



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Satisfacción laboral y desempeño organizacional en Mibanco agencia  
Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**Curi Curi Rody Pilar**

**ASESORA**

**Mgtr. Virginia Asunción Cerafín Urbano**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión del talento humano**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Pagina del jurado**

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</p>	<p>Código . . F07-PP-PR-02.02 Versión 09 Fecha 23-03-2018 Página</p>
---	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don

(a) CURT CURT RODY PILAR  
cuyo título es: SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN MIBANCO AGENCIA PROCERES, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2017.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: (número)

DIECISEIS.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho .....19.....de NOVIEMBRE del 2017

  
.....  
CAHA SOTELO MANUEL SALVADOR

PRESIDENTE

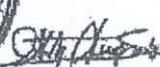
  
.....  
JESÚS RONTRO PACORA

SECRETARIO

  
.....  
MARCO CANDIA MENOR

VOCAL





Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado de Investigación

## **Dedicatoria**

A Dios por mantenerme saludable y por darme fuerzas para seguir a adelante y no desmayar ante las circunstancias difíciles que se presentaron.

A mis padres, mi hijo y esposo por su comprensión, amor, y apoyo en todo este tiempo de estudios.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios, a mi familia y compañeros de estudio y a mis jefes por su comprensión de los permisos otorgados en mi centro laboral.

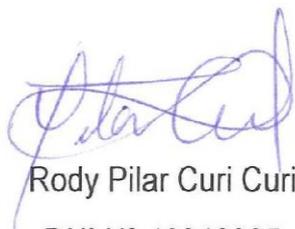
A la universidad César Vallejo que ha sido mi segundo hogar en estos años transcurridos con mis compañeros, en especial al programa sube y los profesores de las distintas áreas académicas, quienes me brindaron sus conocimientos y experiencias para mi formación profesional.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Rody Pilar Curi Curi, identificada con DNI N°46949005 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de septiembre del 2017



Rody Pilar Curi Curi  
DNI N° 46949005

## Presentación

Es necesario conocer y poder entender con esta investigación, la satisfacción laboral siendo el resultado de varias actividades que asume el trabajador hacia su puesto de trabajo, que surge de la actitud positiva que tenga el trabajador, lo cual puede generar un deficiente desempeño organizacional sino se toma en cuenta los factores que puedan influir teniendo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: el capítulo uno: realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo los resultados e interpretación y análisis de los resultados. El cuarto capítulo discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información el cual se empleó en la presente investigación.

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidas en las normas en las normas de la Escuela de la Universidad César Vallejo.

## Índice

<b>Pagina del jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Índice</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen</b>	<b>x</b>
<b>Abstract</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	39
1.5 Justificación del estudio	40
1.6 Hipótesis	41
1.7 Objetivo	42
<b>II. MÉTODO</b>	<b>44</b>
2.1 Diseño de investigación	45
2.2 Variables, operacionalización	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.5 Métodos de análisis de datos	56
2.6 Aspectos éticos	57
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>58</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>66</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>71</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>79</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	49
Tabla 2. Niveles y rangos de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 3. Niveles y rangos de las dimensiones de la variable desempeño organizacional	54
Tabla 4. Validación por juicio de expertos	55
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	56
Tabla 6. Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción laboral	56
Tabla 7. Estadística de fiabilidad del desempeño organizacional	56
Tabla 8. Niveles entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional	59
Tabla 9. Niveles entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional	60
Tabla 10. Niveles entre los factores higiénicos y el desempeño organizacional	61
Tabla 11. Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov	62
Tabla 12. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho spearman entre V1-V2	63
Tabla 13. Relación de la muestra no paramétricas, según Rho spearman entre D1-V2	64
Tabla 14. Relación de la muestra no paramétricas según Rho spearman entre D2-V2	65

## Índice de figuras

Figura 1. Percepción de la satisfacción laboral y el desempeño organizacional	59
Figura 2. Percepción de los factores motivacionales y el desempeño organizacional	60
Figura 3. Percepción de los factores higiénicos y el desempeño organizacional	61

## Resumen

La presente investigación titulada satisfacción laboral y desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre satisfacción laboral y desempeño organizacional. La investigación fue no experimental de corte transversal, tipo de estudio correlacional de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, la población estuvo conformada por 107 colaboradores, muestra de 84 colaboradores muestreo probabilístico aleatorio, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que fueron validados a través de juicio de expertos y se determinó su confiabilidad a través del estadístico de alfa de Cronbach (0,929 y 0,822) que muestra una fuerte confiabilidad. Además, los resultados mostraron que el 52,4% de los trabajadores manifestaron que la satisfacción laboral es mala, el 34,5% es regular y el 13,1% que es excelente, asimismo el 63,1% mencionaron que el desempeño organizacional es malo, el 21,4% es regular y el 1,2% que es excelente. Para la correlación de la información se realizó la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de rho de Spearman, demostrando el valor del coeficiente de relación de 0,495 el cual indica una correlación positiva moderada, determinando que existe una relación entre satisfacción laboral y desempeño organizacional.

*Palabras claves: Satisfacción, desempeño, factores y control.*

## Abstract

The present research, entitled "Job satisfaction and organizational performance" at Mibanco Próceres, San Juan de Lurigancho 2017, had the general objective of determining the relationship between job satisfaction and organizational performance. The research was non-experimental cross-section, type of correlational study of quantitative approach and descriptive level, the population consisted of 107 collaborators, sample of 84 collaborators random probabilistic sampling, the technique for data collection was the survey and the instrument The questionnaire was validated through expert judgment and its reliability was determined through the Cronbach alpha statistic (0.929 and 0.822) which shows a strong reliability. In addition, the results showed that 52.4% of workers said that job satisfaction is bad, 34.5% is regular and 13.1% is excellent, and 63.1% mentioned that organizational performance It is bad, 21.4% is regular and 1.2% is excellent. For the correlation of the information, the hypothesis test was performed using the rho correlation coefficient of Sperman, demonstrating the value of the coefficient of relationship of 0.495 which indicates a moderate positive correlation, determining that there is a relationship between job satisfaction and organizational performance.

*Key words: satisfaction, performance, factors y control.*

# I. **INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

El estudio de las variables a considerar tomaron importancia a nivel internacional desde muchos años atrás entre la décadas de los años 1950 y 1960 pues hubo una serie de análisis que los padres de la administración quienes realizaron una investigación respecto a la satisfacción laboral y el desempeño organizacional para mejorar el estado laboral del trabajador, pues se observaba que las empresas solo querían llegar a ser competitivas en su producción sin importar las condiciones del trabajador, se tocaron temas como: tener contento al trabajador, formas de pago y política de asensos de forma justa, habilidades, saber si un trabajador satisfecho tiene un mayor desempeño que uno que se encuentra insatisfecho.

La satisfacción laboral tomó importancia con el gran avance en el conocimiento de las necesidades humanas y, como consecuencia de ello, se empieza a comprender las reacciones y conductas laborales. Maslow es considerado como el pionero que trata de sistematizar las necesidades humanas en un todo coherente, además impulsador de posteriores investigaciones sobre la satisfacción laboral.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) mencionaron que la satisfacción laboral son todas las actitudes, sentimientos positivos del empleador acerca de su puesto de trabajo, es el resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por ello es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en su desempeño.

La variable desempeño organizacional tomó importancia a inicios del siglo XIX en Escocia por Owen y Pontifes, considerados pioneros con respecto al desempeño organizacional, asignaron un supervisor a cada trabajador para realizar anotaciones de su desempeño y asignar colores de acuerdo al nivel de rendimiento que reportaban en consideración con el puesto ocupado, así mismo a

principios del siglo XX la evaluación del desempeño tomó importancia en Estados Unidos y se aplicó por primera vez a los Vendedores contratados por el gobierno y de la misma manera fue aplicado al ejército de ese país en 1916.

Robbins y Coulter (2014) refirieron que el desempeño de la organización viene hacer el resultado total de todas las funciones laborales que realiza una persona dentro de la organización. Pues ello refiere que es un concepto de diferentes facetas que realiza en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta que existe tres tipos de controles para un mejor desempeño: el control preventivo, concurrente y de retroalimentación.

Actualmente la satisfacción laboral y desempeño organizacional no solo es visto de suma importancia en el extranjero sino también en el Perú pues estas variables han tomado importancia cada vez más al transcurrir el tiempo, pues todas las empresas tienen como objetivo ser competitivas y se olvidan que son los trabajadores los encargados de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, y es ahí la problemática de las empresas el cual deben considerar las condiciones laborales de los trabajadores, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan con un trato igualitario para todos. El recurso humano es un factor decisivo en el éxito o fracaso de la empresa. El grado de satisfacción que el personal tenga en su trabajo influye grandemente en la calidad de su desempeño, así como en el compromiso que éstos adquieren con la empresa.

La institución financiera Mibanco, banco de la microempresa S.A. en estos dos últimos años ha pasado por una restructuración ya que viene de la unión de dos empresas Edpyme Edyficar fundada en 1998, con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro, y por la otra parte Mibanco se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998, por escritura pública otorgada entre el notario público, Dr. Ricardo Fernandini Barreda, inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998 en Lima, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro. Y de esta unión nace el nuevo Mibanco con

nuevas formas de trabajo siendo el 25 de febrero de 2015 mediante Resolución SBS N° 1332-2015, la SBS autorizó el proyecto de escisión por absorción, con ello el 2 de marzo se concretó la unión entre ambas empresas.

La institución financiera viene operando en el sector financiero de la micro y pequeña empresa, otorgando créditos para personas dependientes e independientes productos como: capital de trabajo, activo fijo, compra de inmuebles, vehiculares, entre otros financiamientos. Además, goza de excelente prestigio y mantiene una relación permanente y fluida con la banca nacional e internacional, así como con organismos multilaterales y bilaterales.

Así mismo tiene como misión la transformación de vida de los clientes y de los colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando de esta manera el crecimiento del Perú. Y con respecto a la visión de la empresa tiene planeado a futuro ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, ser el principal motor de la inclusión financiera del país y un ser un referente a nivel mundial, todo ello respaldado por todo un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

La presente investigación se desarrolla a partir de la percepción de los problemas que se vienen presentando en la Agencia Próceres, causando un bajo desempeño e insatisfacción de los trabajadores, en los dos últimos años a raíz que se dio la unión de Edyficar y Mibanco se ha venido suscitando nuevos cambios en la institución, como parte de esos cambios que se observa en la actualidad Mibanco ha puesto en marcha un nuevo proyecto el cual viene segmentando a los clientes, también a sus trabajadores con nuevas políticas, cambio de normativas y metas más retadoras, sin previas capacitaciones o anuncios, algunos de estos cambios han traído consigo resultados no muy favorables implicando que los trabajadores sean cambiados de agencias sin previo aviso, repartición de cartera de clientes, despidos, falta de comunicación fluida entre jefes y colaboradores, supervisión muy estricta, desmotivación, salarios no acorde al mercado, todo ello afectando al desempeño de la organización observándose así bajas ventas, clientes insatisfechos, malos

indicadores de productividad afectando de esta manera a los ingresos de la empresa.

Tal es el caso de la insatisfacción laboral y la influencia que ello conlleva a un bajo desempeño organizacional en la agencia, para ello analizaremos dos variables, la primera variable satisfacción laboral que está siendo afectada por diversos factores como son las dimensiones de estudio entre ellos: factores de motivación y factores higiénicos los mismos que están siendo medidos con indicadores como: logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso y como segunda variable afectada desempeño organizacional ya que falta implementar un control concurrente, teniendo como dimensiones: productos, clientes, ingresos; control preventivo dimensiones: supervisión directa, área laboral, actividad laboral y control de retroalimentación con las siguientes dimensiones: información significativa, motivación.

Por lo expuesto, es una necesidad de suma importancia realizar y crear nuevas estrategias de satisfacción laboral con el objetivo de aportar nuevos conocimientos y teorías para un mejor desempeño de los trabajadores en Mibanco de la Agencia Próceres y que de esta manera la empresa mejore sus indicadores financieros, el cual implica resultados positivos para la empresa.

## 1.2 Trabajos previos

Para llevar a cabo dicho estudio de investigación es conveniente revisar literaturas, otros estudios de investigación con respecto al tema y en contextos similares, que problemas se tuvieron, como se resolvieron, que información relevante fue excluida entre otros y los trabajos previos utilizados como base en mi trabajo de investigación son los siguientes:

Cruz, Rojas y Burgos (2014), en la tesis titulada: *Evaluación del impacto de la cultura organizacional en el desempeño del personal. Un estudio empírico en las empresas de la industria manufacturera que cotizan en la bolsa mexicana de valores*. Ciudad de Puebla México. Universidad popular autónoma del estado de puebla para obtener el grado de licenciada en administración. El objetivo de dicha investigación se centró en determinar la influencia de la cultura organizacional en el desempeño del personal, en las empresas de la industria manufacturera que cotizan en la bolsa mexicana de valores. Como marco metodológico utilizó el diseño de tipo descriptivo, investigación no experimental, cuantitativa, correlacional y transeccional. Los investigadores utilizaron la teoría de desempeño del personal, tales, cumplimiento de metas, calidad y demanda de los servicios y productos, número de clientes atendidos, generación, utilización de conocimientos y cambios en la calidad de vida, ello le permitió evaluar la variable desempeño, las encuestas se realizaron a 30 empresas similares a la población sujeta a estudio utilizó el instrumento del cuestionario, El resultado que obtuvieron fue que existe una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y desempeño del personal ello a través del coeficiente de rho Spearman el cual obtuvo una correlación positiva baja de 0.331 con un nivel de significancia de 0.01 entre ambas variables.

González (2012) en su tesis titulada: *Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de córdoba*. Córdoba, España. Universidad de Córdoba, para obtener el grado académico de doctor en ciencias jurídicas y empresariales. Tuvo como objetivo principal identificar los procesos de la satisfacción laboral y compromiso organizativo de los

empleados en la hostelería de la provincia de Córdoba, que incluía a todos los establecimientos hoteleros (excluyendo a pensiones y hostales), los datos correspondientes a los hoteles fueron proporcionados por la asociación sin ánimo de lucro hostecor. La metodología de investigación que utilizó fue descriptiva correlacional, cuantitativa utilizó el método de la encuesta como instrumento el cuestionario, la población fue todo el personal de los establecimientos hoteleros de Córdoba siendo 1074 empleados en 87 hoteles, siendo el tamaño de la muestra de 585 empleados. La investigación concluyó que los trabajadores bajo relaciones laborales de carácter permanente presentan un mayor nivel de compromiso organizativo, no siendo así en el caso de la satisfacción laboral dado su carácter más coyuntural el cual para ello utilizó el coeficiente de rho Spearman teniendo como resultado 0,492 el cual indica una relación positiva moderada entre los indicadores y la variable en estudio, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables.

Fuente (2012) en su tesis titulada: *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*, ciudad de Quetzaltenango Guatemala. Universidad Rafael Landívar para obtener el grado de licenciada de psicóloga industrial/organizacional. El objetivo de esta tesis fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Como marco metodológico utilizó el diseño de tipo descriptivo el cual estudia, interpreta y refiere; la metodología fue estadístico la significación y fiabilidad de la correlación, y como instrumento debido a las características del estudio elaboró una escala de Likert que permitió establecer el nivel de satisfacción laboral que tienen los empleados. La muestra de estudio lo conformaron 20 trabajadores de la delegación de recursos humanos del organismo judicial, que corresponden al 40% de la población del centro regional de justicia de Quetzaltenango. El investigador utilizó la teoría de satisfacción laboral, teoría niveles de satisfacción, Jerarquía de las necesidades de Maslow y teoría de dos factores de Herzberg, utilizó la recolección de datos mediante encuestas que le permitieron obtener el resultado, llegando a la conclusión que existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad estos resultados se obtuvieron a través del coeficiente de rho Spearman resultando 0,495 el cual indica una relación positiva moderada. Se recomendó efectuar mediciones de

satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propuso la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Pérez y Rivera (2015) en la tesis titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013* Iquitos Perú. Universidad nacional de la amazonía peruana requisito para obtener el grado académico de magíster en gestión empresarial. El objetivo de dicha tesis determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la amazonia peruana, además que sirva como un instrumento de referencia para las políticas de gestión y dirección dentro de esta importante entidad, y a su vez permita mejorar los procesos internos de evaluación anual de desempeño laboral de la institución, conllevando a una mejora en la producción, hacia la sociedad del Instituto de Investigaciones de la amazonia peruana dentro la región y el país. Se utilizó Investigación de tipo descriptivo y correlacional, cuantitativo mediante encuestas con una población total de 148 trabajadores y muestra de 107 trabajadores. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una relación significativa baja, a través de rho Spearman teniendo como resultado 0.431, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa- efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, período 2013.

Quispe (2015) en la tesis titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas Perú. Universidad Nacional José María Arguedas, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores y para ello utilizo tres dimensiones: productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. El investigador desarrolló una encuesta a los 64 trabajadores de

la municipalidad distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, para ello utilizó el instrumento del cuestionario para cada variable compuesta por 15 ítems aplicando la escala de Likert, la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de alfa de Cronbach. El enfoque del estudio fue cuantitativo, tipo de investigación correlacional, diseño de investigación de tipo no experimental, transeccional correlacional. El resultado de dicho estudio fue que existe una relación directa positiva moderada a través del coeficiente de Rho spearman resultado de 0,741; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables, llegando a la conclusión que los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño, afirmando que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Alva y Juárez (2014) en la tesis titulada: *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de trujillo-2014*, Trujillo Perú. Universidad privada Antenor Orrego con la finalidad de obtener el título profesional de licenciado en administración. El objetivo de esta tesis fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como marco metodológico utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población conformado por 80 colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como instrumento utilizó encuestas, análisis documental, análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficos. Para dichas variables los investigadores utilizaron Teoría bifactorial de Herzberg, Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, teniendo como variables la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Se consideró que existe una relación positiva moderada entre ambas variables, el cual utilizó el coeficiente de rho Spearman teniendo como resultado 0, 594. Así mismo se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo

compensado con un día de descanso la cual generó una desmotivación ya que el colaborador prefirió que le paguen.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Este espacio de la investigación tiene como propósito exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones; es un proceso de inmersión en el conocimiento que existe y se encuentra disponible, el cual se encuentra vinculado con el planteamiento del problema y nos da una visión más clara sobre donde se sitúa el problema.

#### **Variable 1: Satisfacción laboral**

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) refirieron: “Es la conducta de la persona frente a su trabajo. Proviene de la sensación que tiene por sus funciones y la relación entre el individuo y la organización, donde intervienen los factores motivacionales e higiénicos” (p.86).

En este concepto los autores precisaron que la satisfacción laboral hace referencia a los sentimientos que demuestran los trabajadores por su empleo, estos sentimientos dependen de sus labores y que también comprometido este con la organización, mencionando que existe factores que intervienen en su actividad laboral y de estos depende que el trabajador se encuentre satisfecho en la organización. Y para que el trabajador demuestre esta conducta positiva en sus funciones debe sentirse motivado.

Robbins y Judge (2013) mencionaron: “Cuando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características” (p.74).

Con ello los autores refirieron a la actitud positiva que tiene un trabajador acerca de sus funciones laborales, con esta teoría hace mención al nivel de satisfacción en el que se encuentra un trabajador hacia las funciones que realiza en una organización, mientras este nivel de satisfacción sea el adecuado y de preferencia de nivel alto el trabajador ira de la par en las funciones que realiza haciéndose notorio en sus resultados individuales y por ende resultados positivos para la organización en un tiempo determinado siempre y cuando la organización se preocupe por las necesidades del trabajador.

Al respecto, Amorós (2007) sustentó:

Se puede referir a la actitud general del individuo referente a su trabajo. Las funciones que desempeñan los individuos son mucho más que actividades que realizan, pues adicionalmente requiere de una relación amena entre compañeros y los gerentes, acatar con las políticas y reglamentos de la organización, así mismo cumplir con los estándares de desempeño convivir con las condiciones de trabajo, entre otras muchas cosas más. Con todo ello a lo que refiere es que, para evaluar la satisfacción del trabajador, se debe tomar en cuenta una suma de elemento complicados del trabajo. (p.74)

El autor refirió que es la consecuencia de un conjunto de actitudes positivas entre los resultados del trabajo y los deseos del individuo, mencionando que sus labores van más allá de solo cumplirlas ya que existe un compromiso por las labores que realiza dando a conocer sus habilidades y capacidades, pues para ello se requiere de interacción y cuanto más positiva sea la actitud del trabajador mayor será la satisfacción de los trabajadores en sus labores, resultando provechoso para la organización. Cabe recalcar que el trabajador debe sentirse bien y no obligado con lo que realice para alcanzar la satisfacción.

Gonzáles (2014) mencionó que: “Es una cantidad de actitudes que tiene una persona direccionada a las funciones asignadas dentro de una organización. Dichas actitudes estarán definidas por los atributos del puesto que ocupa y cómo es considerado por la persona” (p. 28).

El autor se refirió que existe una serie de actitudes de un sujeto, ello tiene que ver con el comportamiento que emplea un individuo para hacer sus labores dentro de una organización, pues tiene que ver mucho con las cualidades, aspectos que pueda tener el puesto de trabajo como las condiciones, beneficios, oportunidades entre otros aspectos que este al interés del trabajador, que tan comprometido se muestra el sujeto ante ello y de lo que busque la organización.

### **Características**

Para brindar mejores condiciones de trabajo al personal y que tengan satisfacción laboral es importante que se encuentren motivados, con deseos de superación, que se sientan comprometidos con la empresa, por ello es importante conocer y comprender los factores que intervienen en su satisfacción.

Herzberg 1998 citado por Ivancevich et al. (2006) desarrolló:

La teoría conocida como la teoría de los dos factores, los cuales se denominan insatisfactores y satisfactores o llamados higiénicos y motivacionales o también factores extrínsecos e intrínsecos, tomo todos estos nombres en las investigaciones realizadas. Como primer punto los factores higiénicos son un conjunto de factores extrínsecos en el contexto laboral el cual refiere al logro, reconocimiento, responsabilidad y progreso, mientras que los factores motivacionales son intrínsecos ya que esta fuera del alcance del trabajador. (p.144)

En este punto mencionaron a dos importantes factores que intervienen directamente en la satisfacción laboral, esta teoría de los dos factores ha estimulado gran expectativa al transcurso del tiempo, estos están ligados a la satisfacción o insatisfacción de la persona en el ámbito laboral ello producto de la relación que muestre a su empleo y sus actitudes frente al mismo. Los factores de motivación intrínsecos se llaman así porque provienen del interior de la persona y se alimenta continuamente con la propia actividad productiva estos son los que se aprovechan para motivación debido a que se desarrollan durante el ejercicio de la actividad por sí misma, y no dependen de elementos de motivación externos. Los factores de mantenimiento son extrínsecos porque dependen de elementos externos al trabajador.

Amorós (2007) mencionó que:

Entre los determinantes de la satisfacción laboral se puede mencionar: trabajo mentalmente desafiante, es decir aquel trabajo que le exija al empleado la realización de un esfuerzo mental por realizarlo, será preferido por este, ya que podrá poner en práctica todas sus habilidades. (p.75)

Ello se refirió que existen determinantes que hace que el trabajador se sienta satisfecho en el ámbito laboral y entre ellos: el trabajo que desafía mentalmente ya que permite poner en práctica todas sus habilidades, recompensas justas el cual se refiere que exista crecimiento profesional y su sueldo sea el adecuado a lo que realiza, condiciones laborales que brinden comodidad a sus empleados y por ultimo tener colegas amigables.

McClelland 1991, citado en Robbins y Judge (2013) definieron:

La conocida teoría de las necesidades lo desarrollo David McClelland y sus colaboradores y mencionó tres necesidades: Necesidad de logro el cual se refiere al empeño por sobresalir, el triunfo en relación con un conjunto de estándares y la lucha por el triunfo; necesidades de poder se refiere al deseo de tener impacto, de poder influir en otras personas y tener el control de los demás; las necesidades de afiliación se refiere al deseo de poder interactuar con los demás, es decir tener relaciones interpersonales cercanas con los integrantes de la organización. (p.207)

Los autores precisaron que las personas se encuentran mucho más motivadas si satisfacen estas necesidades pues en la primera les permite sobresalir entre los demás, en el segundo a tener impacto e influir en los demás y el último en tener relaciones interpersonales, todo ello influye en el actuar de la persona y también hacia los demás. Por lo expuesto de dichas necesidades el individuo en el ámbito laboral mantiene estos tipos de reto en sus funciones diarias, todo depende que tanto esfuerzo o empeño ponga el trabajador en alcanzarlos y que tanto este compenetrado con la organización.

## **Importancia de la satisfacción laboral**

Amorós (2007) mencionó que:

En el momento que el trabajador siente que la organización en donde labora existen políticas de ascensos justas y que además sueldo sea acorde con lo que realiza su satisfacción será mayor, el tener compañeros que brinden apoyo que brinden su amistad va a tener como consecuencia un trabajador satisfecho. Cuando los trabajadores laboran en condiciones seguras y cómodas de trabajo, se sentirán más satisfechos. (p.75)

En este punto precisó que los trabajadores pasan gran proporción de sus vidas y tiempo en las organizaciones, pues existe una convivencia entre compañeros de trabajos, jefes, el cual debe ser un ambiente en el que cada una de las personas se sientan satisfechas, ya que el grado de satisfacción laboral impacta directamente en como los trabajadores se sienten acerca de otros tiempos de su vida como es el ámbito familiar, vecinal y comunitario. El nivel de satisfacción laboral impacta en el desempeño laboral.

## **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Existen dos factores importantes el cual se toma de las características de la variable como dimensiones para este estudio de investigación que son los siguientes:

### **Dimensión 1. Factores motivacionales o intrínsecos**

Herzberg 1998, citado por Robbins y Judge (2013) señalaron:

Un conjunto de condiciones intrínsecas que cuando los empleados sientan que están presentes en el trabajo refleja niveles de motivación que impactan y generan un buen desempeño laboral, pues si dichas condiciones no se encuentran los empleados se sienten insatisfechos. Dichas condiciones generan: logro, reconocimiento, responsabilidad y progreso. Estos factores se relacionan directamente con el origen de las funciones. (p.205)

Los autores mencionaron que este factor tiene que ver con lo que respecta al grado de llevar a un estado de satisfacción con las funciones que realiza (el logro, el reconocimiento, responsabilidad y el progreso) son factores que satisfacen las necesidades psicológicas. De esta manera el sujeto se sentirá interesado en desarrollar sus conocimientos y actividades creativas afirmando sus capacidades, alcanzando objetivos todo ello sucederá solo en puestos que tengan dichas características pues si no ofrecieran dichas oportunidades de desarrollo psicológico los trabajadores sentirán insatisfechos.

Amorós (2007) refirió que:

Las investigaciones indican que los altos grados de motivación intrínseca soportan los impactos perjudiciales de las recompensas materiales. Una recompensa intrínseca se define como aquella que la persona se aplica a sí misma. Ofrece una sensación de satisfacción o gratificación y, a menudo, una sensación de orgullo por un trabajo bien hecho entre ello se menciona: terminación, logro, autonomía, crecimiento personal. Una recompensa intrínseca se define como aquella que la persona se aplica a sí misma. Ofrece una sensación de satisfacción o gratificación y, a menudo, una sensación de orgullo por un trabajo bien hecho. De forma general un resultado intrínseco es un suceso que resulta de los esfuerzos del empleado y no tiene la necesidad del apoyo de otra persona pues se trata de un resultado específicamente relacionado con una actitud del empleado. (p.88)

Con ello mencionaron que lo intrínseco tiene que ver con los intereses personales, las capacidades para lograr metas propuestas por sí mismas y tener la recompensa que desean, en este sentido no se necesita de lo externo para lograr lo que se necesita ya que los trabajadores lo obtienen por si solos. Las recompensas intrínsecas dependen del significado que le de la persona a lo que hace, de cuanto empeño le ponga al momento de realizar una actividad.

## **Logro**

Ivancevich et al. (2006) mencionaron que: “el logro es una recompensa auto aplicable que se deriva cuando una persona alcanza una meta que constituyó un reto. McClelland descubrió diferencias individuales en los esfuerzos por alcanzar el logro” (p.220).

Con este enunciado el autor preciso que el logro es el alcance de una meta previamente propuesta ya sea por sí mismo o por su empleador que se apropia y lo toma como reto, para ello el logro de una persona parte de la motivación y de lo que se proponga dicha persona hacia donde quiera llegar o que tan alto quiera llegar, pues todo implica un esfuerzo y sacrificio.

## **Reconocimiento**

Ivancevich et al. (2006) refirieron: “Los conductistas y los administradores coinciden en que los reconocimientos sirven para motivar el desempeño en el puesto. También es claro que debe haber ciertas condiciones para que los reconocimientos motiven ese buen desempeño laboral” (p.223).

En este sentido los autores señalaron que es la acción que toma un administrador para distinguir o agradecer a un trabajador entre los demás como consecuencia de sus resultados alcanzados, pues esto permite tener un trabajador empeños y motivado.

## **Responsabilidad**

Ivancevich et al. (2006) precisaron: “Responsabilidad es aquel hombre que se comporta bien pese a la ausencia de un reforzamiento positivo que obviamente es suficiente para explicarlo y capaz de realizarlo” (p.239).

La responsabilidad tiene que ver con aquella persona que es capaz de responder por aquello que se le asigne o realice en un determinado tiempo, también aquella persona que es mantiene un buen comportamiento.

## **Progreso**

Ivancevich et al. (2006) mencionaron: “El progreso personal de cualquier individuo es una experiencia única; quien experimenta tal avance percibe su desarrollo y la expansión de sus capacidades” (p.220).

Ello refiere que el progreso es un avance o mejora que realiza o experimenta una persona hacia una situación mejor, también se puede mencionar que es un desarrollo que experimenta una persona en su vida o en su entorno laboral, tiene que ver con lo que uno se plantea alcanzar.

## **Dimensión 2. Factores higiénicos o extrínsecos**

Herzberg 1998, citado por Robbins y Judge (2013) señalaron:

Existe un conjunto de condiciones extrínsecas el cual se refiere a factores como políticas de la compañía, la supervisión, salario y las condiciones laborales el cual llega a generar insatisfacción si no se encuentran presentes, así mismo si estas condiciones están presentes no por fuerza motiva a los trabajadores. (p.205)

Con respecto a este factor están asociados a la insatisfacción laboral (políticas de la compañía, la supervisión, salario y las condiciones laborales). La ausencia o el deterioro de estos factores causarían en los trabajadores una insatisfacción, cada uno de ellos es importante.

Amorós (2007) mencionó que:

Una recompensa extrínseca se inicia desde el exterior de la persona. Recibir elogios de un supervisor es algo extrínseco o que inicia alguien más distinto de la persona: un supervisor. Tanto las recompensas intrínsecas como extrínsecas tienen valor, y se consideran lo siguiente: prestaciones, salarios y sueldos, recompensas

interpersonales, ascensos. Sin embargo, los resultados extrínsecos son objetos o sucesos que se derivan de los esfuerzos de los trabajadores en conjunto con otros factores o personas no directamente relacionadas con el puesto mismo. Así mismo todo ello son objetos en el lugar de trabajo que vienen hacer resultados de puesto, pero no necesariamente son parte principal del trabajo. (p.89)

Mencionó que lo extrínseco tiene que ver con lo externo factores como el dinero, viaje, entre otros bienes materiales, el cual el trabajador lo requiere para realizar una actividad. Además, es una actividad que se lleva acabo para tener una calificación, quedar bien con alguien, pues es todo lo contrario de las recompensas intrínsecas ya que las recompensas extrínsecas si o si necesitan algo material que supla su necesidad o se sientan satisfechas.

### **Políticas de la compañía**

Amorós (2007) definió: “Son los reglamentos y guías que se distribuyen en los conjuntos de trabajo de toda organización” (p.229).

Es una declaración de principios que el cual se rige todo trabajador en una empresa y tiene que ser acatado tal cual sea descrita.

### **Supervisión**

Ivancevich et al. (2006) señalaron: “La supervisión se concentra en llevar a cabo un control de tareas y aplica estrecho contacto para que los subordinados desempeñen sus labores según procedimientos específicos” (p.496).

Con ello refirió que toda actividad laboral debe ser observada y vigilada constantemente para ver si se cumplen los parámetros de dicha función. La supervisión tiene que ver con la inspección y control por parte del empleador.

## **Salario**

Ivancevich et al. (2006) definieron: “Es una recompensa extrínseca importante. Se dice que “Aunque en general se coincide en que el dinero es el principal mecanismo para recompensar y modificar el comportamiento en la industria” (p.218).

En este concepto señalaron que es el pago o remuneración que le brinda de forma periódica a un trabajador por cumplir con sus funciones pactadas a favor de la empresa, el cual es diferenciado según el cargo que ocupe.

## **Condiciones laborales**

Ivancevich et al. (2006) mencionaron:

La condición asignada a una determinada posición suele ser consecuencia de ciertas características que diferencian una posición de otras. En algunos casos, a una persona se le da una condición por factores como la antigüedad en el puesto, la edad o las tareas que desempeña. (p.328)

Las condiciones laborales en este concepto mencionaron que tienen que ver con la situación del trabajador en una empresa, ligado a su bienestar, tecnología, aspectos ambientales, la seguridad y la calidad de vida del empleador para cumplir con sus funciones asignadas.

## **Variable 2. Desempeño Organizacional**

Robbins y Coulter (2014) refirieron: “El desempeño de la organización viene hacer el resultado total de todas las funciones laborales de la organización. Pues es un concepto de diferentes facetas teniendo en cuenta el control preventivo, concurrente y de retroalimentación” (p.271).

En esta definición los autores señalaron que es el conjunto de todo lo que realiza el trabajador en diferentes aspectos y que ello contribuye al desempeño de

la organizacional. Y para ello señala que existen herramientas para medir el desempeño de un trabajador en la organización entre las cuales están: control preventivo, control concurrente, control de retroalimentación. A nivel organizacional al utilizar estas herramientas generan una mejor perspectiva sobre el cumplimiento de las metas trazadas estratégicamente a nivel personal pues las organizaciones toman en consideración la forma en que los trabajadores se desempeñan y realizan sus funciones, pues son estas mismas las que incluyen las características del puesto de trabajo.

Chiavenato (2009) definió: “Es la eficacia y desenvolvimiento del trabajador que se desempeña dentro de una organización. Todos los individuos toman decisiones, ejecutan y se plantean tareas en los puestos que ocupan para llegar a los resultados planteados” (p.208).

Con dicho concepto el autor definió que el desempeño viene hacer las actitudes y comportamiento que son supervisados en los empleados el cual de suma importancia para el resultado de la organización pues con ello pueda llegar a sus objetivos. Un desempeño eficiente de los trabajadores es el resultado más relevante e importante con la dispone toda organización para ser exitosa y competitiva, ya que por sí misma no puede hacerlo. En este sentido cada persona es capaz de analizar cuál es su costo beneficio para tener en cuenta cual es el valor de su esfuerzo y si vale la pena seguir esforzándose en su puesto de trabajo, de esta manera el esfuerzo dependerá de cada persona, de las habilidades que tenga, sus capacidades de cómo se sienta con las labores que realiza.

Ivancevich et al. (2006) mencionaron: “El desempeño se deriva de la combinación de esfuerzo del individuo, y de su nivel de capacidad, habilidad y experiencia, siendo la suma de ello el resultado final en la organización” (p.216).

Refirieron que es el esfuerzo que pone cada trabajador en lo que realiza dentro de la empresa, tiene que ver con las habilidades, destrezas que pone para tener buenos resultados para la organización. Para ello el trabajador tiene que

implementar tácticas y estrategias, además contar con todas las herramientas necesarias brindadas por el empleador.

### **Características del desempeño organizacional**

En muchas ocasiones el desempeño organizacional es muy bajo debido que los gerentes no toman mucha importancia a las funciones que realizan los trabajadores, pues la falta de acompañamiento continuo, un mayor control del desempeño, supervisión hace que este no sea el adecuado.

Robbins y Coulter (2014) señalaron: “Cada gerente en la organización debe estar consciente de cuáles serán las pautas y estrategias a utilizar que le darán información que necesitan para determinar el nivel de desempeño” (p.272).

En este citado lo que Robbins quiso decir que los encargados de las organizaciones la alta dirección en una empresa son los que manejan la información al detalle de cómo anda la empresa, y recomienda que deben ser conscientes de las medidas que optaran para medir el desempeño de la organización.

McGregor 1999, citado por Chiavenato (2011), con respecto al desempeño:

Describió dos formas de pensamiento de los directivos hacia sus trabajadores el cual fue conocida como la teoría X y la teoría Y. refirió que la teoría X se manejaba la manipulación de las personas, el mal trato y el temor, en esta primera teoría el trabajo es un mandato obligado a realizar y se debe motivar extrínsecamente a través de incentivos, medidas de control y de seguridad. Mientras que en la teoría Y lo que importa es las personas con una mejor visión y de cómo perciben la actividad laboral. (p.129)

En este punto se refirió que existen dos tipos de empleados siendo esta la primera en la que los directivos de la consideran a sus subordinados como simples trabajadores que sólo trabajan ante el yugo o la amenaza, mientras que los directivos de la segunda se basan en el principio de que la gente quiere y

necesita trabajar. Teoría X; es cual está basada en el trato antiguo al trabajador que consistía en el garrote, el mazo y la presunción de mediocridad de la mayoría, pues se dice que las personas naturalmente tienen una tendencia al ocio y el tener que trabajar viene hacer como una forma de castigo, pues ello presenta dos importantes necesidades para toda organización los cuales son la supervisión y la motivación. Y la teoría Y es el que está basado en que los trabajadores encuentran en su puesto laboral un nivel de satisfacción y pueden esforzarse siempre y cuando logren los objetivos y tengan los mejores resultados para la organización, pues siendo de esta manera las empresas deben considerar las aptitudes del trabajador.

Amorós (2007) definió:

Como un procedimiento estructural y sistemático que permite medir, evaluar y tener influencia encima de los atributos, comportamientos y resultados relacionados con las funciones del trabajador, así como el grado de ausentismo, con la finalidad de medir cual es la verdadera productividad del empleado pues así podrá perfeccionar sus capacidades y rendimiento. (p.171)

Amorós señaló que la evaluación del desempeño proporciona mejoras profesionales y condiciones de efectiva cooperación de todos los que son parte de la organización, considerando por un lado de forma general los objetivos organizacionales y por otro lado los objetivos individuales que tiene cumplir dentro de la organización. La evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado en la organización, también considerado un procedimiento estructural y sistemático que permite medir, evaluar y tener influencia sobre todo aquello que tenga que ver con el comportamiento y resultado relacionado al trabajo.

### **Importancia**

Amorós (2007) determinó: “Existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo” (p.171).

Sobre el desempeño organizacional el autor señaló que permite conocer y valorar la contribución de los trabajadores y poder verificar el impacto que genera en el resultado de la organización, conocer cómo se desarrolla un trabajador en su puesto laboral permitirá analizar cuáles son los elementos que favorecen o dificulta el buen desempeño. El talento humano implica conocer sus inquietudes, si cumple con los objetivos, metas propuestas por la empresa, y observar cuáles son esas barreras que el impiden al trabajador tener un buen desempeño.

## **Dimensiones del desempeño organizacional**

### **Dimensión 1. Control preventivo**

Robbins y Coulter (2014) definieron: “Es un control implementado antes de la realización de una actividad laboral, tomando en consideración los productos, clientes e ingresos que puedan ser perjudicados” (p.275).

Sobre el control preventivo mencionaron que permite poner en práctica las acciones gerenciales antes de que ocurra un problema en la organización, por ello este tipo de control es la más deseable porque da la oportunidad de prevenir en lugar de corregirlo una vez que este daño este hecho, por ello se debe tener en cuenta la calidad de los productos, los clientes y los ingresos, etc. estos controles requieren información clara, oportuna y precisa, algo que se hace difícil obtener con exactitud, este tipo de control es el más utilizado por los gerentes en las organizaciones.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) refirieron: “El control preventivo o preliminar es aquel que da importancia antes de que comiencen las labores, el cual incluye la elaboración y ejecución de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que dichas actividades sean ejecutadas en forma adecuada” (p.610).

En este punto refirieron que el control preventivo es aquel que se da antes de realizar toda actividad laboral, pues se realiza con el fin de prevenir la ocurrencia de fallas en alguno de los procesos y no tener malos resultados o hasta pérdidas para la empresa.

## **Productos**

Amorós (2007) refirió: “Actualmente las personas son las que les dan valor a los productos, ya sean bienes o servicios, poniéndole toda su inteligencia para el desarrollo de nuevos productos que satisfagan las necesidades del mercado” (p.4).

El autor hizo mención que los productos son aquellos que la empresa ofrece al mercado con el fin de satisfacer las necesidades de su público objetivo, y para ello pone de su esfuerzo y empeño para tener un mejor impacto.

## **Clientes**

Ivancevich et al. (2006) señalaron: “El cliente estimula a las empresas a buscar formas creativas para dar un mejor servicio, ya que es la pieza fundamental” (p.539).

Con respecto a los clientes los autores determinaron que son aquellas personas que adquieren algún producto o servicio para suplir sus necesidades, son de su importancia para la creación de nuevos productos para la empresa.

## **Ingresos**

Stoner et al. (1996) refirieron: “Son unidades las cuales se miden en términos monetario y tienen lugar como consecuencia de un incremento de los recursos de la empresa” (p.623).

En este concepto los autores refirieron que los ingresos son resultados dinerarios de una empresa producto de las actividades de una empresa, vienen hacer todo lo que se recauda y tiene que ser contabilizado.

## **Dimensión 2. Control concurrente**

Robbins y Coulter (2014) mencionaron: “Es aquel control que se implementa al momento e instante que se está realizando una actividad laboral y tiene que ver con el contacto directo, área laboral y la actividad laboral” (p.275).

En este punto determinaron que es la forma más conocida y entra en acción mientras una actividad laboral se esté desarrollando, y la forma más precisa en el control concurrente es el contacto directo, área laboral y la actividad laboral, ello tiene que ver con la interacción directa entre el gerente y sus empleados en el área laboral, pues le permite corregir los errores, dificultades que se presenta en el trabajo antes que se vuelvan demasiado onerosos.

Stoner et al. (1996) definieron: “El control concurrente tiene lugar durante la fase de acción o aplicación de los planes en la cual se necesita vigilar las correctas aplicaciones directivas y la sincronización precisa de actividades según se van sucediendo” (p.610).

Los autores refirieron que este tipo de control se da cuando las funciones se están dando dentro de la empresa, quiere decir cuando el trabajador se encuentra desempeñando alguna actividad y puede ser aplicada en ese mismo instante.

## **Contacto directo**

Ivancevich et al. (2006) definieron: “Es cuando una persona está en presencia de otra y existe una razón para transmitir recursos, estilo y creatividad a fin de proyectar una imagen que arroje una impresión positiva” (p.119).

Los autores se refirieron al trato y comunicación que tiene cada persona en una empresa, el cual muestra su personalidad hacia otra persona mostrando su cualidad y defectos proyectando una imagen.

### **Área laboral**

Newstrom (2011) refirió: “Es aquel deseo que tienen los trabajadores, el cual consiste en tener un espacio o lugar que le corresponda dentro de su trabajo, donde puedan ejercer sus labores y tengan el control del mismo” (p.341).

En este sentido el autor refirió que el área laboral es aquel lugar o espacio adecuado que el empleador proporciona a su empleador para que desarrolle sus funciones con todo lo necesario, es privado y personal bajo su cuidado.

### **Actividad laboral**

Ivancevich et al. (2006) refirieron:” la descripción puede ir de un planteamiento general de las actividades del puesto hasta un planteamiento muy detallado de cada movimiento manual y corporal necesario para realizar el trabajo” (p.178).

En este punto definieron que es todo lo que realiza un empleado en su puesto de trabajo dentro de una empresa el cual va de lo más sencillo hasta lo más complejo en todo lo que implique bajo su responsabilidad.

### **Dimensión 3. Control de retroalimentación**

Robbins y Coulter (2014) determinaron: “Es aquel control que se da cuando una actividad laboral ya ha sido ejecutada o culminada, para ello se requiere los resultados finales ya que después proporcionan información significativa y motivación” (p.275).

Los autores señalaron que este tipo de control consiste en la constante comunicación y aprendizaje de gerente a empleado, y entra en acción después de

que la actividad ha sido realizada, en otras palabras a veces el daño o el error ya ha sido ocurrido, y es ahí donde se utiliza este tipo de control de retroalimentación, el cual ofrecen dos ventajas: proporciona información significativa para los gerentes sobre la eficacia de lo que se planteó en un debido momento, y esta información le permite considerar nuevos planes para desplegarlos en sus empleados, y como segunda ventaja la retroalimentación tiene la capacidad de incrementar la motivación.

Newstrom (2011) definió:

La retroalimentación permite que hacer y conocer el nivel de avance hacia las metas. La retroalimentación mejora la autoimagen y el nivel de capacidades de un trabajador; En sentido general se puede mencionar que la retroalimentación del desempeño genera satisfacción, mejora las actitudes y capacidades si el jefe lo maneja de forma adecuada. (p.148)

Con esta definición refirió que el control de retroalimentación es cuando se da a conocer todo lo que un empleado realiza, como sus avances, metas, responsabilidades, haciéndole notar cuales fueron sus avances, limitaciones, fortalezas en las que puede mejorar y le permita tener un mejor resultado en sus funciones, recobrar confianza en sí mismo y en la organización tratando de mejorar las relaciones laborales.

### **Información significativa**

Ivancevich et al. (2006) definieron: “La información es la base de las buenas decisiones. Así, quienes poseen la información necesaria para tomar buenas decisiones, tienen poder” (p.393).

Los autores señalaron que si se cuenta con suficiente información y la necesaria se podrá tomar una mejor decisión en cualquier tema importante y quienes las posean tienen cierto grado de autoridad.

## **Motivación**

Amorós (2007) definió: “La motivación hace mención a las fuerzas que actúan sobre una persona en su interior y es originado por el comportamiento dirigido hacia lo que desea alcanzar” (p.81).

En este punto mencionó que la motivación en este contexto menciona que es un esfuerzo que proviene de una persona con la capacidad de realizar determinadas cosas, con el fin de satisfacer alguna necesidad.

### **1.4 Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017?

#### **Problemas específicos**

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre los factores motivacionales con el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre los factores higiénicos con el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017?

## **1.5 Justificación del estudio**

Hernández, Fernández y Batista (2014) precisaron: “Es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones, el para qué del estudio o porqué debe efectuarse” (p.40).

Los autores refirieron que la justificación de la investigación indica por qué y para que se efectuara la investigación exponiendo detalladamente sus razones, motivos y el propósito que se quiere al cansar, y dicho propósito debe de ser realmente significativo para llevar acabo la realización del estudio. Por medio de la justificación se demostrará que el estudio es necesario e importante.

### **Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación es importante porque el marco teórico está compuesto de teorías relacionadas a la satisfacción laboral y desempeño organizacional que nos servirá para determinar la relación existente entre ambas variables, por el cual se realizó búsquedas, análisis de teorías y conceptos básicos actualizados. Para ello se aplicará la Teoría de la Aproximación Bifactorial de Herzberg para analizar la satisfacción laboral y las herramientas de medición de Robbins para el control del desempeño organizacional. Las razones que justifica la investigación es que es importante la satisfacción laboral para que exista trabajadores motivados con las funciones que realizan porque ello ayudara al buen desempeño organizacional, y ello aportará nuevas teorías y análisis del tema y complementará, desarrollará y apoyará a otras teorías.

### **Justificación práctica**

Los resultados de la presente investigación ayudará a resolver problemas existenciales que vienen presentándose con respecto a la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Mibanco de la agencia próceres, san juan de Lurigancho 2017, el cual mediante este estudio nos ayudará analizar las distintas dimensiones y variables para obtener un mejor resultado, y de esta manera se

contribuirá con los objetivos de la empresa, pues permitirá tener una mejor administración de los recursos humanos y el desempeño del mismo, con la finalidad de implementar medidas correctivas para un mejor resultado.

### **Justificación metodológica**

La metodología se realiza de una manera sistemática ya que facilitara procedimientos y pasos a seguir el cual se acudió a utilizar técnicas de investigación como el cuestionario, procedimientos en el programa Spss versión 22 para medir las variables y dimensiones de la satisfacción laboral y desempeño organizacional donde se pretende conocer el grado de significancia. Esta metodología ayudará a crear nuevos instrumentos que permitan redactar, analizar y comprender temas relacionados con las variables y sus dimensiones del presente estudio de investigación.

### **Justificación social**

Con respecto a la justificación social se brindará una atención adecuada, ya que mejorará la imagen de la empresa y por ende una buena perspectiva para la sociedad en la que puedan acceder a los productos y servicios ofertados con mucha seguridad y transparencia en la información, adicional a ello será un referente a seguir para otros empresarios, profesionales y estudiantes que podrán analizar los resultados obtenidos en la presente investigación, cómo se implementaron estrategias para el mejor desempeño de los trabajadores y la satisfacción laboral del mismo.

## **1.6 Hipótesis**

Hernández et al. (2014) refirieron: “Son las guías, explicaciones de lo investigado el cual se definen o se formulan como proporciones o afirmaciones” (p.104).

Las hipótesis ayudan lo que tratamos de probar y se encaminan de las teorías existentes, se pueden decir que son preguntas provisionales a las preguntas de investigación.

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

### **Hipótesis específicas**

#### Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

#### Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre los factores higiénicos y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

## **1.7 Objetivo**

Hernández et al. (2014) definieron: "Es necesario establecer que se pretende con la investigación" (p.37).

Determinaron que los objetivos permiten señalar y reconocer a lo que se pretende investigar, y para eso se deben expresar y analizar de una manera clara y precisa a lo que deseamos llegar, pues de ello dependerá que el enfoque de estudio se realice de forma oportuna ya que ello será las guías de estudio y se redactan habitualmente utilizando verbos y derivados como: determinar, analizar, examinar, entre otros.

**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

**Objetivos específicos**

## Objetivo específico 1

Identificar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

## Objetivo específico 2

Establecer la relación entre los factores higiénicos y el desempeño de los trabajadores de Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

## II. MÉTODO

## 2.1 Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) definieron: "El diseño de una investigación es un plan o táctica concebida para lograr obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema" (p.128).

Los autores precisaron que es un plan que nos ayudará a obtener la información adecuada que se necesita para así confirmar si es o no cierto el resultado obtenido en la investigación, y este plan incluirá procedimientos y actividades dispuestas a responder la pregunta de investigación planteada.

### Diseño de estudio

La presente investigación es no experimental

Hernández et al. (2014) definieron: "La investigación no experimental es aquella en donde las variables simplemente ocurren y no se pueden manipular" (152).

El diseño que se empleará es no experimental, debido a que no se manipularán deliberadamente las variables, sino que se observarán los fenómenos tal como se encuentren en su contexto natural, para después poder analizarlos. A su vez será transversal ya que se recolectarán datos en un solo momento en el tiempo, y el objetivo del mismo será describir las variables y poder indagar su incidencia e interrelación en un solo momento.

De corte transversal

Hernández et al. (2014) definieron: "Son investigaciones que recolectan datos en un solo momento" (p.154).

Este diseño de corte transversal recolecta los datos en un tiempo único, su propósito es describir a las variables y analizar su interrelación.

## **Tipo de estudio**

### Investigación básica

Carrasco (2017) definió: “Se llama investigación básica a la que no tiene aplicativos de inmediato, ello solo tiene la finalidad de ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos que se refiere sobre la realidad” (p. 43)

La investigación es básica debido a que se coge antecedentes y teorías que describen y dan a conocer a las variables en estudio.

### Nivel de investigación: Descriptivo

Hernández et al. (2014) definieron: “Tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población”. (p.155).

El estudio de investigación será descriptivo ya que analizará las propiedades y características importantes de las variables que se emplearán dentro de la población, detallando las definiciones y características de cada una de las variables a estudiar, así como también se detallará los indicadores que permitirá tener un mejor resultado en la presente investigación.

### Correlacional

Iglesias y Cortés (2004) “Estos estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p.21).

El estudio será correlacional ya que se analizará cuál es la relación que existe entre las variables de la presente investigación, logrará medir el efecto en la muestra poblacional y los datos escogidos en un momento en el tiempo, además el estudio a realizar será en un corto tiempo de tres meses y será de bajo

costo económico, se utilizará materiales, técnica y métodos de estudio para un veraz resultado.

### Enfoque cuantitativo

Hernández et al. (2014) definieron: “El enfoque cuantitativo pretende acotar intencionalmente la información, medir con precisión las variables en estudio” (p.10).

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **Definición conceptual de la variable**

Hernández et al. (2014) definieron: “Se trata de definiciones de diccionarios o de libros especializados, describen la esencia y las características de una variable” (p.119).

Como los autores mencionan son los conceptos, características de las variables, utilizando revistas, libros, entre otros, que son utilizados para ser medidas y observadas.

### **V1: Satisfacción laboral.**

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) refirieron: “Es la conducta que tiene la persona frente a su trabajo. Ello proviene de la sensación que tienen por sus labores y la relación entre el individuo y la organización donde intervienen los factores motivacionales y factores higiénicos” (p.86).

**V2: Desempeño.**

Robbins y Coulter (2014) refirieron: “El desempeño de la organización es la suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización. Se trata de un concepto de múltiples facetas teniendo en cuenta el control preventivo, concurrente y de retroalimentación” (p.271).

**Definición operacional de la variable**

Hernández et al. (2014) definieron: “Es el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar y que se desarrollan para medir una variable” (p.120).

Los autores refirieron que la operacionalización de las variables se basa definir los conceptos de cada una de las variables a estudiar y pasar de una variable teórica a indicadores empíricos variables y medibles en un momento en el tiempo empleando ítem, indicadores de medición, el cual estarán presentados en cuadros de forma ordenada.

## Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) refirieron: “viene a ser la conducta de la persona frente a su trabajo. Proviene de la sensación que tiene por sus funciones y la relación entre el individuo y la organización, donde intervienen los factores motivacionales e higiénicos” (p.86).	Para medir operacionalmente la variable satisfacción laboral se estudiaron sus dimensiones e indicadores. El cual se tuvo información fidedigna utilizando los instrumentos adecuados para el presente estudio siendo el cuestionario tipo likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	<b>Factores motivacionales</b>	Logros	1,2,3,4	Su escala de medición es ordinal, el cual se evidencia en la aplicación del instrumento.
				Reconocimientos	5,6,7	
				Responsabilidad	8,9	
				Progreso	10,11,12,13	
			<b>Factores higiénicos</b>	Políticas de la compañía	14,15,16	
				Salario	17,18	
				Supervisión	19,20, 21	
				Condiciones laborales	22, 23,24,25	
<b>Desempeño organizacional</b>	Robbins y Coulter (2014) refirieron: “el desempeño de la organización viene hacer el resultado total de todas las funciones laborales de la organización. Pues es un concepto de diferentes facetas teniendo en cuenta el control preventivo, concurrente y de retroalimentación” (p.271).	Para medir operacionalmente la variable desempeño organizacional se estudiaron sus dimensiones e indicadores. El cual se tuvo información fidedigna utilizando los instrumentos adecuados para el presente estudio siendo el cuestionario tipo likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	<b>Control preventivo</b>	Productos	1,2,5	Su escala de medición es ordinal, el cual se evidencia en la aplicación del instrumento.
				Clientes	4,5,6	
				Ingresos	7,8	
			<b>Control concurrente</b>	Contacto directo	9,10,13	
				Área laboral	12,13,14	
				Actividad laboral	15,16,17	
			<b>Control de retroalimentación</b>	Información significativa	18,19,20	
				Motivación	21, 22,23	

Fuente: Elaboración por el tesista.

## **2.3 Población y muestra**

### **Población**

Hernández et al. (2014) definieron: “La población es un conjunto de personas que debe tener una ubicación clara en torno a sus características, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

El cual quiere decir que es un conjunto de casos que concuerdan con ciertas especificaciones, deben situarse claramente en torno a sus características. La población del presente estudio de investigación estará conformada por los colaboradores de la agencia Próceres, San Juan de Lurigancho, constituido por 107 colaboradores, (ejecutivos comerciales, asistentes de créditos, asesores de negocios, ejecutivos de recuperaciones, ejecutivos de banca y servicios), se aplicará encuestas a fin de tener un resultado más exacto de las variables en estudio, detectar cuáles son las inquietudes de los colaboradores con respecto al tema y cuáles serán los aspectos a mejora en la organización.

### **Muestra**

Hernández et al. (2014) definieron: “Es un subgrupo seleccionado de la población o también se podría decir que es un subconjunto de elementos el cual pertenecen al total del conjunto” (p. 173).

La técnica para la extracción de la muestra es la pirobalística aleatoria, el cual se caracterizan porque todos los elementos o unidades de análisis de la población en el estudio tienen las mismas posibilidades de ser elegidos, y la muestra será de 84 colaboradores que laboran de Mibanco de la agencia Próceres San Juan de Lurigancho.

## Muestreo

Hernández et al. (2014) refirieron: “En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra” (p.175).

El tipo de muestreo empleado fue el probabilístico simple por medio de una selección aleatoria ya que todos los elementos han tenido la misma posibilidad de ser elegidos.

Aplicamos la fórmula

Datos para hallar la muestra:

Z= nivel de confianza = 95% = Z=1.96

P= probabilidad de éxito = P =0.50

q = probabilidad de fracaso = q =0.50

e = error máximo permitido= e = 5 % = e = 0.05

N =población= 107

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 100 \cdot (0.50) \cdot (0.50)}{(0.050)^2 \cdot (107-1) + 1.96^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)}$$

$$n = 84$$

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Hernández et al. (2014) definieron: “La técnica es un instrumento que consiste una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema que deseamos resolver” (p.439).

Para el presente proyecto de investigación se empleará como técnica la encuesta, el cual servirá para obtener información al detalle de lo que se necesitará saber sobre la realidad problemática y sus dimensiones, esta encuesta se aplicará de una manera reservada a los 107 trabajadores de Mibanco de la agencia próceres San Juan de Lurigancho.

Para el presente estudio de investigación se empleó la siguiente técnica de recolección de datos:

### **Instrumento**

Hernández et al. (2014) definieron: “Un instrumento es aquel que obedece a diferentes necesidades y a un problema de investigación, lo cual conlleva que en cada estudio a realizar sea diferente” (p. 217).

Así como refiere los autores para las necesidades de esta investigación se utilizó el cuestionario de preguntas el cual contiene preguntas en base a los indicadores que se definió y que han sido llenados por los colaboradores de Mibanco, Agencia Próceres.

## Ficha técnica de la variable satisfacción laboral

Nombre: Encuesta de satisfacción laboral

Autor: Ivancevich, Konopaske y Matteson (2012), adaptado por Rody Pilar Curi

Procedencia: Lima- Perú, 2017

Objetivo: Medir la percepción de la satisfacción laboral

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 25 ítems.

Nivel de escala: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

*Tabla 2. Niveles y rangos de las dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Nivel por dimensiones	Rango de dimensiones
Factores motivacionales	(1) Malo	16-30
	(2) Regular	31-45
	(3) Excelente	46-62
Factores higiénicos	(1) Malo	16-29
	(2) Regular	30-43
	(3) Excelente	44-58

Fuente: Elaboración por el tesista.

## Ficha técnica de la variable desempeño organizacional

Nombre: Encuesta de satisfacción laboral

Autor: Robbins y Coulter (2014), adaptado por Rody Pilar Curi

Procedencia: Lima- Perú, 2017

Objetivo: Medir la percepción de la satisfacción laboral

Administración: Individual, colectivo

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Estructura: La encuesta consta de 23 ítems.

Nivel de escala: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

*Tabla 3. Niveles y rangos de las dimensiones de la variable desempeño organizacional*

Dimensiones	Nivel por dimensiones	Rango de dimensiones
Control preventivo	(1) Malo	9-17
	(2) Regular	18-25
	(3) Excelente	26-36
Control concurrente	(1) Malo	9-19
	(2) Regular	20-30
	(3) Excelente	31-42
Control de retroalimentación	(1) Malo	6-12
	(2) Regular	13-20
	(3) Excelente	21-29

Fuente: Elaboración por el tesista.

## Validez

Hernández et al. (2014) definieron: “La validez se refiere en términos general, al grado de que un instrumento medirá realmente a las variables de forma independiente como se pretende medir “(p. 201).

La validación de esta investigación se realizó mediante la técnica de juicio de experto, dicha técnica consiste en someter a juicio el instrumento de medición que se empleara en la recolección de datos, el cual fue validado por tres docentes expertos en el tema dos temáticos y un metodólogo.

Tabla 4. *Validación por juicio de expertos*

	Experto 1 Metodólogo	Experto 2 Temático	Experto 3 Temático
	Manuel Cama Sotelo	Janampa Acuña Nerio	Genaro Sandoval Nizono
1. Claridad	81%	81%	85%
2. Objetividad	81%	81%	85%
3. Actualidad	81%	81%	85%
4. Suficiencia	81%	81%	85%
5. Intencionalidad	81%	81%	85%
6. Consistencia	81%	81%	85%
7. Coherencia	81%	81%	85%
8. Metodología	81%	81%	85%
9. Pertinencia	81%	81%	85%
Puntuación promedio			83%

Fuente: Elaboración por el tesista.

## Confiabilidad

Hernández et al. (2014) definieron: “La confiabilidad viene hacer el grado en que un instrumento realmente mide la variable el cual nos indica que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto va a producir resultados iguales” (p.200).

Para ello la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el procedimiento de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 5. *Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Tabla 6. *Estadísticas de fiabilidad de la satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	25

Fuente: Elaboración por el tesista desde el SPSS v.22.

En función a los resultados según los datos estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach se puede mencionar que existe una alta confiabilidad igual a 0,929 constando de 25 ítems.

Tabla 7. *Estadística de fiabilidad del desempeño organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	23

Fuente: Elaboración por el tesista desde el SPSS v.22.

En función a los resultados según los datos estadísticos de fiabilidad de Alfa de Cronbach se puede mencionar que existe una fuerte confiabilidad igual a 0,822 constando de 23 ítems.

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Hernández et al. (2014): "En el análisis de los datos, la acción esencial consiste en que recibimos datos no estructurados, a los cuales nosotros les proporcionamos una estructura. En el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos luego se analizan" (p.418).

Con respecto al método de análisis de datos se elaborará un plan detallado el cual nos permita recolectar datos específicos mediante la utilización de los instrumentos de investigación, para ello se utilizará el SPSS (Statiscal productand

and service solutions), es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y aplicadas, dando puntuaciones según la escala de Likert, para analizar la fiabilidad de las variables en estudio se utilizará el alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951, y para la prueba de las hipótesis se utilizará el coeficiente de correlación según rho Spearman, es una medida de la correlación entre dos variables aleatorias continuas, así mismo se utilizará tablas, gráficos que permitan tener un mejor estudio de las variables y sus dimensiones para poder analizarlos e interpretarlos.

## **2.6 Aspectos éticos**

Con respecto a toda la información descrita en el presente trabajo de investigación se respetará la autoría de las literaturas presentadas citando las fuentes a la que se ha recurrido. Las personas que integre o sean parte de los procedimientos de la recolección de datos se respetara el anonimato y no se divulgaran sus datos personales, los documentos utilizados no se revelaran a terceras personas y los resultados que se obtendrá de la técnica, instrumentos de este proyecto de investigación van a ser veraz ya que no serán alterados.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Análisis descriptivo

Tabla 8. Niveles entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional

		Desempeño organizacional			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Satisfacción laboral	Malo	35	8	1	44
		41,7%	9,5%	1,2%	52,4%
	Regular	17	10	2	29
		20,2%	11,9%	2,4%	34,5%
	Excelente	1	0	10	11
		1,2%	0,0%	11,9%	13,1%
Total		53	18	13	84
		63,1%	21,4%	15,5%	100,0%

Fuente: Elaboración por el tesista desde el SPSS v.22.

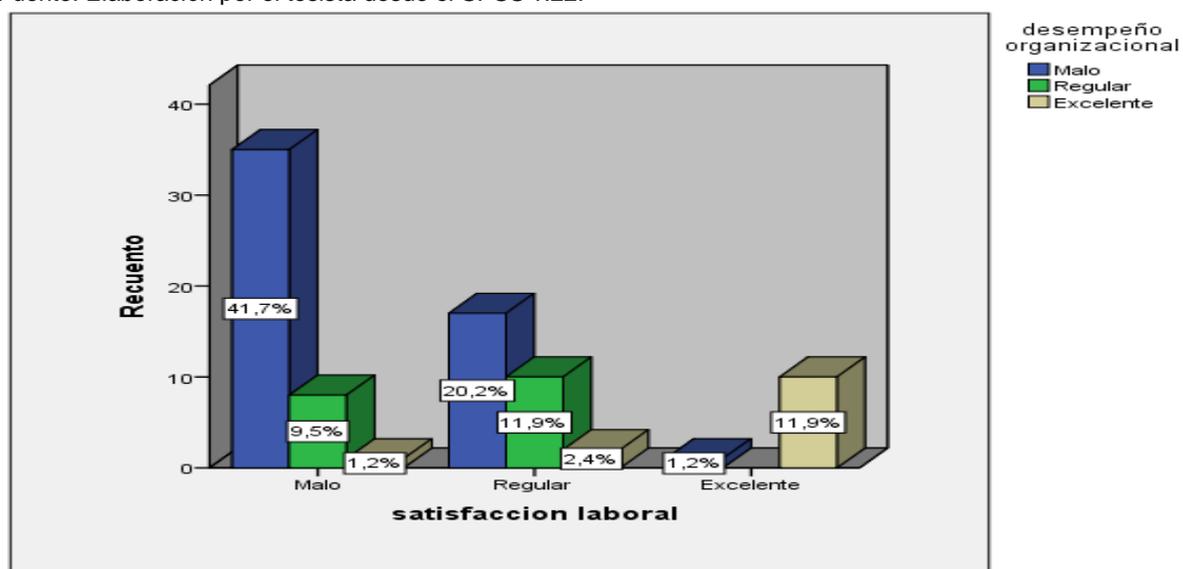


Figura 1. Percepción de la satisfacción laboral y el desempeño organizacional

De acuerdo a la percepción de la tabla 7 y figura 1 se puede observar que el 52,4% manifestaron que la satisfacción laboral es mala, el 34,5% manifestaron que es regular y el 13,1% manifestaron que es excelente. Y de la misma manera se puede observar que el 63,1% manifestaron que el desempeño organizacional es malo, el 21,4% manifestaron que es regular y 1,2% manifestó que es excelente. Es decir, que los trabajadores en Mibanco no se sienten satisfechos con las labores que realizan ya que no cuentan con las condiciones adecuadas de

trabajo, es por ello que la gran mayoría de trabajadores muestran su incomodidad ante la encuesta realizada calificando la satisfacción laboral como mala.

Tabla 9. Niveles entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional

		Desempeño organizacional			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Factores motivacionales	Malo	33 39,3%	4 4,8%	1 1,2%	38 45,2%
	Regular	19 22,6%	14 16,7%	2 2,4%	35 41,7%
	Excelente	1 1,2%	0 0,0%	10 11,9%	11 13,1%
Total		53 63,1%	18 21,4%	13 15,5%	84 100,0%

Fuente: Elaboración por el tesista desde el SPSS v.22.

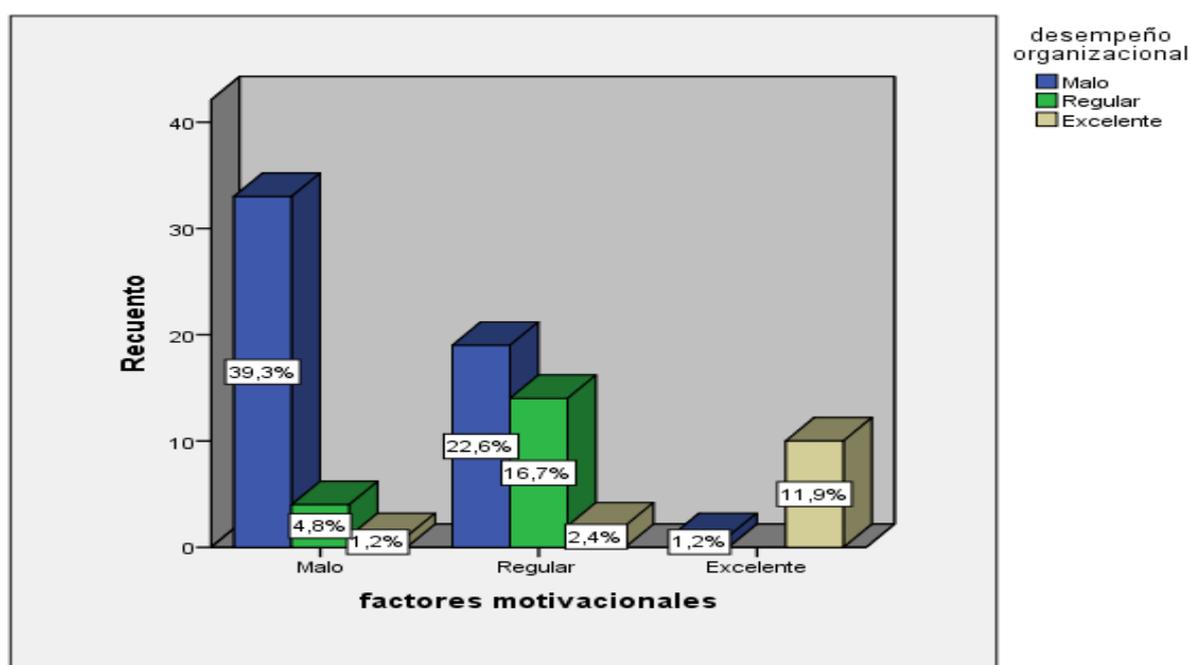


Figura 2. Percepción de los factores motivacionales y el desempeño organizacional

En los resultados obtenidos de la encuesta se puede observar que los trabajadores de Mibanco de la agencia Próceres manifestaron que el 45,2% que los factores motivacionales son malos, el 41,7% manifestaron que es regular y el 13,1% manifestaron que es excelente. Así mismo el 63,1% manifestaron que el desempeño organizacional es malo, el 21,4% que es regular y 15,5% que es excelente. Ello se debe a que los trabajadores no se encuentran motivados en las

funciones que realizan debido a que no percibe un ambiente adecuado para trabajar.

Tabla 10. Niveles entre los factores higiénicos y el desempeño organizacional

		Desempeño organizacional			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Factores higiénicos	Malo	39 46,4%	9 10,7%	2 2,4%	50 59,5%
	Regular	12 14,3%	9 10,7%	1 1,2%	22 26,2%
	Excelente	2 2,4%	0 0,0%	10 11,9%	12 14,3%
Total		53 63,1%	18 21,4%	13 15,5%	84 100,0%

Fuente: Elaboración por el tesista desde el SPSS v.22.

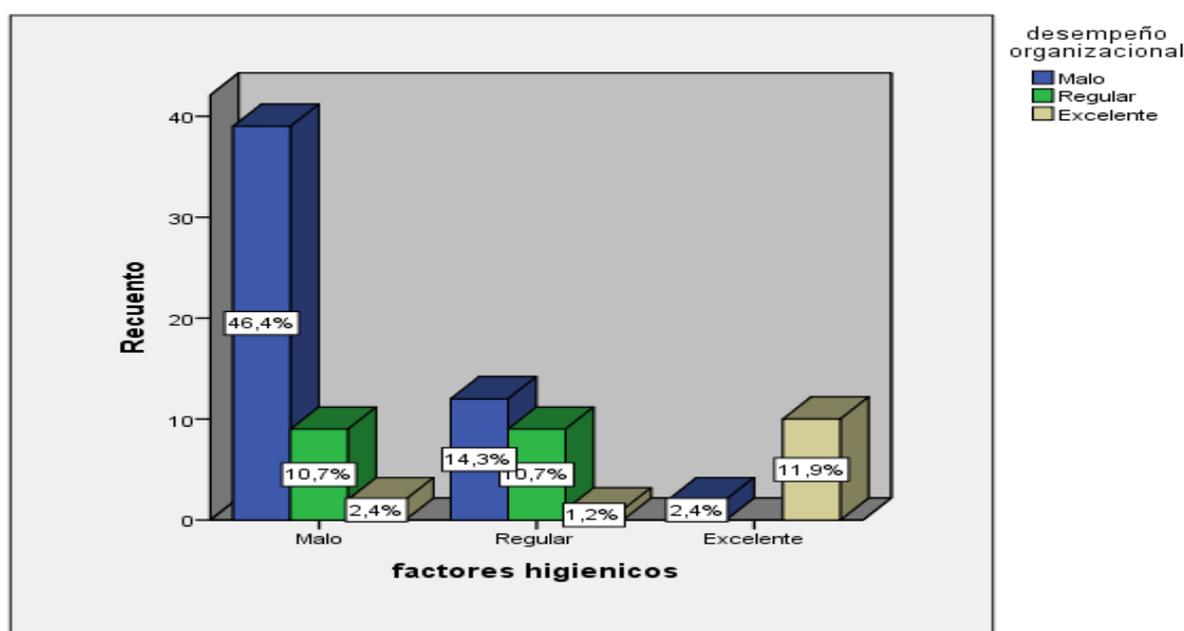


Figura 3. Percepción de los factores higiénicos y el desempeño organizacional

En la tabla 9 y figura 3, se observa que los trabajadores Mibanco agencia Próceres, san Juan de Lurigancho 2017, el 59,5% que equivale a 50 trabajadores manifestaron que los factores higiénicos son malos, el 26,2% que equivale a 22 trabajadores manifestaron que es regular y el 14,3% que equivale a 12 trabajadores manifestaron que es excelente, así mismo el 63,1% que equivale a 53 personas manifestaron que el desempeño organizacional es malo, el 21,4% que equivale a 18 trabajadores manifestaron que es regular y 15,5% que equivale a 13 personas manifestaron que es excelente. Esto responde a que los

trabajadores se sienten incomodos ante las políticas de la compañía que no son respetadas adecuadamente.

Tabla 11. *Prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov entre la satisfacción laboral y desempeño organizacional.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	GI	Sig.
Satisfacción laboral	,116	84	,007
Desempeño organizacional	,201	84	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración por el tesista desde el SPSS v.22.

En la tabla 10 se puede observar el resultado que se obtuvo en la prueba de normalidad nos da un nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.007 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0,05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de rho Spearman.

### 3.2 Contrastación de la hipótesis

#### Hipótesis general de la investigación

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

#### Regla de decisión

El nivel de significación "P" es menor que 0.05, se rechaza H<sub>0</sub>

El nivel de significación "P" no es menor que 0.05, no se rechaza H<sub>0</sub>

Tabla 12. *Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la satisfacción laboral y desempeño organizacional*

			Satisfacción laboral	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
Desempeño organizacional	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración por el tesista desde el SPSS v.22.

Los resultados de la prueba de rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.495$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en conclusión la relación significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) mostrándose que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017. Con dicho resultado se puede mencionar que la satisfacción laboral y el desempeño organizacional van a la par ya que si el trabajador se encuentra satisfecho ello permitirá un desempeño organizacional excelente. Pues la satisfacción laboral toma importancia según la actitud positiva que tenga el trabajador hacia sus funciones y está íntimamente relacionada a factores que tengan que ver con el compromiso, la productividad y la motivación.

## Hipótesis Específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 13. *Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional*

			Factores motivacionales	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Factores motivacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración por el tesista desde el SPSS v.22.

Los resultados de la prueba de rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.499$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en conclusión la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) indicando que existe una relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017. Dicho resultado nos muestra que mientras que existan los factores motivacionales como: logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso que motiven al trabajador tendrá como resultado un excelente desempeño organizacional.

## Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub>: No existe significativa entre los factores higiénicos y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

H<sub>a</sub>: Existe significativa entre los factores higiénicos y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017.

Tabla 14. *Relación de la muestra no paramétricas según Rho Spearman entre los factores higiénicos y el desempeño organizacional*

			Factores higiénicos	Desempeño organizacional
Rho de Spearman	Factores higiénicos	Coeficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	84	84
	Desempeño organizacional	Coeficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	84	84

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración por el tesista desde el SPSS v.22.

Los resultados de la prueba de rho de Spearman, en donde el valor del coeficiente de correlación es ( $r = 0.489$ ) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de  $P = 0,000$  resulta menor al de  $P = 0,05$  y en conclusión la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) mostrándose que existe una relación significativa entre los factores higiénicos y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017. Dado con los resultados se puede mencionar que mientras se cumplan con los factores higiénicos como: políticas de la compañía, salario, supervisión y condiciones laborales los trabajadores mostrarán una actitud positiva hacia sus funciones y por ende un excelente desempeño organizacional.

## IV. **DISCUSIÓN**

Cruz, Rojas y Burgos (2014) en su tesis titulada *Evaluación del impacto de la cultura organizacional en el desempeño del personal. Un estudio empírico en las empresas de la industria manufacturera que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores*. Los autores concluyeron que existe una relación positiva y significativa entre las variables cultura organizacional y desempeño personal, pues obtuvo una correlación positiva baja de 0,331 utilizando rho Spearman con un nivel de significancia de 0.01 entre ambas variables, así mismo se observó en los resultados que la dimensión motivación impacta directamente en el desempeño del personal, con respecto a ello el autor refirió que era porque no se prestaba la debida atención al personal y sus necesidades, por eso se sentían desmotivados para realizar sus labores; se coincide con el autor en que al no tomar importancia al personal se sienten desmotivados, pero va mucho más allá la motivación al personal es un patrón de conducta el cual nace de un sentimiento muy profundo del ser humano conforme va aprendiendo y teniendo integración ello permite que forme parte de los resultados que se espera obtener mediante un buen desempeño dentro de la organización.

De acuerdo con el resultado obtenido en el estudio, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre los factores motivacionales y desempeño organizacional en los trabajadores de Mibanco, agencia próceres San Juan de Lurigancho 2017, siendo el valor de 0,499: en consecuencia es una correlación positiva moderada, porque en la parte descriptiva con el hallazgo y los resultados que se obtuvieron fueron de nivel malo y regular debido a que la empresa no cuenta con un plan que identifique cuales son esos factores que están siendo descuidados el cual hace que los trabajadores tengan una mala perspectiva del ambiente de trabajo, y no se encuentren motivados en las labores que realizan. Se puede decir que hay una similitud con lo que refirieron los autores ya que comentaron que la cultura organizacional impacta de una manera importante con el resultado del trabajo; sus características particulares explican que están asociadas y que puede lograrse un cambio en el desempeño.

Asimismo, Herzberg 1998, citado por Ivancevich et al. (2006) comentaron que es un conjunto de condiciones intrínsecas el cual incluyen: logro, reconocimiento, responsabilidad y progreso, que cuando están presentes en el trabajo crea niveles de motivación generando un buen desempeño laboral y si estos factores no están presentes los trabajos no resultan muy satisfactorios. En este sentido los trabajadores tienen necesidades activas a satisfacer en el trabajo, y estas necesidades deben ser cubiertas si queremos conseguir que el trabajador alcance la satisfacción de las mismas mediante el esfuerzo en su trabajo.

Quispe (2015) en la tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. El autor concluyó que existe una relación significativa positiva moderada entre las variables que son el clima organizacional y el desempeño laboral, través del coeficiente de Rho Spearman resultado de 0,741; estos resultados mostraron que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables llegando a la conclusión que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño, ya que en su mayoría no logran una productividad laboral deseada ello debido a que no han tenido un clima organizacional favorable dentro de la municipalidad distrital de Pacucha, se coincide con los resultados del autor en que la relación se incrementa en un mismo sentido teniendo en consideración en que si los factores higiénicos son favorables también lo será el desempeño organizacional y para que no se de todo lo contrario ósea un resultado desfavorable es recomendable que se respete las condiciones del trabajador para un desempeño organizacional exitoso.

De acuerdo con el resultado obtenido, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre los factores higiénicos y desempeño organizacional en los trabajadores de Mibanco, agencia próceres San Juan de Lurigancho 2017, siendo el valor de 0,489: en consecuencia es una correlación positiva moderada, porque en la parte descriptiva con el hallazgo y los resultados que se obtuvieron fueron de nivel malo y regular esto responde a que los trabajadores se sienten incómodos ante las políticas de la compañía que no son respetadas adecuadamente y no se está cumpliendo con las condiciones de

trabajo. Se puede mencionar que hay una similitud con lo que refiere el autor el cual comenta que el clima organizacional determina la satisfacción que pueda tener el trabajador con lo que realiza, pues dependerá de la forma en que percibe su trabajo, rendimiento, productividad y desempeño laboral.

Asimismo, Herzberg 1998, citado por Ivancevich et al. (2006) comentaron que existe un conjunto de condiciones extrínsecas en el contexto laboral como políticas de la compañía, la supervisión y salario, que genera insatisfacción entre los empleados cuando no se encuentran presentes y si estas condiciones están presentes no por fuerza, esto motiva a los empleados. Teniendo como base esta teoría nos podemos dar cuenta de la importancia que tiene mantener en balance estos factores para que la organización mejore y se logren los objetivos satisfactoriamente.

Alva y Juárez (2014) en la tesis titulada *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de trujillo-2014*. El autor llegó a la conclusión que existe una relación positiva moderada el cual utilizó el coeficiente de rho Spearman teniendo como resultado 0,594 entre las variables nivel de satisfacción laboral y nivel de productividad, dichos resultados mostraron que la empresa chimú agropecuaria S.A. no daban valor a la labor realizada de los trabajadores, así como también la empresa no proporcionaba los recursos necesarios para lograr una mayor productividad, se coincide con los resultados del autor dado que en el presente estudio también se encontraron que no valoraban el desempeño del trabajador existiendo un bajo rendimiento, por eso es importante que el desempeño sea reconocido mediante incentivos, ascensos y de esta manera mantener la satisfacción en el personal.

De acuerdo con el resultado obtenido, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre el satisfacción laboral y el desempeño organizacional en los trabajadores de Mibanco, agencia próceres San Juan de Lurigancho 2017, siendo el valor de 0,495: en consecuencia es una correlación positiva moderada, el cual con el hallazgo y los resultados se

obtuvieron que se muestra en un nivel malo y regular esto responde a que los trabajadores no se sienten satisfechos ya que no cuentan con las condiciones adecuadas de trabajo, es por ello que muestran su incomodidad. Haciendo referencia con lo que mencionan los autores se puede decir que hay una similitud con lo que refieren en su tesis el cual comentan que los colaboradores de la empresa sienten una satisfacción cuando la empresa los toma en cuenta preocupándose que existan ascensos, promociones y mayor remuneración.

Así mismo, Ivancevich et al. (2006) refirieron que la satisfacción laboral viene hacer una actitud que tiene la gente hacia su trabajo pues nace de la percepción que tiene de sus funciones y el grado de relación que tiene el individuo con la organización. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste y quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas, además puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador, estas estas expectativas, por otra parte, se forman a través de las comparaciones con otros empleados, de esta manera que si una persona nota o cree que está en desventaja respecto a sus compañeros, su nivel de satisfacción laboral descende, al igual que si considera que su trabajo anterior le ofrecía mejores condiciones.

## V. **CONCLUSIONES**

Obtenido los resultados de la investigación en base a toda la información recopilada de los colaboradores en Mibanco agencia Próceres San Juan de Lurigancho en el periodo 2017 a continuación se detalla las conclusiones:

Primero: Se logró determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres San Juan de Lurigancho 2017, el cual quedó demostrado con la prueba estadística rho de Spearman que dio un coeficiente de correlación de 0,495 lo cual indica una correlación positiva moderada a su vez existiendo una correlación a nivel de población puesto que  $p < 0,05$ , por lo tanto se afirma dicha relación ya que esto se refleja a medida que los trabajadores se sienten satisfechos el desempeño organizacional es excelente, y ocurre todo lo contrario si es que los trabajadores se encuentran insatisfechos.

Segundo: Se logró identificar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres San Juan de Lurigancho 2017, el cual quedó demostrado con la prueba estadística rho de Spearman que dio un coeficiente de correlación de 0,499 lo cual indica una correlación positiva moderada a su vez existiendo una correlación a nivel de población puesto que  $p < 0,05$ , por lo tanto se afirma que existe dicha relación puesto que a medida que se encuentren presentes los factores motivacionales para el colaborador el desempeño organizacional será excelente, sino ocurrirá todo lo contrario.

Tercero: se logró establecer la relación que existe entre los factores higiénicos y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres San Juan de Lurigancho 2017, el cual queda demostrada con la prueba estadística rho de Spearman que dio un coeficiente de correlación de 0,89 lo cual indica una correlación positiva moderada a su vez existiendo una correlación a nivel de población puesto que  $p < 0,05$ , por lo tanto se afirma que a medida que exista los factores higiénicos se tendrá un resultado excelente del desempeño organizacional sino ocurrirá todo lo contrario.

## VI. **RECOMENDACIONES**

Después de haber examinado los resultados encontramos en la investigación que existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho 2017, sugerimos lo siguiente:

Primero: Se recomienda realizar reuniones de retroalimentación en donde participe todo el personal para que de esta manera puedan dar sus opiniones, mejorar la comunicación entre jefes y colaboradores.

Segundo: Se recomienda a los jefes el brindar mayor confianza a los colaboradores para que de esta manera manifiesten sus opiniones con libertad, fomentando el trabajo en equipo.

Tercero: Se recomienda motivar al personal por sus logros, resultados alcanzados basándose a la evaluación de desempeño realizada por los jefes, ofreciéndoles programas de reconocimiento, promociones de puestos, capacitaciones y otros beneficios.

Cuarto: Se recomienda propiciar ambientes físicos adecuados al personal que les permita un mejor desenvolvimiento laboral con comodidad, ofrecerles iluminación, ventilación, accesibilidad y una limpieza adecuada es su espacio laboral.

Quinto: Se recomienda implementar y desarrollar un sistema de monitoreo con la finalidad de que los colaboradores cumplan con sus actividades planificadas en su hoja de ruta diaria y del mismo modo implementar un seguimiento continuo de acompañamiento con los jefes en las funciones de los colaboradores.

## VII. REFERENCIAS

- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014*. (Título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*, Perú: USAT - Escuela de Economía.
- Atalaya, M. C. (2013). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología, (volumen 12). Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*, (10ª ed.). Perú: editorial San Marcos.
- Chiavenato, I. (2009). *Introducción a la teoría general de la administración* (5ta edición), Colombia: Edit. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (9ª edición). México: Edit. McGraw-Hill.
- Cruz, J. Rojas, G. Burgos, F. (2014). *Evaluación del impacto de la cultura organizacional en el desempeño del personal. Un estudio empírico en las empresas de la industria manufacturera que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores*. (Título de licenciados en administración). Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México. Recuperado en: <http://www.alafec.unam.mx/docs/asambleas/xiv/ponencias/1.07.pdf>
- Dubin, A. J. (2004). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Edit. Cengage Learning.

- Fuente, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. (Título licenciada de psicóloga industrial/organizacional). Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango-Guatemala. Recuperado en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
- González, F. (2012). *Satisfacción laboral y compromiso organizativo: estudio aplicada al sector hotelero en la provincia de Córdoba*. (Título de doctor en Ciencias Jurídicas y Empresariales). Universidad de Córdoba, España. Recuperado en: <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/6589/471.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, Manuel. (2014). *Habilidades Directivas*. España: Edit. Innova.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª edición). México: Edit. McGraw-Hill.
- Hugo, S. y Carlos, R. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Iglesias, M. y Cortés, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Edit. D.R. © Universidad Autónoma del Carmen.
- Ivancevich, J.; Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: Edit. McGraw-Hill/interamericana.
- Mibanco. (2017). *Inducción del personal*. Intranet/normativa. Perú: Recuperado en: <http://intranet/procesos/default.aspx>.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Edit. McGraw-Hill/interamericana.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Edit. Pearson Prentice Hall.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*. (Título de Magíster en Gestión Empresarial). Universidad nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú. Recuperado en: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>.

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Título de licenciado en administración de empresas). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Recuperado en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAEQuispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. y Judge, A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Edit. Pearson.

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Edit. Prentice hall hispanoamericana.

Stoner, R.; Freeman y Gilbert, J. (1996). *Administración*. México: Edit. Pearson.

Superintendencia de Mercado de Valores. (2016). *Memoria anual de Mibanco*. Recuperado de: <http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc=%7B940A37F6-3AC4-415B-AB68-6ECD1C4DEB29%7D>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

## Satisfacción laboral y desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, San Juan de Lurigancho.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización de variables						
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Satisfacción laboral	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
¿Cuál es la relación entre la satisfacción Laboral y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017?	Determinar la relación existente entre la satisfacción Laboral y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017	Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017.			Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) refirieron: "viene a ser la conducta de la persona frente a su trabajo. Proviene de la sensación que tiene por sus funciones y la relación entre el individuo y la organización, donde intervienen los factores motivacionales e higiénicos" (p.86).	Para medir operacionalmente la variable satisfacción laboral se estudiaron sus dimensiones e indicadores. El cual se tuvo información fidedigna utilizando los instrumentos adecuados para el presente estudio siendo el cuestionario tipo Likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	Factores motivacionales	Logro Reconocimiento Responsabilidad Progreso	4 3 2 4
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Desempeño organizacional	Robbins y Coulter (2014) refirieron: "el desempeño de la organización viene hacer el resultado total de todas las funciones laborales de la organización. Pues es un concepto de diferentes facetas teniendo en cuenta el control preventivo, concurrente y de retroalimentación" (p.271).	Para medir operacionalmente la variable desempeño organizacional se estudiaron sus dimensiones e indicadores. El cual se tuvo información fidedigna utilizando los instrumentos adecuados para el presente estudio siendo el cuestionario tipo likert que permitirá medir el nivel de respuesta.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
¿Cuál es la relación entre los factores motivacionales con el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017?	Identificar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017.	Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017.							
¿Cuál es la relación entre los factores higiénicos con el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017?	Establecer la relación entre los factores higiénicos y el desempeño de los trabajadores de Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017.	Existe relación significativa entre los factores higiénicos y el desempeño organizacional en Mibanco agencia Próceres, san juan de Lurigancho 2017.				Control preventivo	Productos Clientes Ingresos	3 3 2	
						Control concurrente	Contacto directo Actividad laboral	3 3	
						Control de retroalimentación	Información significativa Motivación	3 3	

## Anexo 2: Instrumentos de las variables

## CUESTIONARIO 1

Estimado(a):

Buenos días. El presente documento es anónimo y confidencial, Con su apoyo se requiere recopilar datos acerca de la satisfacción laboral y el desempeño organizacional. Por favor, marque una de las categorías de la Escala, en donde:

(5) Siempre

(4) Casi siempre

(3) A veces

(2) Casi nunca

(1) Nunca

<b>Satisfacción laboral</b>						
<b>1. Logro</b>		<b>Escala</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01.	Brindan posibilidades de ascenso incentivando el crecimiento profesional.					
02.	Invierten en capacitaciones u otros para el adiestramiento de sus colaboradores.					
03.	Motivan a mejorar el rendimiento de los colaboradores y apoyar el desarrollo profesional.					
04.	Reconocen las cualidades de los colaboradores para potenciarlas y ejercer otras funciones.					
<b>2. Reconocimiento</b>		<b>Escala</b>				
05.	Son reconocidas las metas sobresalientes con ascensos dentro de la empresa.					
06.	Reconocen los logros obtenidos de suma importancia con bonos remunerativos.					
07.	La empresa realiza felicitaciones públicas de reconocimiento.					
<b>3. Responsabilidad</b>		<b>Escala</b>				
08.	Delegan frecuentemente responsabilidades al personal con años de experiencia.					
09.	Otorgan incentivos por la delegación de responsabilidades adicionales.					
<b>4. Progreso</b>		<b>Escala</b>				
10.	Promueven a los que alcanzaron mejores resultados en su evaluación de desempeño.					
11.	Se observa un crecimiento profesional en las actitudes de los colaboradores.					
12.	Brindan capacitaciones acuerdo sus funciones de los colaboradores.					
13.	El crecimiento profesional de sus colaboradores es de suma importancia para la empresa.					
<b>5. Políticas de la compañía</b>		<b>Escala</b>				
14.	Las políticas laborales son justas respecto a la distribución de los beneficios.					
15.	Promueven a los colaboradores considerando el criterio de antigüedad.					
16.	Existen políticas de asignación de tareas según el cargo que ocupes.					

<b>6. Salario</b>		<b>Escala</b>				
17.	La política salarial ofrece una remuneración equilibrada acorde al puesto de trabajo.					
18.	Brinda una remuneración acorde al mercado que logra retener a los colaboradores.					
<b>7. Supervisión</b>		<b>Escala</b>				
19.	El tener confianza con los jefes permite que haya una supervisión más amena.					
20.	Los jefes realizan acompañamiento en las funciones laborales.					
21.	Realizan supervisiones sin previo aviso a los colaboradores.					
<b>8. Condiciones laborales</b>		<b>Escala</b>				
22.	Poseen los recursos necesarios para brindar una temperatura adecuada según la estación del año.					
23.	Se cuenta con las herramientas necesarias para un buen desempeño en tus actividades diarias.					
24.	Mantienen un horario flexible respetando el horario de oficina.					
25.	La empresa respeta el periodo vacacional de los colaboradores.					

## CUESTIONARIO 2

Estimado(a):

Buenos días. El presente documento es anónimo y confidencial, Con su apoyo se requiere recopilar datos acerca de la satisfacción laboral y el desempeño organizacional. Por favor, marque una de las categorías de la Escala, en donde:

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

<b>Desempeño organizacional</b>						
<b>1. Productos</b>		<b>Escala</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01.</b>	Cuento con la información necesaria para ofrecer los diversos productos.					
<b>02.</b>	Brindan capacitaciones sobre los nuevos productos que ofrecen al mercado.					
<b>03.</b>	Utilizo las herramientas necesarias para ofrecer un buen producto.					
<b>2. Clientes</b>		<b>Escala</b>				
<b>04.</b>	Brindo obsequios a mis clientes para fidelizarlos.					
<b>05.</b>	Realizo estrategias de ventas para captar nuevos clientes.					
<b>06.</b>	Planifico diariamente la cantidad de clientes a visitar.					
<b>3. Ingresos</b>		<b>Escala</b>				
<b>07.</b>	La empresa cuenta con los recursos suficientes para lograr ganancias anuales.					
<b>08.</b>	Los colaboradores esperan recibir utilidades por su buen desempeño anual.					
<b>4. Contacto directo</b>		<b>Escala</b>				
<b>09.</b>	Mantienen un contacto directo con los colaboradores para un mejor cumplimiento de sus funciones.					
<b>10.</b>	Los jefes utilizan herramientas para la supervisión de las funciones.					
<b>11.</b>	La empresa realiza seguimiento constante mediante indicadores.					
<b>5. Área laboral</b>		<b>Escala</b>				
<b>12.</b>	Se cuenta con infraestructura reforzada ante algún evento vandálico.					
<b>13.</b>	Cuento con ambientes organizados e instalaciones adecuadas.					
<b>14.</b>	Cuento con todas las herramientas necesarias para cumplir mis funciones.					
<b>6. Actividad laboral</b>		<b>Escala</b>				
<b>15.</b>	Los trabajadores gozan de una administración comunicativa.					
<b>16.</b>	El jefe te hace ver tus errores para que no lo vuelvas a cometer.					
<b>17.</b>	El esfuerzo que pone en su trabajo es apoyado por la empresa.					
<b>7. Información significativa</b>		<b>Escala</b>				
<b>18.</b>	Comunican los cambios significativos a los colaboradores.					
<b>19.</b>	Los jefes son personas con quienes se puede comunicar oportunamente.					
<b>20.</b>	Me informo de las nuevas políticas que involucran mi trabajo.					

8. Motivación		Escala			
21.	Realizan reuniones de confraternidad que integren a los colaboradores.				
22.	Me motivan a mejorar mi desarrollo profesional.				
23.	Los colaboradores cuentan el apoyo de los jefes para cumplir sus funciones.				

Anexo 3: Base de datos prueba piloto

	SATISFACCIÓN LABORAL																								
	FACTORES MOTIVACIONALES												FACTORES HIGIÉNICOS												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2
3	1	1	3	3	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3
5	2	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
6	3	5	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3
7	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2
8	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	4	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
10	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
11	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
12	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
13	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4
14	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	2	3	3	3	2
15	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2
16	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
17	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	3	1	2	1
18	2	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2
19	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	4	4	2	4	4	2	4	2
20	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
21	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4

	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL																							
	CONTROL PREVENTIVO								CONTROL CONCORRENTE								CONTROL DE RETROALIMENTACIÓN							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
1	5	3	1	1	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	5	
2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	4	1	2	
4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	
5	2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	
6	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	
7	2	1	1	4	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	
8	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	
9	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	
10	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	
11	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	3	
12	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	5	3	2	2	3	2	2	3	3	3	5	1	2	
13	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	
14	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	
15	2	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	
16	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	
17	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	
18	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	
19	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	
21	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3

## Resultado de la prueba piloto satisfaccion laboral

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	25

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	63,4762	147,962	,299	,928
VAR00002	62,8095	133,062	,669	,923
VAR00003	62,9524	141,048	,538	,925
VAR00004	62,8095	146,362	,343	,927
VAR00005	62,6667	142,833	,449	,926
VAR00006	63,0476	142,648	,610	,924
VAR00007	62,9524	145,148	,514	,925
VAR00008	62,6667	150,133	,167	,929
VAR00009	62,9048	146,290	,380	,927
VAR00010	62,9048	142,390	,562	,924
VAR00011	63,0952	140,390	,686	,922
VAR00012	62,6190	146,848	,358	,927
VAR00013	62,6667	136,033	,698	,922
VAR00014	62,9048	137,290	,790	,920
VAR00015	62,8571	140,329	,689	,922
VAR00016	63,0952	144,190	,386	,927
VAR00017	62,9048	144,590	,558	,925
VAR00018	62,4762	138,662	,600	,924
VAR00019	62,6667	136,633	,763	,921
VAR00020	62,9048	137,690	,711	,922
VAR00021	63,0000	136,500	,719	,921
VAR00022	62,6190	138,648	,629	,923
VAR00023	62,7619	141,290	,545	,924
VAR00024	62,8095	136,562	,647	,923
VAR00025	62,8571	141,429	,569	,924

## Resultado de la prueba piloto desempeño organizacional

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	23

*Estadísticas de total de elemento*

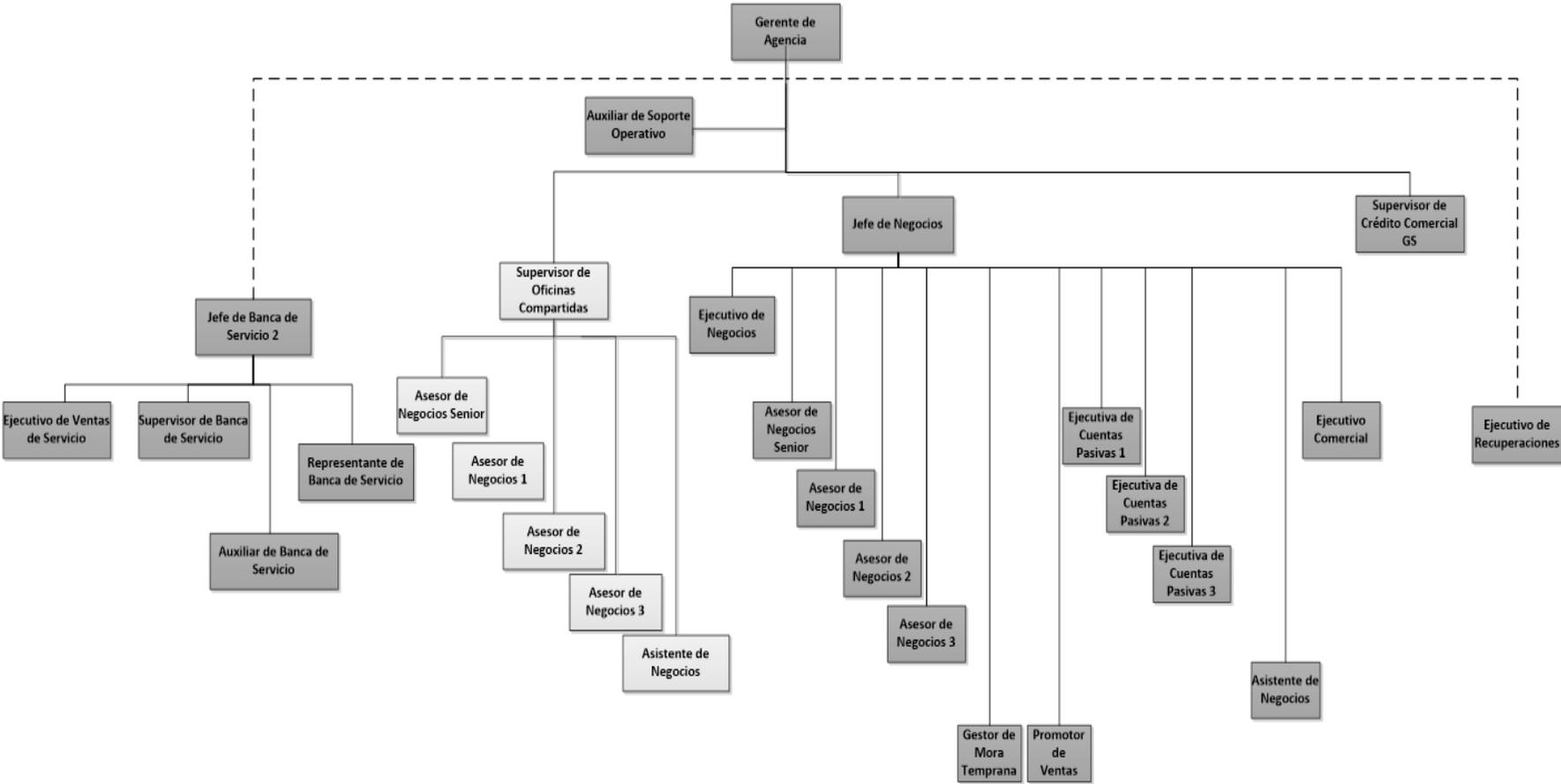
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	47,5714	71,657	,608	,843
VAR00002	47,9048	77,690	,197	,860
VAR00003	48,1905	79,062	,181	,858
VAR00004	47,5238	76,462	,285	,856
VAR00005	47,8571	75,329	,607	,846
VAR00006	47,7619	77,890	,271	,855
VAR00007	48,0476	72,248	,614	,843
VAR00008	47,7619	74,290	,635	,845
VAR00009	47,9048	72,590	,603	,844
VAR00010	47,8095	76,162	,294	,856
VAR00011	47,8095	70,062	,651	,841
VAR00012	47,6190	73,048	,766	,841
VAR00013	47,5238	77,162	,289	,855
VAR00014	47,6667	76,633	,445	,850
VAR00015	47,3333	71,833	,631	,843
VAR00016	47,5714	79,257	,224	,856
VAR00017	47,8095	76,462	,403	,851
VAR00018	47,4762	76,962	,436	,851
VAR00019	47,8095	71,662	,548	,845
VAR00020	47,8095	75,862	,406	,851
VAR00021	47,4762	77,262	,232	,858
VAR00022	48,0000	80,400	,080	,861
VAR00023	47,6667	74,533	,428	,850

Anexo 4: Base de datos

SATISFACCIÓN LABORAL																													
	FACTORES MOTIVACIONALES														FACTORES HIGIÉNICOS									SUMATORIAS					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	V1	D1	D2	
1	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	55	31	24
2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	43	17	26	
3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	61	37	24	
4	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	57	31	26	
5	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	80	40	40
6	1	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	25	25
7	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	58	34	24
8	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	52	28	24	
9	1	1	3	3	3	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	52	28	26	
10	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	63	33	30
11	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	58	30	29
12	3	5	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	3	94	43	51	
13	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	66	37	29	
14	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	72	36	36
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	64	37	27
16	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	64	33	31	
17	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	80	36	44
18	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	67	33	34
19	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	72	35	37
20	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	2	3	3	3	2	69	34	35	
21	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	51	26	25	
22	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	87	47	40
23	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	2	1	49	27	22
24	2	2	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	52	25	27
25	2	5	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	2	4	4	2	4	4	2	4	2	4	71	37	34
26	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	65	27	28
27	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	79	42	37	
28	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	53	30	23	
29	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	4	2	2	1	2	1	2	2	56	32	24
30	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	62	32	30
31	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	1	2	73	32	41	
32	2	2	4	2	4	4	3	2	4	1	4	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	5	2	1	66	37	29	
33	5	3	1	1	2	2	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	5	5	5	72	33	39	
34	4	4	4	1	2	3	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	4	4	1	5	1	3	75	40	35
35	1	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	70	33	37
36	4	2	1	4	2	2	4	4	3	4	2	2	2	2	4	2	6	3	2	2	1	1	3	1	3	65	36	29	
37	3	3	3	3	3	2	3	2	4	5	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	1	4	2	4	2	4	78	42	36
38	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	116	62	54
39	3	2	2	1	4	4	4	2	4	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	60	31	29	
40	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	2	5	4	2	4	3	4	4	2	5	5	4	92	48	44	
41	2	2	2	1	5	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	2	77	38	39	
42	2	2	3	3	5	2	3	4	1	2	4	3	5	2	2	3	2	2	2	2	5	4	5	2	2	74	39	35	
43	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	4	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	63	34	29
44	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	81	44	37
45	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	64	33	31	
46	4	5	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	98	50	48	
47	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	64	39	25	
48	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	63	34	29
49	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	94	48	46
50	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	4	4	69	37	32	
51	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	104	52	52	
52	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	114	56	58
53	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	105	53	52	
54	2	2	1	2	2	1	4	1	3	1	3	3	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	52	27	25	
55	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	102	55	47		
56	3	2	3	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1	3	1	1	2	1	5	2	1	47	26	21	
57	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	1	2	46	21	25	
58	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	38	22	16	
59	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	3	2	1	39	19	20	
60	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	36	19	17
61	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	44	23	21
62	1	3	1	2	1	1	2	1	1	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	38	22	16
63	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	3	3	1	2	42	21	21
64	1	2	2	1	2	3	2	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	41	24	17	
65	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	3														

DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL																												
CONTROL PREVENTIVO								CONTROL CONCURRENTRE									CONTROL DE RETROALIMENTACIÓN					SUMATORIAS						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	V2	D1	D2	D3		
1	3	2	3	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	67	22	30	15	
2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	50	19	18	13	
3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	1	3	2	4	2	2	4	2	2	1	2	53	20	20	13
4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	57	21	20	16	
5	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	70	21	21	28	
6	2	2	4	2	4	4	3	2	4	1	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	5	63	23	25	15	
7	5	3	1	1	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	5	62	20	26	16	
8	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	51	16	20	15	
9	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	4	1	2	57	20	23	14	
10	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	58	19	23	16	
11	2	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	41	12	18	11	
12	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	1	48	18	19	11	
13	2	1	1	4	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	52	18	22	12	
14	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	35	10	15	10	
15	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	51	14	22	15	
16	2	2	2	3	2	2	3	2	2	5	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	56	18	24	14	
17	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	3	51	20	18	13		
18	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	3	5	1	2	59	19	23	17	
19	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	49	16	20	13		
20	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	49	18	19	12	
21	2	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	3	1	1	3	1	2	41	14	16	11	
22	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	37	10	15	12	
23	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	46	15	21	10	
24	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	45	17	16	12	
25	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	39	15	13	11	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	48	16	19	13	
27	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	73	24	30	19	
28	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	37	15	16	6	
29	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	44	14	18	12	
30	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	40	15	13	12	
31	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	43	15	17	11	
32	2	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	3	1	1	42	15	16	11	
33	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	68	23	30	15	
34	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	37	12	16	9	
35	2	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	41	17	14	10	
36	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	45	15	18	12	
37	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	73	26	30	17	
38	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	104	36	39	29	
39	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	40	15	12	13	
40	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	98	36	39	23		
41	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	44	14	18	12	
42	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	42	14	14	14	
43	1	2	2	3	1	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	44	15	20	9	
44	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	77	28	29	20		
45	4	5	4	3	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	93	33	38	22		
46	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	92	33	35	24	
47	5	2	4	2	4	3	5	4	4	3	2	5	2	2	5	2	4	3	3	3	5	3	78	29	29	20		
48	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	47	15	18	14	
49	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	104	36	39	29	
50	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2	55	19	22	14	
51	3	3	3	4	5	4	5	3	3	2	3	2	3	4	4	3	5	3	4	2	3	5	78	30	26	22		
52	4	3	3	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	4	3	88	32	34	22		
53	4	2	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	98	32	41	25		
54	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	41	14	15	12	
55	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	1	3	4	4	5	3	89	36	33	20		
56	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	37	13	14	10	
57	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	4	2	2	1	2	1	2	2	3	3	42	13	17	12	
58	1	2	1	4	1	5	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	43	17	14	12	
59	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	36	12	15	9	
60	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	3	2	1	3	2	1	3	43	13	18	12	
61	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	4	2	2	4	48	15	18	15		
62	3	2	1	1	3	1	2	1	4	1	5	2	3	2	1	2	2	1	3	2	3	3	2	50	14	22	14	
63	1	1	3	4	1	5	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	54	18	22	14	
64	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	1	3	2	2	2	5	4	2	47	11	19	17		
65	1	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	41	12	19	10	
66	3	2	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	56	19	25	12	
67	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	33	11	15	7	
68	4	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	1	3	1	2	2	4	47	17	16	11	

Anexo 5: Organigrama Mibanco Agencia Próceres



## Anexo 6: Tabla de especificaciones

Variable	Dimensiones	Cantidad de indicadores	Indicadores	Nº	Items		
Satisfacción laboral	Factores motivacionales	4	Logro	1	Brindan posibilidades de ascenso incentivando el crecimiento profesional.		
				2	Invierten en capacitaciones u otros para el adiestramiento de sus colaboradores.		
				3	Motivan a mejorar el rendimiento de los colaboradores y apoyar el desarrollo profesional.		
				4	Reconocen las cualidades de los colaboradores para potenciarlas y ejercer otras funciones.		
			Reconocimiento	5	Son reconocidas las metas sobresalientes con ascensos dentro de la empresa.		
				6	Reconocen los logros obtenidos de suma importancia con bonos remunerativos.		
				7	La empresa realiza felicitaciones públicas de reconocimiento.		
			Responsabilidad	8	Delegan frecuentemente responsabilidades al personal con años de experiencia.		
				9	Otorgan incentivos por la delegación de responsabilidades adicionales.		
			Progreso	10	Promueven a los que alcanzaron mejores resultados en su evaluación de desempeño.		
				11	Se observa un crecimiento profesional en las actitudes de los colaboradores.		
				12	Brindan capacitaciones acuerdo sus funciones de los colaboradores.		
				13	El crecimiento profesional de sus colaboradores es de suma importancia para la empresa.		
	14	Las políticas laborales son justas respecto a la distribución de los beneficios.					
	15	Promueven a los colaboradores considerando el criterio de antigüedad.					
	Factores higiénicos	Políticas de la compañía	4		16	Existen políticas de asignación de tareas según el cargo que ocupes.	
					17	La política salarial ofrece una remuneración equilibrada acorde al puesto de trabajo.	
					18	Brinda una remuneración acorde al mercado que logra retener a los colaboradores.	
		Salario				19	El tener confianza con los jefes permite que haya una supervisión más amena.
						20	Los jefes realizan acompañamiento en las funciones laborales.
						21	Realizan supervisiones sin previo aviso a los colaboradores.
		Supervisión				22	Poseen los recursos necesarios para brindar una temperatura adecuada según la estación del año.
						23	Se cuenta con las herramientas necesarias para un buen desempeño en tus actividades diarias.
		Condiciones laborales				24	Mantienen un horario flexible respetando el horario de oficina.
						25	La empresa respeta el periodo vacacional de los colaboradores.

Variable	Dimensiones	Cantidad de indicadores	Indicadores	Nº	Items
<b>Desempeño organizacional</b>	<b>Control preventivo</b>	<b>3</b>	<b>Productos</b>	1	Cuento con la información necesaria para ofrecer los diversos productos.
				2	Brindan capacitaciones sobre los nuevos productos que ofrecen al mercado.
				3	Utilizo las herramientas necesarias para ofrecer un buen producto.
			<b>Clientes</b>	4	Brindo obsequios a mis clientes para fidelizarlos.
				5	Realizo estrategias de ventas para captar nuevos clientes.
				6	Planifico diariamente la cantidad de clientes a visitar.
			<b>Ingresos</b>	7	La empresa cuenta con los recursos suficientes para lograr ganancias anuales.
				8	Los colaboradores esperan recibir utilidades por su buen desempeño anual.
			<b>Control concurrente</b>	<b>3</b>	<b>Contacto directo</b>
	10	Los jefes utilizan herramientas para la supervisión de las funciones.			
	11	La empresa realiza seguimiento constante mediante indicadores.			
	<b>Área laboral</b>	12			Se cuenta con infraestructura reforzada ante algún evento vandálico.
		13			Cuento con ambientes organizados e instalaciones adecuadas.
		14			Cuento con todas las herramientas necesarias para cumplir mis funciones.
	<b>Actividad laboral</b>	15			Los trabajadores gozan de una administración comunicativa.
		16			El jefe te hace ver tus errores para que no lo vuelvas a cometer.
		17			El esfuerzo que pone en su trabajo es apoyado por la empresa.
	<b>Control de retroalimentación</b>	<b>2</b>	<b>Información significativa</b>	18	Comunican los cambios significativos a los colaboradores.
				19	Los jefes son personas con quienes se puede comunicar oportunamente.
				20	Me informo de las nuevas políticas que involucran mi trabajo.
			<b>motivación</b>	21	Realizan reuniones de confraternidad que integren a los colaboradores.
				22	Me motivan a mejorar mi desarrollo profesional.
				23	Los colaboradores cuentan el apoyo de los jefes para cumplir sus funciones.

## Anexo 7: Reporte de indicadores de Mibanco

TERRITORIO	CARTERA ACTIVA				CLIENTES				
	Cartera Inicial (Cierre 32)	Ejecutado	Meta	% Avance Meta	Meta	% Avance Meta	Crec. Dia	Crec. Mes	Crec. Meta
NORTE	1,732,732	1,719,546	1,746,721	98.4%	-	0.0%	-211	-1,688	941
CENTROORIENTE	1,529,939	1,520,960	1,543,813	98.5%	-	0.0%	-150	-999	1,243
LIMA CENTRO Y NORTE	1,596,737	1,581,760	1,614,260	98.0%	-	0.0%	11	-195	736
LIMA SUR Y ESTE	2,071,864	2,053,144	2,093,068	98.1%	-	0.0%	-84	-599	1,156
SUR	1,716,282	1,706,823	1,743,934	97.9%	-	0.0%	-85	-839	1,303
OF PRINCIPAL	6,260	6,211	6,072	102.3%	-	0.0%	-	-8	-
<b>TOTAL</b>	<b>8,653,815</b>	<b>8,588,445</b>	<b>8,747,869</b>	<b>98.2%</b>	-	<b>0.0%</b>	<b>-519</b>	<b>-4,328</b>	<b>5,379</b>

TERRITORIO	CARTERA ACTIVA							CLIENTES				
	Cartera Inicial (Cierre 32)	Ejecutado	Meta	% Avance Meta	Crec. Dia	Crec. Mes	Crec. Meta	Meta	% Avance Meta	Crec. Dia	Crec. Mes	Crec. Meta
NORTE	1,732,732	1,719,546	1,746,721	98.4%	-1,169	-13,186	9,033	-	0.0%	-211	-1,688	941
CENTROORIENTE	1,529,939	1,520,960	1,543,813	98.5%	-306	-8,979	14,097	-	0.0%	-150	-999	1,243
LIMA CENTRO Y NORTE	1,596,737	1,581,760	1,614,260	98.0%	-1,198	-14,977	16,554	-	0.0%	11	-195	736
LIMA SUR Y ESTE	2,071,864	2,053,144	2,093,068	98.1%	-2,166	-10,720	11,388	-	0.0%	-84	-599	1,156
REG LIMA ESTE I	533,024	528,887	533,225	99.2%	-988	-4,137	1,943	-	0.0%	9	-54	271
REG LIMA ESTE II	497,310	493,269	506,457	97.4%	-413	-4,041	1,959	-	0.0%	-37	-275	231
MANISCAL CACERES	93,109	93,212	96,485	96.6%	-86	103	433	-	0.0%	3	-63	46
RINAC	94,688	92,744	96,273	96.3%	-40	-1,953	227	-	0.0%	-	-59	20
S. J. LURIGANCHO	175,298	174,214	178,955	98.5%	-237	-1,085	876	-	0.0%	-18	-71	133
AGS. J. LURIGANCHO	47,573	47,174	48,135	98.0%	-75	-398	213	-	0.0%	-6	-24	37
<b>AG PROCERES</b>	<b>36,628</b>	<b>36,625</b>	<b>38,861</b>	<b>99.4%</b>	<b>103</b>	<b>-3</b>	<b>190</b>	-	<b>0.0%</b>	<b>1</b>	<b>-12</b>	<b>39</b>
AG CANTO GRANDE	38,223	38,134	38,877	98.1%	-105	-89	83	-	0.0%	-5	-27	5
AG BAYOVAR	14,816	14,600	14,891	98.0%	-64	-216	200	-	0.0%	-1	13	27
AG CANTO REY	38,059	37,681	38,191	98.7%	-96	-378	189	-	0.0%	-7	-21	25
ZARATE	134,204	133,089	136,744	97.3%	-50	-1,106	423	-	0.0%	-16	-82	32

Fuente: [intranet/reportedecarteramibanco](#)



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Dr. Manuel Salvador Cerna Astob  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. de Investigación / PAPA  
 1.3 Especialidad del validador: Economista - Metodólogo  
 1.4 Nombre del instrumento: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del instrumento: Luis Luis Rodry Pilón

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUCIOENCA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		
Item 16	/		
Item 17	/		
Item 18	/		
Item 19	/		
Item 20	/		
Item 21	/		
Item 22	/		
Item 23	/		
Item 24	/		
Item 25	/		

La evaluación se realiza de todos los Items de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 % IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Dr. MANUEL SALVADOR CARRA BOTELO  
DOCENTE AGREGADO DE TESIS  
DNI 18640111

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 2248111 Teléfono Nº 942796627



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Dr. Manuel Salvador Cerna Tobli  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. Inv. - PEPA - UCV  
 1.3 Especialidad del validador: Economista - Intelectual  
 1.4 Nombre del Instrumento: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: Cani Cani Rudy P. Lora

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

#### Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Desempeño Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 9	/		
Item 10	//		
Item 11	//		
Item 12	//		
Item 13	//		
Item 14	//		
Item 15	//		
Item 16	//		
Item 17	//		
Item 18	//		
Item 19	//		
Item 20	//		
Item 21	//		
Item 22	//		
Item 23	//		

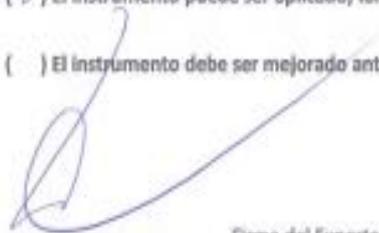
La evaluación se realiza de todos los items de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 % IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



.....  
Dr. MANUEL SALVADOR CABA BOTELLO  
DOCENTE ASIGNAR DE TESIS  
(No 18111)

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10618111 Teléfono N° 942796627

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Juanpa Acuña Neiro  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DTC - FFPAL JCV.  
 1.3 Especialidad del validador: Dr. Administración - Temático.  
 1.4 Nombre del Instrumento: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: Curi Curi Rody Pilar

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		
Item 24	✓		
Item 25	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 % IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
 Firma del Experto informante.  
 DNI. Nº 28270171 Teléfono Nº 996379560



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Javampa Acuña Meris  
 1.2 Cargo e institución donde labora: DTC - PEPA - UCV.  
 1.3 Especialidad del validador: Dr. Administración - Familiar  
 1.4 Nombre del instrumento: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del instrumento: Cusi Cusi Rody Pilon

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Desempeño Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		
Item 21	✓		
Item 22	✓		
Item 23	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 % IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 22270171 Teléfono Nº 996379560



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Sandoval Nizamor Genaro Esteban  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coordinador/DIC/Asesor  
 1.3 Especialidad del validador: TECNICO  
 1.4 Nombre del Instrumento: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: Uuni Uuni Roly Pila

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SURGENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Rasado en aspectos técnicos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Satisfacción Laboral

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		

Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			
Item 20			
Item 21			
Item 22			
Item 23			
Item 24			
Item 25			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Desempeño Organizacional

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			
Item 20			
Item 21			
Item 22			
Item 23			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
Firma del Experto Informante.

CNI. N° 09614593 Teléfono N° 992244905

MG. CPCC Genaro E. Sandoval Nizama.

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Virginia Asunción Cerafin Urbano, docente del Programa de Formación para Adultos de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho, revisor de la tesis titulada

**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN MIBANCO AGENCIA PRÓCERES, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2017**, de la estudiante RODY PILAR CURI CURI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnifin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, 21 de octubre de 2017



Firma

Mg. Virginia Asunción Cerafin Urbano

DNI: 31683051

Feedback Studio - Google Chrome

Reporte: Reporte de Formulario de Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales

feedback studio

Resumen de respuestas

**23 %**

1	Comparto y recomiendo	11 %
2	Opino positivamente	1 %
3	Opino positivamente	1 %
4	Opino positivamente	1 %
5	Opino positivamente	1 %
6	Opino positivamente	1 %
7	Opino positivamente	1 %

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Satisfacción laboral y desempeño organizacional en Milhance Agrícola  
Próceres, San Juan de Los Rios, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**  
Cristi Fern Body Pérez

Página 1 de 103    Número de preguntas: 15/16

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : P08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo CURI CURI RODY PELAE..... identificado con DNI N° 46949005,  
 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la  
 Universidad César Vallejo, autorizo  , No autorizo  la divulgación y  
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
 "SATISFACCIÓN LABORAL Y DESMORNO ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR AGROPECUARIO SAN  
TOMAS LUCIANO, 2017....."; en el Repositorio Institucional de la UCV  
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,  
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

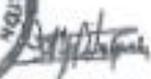
.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 46949005

FECHA: 19 de NOVIEMBRE del 2017.

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Repositorio Institucional UCV	Revisó	Secretaría de Investigación

## **CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS DIGITAL**

Por medio de la presente se deja constancia que:

El/la alumno(a): CURI CURI RODY PILAR,  
con DNI 46949005, de la Escuela Profesional de  
ADMINISTRACIÓN ha levantado

las observaciones de su tesis titulada:

\* SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL  
EN HIBANCO AGENCIA PROCERES, SAN JUAN DE  
LURIGANCHO 2017\*, la

misma que cumple con los requisitos exigidos por la universidad,  
por lo tanto se autoriza la entrega de la tesis digital al Centro de  
Información.

Lima, 22 de Diciembre del 2018





\_\_\_\_\_  
Dato y firma del responsable de la Escuela

