, N., & Mitkidis, P. (2022). On the psychology of bonuses: The effects of loss aversion and Yerkes-Dodson law on performance in cognitively and mechanically demanding tasks. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 98, 1–10.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.socec.2022.101870>
- ESAN. (2021). *Estructura salarial: ¿cómo lograr el equilibrio entre la equidad interna y la competitividad externa?* Conexión ESAN. <https://n9.cl/hxuvp>
- Flores Ramón, J. M., Moran Alvarado, A. E., Gil Acosta, A. M., & Contreras Olvera, M. A. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño percibido por los trabajadores de las empresas constructoras del Cantón Babahoyo. *Revista FIPCAEC*, 7(3), 278–306.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1>
- Flores Tang, J. P., & Delgado Bardales, J. M. (2022). Clima organizacional en el

- desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 634–647. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608
- García Monsalve, J. J., Tumbajulca Ramírez, I. A., & Cruz Tarrillo, J. J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(2), 99–110. <https://n9.cl/315ef>
- Guisande González, C., Vaamonde Liste, A., & Barreiro Felpeto, A. (2013). *Tratamiento de datos con R, STATISTICA y SPSS* (2da edición). Ediciones Díaz De Santos.
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta* (Primer Edi). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- IBM. (2021). *Resultados esperados*. IBM Cúram Social Program Management. <https://n9.cl/8hhq5>
- Inayat, W., & Khan, M. J. (2021). A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations , Peshawar. *Hindawi: Education Research International*, 2021(1751495), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Jonamin, J., & Yahya, K. (2016). Job characteristics, work involvement, and job performance of public servants. *European Journal of Training and Development*, 40(7), 554–575. <https://doi.org/10.1108/EJTD-07-2015-0051>
- Juárez Hernández, J. O. (2018). *Administración y evaluación del desempeño del personal* (1ra. edici). DOS Consultores. <https://n9.cl/pnv3q>
- López, B., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S., & Tornell, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316–325. <https://doi.org/https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i2.3706>

- López Cueva, M. A., López Cueva, L. A., López Paz, P. M., & Quispe Velasquez, R. B. (2023). Satisfacción Laboral y Trabajo Remoto: Análisis de la relación en los catedráticos de una universidad pública en Puno Perú. *Scielo Preprints*, 05(1), 1–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.6195>
- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria Multidisciplinary Scientific Journal*, 29(e2153), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Maletta, H. (2009). Metodología y técnica de la producción científica. *Educación*, XVIII(34), 95–101. <https://n9.cl/s8xju>
- Mamani-Guzmán, C., Palacios-Sarmiento, T. Y., Priori-Flores, M. B., & Tellez-Pérez, A. (2023). Compromiso organizacional, satisfacción laboral, y su repercusión en el desempeño del personal. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 153–172. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2219>
- Martínez, E. (2021). La cooperación internacional en salud, su desarrollo y relación con el Sistema Nacional de Salud. *Infodir*, 17(34), 1–18. <https://n9.cl/zwc7n>
- Milanês, L. R., Campêlo, E., Pinheiro, C., Do Carmo, M., Batista, L., & Fernández, R. (2021). Calidad de vida en el trabajo y salud pública: Estructura dimensional de una escala. *Enfermería Global*, 20(62), 453–465. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.436441>
- Morales, L., & García, J. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 128–134. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Mozombite Putapaña, E. A. (2019). *El desempeño laboral y la calidad del servicio de la agencia del Banco de Crédito del Perú, Pucallpa, 2016* [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Ucayali]. <https://n9.cl/wu3r7y>
- Neeru, G., & Pawan Kumar, V. (2023). A PLS-SEM Approach for Analysing Job Satisfaction and Human Resource Practices in Indian Banking Sector. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 290, 411–424. https://doi.org/10.1007/978-981-19-0108-9_43
- Nili, F., & Tasavori, M. (2022). Linking an autonomy-supportive climate and

- employee creativity: The influence of intrinsic motivation and company support for creativity. *European Business Review*, 34(5), 666–688. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/EBR-06-2021-0146>
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Peña Loaiza, G. X., Sánchez Padilla, Y. L., Villavicencio Aguilar, C. E., & Cedillo Chalaco, L. F. (2022). Motivación y satisfacción con la profesión elegida en estudiantes de psicología. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 9(1), 73–84. <https://doi.org/10.30545/academo.2022.ene-jun.7>
- Posada, J., Toro, C., Barandiaran, I., Oyarzun, D., Stricker, D., De Amicis, R., Pinto, E. B., Eisert, P., Döllner, J., & Vallarino, I. (2015). Visual Computing as Key Enabling Technology for Industrie 4.0 and Industrial Internet. *IEEE Computer Graphics and Applications*, 35(2), 26–40. <https://doi.org/10.1109/MCG.2015.45>
- Pupo, B., Cruz, Y., & García, M. (2021). Formación y mejora del liderazgo para perfeccionar el sistema de gestión de la calidad en empresa cubana. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(2), 1–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i2.2544>
- Rathore, A., & Singh, M. (2019). Impact of Employee welfare benefit activities on employee turnover: With special reference to cement industries of Rajasthan. *Pramana Research Journal*, 9(4), 608–619. <https://www.pramanaresearch.org/gallery/prj-p722.pdf>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad. *Revista Alergia México*, 66(3), 354–360. <https://n9.cl/phrir>
- Ruano, A. S. M., Motter, F. R., & Cruz Lopes, L. (2022). Design and validity of an instrument to assess healthcare professionals' perceptions, behaviour, self-efficacy and attitudes towards evidence--based health practice: I-SABE. *BMJ Open*, 12(4), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021->

052767

- Sagaró del Campo, N. M., & Zamora Matamoros, L. (2020). Técnicas estadísticas para identificar posibles relaciones bivariadas. *Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación*, 19(2), 1–23. <https://n9.cl/z46qg>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (Primera). Universidad Ricardo Palma: Vicerrectorado de Investigación.
- Tasayco Rodríguez, J. L. (2022). *Satisfacción laboral en el desempeño laboral del área Microempresa de una Institución Financiera Sur Chico, 2020* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://n9.cl/5hgh3>
- UCV. (2020). *Código de ética en investigación*. Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/18og2>
- Velásquez Mauricio, L. E. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de Lima Metropolitana. *Desde El Sur*, 13(1), 1–20. <https://doi.org/10.21142/DES-1301-2021-0009>
- Vettori, G., Bigozzi, L., Vezzani, C., & Pinto, G. (2022). The mediating role of emotions in the relation between beliefs and teachers' job satisfaction. *Acta Psychologica*, 226, 1–7. <https://n9.cl/n8j2w>
- Zambrano-Villalba, C., & Sánchez-Medina, R. (2022). Relaciones interpersonales y violencia en el sistema familiar en confinamiento por COVID 19 en América Latina: revisión sistemática. *Eleuthera*, 24(1), 216–235. <https://n9.cl/fmyhc>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia y operacionalización de variables

Título: “Desempeño y satisfacción laboral en una institución financiera 2023”

Autora: Durand Cáceres, Yeniffer Pierina

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: DESEMPEÑO LABORAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
¿Cuál es la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en una institución financiera 2023?	Determinar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.	Ha El desempeño se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera 2023. H0: El desempeño no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.	Habilidades	Conocimiento del puesto	1	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre	Ordinal
				Capacidad de ejecución	2		
				Comprensión de situaciones	3		
				Facilidad de aprender	4		

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos										
<p>P1 ¿Cuál es la relación entre las habilidades y la satisfacción laboral en una institución financiera 2023?</p> <p>P2 ¿Cuál es relación entre los comportamientos y la satisfacción laboral en una institución financiera 2023?</p> <p>P3 ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de metas y la</p>	<p>O1 Determinar la relación entre las habilidades y la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.</p> <p>O2 Determinar la relación entre los comportamientos y la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.</p> <p>O3 Determinar la relación entre el cumplimiento de metas y la</p>	<p>H1 Las habilidades se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.</p> <p>H2 Los comportamientos se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.</p> <p>H3 El cumplimiento de metas se relaciona</p>	Comportamientos	Relaciones humanas	5	(5) Siempre						
				Cooperación	6							
				Creatividad	7							
			Cumplimiento de metas	Liderazgo	8							
				Cantidad de trabajo	9							
				Calidad de trabajo	10							
				Satisfacción del cliente	11							
				Solución rápida	12							
			Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL									
			Compensación	Bonificaciones e incentivos	13			Escala de Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca	Ordinal			
				Instrumentos de compensación	14							
				Clima de equidad interna	15,16							

satisfacción laboral en una institución financiera 2023?	satisfacción laboral en una institución financiera 2023.	de manera significativa con la satisfacción laboral en una institución financiera 2023.	Motivación	Actividades de bienestar social	17	(3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	
				Necesidades de afiliación	18		
				Motivación intrínseca	19,20		
			Participación del empleado	Plan de metas	21		
				Calidad de vida	22		
				Resultados esperados	23,24		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental y transversal</p>	<p>Población: Conformado por 49 trabajadores de una institución financiera.</p>	Variable 1: Desempeño laboral		<ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva: A través de tablas y gráficos se obtendrá la frecuencia. • Estadística inferencial: Mediante la prueba de hipótesis se podrá reconocer la existencia de relación entre las variables
		Técnica	Encuesta	
		Instrumento	Cuestionario	
		Escala de Medición	Ordinal	
		Tipo	Likert	
		Variable 2: Satisfacción laboral		
		Técnica	Encuesta	
		Instrumento	Cuestionario	
		Escala de Medición	Ordinal	
		Tipo	Likert	

Anexo 2: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO: “DESEMPEÑO LABORAL”

Estimado (a) trabajador(a), este cuestionario tiene como fin conocer su opinión acerca del desempeño laboral en una institución financiera de la ciudad de Ica. La información proporcionada será tratada de forma confidencial y anónima, por lo cual se agradecerá su participación.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
HABILIDADES						
1	¿Posee conocimiento del puesto e identifica las funciones a realizar, cumpliendo con las metas grupales en la institución financiera?					
2	¿Posee la capacidad de ejecutar las funciones asignadas en la institución financiera, sin necesidad de ser supervisado?					
3	¿Cómo trabajador de la institución financiera, comprende las situaciones de los usuarios, demostrando liderazgo y pensamiento estratégico para dar solución rápida y oportuna?					
4	¿Tiene predisposición y facilidad para aprender nuevos conocimientos, y lograr cumplir con las funciones encomendadas en la institución financiera?					

COMPORTAMIENTOS					
5	¿Mantiene buenas relaciones humanas con sus colegas de trabajo, haciendo uso de la comunicación efectiva?				
6	¿Existe cooperación entre los trabajadores con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos en la institución financiera?				
7	¿Reduce el tiempo de las labores en la empresa, demostrando habilidades de creatividad en innovadas formas de trabajo?				
8	¿Tiene capacidad de dirigir un grupo, demostrando liderazgo en alcanzar un mismo objetivo dentro de la institución financiera?				
CUMPLIMIENTO DE METAS					
9	¿En la entidad financiera cumple con la cantidad de trabajo requerido en el tiempo establecido?				
10	¿Las mejoras de innovación se ven reflejado en la calidad de trabajo realizado en la institución financiera?				
11	¿Demuestra carisma, eficiencia en una atención de calidad, los cuales se ven reflejados en la satisfacción del cliente de la institución financiera?				
12	¿Brinda solución rápida y oportuna a los requerimientos de los clientes de la institución financiera?				

CUESTIONARIO: “SATISFACCIÓN LABORAL”

Estimado (a) trabajador(a), este cuestionario tiene como fin conocer su opinión acerca de la satisfacción laboral en una institución financiera de la ciudad de Ica. La información proporcionada será tratada de forma confidencial y anónima, por lo cual se agradecerá su participación.

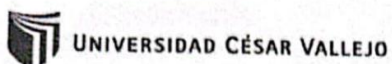
Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
COMPENSACIÓN						
1	¿La institución financiera ofrece bonificaciones e incentivos a sus trabajadores por fiestas a mitad y fin de año?					
2	¿La institución financiera utiliza instrumentos básicos para administrar la compensación de los trabajadores, como el uso de categorías y guía de incremento de sueldos?					
3	¿La entidad financiera crea un clima de equidad interna logrando tener una práctica de pago competitiva?					
4	¿El clima de equidad interna tiene un impacto positivo en el desarrollo de la labor del trabajador de la entidad financiera?					
MOTIVACIÓN						
5	¿Con qué frecuencia la institución financiera realiza actividades de bienestar social como actividades de recreación y deporte, promoción y prevención de la salud,					

	entre otros, que motiven al trabajador en incrementar su labor y se sentirse satisfechos?					
6	¿Los trabajadores de la entidad financiera se relacionan de manera afectiva con sus demás compañeros como parte de sus necesidades de afiliación ?					
7	¿Los trabajadores de la institución financiera realizan sus labores con total compromiso y por mera satisfacción parte de una motivación intrínseca ?					
8	La empresa promueve la motivación intrínseca en los colaboradores, con el fin de ejecutar sus actividades sin necesidad de incentivos.					
PARTICIPACIÓN DEL EMPLEADO						
9	¿Actualmente en la entidad financiera realiza el plan de metas por mes, en el área de trabajo, estableciendo acciones y cumpliendo metas para alcanzar los objetivos?					
10	¿Las remuneraciones percibidas por el trabajo realizado y por el cumplimiento de metas, mejora la calidad de vida de los trabajadores de la institución financiera?					
11	¿Los resultados esperados se ven reflejados en el desempeño del trabajador de la entidad financiera?					
12	¿La institución financiera incentiva a sus trabajadores a obtener excelentes resultados esperados sobre una actividad propuesta en el plan?					

Anexo 3: Validación de instrumento



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. **Datos generales del juez**

Nombre del juez:	MG. ALDO LUIGI BENAVIDES MAYAUTÉ		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRATIVA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. **Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. **Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario):**

Nombre de la Prueba:	Satisfacción laboral
Autora:	Yeniffer Pierina Durand Cáceres
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Trabajadores de una institución financiera
Tiempo de aplicación:	8 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución financiera de Ica
Significación:	

4. **Soporte teórico:**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Compensación - Motivación - Participación del empleado 	Cabanillas et al. (2022) la satisfacción laboral de manera conceptual es considerada como la emoción que tiene una persona con relación a los escenarios laborales.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción laboral" elaborado por Yeniffer Pierina Durand Cáceres, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Compensación
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre compensación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bonificaciones e incentivos	¿La institución financiera ofrece bonificaciones e incentivos a sus trabajadores por fiestas a mitad y fin de año?	4	4	4	
Instrumentos de compensación	¿La institución financiera utiliza instrumentos básicos para administrar la compensación de los trabajadores, como el uso de categorías y guía de incremento de sueldos?	4	4	4	
Clima de equidad interna	¿La entidad financiera crea un clima de equidad interna logrando tener una práctica de pago competitiva?	4	4	4	
	¿El clima de equidad interna tiene un impacto positivo en el desarrollo de la labor del trabajador de la entidad financiera?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre motivación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades de bienestar social	¿Con qué frecuencia la institución financiera realiza actividades de bienestar social como actividades de recreación y deporte, promoción y prevención de la salud, entre otros, que motiven al trabajador en incrementar su labor y se sentirse satisfechos?	4	4	4	
Necesidades de afiliación	¿Los trabajadores de la entidad financiera se relacionan de manera afectiva con sus demás compañeros como parte de sus necesidades de afiliación?	4	4	4	
Motivación intrínseca	¿Los trabajadores de la institución financiera realizan sus labores con total compromiso y por mera satisfacción parte de una motivación intrínseca?	4	4	4	
	La empresa promueve la motivación intrínseca en los colaboradores, con el fin de ejecutar sus actividades sin necesidad de incentivos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Participación del empleado
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre participación del empleado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de metas	¿Actualmente en la entidad financiera realiza el plan de metas por mes, en el área de trabajo, estableciendo acciones y cumpliendo metas para alcanzar los objetivos?	4	4	4	
Calidad de vida	¿Las remuneraciones percibidas por el trabajo realizado y por el cumplimiento de metas, mejora la calidad de vida de los trabajadores de la institución financiera?	4	4	4	
Resultados esperados	¿Los resultados esperados se ven reflejados en el desempeño del trabajador de la entidad financiera?	4	4	4	
	¿La institución financiera incentiva a sus trabajadores a obtener excelentes resultados esperados sobre una actividad propuesta en el plan?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI. 615436805

ALDO LUIGI BENRUIDES MAYANTE

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. ALDO LUIGI BENAÍDES MAYAUTE		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ.		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario):

Nombre de la Prueba:	Desempeño laboral
Autora:	Yeniffer Pierina Durand Cáceres
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Trabajadores de una institución financiera
Tiempo de aplicación:	8 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución financiera de Ica
Significación:	

4. **Soporte teórico:**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades - Comportamientos - Cumplimiento de metas 	Según Chiavenato (2020) es una valoración metódica realizada en cada empleado sobre su desempeño, basado en las acciones ejecutadas, los objetivos y hallazgos a conseguir, capacidades suministradas y el permisible desarrollo.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Desempeño laboral" elaborado por Yeniffer Pierina Durand Cáceres, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Habilidades
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre habilidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento del puesto	¿Posee conocimiento del puesto e identifica las funciones a realizar, cumpliendo con las metas grupales en la institución financiera?	4	4	4	
Capacidad de ejecución	¿Posee la capacidad de ejecutar las funciones asignadas en la institución financiera, sin necesidad de ser supervisado?	4	4	4	
Comprensión de situaciones	¿Cómo trabajador de la institución financiera, comprende las situaciones de los usuarios, demostrando liderazgo y pensamiento estratégico para dar solución rápida y oportuna?	4	4	4	
Facilidad de aprender	¿Tiene predisposición y facilidad para aprender nuevos conocimientos, y lograr cumplir con las funciones encomendadas en la institución financiera?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comportamientos
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre comportamientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones humanas	¿Mantiene buenas relaciones humanas con sus colegas de trabajo, haciendo uso de la comunicación efectiva?	4	4	4	
Cooperación	¿Existe cooperación entre los trabajadores con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos en la institución financiera?	4	4	4	
Creatividad	¿Reduce el tiempo de las labores en la empresa, demostrando habilidades de creatividad en innovadas formas de trabajo?	4	4	4	
Liderazgo	¿Tiene capacidad de dirigir un grupo, demostrando liderazgo en alcanzar un mismo objetivo dentro de la institución financiera?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cumplimiento de metas
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre cumplimiento de metas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cantidad de trabajo	¿En la entidad financiera cumple con la cantidad de trabajo requerido en el tiempo establecido?	4	4	4	
Calidad de trabajo	¿Las mejoras de innovación se ven reflejado en la calidad de trabajo realizado en la institución financiera?	4	4	4	
Satisfacción del cliente	¿Demuestra carisma, eficiencia en una atención de calidad, los cuales se ven reflejados en la satisfacción del cliente de la institución financiera?	4	4	4	
Solución rápida	¿Brinda solución rápida y oportuna a los requerimientos de los clientes de la institución financiera?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI. 45436805

MG. ALDO LUIGI BENAVIDES MAYAUTE

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ERARDO FELIPE MORAN MORAN		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente, Administración		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú - UTP		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente Investigador RENACYT		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario):

Nombre de la Prueba:	Desempeño laboral
Autora:	Yeniffer Pierina Durand Cáceres
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Trabajadores de una institución financiera
Tiempo de aplicación:	8 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución financiera de Ica
Significación:	

4. **Soporte teórico:**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades - Comportamientos - Cumplimiento de metas 	Según Chiavenato (2020) es una valoración metódica realizada en cada empleado sobre su desempeño, basado en las acciones ejecutadas, los objetivos y hallazgos a conseguir, capacidades suministradas y el permisible desarrollo.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Desempeño laboral" elaborado por Yeniffer Pierina Durand Cáceres, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Habilidades
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre habilidades.

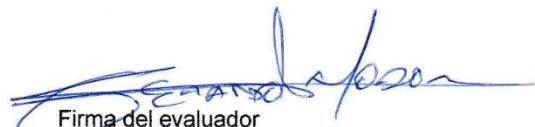
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento del puesto	¿Posee conocimiento del puesto e identifica las funciones a realizar, cumpliendo con las metas grupales en la institución financiera?	4	4	4	
Capacidad de ejecución	¿Posee la capacidad de ejecutar las funciones asignadas en la institución financiera, sin necesidad de ser supervisado?	4	4	4	
Comprensión de situaciones	¿Cómo trabajador de la institución financiera, comprende las situaciones de los usuarios, demostrando liderazgo y pensamiento estratégico para dar solución rápida y oportuna?	4	4	4	
Facilidad de aprender	¿Tiene predisposición y facilidad para aprender nuevos conocimientos, y lograr cumplir con las funciones encomendadas en la institución financiera?	4	3	4	

- Segunda dimensión: Comportamientos
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre comportamientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones humanas	¿Mantiene buenas relaciones humanas con sus colegas de trabajo, haciendo uso de la comunicación efectiva?	4	4	4	
Cooperación	¿Existe cooperación entre los trabajadores con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos en la institución financiera?	4	4	4	
Creatividad	¿Reduce el tiempo de las labores en la empresa, demostrando habilidades de creatividad en innovadas formas/ de trabajo?	4	4	3	
Liderazgo	¿Tiene capacidad de dirigir un grupo, demostrando liderazgo en alcanzar un mismo objetivo dentro de la institución financiera?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cumplimiento de metas
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre cumplimiento de metas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cantidad de trabajo	¿En la entidad financiera cumple con la cantidad de trabajo requerido en el tiempo establecido?	4	4	4	
Calidad de trabajo	¿Las mejoras de innovación se ven reflejado en la calidad de trabajo realizado en la institución financiera?	4	4	4	
Satisfacción del cliente	¿Demuestra carisma, eficiencia en una atención de calidad, los cuales se ven reflejados en la satisfacción del cliente de la institución financiera?	4	4	4	
Solución rápida	¿Brinda solución rápida y oportuna a los requerimientos de los clientes de la institución financiera?	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI.....21537276

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	BERNARDO PELIPE MORON MORON		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE, ADMINISTRACIÓN		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú - UTP		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente Investigador RENACYT		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario):

Nombre de la Prueba:	Satisfacción laboral
Autora:	Yeniffer Pierina Durand Cáceres
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Trabajadores de una institución financiera
Tiempo de aplicación:	8 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución financiera de Ica
Significación:	

4. **Soporte teórico:**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Compensación - Motivación - Participación del empleado 	Cabanillas et al. (2022) la satisfacción laboral de manera conceptual es considerada como la emoción que tiene una persona con relación a los escenarios laborales.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción laboral" elaborado por Yeniffer Pierina Durand Cáceres, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Compensación
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre compensación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bonificaciones e incentivos	¿La institución financiera ofrece bonificaciones e incentivos a sus trabajadores por fiestas a mitad y fin de año?	4	4	4	
Instrumentos de compensación	¿La institución financiera utiliza instrumentos básicos para administrar la compensación de los trabajadores, como el uso de categorías y guía de incremento de sueldos?	4	3	4	
Clima de equidad interna	¿La entidad financiera crea un clima de equidad interna logrando tener una práctica de pago competitiva?	4	4	4	
	¿El clima de equidad interna tiene un impacto positivo en el desarrollo de la labor del trabajador de la entidad financiera?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre motivación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades de bienestar social	¿Con qué frecuencia la institución financiera realiza actividades de bienestar social como actividades de recreación y deporte, promoción y prevención de la salud, entre otros, que motiven al trabajador en incrementar su labor y se sentirse satisfechos?	4	4	3	
Necesidades de afiliación	¿Los trabajadores de la entidad financiera se relacionan de manera afectiva con sus demás compañeros como parte de sus necesidades de afiliación ?	4	4	4	
Motivación intrínseca	¿Los trabajadores de la institución financiera realizan sus labores con total compromiso y por mera satisfacción parte de una motivación intrínseca ?	4	4	4	
	La empresa promueve la motivación intrínseca en los colaboradores, con el fin de ejecutar sus actividades sin necesidad de incentivos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Participación del empleado
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre participación del empleado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de metas	¿Actualmente en la entidad financiera realiza el plan de metas por mes, en el área de trabajo, estableciendo acciones y cumpliendo metas para alcanzar los objetivos?	4	4	4	
Calidad de vida	¿Las remuneraciones percibidas por el trabajo realizado y por el cumplimiento de metas, mejora la calidad de vida de los trabajadores de la institución financiera?	4	4	4	
Resultados esperados	¿Los resultados esperados se ven reflejados en el desempeño del trabajador de la entidad financiera?	4	4	4	
	¿La institución financiera incentiva a sus trabajadores a obtener excelentes resultados esperados sobre una actividad propuesta en el plan?	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI. 91534276

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Villamares Hernández Ericka Janet
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia; Administración
Institución donde labora:	Universidad Privada San Juan Bautista
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente investigador RENACYT

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario):

Nombre de la Prueba:	Desempeño laboral
Autora:	Yeniffer Pierina Durand Cáceres
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Trabajadores de una institución financiera
Tiempo de aplicación:	8 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución financiera de Ica
Significación:	Alto nivel

4. **Soporte teórico:**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades - Comportamientos - Cumplimiento de metas 	Según Chiavenato (2020) es una valoración metódica realizada en cada empleado sobre su desempeño, basado en las acciones ejecutadas, los objetivos y hallazgos a conseguir, capacidades suministradas y el permisible desarrollo.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Desempeño laboral" elaborado por Yeniffer Pierina Durand Cáceres, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Desempeño laboral

- Primera dimensión: Habilidades
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre habilidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento del puesto	¿Posee conocimiento del puesto e identifica las funciones a realizar, cumpliendo con las metas grupales en la institución financiera?	4	4	4	
Capacidad de ejecución	¿Posee la capacidad de ejecutar las funciones asignadas en la institución financiera, sin necesidad de ser supervisado?	4	4	4	
Comprensión de situaciones	¿Cómo trabajador de la institución financiera, comprende las situaciones de los usuarios, demostrando liderazgo y pensamiento estratégico para dar solución rápida y oportuna?	4	4	4	
Facilidad de aprender	¿Tiene predisposición y facilidad para aprender nuevos conocimientos, y lograr cumplir con las funciones encomendadas en la institución financiera?	3	4	4	

- Segunda dimensión: Comportamientos
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre comportamientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones humanas	¿Mantiene buenas relaciones humanas con sus colegas de trabajo, haciendo uso de la comunicación efectiva?	4	4	4	
Cooperación	¿Existe cooperación entre los trabajadores con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos en la institución financiera?	4	4	4	
Creatividad	¿Reduce el tiempo de las labores en la empresa, demostrando habilidades de creatividad en innovadas formas de trabajo?	3	4	4	
Liderazgo	¿Tiene capacidad de dirigir un grupo, demostrando liderazgo en alcanzar un mismo objetivo dentro de la institución financiera?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Cumplimiento de metas
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre cumplimiento de metas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cantidad de trabajo	¿En la entidad financiera cumple con la cantidad de trabajo requerido en el tiempo establecido?	4	4	4	
Calidad de trabajo	¿Las mejoras de innovación se ven reflejado en la calidad de trabajo realizado en la institución financiera?	4	4	4	
Satisfacción del cliente	¿Demuestra carisma, eficiencia en una atención de calidad, los cuales se ven reflejados en la satisfacción del cliente de la institución financiera?	4	4	4	
Solución rápida	¿Brinda solución rápida y oportuna a los requerimientos de los clientes de la institución financiera?	4	4	4	



Dra. Villamares Hernández Ericka Janet

DNI 41486897

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Villamares Hernández Ericka Janet
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docente; Administración
Institución donde labora:	Universidad Privada San Juan Bautista
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente investigador RENACYT

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario):

Nombre de la Prueba:	Satisfacción laboral
Autora:	Yeniffer Pierina Durand Cáceres
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Trabajadores de una institución financiera
Tiempo de aplicación:	8 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución financiera de Ica
Significación:	Alto nivel

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Compensación - Motivación - Participación del empleado 	Cabanillas et al. (2022) la satisfacción laboral de manera conceptual es considerada como la emoción que tiene una persona con relación a los escenarios laborales.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción laboral" elaborado por Yeniffer Pierina Durand Cáceres, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Compensación
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre compensación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Bonificaciones e incentivos	¿La institución financiera ofrece bonificaciones e incentivos a sus trabajadores por fiestas a mitad y fin de año?	4	4	4	
Instrumentos de compensación	¿La institución financiera utiliza instrumentos básicos para administrar la compensación de los trabajadores, como el uso de categorías y guía de incremento de sueldos?	4	4	4	
Clima de equidad interna	¿La entidad financiera crea un clima de equidad interna logrando tener una práctica de pago competitiva?	4	4	4	
	¿El clima de equidad interna tiene un impacto positivo en el desarrollo de la labor del trabajador de la entidad financiera?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Motivación
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre motivación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividades de bienestar social	¿Con qué frecuencia la institución financiera realiza actividades de bienestar social como actividades de recreación y deporte, promoción y prevención de la salud, entre otros, que motiven al trabajador en incrementar su labor y se sentirse satisfechos?	4	4	4	
Necesidades de afiliación	¿Los trabajadores de la entidad financiera se relacionan de manera afectiva con sus demás compañeros como parte de sus necesidades de afiliación ?	4	4	4	
Motivación intrínseca	¿Los trabajadores de la institución financiera realizan sus labores con total compromiso y por mera satisfacción parte de una motivación intrínseca ?	3	4	4	
	La empresa promueve la motivación intrínseca en los colaboradores, con el fin de ejecutar sus actividades sin necesidad de incentivos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Participación del empleado
- Objetivos de la dimensión: Medir la apreciación del trabajador de una institución financiera sobre participación del empleado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan de metas	¿Actualmente en la entidad financiera realiza el plan de metas por mes, en el área de trabajo, estableciendo acciones y cumpliendo metas para alcanzar los objetivos?	4	4	4	
Calidad de vida	¿Las remuneraciones percibidas por el trabajo realizado y por el cumplimiento de metas, mejora la calidad de vida de los trabajadores de la institución financiera?	3	4	4	
Resultados esperados	¿Los resultados esperados se ven reflejados en el desempeño del trabajador de la entidad financiera?	4	4	4	
	¿La institución financiera incentiva a sus trabajadores a obtener excelentes resultados esperados sobre una actividad propuesta en el plan?	4	4	4	



Dra. Villamares Hernández Ericka Janet

DNI 41486897

Anexo 4: Confiabilidad de los Instrumentos

Figura 9

Datos para confiabilidad Cuestionario "Desempeño laboral"

43 : Visible: 12 de 12 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	var	var	var	var
1	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4				
2	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5				
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5				
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
6	4	4	5	5	4	5	2	5	2	2	4	3				
7	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5				
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4				
9	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5				
10	5	5	4	4	5	3	4	4	2	3	4	2				
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
12	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4				
13	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5				
14	5	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5				
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
16	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4				
17	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4				
18	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5				
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
20	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5				
21	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5				
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*DATOS CONFIABILIDAD DESEMPEÑO LAB.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

43 : Visible: 12 de 12 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	var	var	var	var
24	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5				
25	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4				
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5				
27	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5				
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5				
30	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5				
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5				
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
33	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5				
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5				
35	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5				
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
37	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5				
38	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5				
39	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5				
40	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4				
42	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5				
43	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5				
44	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4				
45	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5				
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
47	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4				
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
49	5	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5				
50																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: Elaboración propia

Tabla 16

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente de Alfa de Cronbach

Intervalo	Valoración
0 a 0.49	Inaceptable
0.5 a 0.59	Pobre
0.6 a 0.69	Débil
0.7 a 0.79	Aceptable
0.8 a 0.89	Bueno
0.9 a 1	Excelente

Nota: Tabla de apreciación de valores de Alpha de Cronbach

Figura 10

Estadísticas de fiabilidad "Desempeño laboral"

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	49	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	49	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	12

Fuente: SPSS 26

Tabla 17

Valor Alpha de Cronbach del Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,845	12

Aplicando el cuestionario “Desempeño laboral” de 12 ítems a una muestra de 49 trabajadores de una institución financiera en el 2023, se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0,845, indicando que el test tiene BUENA consistencia interna.

Figura 11

Datos para confiabilidad Cuestionario "Satisfacción laboral"

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

66 : Visible: 12 de 12 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	var	var	var	var
1	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4				
2	4	4	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5				
3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5				
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
6	4	4	5	5	4	5	2	5	2	2	4	3				
7	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5				
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4				
9	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5				
10	5	5	4	4	5	3	4	4	2	3	4	2				
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
12	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4				
13	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5				
14	5	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5				
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
16	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5				
17	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4				
18	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5				
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
20	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5				
21	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5				
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				

Vista de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*DATOS CONFIABILIDAD SATISFACCIÓN LAB.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

66 : Visible: 12 de 12 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	var	var	var	var
24	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5				
25	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4				
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5				
27	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5				
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5				
30	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5				
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5				
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
33	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5				
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5				
35	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5				
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
37	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5				
38	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5				
39	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5				
40	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4				
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4				
42	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5				
43	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5				
44	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4				
45	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5				
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
47	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4				
48	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5				
49	5	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5				
50																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Estadísticas de fiabilidad "Satisfacción laboral"

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	49	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	49	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	12

Fuente: SPSS 26

Tabla 18

Valor Alpha de Cronbach de la Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,839	12

Aplicando el cuestionario "Satisfacción laboral" de 12 ítems a una muestra de 49 trabajadores de una institución financiera en el 2023, se obtuvo un valor alfa de Cronbach de 0,839, indicando que el test tiene BUENA consistencia interna.