



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los  
trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú,  
sede Chimbote, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

Arroyo Álvarez, Gabriela Dessire (ORCID: [0000-0002-1013-0226](https://orcid.org/0000-0002-1013-0226))

Castañeda Ventura, Alexis Joel (ORCID: [0000-0002-5118-4140](https://orcid.org/0000-0002-5118-4140))

**ASESOR:**

Mgr. Salazar Llanos, Juan Francisco (ORCID: [0000-0001-8314-2634](https://orcid.org/0000-0001-8314-2634))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

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

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

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

Arroyo y Castañeda

## **Agradecimiento**

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

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

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

Los autores

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula.....  | i    |
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento .....                                       | iii  |
| Índice de contenidos .....                                 | iv   |
| Índice de tablas .....                                     | v    |
| Índice de gráficos y figuras.....                          | vi   |
| Resumen .....  | vii  |
| Abstract.....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                       | 9    |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                     | 12   |
| III. METODOLOGÍA .....                                     | 20   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 20   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                   | 21   |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 22   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....  | 23   |
| 3.5. Procedimientos.....                                   | 25   |
| 3.6. Métodos de análisis de datos.....                     | 25   |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                  | 26   |
| IV. RESULTADOS.....  | 27   |
| V. DISCUSION.....  | 25   |
| VI. CONCLUSIONES.....                                      | 31   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                  | 33   |
| REFERENCIAS.....   | 44   |
| ANEXOS.....  | 40   |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> <i>Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.</i> .....                 | 27 |
| <b>Tabla 2</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.</i> .....   | 28 |
| <b>Tabla 3</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones de la variable satisfacion laboral del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.</i><br>.....                       | 29 |
| <b>Tabla 4</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño por competencias del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.</i> .....   | 31 |
| <b>Tabla 5</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la dimensiones del desmpañeo por competencias del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.</i><br>.....                            | 23 |
| <b>Tabla 6</b> <i>Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y las dimisiones del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.</i> ..... | 34 |

## Índice de gráficos y figuras

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.....</i>     | 28 |
| <b>Figura 2</b> <i>Percepción de los trabajadores sobre el nivel del desempeño por competencias del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.....</i> | 31 |

## Resumen

El presente trabajo tuvo como propósito principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020. Tuvo como propósito secundario, identificar los niveles de ambas variables como también hallar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio no experimental trasversal, diseño descriptivo – correlacional y una muestra de 55 trabajadores. Se utilizó instrumentos de recolección de datos validados por expertos, se utilizó el cuestionario.

Como resultados, la satisfacción laboral posee relación significativa con el desempeño por competencias de los trabajadores, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,303, lo que nos permite decir que, existió una relación positiva - baja entre ambas. Se identificó el nivel de la satisfacción laboral donde el 58.2% de los trabajadores que la ubican en el nivel medio. Se identificó el nivel desempeño por competencias de los trabajadores del banco, donde se muestra que, el 69.1% percibe un nivel medio. La relación más fuerte es actitud con 0.516 de coeficiente de Rho de Spearman.

**Palabras clave:** Satisfacción, competencias, conocimiento, habilidades, actitudes.

## **Abstract**

The main purpose of this work was to determine the relationship between job satisfaction and performance by skills of the administrative workers of Banco de Crédito del Perú, Chimbote headquarters, 2020. Its secondary purpose was to identify the levels of both variables as well as to find the relationship between job satisfaction and performance dimensions by competencies.

The research was of a quantitative approach, with a type of non-experimental cross-sectional study, descriptive-correlational design and a sample of 55 workers. Data collection instruments validated by experts were used, the questionnaire was used as an instrument.

As results, stressors have a significant relationship with worker performance, with a Spearman Rho coefficient of 0.303, which allows us to say that there was a positive-low relationship between both. The level of job satisfaction was identified where 58.2% of the workers who place it at the medium level. The performance level by skills of the bank workers was identified, where it is shown that 69.1% perceive a medium level. The attitude with 0.516 of Spearman's Rho coefficient.

**Keywords:** Satisfaction, competencies, knowledge, skills, attitudes.



## **I. INTRODUCCIÓN.**

El dinamismo constante de las organizaciones que trabajan bajo enfoques de metas cuantificables, genera una gran tensión laboral dentro de los colaboradores; sin embargo, por años se ha intentado dejar de lado este problema, planteado como un tabú en las organizaciones y corporaciones dedicadas a este sistema o modelo de negocios, descuidando principalmente la satisfacción laboral y solo preocupándose por las metas trazadas (Chang, Huang, Wong, Ho, Juan, Chen, y Teng, 2019).

A su vez, en este tipo de organizaciones como en otras, se ha priorizado modelos Tayloristas, y otras teorías más actualizadas donde destacan la vistosidad de un currículum vitae a la hora de buscar un nuevo empleado, o la capacidad que éste tiene para generar dividendos positivos a la hora de desempeñarse en su puesto de trabajo, pero no priorizando partes importantes del comportamiento laboral y su desempeño como lo son las nuevas tendencias de evaluación, como el desempeño por competencias, encerrando tanto habilidades, conocimientos y actitudes dentro del trabajo (Yang, Meredith y Khan 2015).

Sin embargo, a pesar en lo descrito en líneas arriba, en los últimos lustros, la idea de gestionar una mejor manera las organizaciones, hacen abrir paso a la importancia de cómo es que se encuentra un trabajador para una mejora en la condición de su desempeño en diversas competencias requeridas para su puesto de trabajo. Pero este esquema de gestión de organizaciones, no se realiza en su totalidad en la gran mayoría de empresas.

Es por ello que a nivel internacional tenemos que en Según la Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL) en el año 2017, hace referencia que en el sector empresarial a nivel de América Latina los estudios de investigación refieren un nivel de insatisfacción dentro del ambiente laboral calificado como predominante, sobre todo, en las entidades bancarias colombianas, citando fuentes y datos que revelan que el 48% de insatisfacción de los encuestados en relación a su centro de trabajo, no perciben un trato adecuado, probablemente por que los directivos no tienen el tino para promover

estrategias adecuadas de trato a las personas como personas priorizando el logro de resultados o cumplimiento de metas a la gestión del talento humano.

Así también, en un estudio realizado a empresas bancarias y financieras de Latinoamérica, muestra que más del 30% de las empresas de este rubro aún se encuentran con sistemas desfasados de evaluación de desempeño, en lo cual única y exclusivamente lo realizan a través de los ratios de productividad descuidando la evaluación por actitudes o habilidades (Diario Gestión: empleo y management, 2015).

En el ámbito nacional se tiene el ejemplo de una mala gestión en los recursos humanos evidenciada en el Banco de la Nación que en el año 2017, realizó 250 despidos a integrantes de sus filas corporativas al tener discrepancias y esto reside principalmente al no evaluar adecuadamente el desempeño que debe ser medido priorizando las competencias para las que está dispuesto la persona que daría como consecuencia un mejor trabajo de sus colaboradores de otro lado conocer un poco mejor como es que sus comportamientos, habilidades o actitudes de estos mismos, evidenciándose una mala atención al cliente o generando problemas a futuro (Diario La República, 2017).

Es muy importante que en esta investigación encontremos la relación que tienen nuestras dos variables satisfacción laboral y el desempeño por competencias dentro de la empresa, en las cuales encontraremos los diferentes niveles que llevan relacionados estas dos variables antes expuestas. En el ámbito regional encontramos a la organización financiera, BCP, apreciándose que se presenta en algunos trabajadores una tenue satisfacción laboral debido al incumplimiento de las metas dadas por la empresa, generando un desempeño inadecuado en sus colaboradores.

Existe desconocimiento para tratar directamente la satisfacción laboral y el desempeño por competencias al interno de la organización. Por lo tanto, se puede resumir la situación problemática de investigación planteando la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote, 2020? Problema específico: ¿Cuál es la relación de satisfacción laboral con las

dimensiones del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote - 2020?

El estudio investigativo se justificó tomando en consideración los siguientes aspectos: Es conveniente, ya que en su proceso se benefició a los directivos de la entidad bancaria estudiada, lo cual permitió proporcionar una información similar al diagnóstico de ambas variables, mejorando así el desempeño de ambas. Es de carácter social, ya que conociendo la situación encontrada se pudo mejorar con recomendaciones, permitiendo así una mejor condición y atención a los trabajadores como a los clientes.

Así también se justifica en el aspecto teórico ya que mostró una elaboración y construcción sistemática de las teorías relacionarlas con las variables estudiadas, lo que originó ser base de consulta de futuras investigaciones. El proyecto de investigación es práctico porque se aplicó los instrumentos. Es metodológica ya que permitió construir instrumentos adecuados a la naturaleza de la investigación.

El objetivo principal: encontrar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020. Los objetivos específicos fueron, identificar el nivel de la satisfacción laboral en Banco del Crédito del Perú, sede Chimbote 2020. Identificar el nivel del desempeño por competencias en Banco de Crédito del Perú, 2020. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

La hipótesis general de investigación al ser de carácter correlacional fue la siguiente: H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote, 2020. La hipótesis general nula fue la negación del supuesto. Se tiene también una hipótesis específica la cual fue: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con las dimensiones del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020. La hipótesis específica nula fue la negación del supuesto planteado.

## II. MARCO TEÓRICO.

Para los efectos de construir el marco teórico referencial del presente estudio se procedió a nivel del ámbito internacional, a buscar documentos relacionados como la de Ajayi (2018) y George y K.A. (2015) concluyeron que los trabajadores bancarios se encuentran entre el grupo de trabajadores bajo mucha insatisfacción laboral debido a muchos antecedentes de estrés. El ausentismo de satisfacción contribuye a la disminución del desempeño.

Así también Abedi, Shamizanjani, Moghada y Bazrafshan (2018), llegaron a concluir que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de trabajadores de entidades bancarias, donde se observa que el índice Rho de Spearman un 0.534, que permite afirmar que se observa una relación media positiva. Cabe destacar que los trabajadores se presentan con más disposición a desempeñarse adecuadamente si se les brinda complacencia de sus necesidades o requerimientos presentes por parte de la organización quien los contrata.

Cooke, Cooper y Bartram (2016), concluyeron que en las industrias de servicios dependen cada vez más del desempeño de los trabajadores del conocimiento para obtener una ventaja competitiva, se destaca el trabajo con un nivel de desempeño por competencias en entidades bancarias donde alcanza una predominancia en el nivel medio con 65%, nivel alto con 25%. Se observa a través de los resultados de esta investigación que los trabajadores cumplen un mejor performance en el desempeño a través de las habilidades en función de las iniciativas y proactividad de desarrollar conflictos presentados dentro de las tareas encomendadas por la empresa contratista.

Para Abu-Naser (2018) y Abbasi, Ali y Bibi (2018), en su artículo científico concluyó que cuando se monitorea una empresa adquiere alto valor el desempeño por competencias.

En tanto en NathRoya, Hossainb y Jannat (2017) concluyeron que. los sentimientos positivos de los empleados hacia una organización se denominan satisfacción laboral. Existe una satisfacción laboral media dentro de trabajadores del sector financiero, ya que las empresas que contratan al personal no les

brindan un ambiente de trabajo (generalmente en condiciones físicas adecuadas), lo que genera insatisfacción dentro del trabajador.

También se muestra a Fu y Deshpande (2015), Shahin y Badri (2015), Aarti y Chahal (2015), concluyen colectivamente que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la capacidad de generar actitudes positivas en función del performance de trabajadores de instituciones de servicios financieros, donde se observa que la satisfacción es un factor condicionante a la hora de gestionar la necesidad y capacidad del trabajador en aplicar actitudes correctas para la atención del cliente a través del cumplimiento de sus tareas encomendadas, la satisfacción permite incentivar al trabajador a generar mejores resultados.

Valencia (2015) y García y Concha (2015), concluyeron que la satisfacción de los empleados, posee relación significativa con el desempeño de sus actitudes en diferentes facetas, radicando la importancia de mantener una organización con sus trabajadores satisfechos, ya que si un trabajador no está satisfecho este se perjudica en la predisposición actitudinal (actitudes) que puede tener para generar un buen performance en el desempeño de sus tareas encomendadas dentro de la empresa.

En cuanto Kozarevic (2015) y Monga y Verma (2015), concluyeron que la gran mayoría de colaboradores bancarias si poseen satisfacción laboral, pero de niveles medios debido que no logran alcanzarlas en su totalidad por la exigencia de las empresas bancarias por cumplimiento de las metas.

A nivel nacional también se revisó información relacionada que guarda cierta similitud con ésta investigación como la de Flores (2017) y Barreto (2015), concluyeron que de los cuestionarios aplicados se deduce que el nivel satisfactorio destaca en importancia cuando se evalúa el desempeño por competencias, sin embargo existe aún muchos retos por surcar.

Así también como Monroy (2020) donde el nivel encontrado es satisfecho lo que significa, que se reconoce el esfuerzo de los directivos y los subordinados por mantener interacciones de colaboración con alta motivación listos para participar con valor decisión y compromiso, buena predisposición y animados a participar en reuniones laborales. En Boada (2019) concluyó que la satisfacción laboral es producto de una relación bidireccional directa con el desempeño, tal

como se observó en los agentes de seguridad en la investigación en la que destacan la satisfacción de las condiciones físicas con el desempeño de las tareas.

Las teorías que sostienen la satisfacción laboral son diversas dentro de las que tenemos que desde el siglo XX, ha nacido varias corrientes que han ahondado sobre el estudio de la variable satisfacción laboral. Es por ello que a continuación mostraremos las más relevantes, como la teoría factorial de Herzberg en el año 1959 en la cual esta teoría presenta como el trabajador logra la satisfacción dentro de la empresa, enfocándose directamente en los factores motivacionales y factores intrínsecos. Al igual recalco que esta es una teoría de motivación, pero que involucra diferentes factores de satisfacción e insatisfacción (Arampatzi, Burger y Veenhoven, 2015).

En tanto la teoría de Dawis y más colaboradores en el año 1994 sobre la discrepancia Intrapersonal propusieron que los problemas que tenían los trabajadores se basaban directamente a la necesidad del trabajo y lo que podía lograr tener dentro de este, obteniendo así satisfacción/insatisfacción por ello (Boodoo, Gómez, y Gunderson, 2014).

Nos dan a entender que, a través de sus principales variables, que es la satisfacción laboral, se podría potenciar habilidades que se necesitan para puestos de trabajo o en todo caso se veía las necesidades que tenía el trabajador y se comparaban con el sueldo que recibía. Para la teoría de Lawter en el año 1973 sobre la discrepancia interpersonal se menciona que es conocida como satisfacción de facetas donde la satisfacción de los colaboradores estaba diferenciadas a través del sueldo recibido por el empleado y la igualdad de los sueldos (Carr y Mellizo, 2013).

Con la teoría de Quarstein, McAffe y Glassman, en el año 1992 nos menciona sobre eventos situacionales donde para buscar la satisfacción de los colaboradores esta teoría se basaba a las situaciones laborales y no a los problemas personales de sus empleados (Cheung y Lucas, 2015). Otras diversas teorías como la de Dawens en el año 1994 que habla sobre el ajuste en el trabajo donde esta teoría nos da a entender que, si el trabajador se siente

cómodo en el puesto que tiene, tendrá mejores resultados en él, ya que verá reflejado su dedicación (Duffy, Aytin y Bolt, 2015).

Para finalizar el enfoque teórico de la satisfacción laboral es necesario citar la teoría de González en el año 2011 sobre contexto organizacional donde nos habla que la satisfacción laboral está sujeto a factores del contexto de la organización donde se encuentra el trabajador, esto se puede observar en el condicionante de las relaciones interpersonales, condiciones físicas de la empresa y beneficios laborales dadas por la organización (Gonzales, 2011).

Las extensas teorías de satisfacción laboral dan como alternativa que la satisfacción laboral puede ser medida en dos formas importantes ya sea unidimensional que se hace a través de una pregunta genérica y busca estimar una conducta hacia la labor del trabajador, o la multidimensional, que busca una medición de factores para lograr al fin la escala de satisfacción del trabajador (Schreurs, Guenter, Van Emmerik, Notelaers, y Schumacher 2015).

Existen variedad de investigadores que se sustentan en un enfoque multidimensional para cuantificar la satisfacción laboral, ejemplo Vroom, Dawis, Lofquist y Weiss (citado en Haushofer, et. al., 2014) por lo cual todos tienen una idea diferente en ello y nunca están de acuerdo. Teniendo muchas teorías mencionadas, y mi objetivo secundario es identificar las etapas o dimensiones de satisfacción laboral, para relacionarlas con el desempeño por competencias, contaremos con la ayuda del enfoque multidimensional para poder así medir mi muestra objetiva y encontrar los niveles de satisfacción dentro de la empresa.

Es preciso señalar a Harpaz en el año 1996, quienes enfatizan que existen dos métodos para la medición de la satisfacción laboral uno directo y otro indirecto, haciéndose énfasis que el de más utilidad es el de enfoque directo, ya que se conoce la perspectiva de primera mano sobre los temas de satisfacción laboral (Lucas y Donnellan, 2012). Se utilizará el método directo, ya que se conoce de primera mano la percepción de la satisfacción laboral.

En cuanto a las definiciones según autor tenemos las de González (2011) menciona que: "Es un término que engloba la predisposición positiva del colaborador en función de la percepción resultante y objetiva de las experiencias" (p.56). En cuanto a Márquez (2012) propone que la satisfacción es

: “Base directamente en la relación con sus compañeros y sus convicciones personales para que puedan aprobar las condiciones de trabajo” (p.78).

A su vez el autor Robbins (2008), define como, “La satisfacción laboral como termino es un condicionante directo hacia sus convicciones y virtudes que tiene el trabajador para realizar sus labores, en pocas palabras genera una buena actitud que demuestra hacia sus tareas encomendadas” (p. 151). Dan por conclusión final que para tener satisfecho laboralmente al empleado este tiene que tener oportunidades y sentimientos agradables con sus compañeros para que se puedan desempeñar de la mejor manera dentro de su puesto de trabajo y cumplir sus obligaciones.

El autor escogido para este proyecto, es Gonzales en el año 2011, en su libro titulado “Satisfacción y Motivación en el trabajo”, quien contiene el enfoque multidimensional desde una perspectiva directa para saber cómo se encuentra la satisfacción laboral, existente en 3 dimensiones: condiciones físicas o confort, si se cuenta con una buena infraestructura, buen mobiliario que esté de acuerdo al trabajo que desempeñara el colaborador este le simplificara el trabajo en sus tareas diarias.

Las estrategias de recompensas, la compensación retribuida al colaborador, por el desempeño de sus labores contando con incentivos ya sean monetarios o de agradecimiento. El trato de los colaboradores dentro del área de trabajo ya sea por incitación física o metafísica que toma en cuenta la empresa para el colaborador, donde se toma en cuenta la línea de carrera, los beneficios, estímulos y lo más importante su retribución salarial.

Teniendo buena satisfacción laboral dentro de la organización, tendremos garantizado un trabajo en conjunto entre todas partes de la empresa, retribuyéndose así en la productividad del trabajador y la toma de decisiones para la resolución de problemas (Gonzales, 2011, p. 55 - 79).

González (2011) menciona que: “Si la empresa cuenta con una buena infraestructura y un buen mobiliario el trabajador se encontrará de manera satisfecha y querrá trabajar de manera adecuada llegando a la meta deseada.”



En cuanto también Gonzales (2011) menciona que:” La satisfacción laboral puede ser valorada como factor condicionante al evaluar situaciones diversas de conducta como por ejemplo la identidad con la empresa por parte del trabajador, el compromiso o desempeño, cabe destacar que mientras exista complacencia de satisfacción laboral, ayudará de estímulo y motivación en la acción e interacción de los integrantes de la organización ” (p.75)

Teóricos del comportamiento mencionan tres tipos de orientaciones que relacional comportamientos y desempeño por competencias. El enfoque anglosajón nos lleva a puntos de referencia que una competencia es simplemente la relación del puesto de trabajo con la estrategia global estandarizada, sus principales precursores fueron MacClelland, Spencer y Spencer (Valles, 2013).

El otro tipo de enfoque que es el francés, que es un enfoque más fútil, que se centraliza en competencias reconocidas desde la niñez, centrándose exclusivamente en algo innato, adquirido, pero no mutado o evolucionado, sus teóricos más destacados son Valle León, Claude Levy (Biragliay Kadile, 2017).

En relación al enfoque mixto nos permite dar paso al reconocimiento del individuo sus habilidades actitudes, que van más allá de un enfoque intelectual - técnico, pero sin descuidarlo, este enfoque permite conocer el desempeño por competencias de manera global dentro de una empresa en el contexto empresarial, debido a su carácter práctico y metodológico. La investigadora que mayor representación tiene en esta corriente de pensamiento es Alles, (Alles, 2005, p,87 - 90).

Mencionando a estas tres corrientes de opinión, podemos darnos cuenta que los individuos son personas que si bien es cierto poseen atributos y conocimientos adquiridos, no necesariamente se debe de estudiar exhaustivamente el perfil físico (Giordano, et. al., 2017). Por esta razón lo que sostiene el autor Alles, es el que con mayor claridad describe lo que como enfoque mixto mejor se adecua a las características de nuestra realidad latinoamericana.

Diversos autores e investigadores sobre desempeño por competencias, destacando quien aludió este tema por primera vez en 1973 David MacClelland (citado por Jarvis, et. al., 2016) donde se busca encontrar las relaciones de los

puntos fuertes de cada colaborador ya sean habilidades, técnicas o cualidades, las cuales al integrarlas nos den una sola fuerza y así obtener un desempeño superior.

Basándose así en el perfil adecuado para el puesto que desempeñara el empleado dentro de la empresa y así obtener el mejor desempeño del colaborador. Para Boyatzis (citado en Al Mamun, et. al. 2016) menciona que: El empleado se sentirá a gusto en su puesto de trabajo si conoce al revés y al derecho lo que está haciendo, esto origina que sea productivo en su labor diaria” (p.65). De otro lado Spencer y Spencer (citado por Ross, et. al., 2014) mencionan que “De acuerdo a su rendimiento que puede ser el normal o superior la persona tiene una característica que esta oculta para hacer simple su trabajo” (p.45).

En tanto la definición que utilizaremos será la de Alles (2005), quien aduce que: “El desempeño por competencias hace referencias a la personalidad y sus características, mostradas a través de comportamientos, que pueden generar un desempeño adecuado sumado al efecto del talento que posa a un trabajador para realizar sus tareas encomendadas de manera efectiva.”

De hecho el elemento humano es el centro de análisis cuando se evalúa el desempeño por competencias (Mondy, citado por Obschonka, et. al, 2010). Así también Pimienta (citado por Krueger, 2013) señala que “El desempeño involucra parte esenciales y características del trabajador, que en realidad no se trata del resultado final, sino de los conocimientos y habilidades que le ayudan a alcanzar determinada situación delimitante” (p.2). Las evaluaciones informales realizadas mediante la observación diaria en el puesto de trabajo, son insuficientes pero necesarias (Capuano, 2004). Para la evaluación de esta variable se puede introducir el tipo de auto-concepto que es la visión personal de las competencias y del desempeño de las mismas desde el enfoque del mismo trabajador (Alles, 2002).

Alles (2005), menciona que la responsabilidad de no explotar las competencias dentro de un trabajador y por ende que este muestre un desempeño por competencias no adecuado, en algunas ocasiones recae dentro de la falta de gestión hecha por la empresa en función de estimular a través de acciones y

programas las habilidades innatas del trabajador, las actitudes adecuadas que debería tener una persona dentro de un centro laboral, o la capacitación que debería tener un trabajador en función del conocimiento adecuado para la información del desarrollo de tareas, es por ello que tomarle importancia a las competencias es necesario y garantizará el éxito de una empresa (p.48).

Alles investigadora de alta reputación nos refiere que existen 3 características o dimensiones a estudiar, el conocimiento, está referido a la información y enfoque técnico que se requiere para el puesto de trabajo sus indicadores son la eficiencia operativa y orientación hacia los resultados. Las habilidades, está referido a las características forjadas a lo largo del tiempo de experiencia de trabajo, sumado o repotenciado también con las innatas, sus indicadores son las comunicativas y de iniciativa. Las actitudes se refieren a la predisposición y cualidad que presenta el trabajador para el cumplimiento de sus tareas en función de llegar a un fin común, sus indicadores son, la adaptabilidad y disposición al cambio, la transparencia y la solidaridad para el trabajo colaborativo (Alles 2005b p.57).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

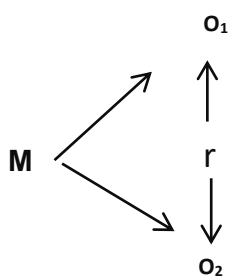
Aplicada, en la medida que el conocimiento científico nos ayuda a determinar las metodologías o los medios que van a permitir resolver la situación problemática, logrando un conocimiento práctico y útil tanto para el objeto de investigación como para la sociedad en la medida que aporta a generar un cambio (Hernández et al., 2014).

Cuantitativo fue el enfoque en tanto sustenta el estudio en números, gráficos estadísticos con el objetivo de dar respuesta causa efecto de las variables objeto de medición (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

##### Diseño de investigación

Diseño: No experimental, transversal, descriptivo – correlacional, no se hacía necesario la manipulación de las variables para obtener resultados, decimos que es transversal en la medida que se recabaron datos en un determinado periodo (Hernández et al., 2014).

Esquema:



M Muestra no probabilística

O<sub>1</sub> Representa la variable “Satisfacción Laboral”

O<sub>2</sub> Representa la variable “Desempeño por competencias”

r: La relación.

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

#### **Definición conceptual.**

**A. Satisfacción Laboral.** González (2011, p.56), sostuvo que: “La satisfacción laboral es un término que engloba la predisposición positiva del colaborador en función de la percepción resultante y objetiva de las experiencias.”

**B. Desempeño por competencias.** Alles (2005, p.57): “El desempeño por competencias hace referencias a las características de personalidad, mostradas a través de comportamientos, que pueden generar un desempeño adecuado sumado al efecto del talento que posa a un trabajador para realizar sus tareas encomendadas de manera efectiva.”

#### **Definición operacional.**

**A. Satisfacción Laboral.** Es el placer o la tranquilidad que posee el trabajador en sus centros laborales en función de lo que le puede brindar la empresa y la actitud que él tenga para hacerle frente. Sus dimensiones son relaciones interpersonales, condiciones físicas y beneficios laborales, bajo Gonzales en cuestionario de Likert.

**B. Desempeño por competencias.** Se entiende como la evaluación de las competencias en función de las habilidades tanto internas como externas de cada uno de los trabajadores, se evalúa los conocimientos, actitudes y habilidades del empleado, bajo Alles, escala de Likert.

#### **Indicadores.**

Indicador de Satisfacción laboral, según Gonzales:

- Condiciones Físicas
  - Ambiente de Trabajo
  - Limpieza e Higiene

- Beneficios Laborales
  - Salarios
  - Líneas de Carrera
  - Estabilidad del puesto
- Relaciones interpersonales
  - Trabajo en Equipo
  - Comunicación

Indicador de Desempeño por competencia, según Alles:

- Conocimiento
  - Eficiencia operativa
  - Orientación hacia los resultados
- Habilidades
  - Comunicativa
  - Iniciativa
- Actitudes
  - Colaboración
  - Búsqueda de la unión interna
  - Transparencia
  - Adaptabilidad al cambio

### **Escala de medición.**

Ordinal.

### **3.3.Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.**

#### **Población.**

Hernández et. al (2014) hace referencia a un conjunto de sujetos u objetos que tienen en común ciertas características de las cuales se precisa obtener información

Nuestra investigación asumió como población a los trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, en sus diversas sedes de Chimbote (2 filiales) con

un total de 55 elementos.

Los criterios de exclusión fueron: trabajadores que no se encuentren en áreas administrativas registrados en planilla dentro del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote, 2020.

Los criterios de inclusión fueron: trabajadores que se encuentren laborando en áreas administrativas registrados en planilla dentro del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020.

### **Muestra y muestreo**

Para Ballestrini (2007) "La muestra es una parte sesgada pero representativa de la población, una muestra válida al todo, cuando es reducida la población se dice que ésta es censal o muestral" Se aplicará un muestreo no probabilístico. (p. 120).

Hernández citado en Ñapus, et. al. (2013), expresa que "cuando la población es menor a cien individuos o elementos, la población es igual a la misma muestra" (p.69).

Pudiendo enfatizar entonces que en la investigación se utilizó una muestra censal para la evaluación de ambas variables, se utilizaron tanto criterios de inclusión como exclusión.

Se considera 55 trabajadores administrativos del BCP, sede Chimbote, 2020. Como población muestral.

### **Unidad de análisis.**

Banco de Crédito del Perú sede Chimbote.

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

### **Técnica.**

Se entienden como procesos o métodos sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de Investigación. (Hernández, et.al., 2014, p.112)

### **Encuesta.**

Esta técnica nos permitió conseguir información directa de los trabajadores de Banco de Crédito del Perú Chimbote - 2020 en relación a su percepción sobre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias. La encuesta es la técnica y su instrumento el cuestionario.

### **Instrumento de recolección de datos.**

#### **Cuestionario.**

Es considerado como instrumento de investigación que está compuesto por un conjunto de preguntas coherentes y organizadas, además redactadas secuencialmente que hagan posible obtener la información que se busca. Hernández, et. al (2014).

**a) Cuestionario de la satisfacción laboral**, fue adaptado al propuesto por Monroy (2020). Contiene 19 preguntas, estructuradas de forma escalonada y valorada en sus opciones de respuesta con la escala de Likert. (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre. Es necesario destacar que este cuestionario recoge aportes de (Gonzales, 2011) quien desde su particular punto de vista considera tres Dimensiones: Condiciones Físicas, Beneficios Laborales, Relaciones Interpersonales.

**b) Cuestionario del desarrollo por competencias**, adaptado de Flores y Villalobos (2018). Este cuestionario contiene 22 preguntas, con opciones de respuesta propuestas por Likert. Donde (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre. Este cuestionario se enmarca dentro de lo que propone Alles (2005) cuando refiere que para conseguir un buen desempeño por competencias se debe incluir tres Dimensiones: Actitudes, habilidades y conocimiento.

#### **Validez y confiabilidad**

Para validar nuestro instrumento se recurrió al juicio de expertos, dos temáticos y un metodólogo, los mismos que aportaron para afinar las preguntas y en cierto modo midan lo que queremos que midan y en términos metodológicos los



objetivos trazados. La confiabilidad tuvo un Alfa de Cronbach mayor a 0.800 según la prueba piloto realizada a 15 trabajadores del banco Interbank.

### **3.5. Procedimientos.**

Se obtuvo la autorización tanto de la Universidad César Vallejo como del BCP para aplicar el cuestionario referido a las variables de estudio. El proceso de aplicación y recolección de la información obtenida se ejecutó directamente por el investigador.

Para el recojo de la información se solicitó una venia especial con el Administrador o Gerente encargado de Banco de Crédito del Perú sede Chimbote, a quien se le garantizo que la información obtenida será tratada a nivel académico por tanto anónima y confidencial.

El procesamiento de datos se cumplió utilizando el programa SPSS, cuya información permitió la redacción de resultados conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

El método utilizado para esta investigación fue el análisis cuantitativo que se sustenta en números, gráficos estadísticos, proyecciones.

#### **Análisis descriptivo.**

Busca encontrar detalles que distinguen como características de un hecho, se obtiene información analizando datos, que en muchos casos nos permite encontrar patrones, o relaciones quizás atributos que hagan posible entender el problema. (Hernández, et. al., 2014.) Se presentaran los datos en tablas de frecuencia para un análisis cuantitativo como cualitativo en relación a los atributos de las variables en estudio,

#### **Análisis inferencial.**

La estadística inferencial, nos permite observar y analizar una muestra de datos para deducir conclusiones con el objeto de inferir, y extender resultados a la

población en su totalidad nos facilita descartar hipótesis probando su validez, usa modelos estadísticos y matemáticos.

Se vale del estadístico Rho de Spearman, que es un indicador de correlación y según su significancia bilateral nos permite deducir si se prueba o no la hipótesis en estudio y el grado de correlación.

### **3.7. Aspectos éticos.**

En este estudio de investigación se ha considerado aspectos éticos del código de ética como por ejemplo lo siguiente:

Artículo 3º: Principios de ética en investigación

- Autonomía; las personas participantes en este proyecto de investigación serán capaces de decidir por sí misma su participación o retiro de ella.
- Beneficios; la investigación procurará el bienestar de los participantes.
- Competencia profesional y científica; los autores participantes poseerán las competencias y capacidades necesarias para el desarrollo de la investigación, garantizando el rigor científico en todo su proceso de desarrollo.
- Justicia; los participantes gozarán de igual trato, sin distinción alguna.

#### IV. RESULTADOS.

- 4.1. Objetivo principal: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

**Tabla 1**

*Indicador de correlación satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.*

|                 |                            |                            | Satisfacción Laboral | Desempeño por Competencias |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral       | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,303                       |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | .                    | ,000                       |
|                 |                            | N                          | 55                   | 55                         |
|                 | Desempeño por Competencias | Coeficiente de correlación | ,303                 | 1,000                      |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | ,000                 | .                          |
|                 |                            | N                          | 55                   | 55                         |

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

#### **Interpretación:**

Se rechaza la hipótesis nula, el 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la hipótesis general de la existencia de relación entre las variables la satisfacción laboral y desempeño por competencias. Asimismo se observa que el Rho de Spearman, es de 0,303, lo que nos permite decir que, existe una relación positiva – baja para las dos variables.

4.2. Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

**Tabla 2**

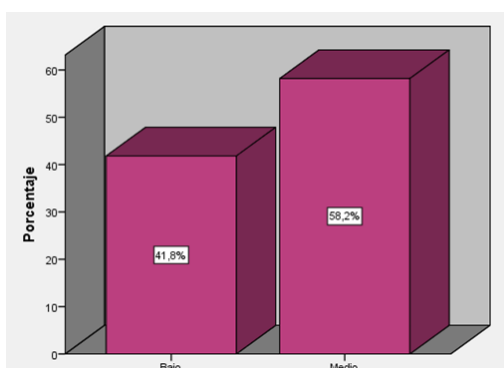
*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.*

| Nivel percepción de los colaboradores | Trabajadores encuestados |       |
|---------------------------------------|--------------------------|-------|
|                                       | N°                       | %     |
| Bajo                                  | 23                       | 41.8% |
| Medio                                 | 32                       | 58.2% |
| Alto                                  | 0                        | 0.0%  |
| Total                                 | 55                       | 100%  |

*Nota.* Cuestionario aplicado los trabajadores del BCP sede Chimbote 2020.

**Figura 1**

*Percepción sobre el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.*



Fuente: Tabla 2

**Interpretación:**

Los datos nos muestran que el 41.8% de los encuestados manifestaron que su percepción está en nivel bajo, seguido por 58.2% de los trabajadores que están en el nivel medio. Lo que se observa es que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos debido a que se suplen algunas necesidades básicas de estos de alguna manera.

**Tabla 3**

*Percepción de los trabajadores sobre el nivel de las dimensiones de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.*

| Percepción de los trabajadores<br>(Nivel) | Dimensiones de la satisfacción laboral |       |                      |       |                            |       |
|---|--|-------|----------------------|-------|----------------------------|-------|
|   | Condiciones Físicas                    |       | Beneficios Laborales |       | Relaciones Interpersonales |       |
|   | N°                                     | %     | N°                   | %     | N°                         | %     |
| Bajo                                      | 37                                     | 67.3% | 28                   | 50.9% | 20                         | 36.4% |
| Medio                                     | 18                                     | 32.7% | 27                   | 49.1% | 35                         | 63.6% |
| Alto                                      | 0                                      | 0.0%  | 0                    | 0.0%  | 0                          | 0.0%  |
| Total                                     | 55                                     | 100%  | 55                   | 100%  | 55                         | 100%  |

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

### **Interpretación:**

En la tabla 3, se puede observar que el nivel de la satisfacción en las condiciones físicas desde la perspectiva de los trabajadores tiene una mayor injerencia en el bajo, demostrado con el 67.3%, seguido por el medio con 32.7%. En esta dimensión se da de notar que los trabajadores del banco no se sienten satisfechos con las condiciones físicas (infraestructura) de la empresa debido a que para ellos no se tramita una buena gestión en la limpieza del lugar frente a la coyuntura en la que viven haciendo de esto una falta de satisfacción.

También los datos en relación al nivel de la dimensión beneficios laborales desde la perspectiva de los trabajadores, posee su mayor predominancia en el nivel bajo 50.9% seguido por el medio con 49,1%. El nivel que predomina en esta dimensión hace

entender que los trabajadores no se sienten satisfechos con los beneficios laborales ya que perciben que lo dado por la empresa no es proporcional a lo que dan estos frente a la coyuntura vivida.

A su vez se tiene el nivel de la satisfacción en las relaciones interpersonales, donde su predominancia se da en el nivel medio con 63.6%, seguido por el 36.4% que se ubica en el nivel bajo. Lo observado en esta dimensión se presenta en la satisfacción media que tiene el trabajador del banco evaluado para con las relaciones interpersonales, adjuntando que se siente medianamente satisfecho cuando interactúa con sus superiores compañeros de trabajo.

4.3. Objetivo específico 2: Identificar el nivel del desempeño por competencias del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

**Tabla 4**

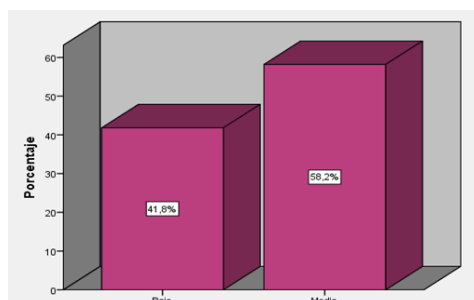
*Percepción sobre el nivel del desempeño por competencias del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.*

| Percepción de los colaboradores | Trabajadores encuestados |       |
|---------------------------------|--------------------------|-------|
|                                 | N°                       | %     |
| Bajo                            | 16                       | 29.1% |
| Medio                           | 38                       | 69.1% |
| Alto                            | 1                        | 1.8%  |
| Total                           | 55                       | 100%  |

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

**Figura 2**

*Percepción sobre el nivel del desempeño por competencias del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.*



Fuente: Tabla 4

**Interpretación:**

Los datos tabla y figura 2 muestran que 29.1% de los encuestados señalan que el nivel de su desempeño por competencias es bajo, el 69.1% se ubican en el nivel medio, así mismo el 1.8% se ubican en un nivel alto. En este sentido la percepción de estar en nivel medio probablemente exprese que los trabajadores aún no logran desarrollar sus competencias con efectividad que le permita alta eficiencia en sus resultados como consecuencia de cumplir sus funciones.

**Tabla 5**

*Percepción del nivel de las dimensiones del desempeño por competencias del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.*

| Percepción de los trabajadores<br>(Nivel) | Dimensiones del desempeño por competencias |       |             |       |           |       |
|---|--|-------|-------------|-------|-----------|-------|
|   | Conocimiento                               |       | Habilidades |       | Actitudes |       |
|   | N°   | %     | N°          | %     | N°        | %     |
| Bajo                                      | 18   | 32.7% | 13          | 23.6% | 18        | 32.7% |
| Medio                                     | 35   | 63.6% | 42          | 76.4% | 36        | 65.5% |
| Alto                                      | 2  | 3.6%  | 0           | 0.0%  | 1         | 1.8%  |
| Total                                     | 55   | 100%  | 55          | 100%  | 55        | 100%  |

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

**Interpretación:**

Se puede observar que el nivel desempeño por conocimiento desde la perspectiva de los trabajadores tiene una mayor injerencia en el medio, demostrado con el 63.6%, seguido por el bajo con 32.7%, en contraste del 3.6% en el alto. En esta dimensión se da de notar en que los trabajadores perciben que se desempeñan de manera correcta pero no excelente a través del conocimiento de sus trabajos (conocimientos relacionados al facilitamiento del cumplimiento de sus tareas).

También se muestra que el nivel de su desempeño utilizando las habilidades desde la perspectiva de los trabajadores, posee su mayor predominancia en el nivel medio 76.4%, seguido por el bajo con 23.6%. El nivel que predomina en esta dimensión hace entender que los trabajadores se desempeñan de manera media aprovechando sus habilidades innatas que poseen desde su personalidad, facilitándoles de alguna manera algún cumplimiento de responsabilidades



A su vez se tiene el nivel del desempeño a través de las actitudes, donde su predominancia se da en el nivel medio con 65.5%, seguido por el 32.7% que se ubica en el nivel bajo, en contraste del 1.8% en el alto. Lo observado da a entender que los trabajadores se desempeñan de una manera media gracias a las actitudes que ellos predisponen a tener para el cumplimiento de las metas y tareas que se les encomiendan.

- 4.4. Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

**Tabla 6**

*Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.*

| <b>Relación propuesta</b>                   | <b>Coeficiente de Rho de Spearman</b> | <b>Significancia</b> |
|---|---------------------------------------|----------------------|
| <b>Satisfacción laboral vs Conocimiento</b> | 0,233                                 | ,000                 |
| <b>Satisfacción laboral vs Habilidades</b>  | 0,483                                 | ,000                 |
| <b>Satisfacción laboral vs Actitudes</b>    | 0, 516                                | ,000                 |

*Nota.* Encuesta aplicada los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.

**Interpretación:**

Se rechaza la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se confirma la hipótesis específica existe relación entre la variable la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias. También, se deduce que el Rho de Spearman, que predomina es el de la satisfacción laboral con la dimensión actitudes con 0.516, inferimos entonces que existe una relación positiva - media entre variables.

## V. DISCUSIÓN.

La satisfacción laboral es una característica del comportamiento humano en las organizaciones requiere gestionar el personal de manera adecuada, rescatar este tipo de importancia para empresas que se orientan a resultados y cumplimiento de metas, garantiza una mejor relación laboral que puede generar efectos colaterales positivos a través de la complacencia de los trabajadores en función de desempeñarse de una mejor manera en diferentes tipos de competencias que son privativas y particulares en cada persona y que al ponerlas en acción redundan en un claro beneficio.

Probar este tipo de relación científicamente, ayuda a generar conciencia en este tipo de empresas que requieren estrategias para generar una buena satisfacción en sus colaboradores y garantizar de alguna manera un desempeño por competencias adecuada.

Para la discusión del objetivo general, el cual es determinar la relación satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, nos valdremos de los trabajos previos de Abedi, Shamizanjani, Moghada y Bazrafshan (2018), donde llegaron a concluir que existe relación significativa entre las dos variables en estudio de entidades bancarias, donde se observa que el indicador de relación Rho de Spearman un 0.534, valorándose en un nivel de relación positiva media. Cabe destacar que los trabajadores se presentan con más disposición a desempeñarse adecuadamente si se les brinda complacencia de sus necesidades o requerimientos presentes por parte de la organización quien los contrata. Estos resultados también se ven evidenciados en Ajayi (2018) y George y K.A. (2015) concluyeron en sus artículos científicos, que los trabajadores bancarios se encuentran entre el grupo de trabajadores bajo mucha insatisfacción laboral debido a muchos antecedentes de estrés. El ausentismo de satisfacción contribuye a la disminución del desempeño.

Las conclusiones a las que se llegó es que existió evidencia suficiente para descartar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, por lo tanto, se afirma la hipótesis general de la existencia de relación entre las variables la satisfacción laboral y desempeño por competencias. De otro lado las evidencias nos

muestran que el indicador de correlación Rho de Spearman, realizada para estas variables, es de 0,303, indicando relación positiva - baja entre ambas.

Nos permite concluir que los trabajadores del banco presentan a través de su satisfacción un desempeño por competencias que aporta creativamente y promueve el bienestar en tanto la satisfacción genera un efecto condicionante en situaciones conductuales como lo son el desempeño de las competencias de estos mismos trabajadores, es necesario hacer énfasis en esta situación ya que se muestra una relación baja, debido a que no existe una buena satisfacción de los trabajadores por la coyuntura atravesada.

Las afirmaciones en lianas arriba se pueden ver plasmadas con la consulta de la teoría de Gonzales (2011), quien menciona que:” La satisfacción laboral es factor condicionante que promueve características conductuales diversas como lo es la identidad con la empresa por parte del trabajador, el compromiso o desempeño, cabe destacar que mientras exista complacencia de satisfacción laboral, que influye directamente en las relaciones de interacción que se generan al interno de la institución y consolidan la relación bidireccional empresa trabajador.” (p.75)

Para el análisis y la evaluación de resultados sobre el objetivo específico primero, identificar el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, nos valdremos de los trabajos previos de NathRoya, Hossainb y Jannat (2017) que en su artículo científico concluyeron que. los sentimientos positivos de los empleados hacia una organización se denominan satisfacción laboral. Existe una satisfacción laboral media dentro de trabajadores del sector financiero, ya que las empresas que contratan al personal no les brindan un ambiente de trabajo (generalmente en condiciones físicas adecuadas), lo que genera insatisfacción dentro del trabajador.

Los resultados como hallazgos se aprecian tanto en la tabla 2, 3 y cuadro 1 donde se aprecia que el 41.8% de encuestados se encuentran en el nivel bajo, seguido por 58.2% que la ubican en el nivel medio. Lo que se observa es que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos debido a que se suplen algunas necesidades básicas de estos de alguna manera. La satisfacción en las

condiciones físicas desde la perspectiva de los trabajadores tiene una mayor injerencia en el bajo, demostrado con el 67.3%. Esto se debe a que los trabajadores aducen que las condiciones físicas como la ventilación o la limpieza no están siendo bien ejecutadas para contrarrestar el riesgo que se tiene para no contagiarse en las actividades diarias, generando una satisfacción baja por esta situación.

Comparando resultados, se concluye que, los trabajadores del banco estudiado, no muestran una adecuada satisfacción laboral estimamos por una situación de coyuntura, perciben no estar satisfechos con el entorno físico, donde existe congestión de gente que dificulta las medidas cautelares contra el covid 19 .

Para el análisis sobre el objetivo específico 1, calza con lo mencionado en la teoría dada en González (2011), donde menciona que: “Si la empresa cuenta con una buena infraestructura y un buen mobiliario, el trabajador se encontrará de manera satisfecha y querrá trabajar de manera adecuada llegando a la meta deseada.”

Para la discusión, análisis y evaluación objetivo específico 02, identificar el nivel del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote, nos valdremos del antecedente (artículo científico) de Cooke, Cooper y Bartram (2016), concluyeron que en las industrias de servicios dependen cada vez más del desempeño de los trabajadores del conocimiento para obtener una ventaja competitiva, cabe destacar que se mostró un nivel de desempeño por competencias dentro de trabajadores de entidades bancarias donde alcanza una predominancia en el nivel medio con 65%, seguido por el nivel alto con 25%. Se observa a través de los resultados de esta investigación que los trabajadores cumplen un mejor performance en el desempeño a través de las habilidades en función de las iniciativas y proactividad de desarrollar conflictos presentados dentro de las tareas encomendadas por la empresa contratista.

El resultado encontrado en este antecedente puede verse contrastado de manera parcial analizamos datos tabla 4 destaca que el 29.1% de los encuestados perciben un nivel bajo para su desempeño por competencias

asimismo, 69.1% marcaron el nivel medio, es importante tener en cuenta que el 1.8% se consideran en un nivel alto. Cabe destacar que en mayoría consideran que su desempeño por competencias es medio probablemente porque no han desarrollado sus competencias de manera efectiva lo que limita el cumplimiento de sus funciones.

Se puede mostrar de esta manera, a través de la comparación de resultados, que los trabajadores dentro del Banco de Crédito, no logran explotar adecuadamente las habilidades, actitudes y el conocimiento para mejorar de esta manera su performance dentro de la empresa, esto puede ser consecuencia de la falta de gestión hecha por la contratista, debido a no generar acciones para estimular este tipo de características del trabajador y lograr más rápidamente los objetivos establecidos.

Lo que estamos comentando tiene un sustento teórico en Alles (2005) donde menciona que la responsabilidad de no explotar las competencias dentro de un trabajador y por ende que este muestre un desempeño por competencias no adecuado, en algunas ocasiones recae dentro de la falta de gestión hecha por la empresa en función de estimular a través de acciones y programas las habilidades innatas del trabajador, las actitudes adecuadas que debería tener una persona dentro de un centro laboral, o la capacitación que debería tener un trabajador en función del conocimiento adecuado para la información del desarrollo de tareas, es por ello que tomarle importancia a las competencias es necesario y garantizará el éxito de una empresa (p.48).

Analizando los datos y valorando tercer objetivo específico el cual es determinar la relación entre la satisfacción y las dimensiones del desempeño por competencias de los trabajadores del BCP, se puede citar los resultados encontrados en la investigación de Fu y Deshpande (2015), Shahin y Badri (2015), Aarti y Chahal (2015), quienes concluyen colectivamente que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la capacidad de generar actitudes positivas en función del performance de trabajadores de instituciones de servicios financieros, donde se observa que la satisfacción es un factor condicionante a la hora de gestionar la necesidad y capacidad del trabajador en aplicar actitudes correctas para la atención del cliente a través del cumplimiento

de sus tareas encomendadas, la satisfacción permite incentivar al trabajador a generar mejores resultados. A su vez también con Valencia (2015) y García y Concha (2015), concluyeron que la satisfacción de los empleados, posee relación significativa con el desempeño de sus actitudes en diferentes facetas, radicando la importancia de mantener una organización con sus trabajadores satisfechos, ya que si un trabajador no está satisfecho este se perjudica en la predisposición actitudinal (actitudes) que puede tener para generar un buen performance en resultados de su desempeño en el cumplimiento de funciones asignadas.

En la tabla 6 los datos pertinentes apuntan a rechazar la hipótesis nula, 0.000 es menor a 0.05, que nos permite afianzar la hipótesis específica y confirmar la relación de las variables de esta investigación. De otro lado la prueba estadística Rho de Spearman, nos confirma el predominio de la satisfacción laboral con la dimensión actitudes pues registra 0.516, nos permite decir que, existió una relación positiva - media entre ambas. Podemos concluir de esta manera que la relación se presenta debido a que la satisfacción laboral realiza un efecto condicionante en función de las actitudes de los trabajadores, esto se debe a la predisposición del esfuerzo que genera en el trabajador brindaron adecuado ambiente de trabajo a través de suplir las necesidades del colaborador por parte de la empresa contratada.

Lo encontrado en la comparación de resultados y en la conclusión hecha, se puede ver plasmada teóricamente con lo expuesto por Robbins (2008), que afirma lo siguiente: “La satisfacción laboral como termino es un condicionante directo hacia sus convicciones y virtudes que tiene el trabajador para realizar sus labores, en pocas palabras genera una buena actitud que demuestra hacia sus tareas encomendadas” (p. 151).

A través del discusión de resultados, la observación permitió inferir las limitaciones de la metodología de la presente investigación, donde se hace referencia a un nivel descriptivo correlacional, siendo limitado a la hora de buscar soluciones para mejorar las conclusiones encontradas, solo mostrando a través del apartado una sección de recomendaciones, a comparación de tesis

investigaciones que correspondan a un nivel propositivo, donde se profundiza mucho más las soluciones de mejora para la problemática encontrada.

Así también se observó que, a través de la discusión de resultados, el aporte investigativo a la sociedad, debido a que este trabajo plasmó su indagación en épocas de pandemia, siendo un referente hacerlas en este contexto que atraviesan muchos países, mostrando de esta manera contextos distintos de muchas investigaciones hechas anteriormente.



## **VI. CONCLUSIONES.**

1. Se evidenció la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, rechazando la hipótesis nula,  $0.000$  es menor a  $0.05$ , por lo que se confirma la hipótesis general de la existencia de relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño por competencias. Como dato se obtuvo que el indicador estadística Rho de Spearman, arrojó un resultado de  $0,303$ , lo que nos permite decir que, existió una relación positiva - baja entre ambas. La satisfacción genera un efecto condicionante en situaciones conductuales como lo son el desempeño de las competencias de estos mismos trabajadores, es necesario hacer énfasis en esta situación ya que se muestra una relación baja, debido a que no existe una buena satisfacción de los trabajadores por la coyuntura atravesada.

2. El nivel de satisfacción laboral es bajo el  $41.8\%$  de los encuestados así lo determinaron al absolver las preguntas de la encuesta seguido por  $58.2\%$  que la ubican en el nivel medio. Es probable que en estos niveles de percepción este influyendo la coyuntura generada por el COVID 19 que ha restringido el servicio para dar paso a la prevención de la salud y las normas de convivencia con distanciamiento social. desde el enfoque del entorno físico, donde existe congestión de usuarios que demandan del servicio financiero.

3. La información procesada nos refiere que, el  $29.1\%$  posee un desempeño por competencias bajo, el  $69.1\%$  se ubica en el nivel medio, y el  $1.8\%$  se ubican en un nivel alto. Se puede observar que el banco no logra explotar adecuadamente las habilidades, actitudes y el conocimiento para mejorar de esta manera su performance dentro de la empresa, esto puede ser consecuencia de la falta de gestión hecha por la contratista, debido a no generar acciones para estimular este tipo de características del trabajador y lograr más rápidamente los objetivos establecidos.

4. Los resultados arrojan que existe relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias, se rechazó la hipótesis nula,  $0.000$  es menor a  $0.05$ , por lo tanto, se reafirma la hipótesis específica confirmando que existe relación entre las variables de. A su vez el coeficiente de correlación de la prueba estadística Rho de Spearman, que tiene mayor incidencia en la relación es el de la satisfacción laboral con la dimensión actitudes con  $0.516$ , confirmando una relación positiva - media entre ambas. Esto se debe a la predisposición del esfuerzo que genera en el trabajador brindaron adecuado ambiente de trabajo a través de suplir las necesidades del colaborador por parte de la empresa contratada.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

1. Al gerente de recursos humanos de la empresa, aplique estrategias o programas que promuevan la integración para estimular la satisfacción laboral y de esta manera poder así mejorar desempeño por competencias de los colaboradores.
2. Se recomienda al administrador, replantear las estrategias de gestión de limpieza en ambientes físicos, mejorando de esta manera la satisfacción laboral, y haciendo que los trabajadores se sientan más a gusto a la hora de realizar sus actividades dentro de la empresa.
3. Al área de recursos humanos aplicar un plan de acción que permita reforzar el conocimiento sobre las medidas restrictivas implementadas por el ambiente de coyuntura que se presenta por el covid 19 proponiendo además programas o actividades para evitar el estrés.
4. Al jefe de recursos humanos que planifique y ejecute charlas retroalimentativas para diluir las molestias que tiene los trabajadores y buscar generar un clima adecuado de interacción y de actitudes conductuales que hagan posible la satisfacción de los colaboradores.

## REFERENCIAS.

- Aarti, C. y Chahal, G. (2015). Job satisfaction among bank employees: an analysis of the variables that contribute to job satisfaction. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 2 (8), 11-20. [https://www.researchgate.net/publication/311617109\\_Job\\_Satisfaction\\_Among\\_Bank\\_Employees\\_An\\_Analysis\\_Of\\_The\\_Contributing\\_Variables\\_Towards\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/311617109_Job_Satisfaction_Among_Bank_Employees_An_Analysis_Of_The_Contributing_Variables_Towards_Job_Satisfaction)
- Abbasi, F., Ali, A. y Bibi, N. (2018). Analysis of the skills gap for business graduates: management perspective from the banking industry. *Educationbnv + Training*, 60 (4), 354-367. <https://doi.org/10.1108/ET-08-2017-0120>
- Abedi, L., Shamizanjani, J., Moghada, J. y Bazrafshan, D. (2018). Evaluation of the performance of knowledge workers in banking service industry centers. *Knowledge Management and E - Learning International Journal*, 10 (2), 132, 135. <http://www.kmel-journal.org/ojs/index.php/online-publication/article/view/22>
- Abu-Naser, J. (2018). The role of measuring and evaluating performance in achieving control objectives: case study of the " Islamic University". *Revista Internacional de Ingeniería y Sistemas de Información (IJEAIS)*, 2 (1), 106-118. <https://philpapers.org/rec/SHOTRO-11>
- Ajayi, S. (2018). Effect of stress on employee performance and job satisfaction: a case study of the Nigerian banking industry. *Srrn Magazine*, 23 (4), 67 -89. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3160620](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3160620)
- Al Mamun, A., Nawi, N. y Shamsudin, B. (2016) Examining the effects of entrepreneurial competencies on students. entrepreneurial intention', *Mediterranean Journal of Social Sciences* 7(2), 119. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n2p119>
- Arampatzi, E., Burger, M. y Veenhoven, R. (2015). Financial distress and happiness of employees in times of economic crisis. *Applied Economics Letters*, 22(3), 173-179. <https://doi.org/10.1080/13504851.2014.931916>
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. (5°ed). Buenos A.

- Alles, M. (2002) *Desempeño por competencias* (2°ed). Buenos A.
- Ballestrini, S. (2007). *Metodología de la Investigación, guía práctica*. (2 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Barreto, D. (2015) Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en Edpyme raíz en la ciudad de Chiclayo. Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/135>
- Biraglia, A. y Kadile, V. (2017). The role of entrepreneurial passion and creativity in developing entrepreneurial intentions: Insights from American homebrewers. *Journal of Small Business Management* 55(1), 170-188. <https://doi.org/10.1111/jsbm.12242>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018. Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019\\_Boada-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf)
- Boodoo, U., Gómez, R. y Gunderson, M. (2014). Relative income, absolute income and the life satisfaction of older adults: Do retirees differ from the non-retired? *Industrial Relations Journal*, 45(4), 281-299. <https://doi.org/10.1111/irj.12052>
- Capuano, A. (2004). Evaluación de desempeño: desempeño por competencias. *Invenio*, 7 (13), 139-150. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87713710>
- Carr, M. y Mellizo, P. (2013). The relative effect of voice, autonomy, and the wage on satisfaction with work. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(6), 1186-1201. <https://doi.org/10.1080/09585192.2012.706818>
- Chang, H., Huang, T., Wong, A., Ho, L., Juan, Y., Chen, Y. y Teng, C. (2019). How career facilitators and barriers influence nurses' professional turnover intention, *Journal of Advanced Nursing*, 75 (12), 3577-3587. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.12735>

- Cheung, F. y Lucas, E. (2015). When does money matter most? Examining the association between income and life satisfaction over the life course. *Psychology and Aging*, 30(1), 120-135. <https://doi.org/10.1007/s11136-014-0726-4>
- Cooke, F., Cooper, B. y Bartram, T. (2016). Mapping the relationships between high performance work systems, employee resistance and commitment: a study of the banking industry in China. *La Revista Internacional de Gestión de Recursos Humanos*, 30 (8), 123 – 126. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585192.2015.1137618>
- Duffy, R., Autin, L. y Bott, E. (2015). Work volition and job satisfaction: Examining the role of work meaning and person-environment fit. *The Career Development Quarterly*, 63(2), 126-140. <https://doi.org/10.1002/cdq.12009>
- Flores, P. (2017). Evaluación de competencias laborales genéricas del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir, Trujillo 2017. *Revista de ética empresarial*, 12 (2), 24 – 25 <https://ucss.springer.com/article>
- Fu, J. y Deshpande, H. (2015). The impact of the care climate, job satisfaction and organizational commitment on the performance of employees in an insurance company in China. *Revista de ética empresarial*, 124 (4), 339 – 349. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-013-1876-y>
- García, J. y Concha, A. (2015). La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambat. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/13913>.
- George, E. y KA, Z. (2015). Work stress and job satisfaction: a comparative study among bank employees. *Journal of Management Development*, 34 (3), 316-329. <https://doi.org/10.1108/JMD-07-2013-0097>
- Gestión: El diario de economía y Negocios de Perú (2015). Empleo y Management <http://gestion.pe/empleo-management/que-recompensa-hace-que-seas-fiel-tu-empresa-2118098>.
- Giordano, R., Herrero, Á. y Fernández-Laviada, A. (2017). Influence of perceived risk on entrepreneurial desirability and feasibility: Multidimensional approach for

nascent entrepreneurs. *Journal of Risk Research* 20(2), 218-236.  
<https://doi.org/10.1080/13669877.2015.1042506>

González, M. (2011). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. (2<sup>a</sup> ed.). España, Madrid: Díaz de Santos S.a.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. edición ed.). Mexico: MC Graw will Education

Haushofer, J., y Fehr, E. (2014). On the psychology of poverty. *Science*, 344(6186), 862-867. <https://doi.org/10.1126/science.1232491>

Jarvis, M., Virovere, A. y Tint, P. (2016) Formal safety versus real safety: Quantitative and qualitative approaches to safety culture - evidence from Estonia. In: Proceedings of the Latvian Academy of Sciences. Section B. Natural, *Exact, and Applied Sciences*, 7(10), 269-277.  
[http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2222-34362019000100019](http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2222-34362019000100019)

Kozarevic, S. (2015). Job satisfaction of employees in the banking sector in the Federation of Bosnia and Herzegovina. *La Revista Internacional de Gestión de Recursos Humanos*, 34 (9), 23 – 26.  
[https://www.researchgate.net/publication/315789237\\_Job\\_satisfaction\\_of\\_banking\\_sector\\_employees\\_in\\_the\\_Federation\\_of\\_Bosnia\\_and\\_Herzegovina](https://www.researchgate.net/publication/315789237_Job_satisfaction_of_banking_sector_employees_in_the_Federation_of_Bosnia_and_Herzegovina)

Krueger, F. (2013). 'The impact of prior entrepreneurial exposure on perceptions of new venture feasibility and desirability. *Entrepreneurship Theory and Practice* 18(1), 5-21. <https://doi.org/10.1177/104225879301800101>

La Republica: Diario (2017). Banco de la Nación cesa a 250 trabajadores. <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1148134-banco-de-la-nacion-cesa-a-250-trabajadores/>

Lucas, E. y Donnellan, M. (2012). Estimating the reliability of single-item life satisfaction measures: Results from four national panel studies. *Social Indicators Research*, 105(3), 323-331. <https://doi.org/10.1007/s11205-011-9783-z>

Márquez, S. (2012). *Administración en la satisfacción laboral*. (2<sup>a</sup> ed) México, México: Limusa

Monga, L y Verma, S. (2015). A study of job satisfaction of employees of ICICI Bank in Himachal Pradesh. *Human Resource Management Research*, 5 (1), 18-25.

[https://www.researchgate.net/publication/274458326\\_A\\_Study\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_of\\_Employees\\_of\\_ICICI\\_Bank\\_in\\_Himachal\\_Pradesh\\_Human\\_Resource\\_Management\\_Research\\_Vol\\_5\\_No\\_1\\_2015\\_pp\\_18-25\\_Scientific\\_Academic\\_Publishing\\_Rosemead\\_CA\\_USA](https://www.researchgate.net/publication/274458326_A_Study_of_Job_Satisfaction_of_Employees_of_ICICI_Bank_in_Himachal_Pradesh_Human_Resource_Management_Research_Vol_5_No_1_2015_pp_18-25_Scientific_Academic_Publishing_Rosemead_CA_USA)

Monroy, B. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Colegio Particular San José Obrero de Chimbote 2019. Tesis Maestría, Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/40991>

NathRoya, L., Hossainb, J. y Jannat, J. (2017) Job satisfaction of bank employees in Bangladesh: To study in the city of Bogra. *American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS)*, 345, (3), 56 -79. [https://asrjetsjournal.org/index.php/American\\_Scientific\\_Journal/article/view/3427](https://asrjetsjournal.org/index.php/American_Scientific_Journal/article/view/3427)

Ñaupas, S., Mejía, R., Novoa, J. y Villagómez, F. (2013). *Metodología de la investigación, enfoque cuantitativos y cualitativos*. Editorial: México, Pearson

Obschonka, M., Silbereisen, R. y Schmitt-Rodermund, E. (2010). Entrepreneurial intention as developmental outcome. *Journal of Vocational Behavior* 77(1), 63-72. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.02.008>

Robbins, S. (2008) *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. (4a ed) México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica.

Ross, M., Young, J. y Kim, T. (2014). Personal correlates impacting job satisfaction among campus recreational sport employees. *International Journal of Sport Management, Recreation and Tourism*, 14, 68-96. <https://doi.org/10.5199/ijsmart-1791-874X-14d>

Shahin, H. y Badri, G. (2015). Job rotation in performance when considering the variation of skills and job satisfaction of bank employees. *Tehnički vjesnik*, 20 (3), 473 – 478. [https://hrcak.srce.hr/index.php?id\\_clanak\\_jezik=153018&show=clanak](https://hrcak.srce.hr/index.php?id_clanak_jezik=153018&show=clanak)

Schreurs, B., Guenter, H., van Emmerik, I., Notelaers, G., y Schumacher, D. (2015). Pay level satisfaction and employee outcomes: The moderating effect of



autonomy and support climates. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(12), 1-24. <https://doi.org/10.1080/09585192.2014.940992>

Valles, Y. (2013). Competencias laborales. <https://www.gestiopolis.com/competencias-laborales/>

Valencia, E. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4088>

Yang S, Meredith P y Khan A. (2015). Stress and burnout among healthcare professionals working in a mental health setting in Singapore. *Asian J Psychiatr.* 15(2), 15–20. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2015.04.005>

# Anexos

## Anexo 1. Operacionalización.

**Tabla 7.**

*Operacionalización de la variable satisfacción laboral.*

| Variable                    | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                | Indicadores   | Escala  |
|-----------------------------|--|---|----------------------------|---|---------|
| <b>Satisfacción Laboral</b> | . González (2011, p.56), sostiene que: “La satisfacción laboral es un término que engloba la predisposición positiva del colaborador en función de la percepción resultante y objetiva de las experiencias.” | Es el placer o la tranquilidad que posee el trabajador en sus centros laborales en función de lo que le puede brindar la empresa y la actitud que él tenga para hacerle frente. Sus dimensiones son relaciones interpersonales, condiciones físicas y beneficios laborales, bajo Gonzales en cuestionario de Likert.. | Condiciones Físicas        | Ambiente de Trabajo<br>Limpieza e Higiene<br>Salarios | Ordinal |
|                             |  |   | Beneficios Laborales       | Líneas de Carrera<br>Estabilidad del puesto           |         |
|                             |  |   | Relaciones Interpersonales | Trabajo en Equipo<br>Comunicación                     |         |

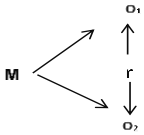
*Nota.* González, M. (2011). *Satisfacción y Motivación en el trabajo.* (2ª ed). España, Madrid: Díaz de Santos S.A.

**Tabla 8.***Operacionalización de la variable desempeño por competencias.*

| <b>Variable</b>            | <b>Definición conceptual</b>  | <b>Definición operacional</b>   | <b>Dimensiones</b>                       | <b>Indicadores</b>   | <b>Escala</b> |
|----------------------------|---|---|--|--|---------------|
| Desempeño por competencias | Alles (2005, p.57): "El desempeño por competencias hace referencias a las características de personalidad, mostradas a través de comportamientos, que pueden generar un desempeño adecuado sumado al efecto del talento que posa a un trabajador para realizar sus tareas encomendadas de manera efectiva." | "El Se entiende como la evaluación de las competencias en función de las habilidades tanto internas como externas de cada uno de los trabajadores, se evalúa los conocimientos, actitudes y habilidades del empleado, bajo Alles, escala de Likert. | Conocimiento<br>Habilidades<br>Actitudes | <hr/> Eficiencia operativa<br><hr/> Orientación hacia los resultados<br><hr/> Comunicativa<br><hr/> Iniciativa<br><hr/> Colaboración<br><hr/> Búsqueda de la unión interna<br><hr/> Transparencia<br><hr/> Adaptabilidad al cambio | Ordinal       |

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

## Anexo 2: Matriz de Consistencia Lógica.

| Titulo   | Problema   | Hipótesis  | Variables   | Objetivos   | Dimensiones  | Metodología  | Población y Muestra   |
|--|--|--|---|---|--|--|---|
| <b>Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020</b> | ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote, 2020?. | H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote, 2020. | <b>V1: Satisfacción Laboral</b><br><b>V2: Desempeño por competencia</b> | Objetivo General General.<br>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020.<br><br>Específicos.<br>Identificar el nivel de la satisfacción laboral en Banco del Crédito del Perú, sede Chimbote 2020.<br><br>Identificar el nivel del desempeño por competencias en Banco de Crédito del Perú, 2020.<br><br>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del desempeño por competencias del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote 2020. | <b>V1:</b><br>Condiciones físicas<br><br>Beneficios laborales<br><br>Relaciones interpersonales<br><br><b>V2:</b><br>Conocimientos<br><br>Habilidades<br><br>Actitudes | Aplicada<br><br>Cuantitativo<br><br>Descriptivo – Correlacional<br><br>Transversal<br><br><b>Donde:</b><br><b>M = Muestra no probabilista de los trabajadores</b><br><br><b>O1 = Medición de la satisfacción laboral</b><br><br><b>O2 = Medición del desempeño por competencias.</b><br><br><b>r: Relación que existe entre las variables en estudio.</b><br><br> | <b>Población:</b><br><b>Son 55 trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020.</b> |

Fuente: Diagnostico de la problemática

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

#### Anexo 3.1. Cuestionario Adaptado. Satisfacción Laboral

| ITEMS  | OPCIÓN DE RESPUESTA |                      |         |                 |         |
|--|---------------------|----------------------|---------|-----------------|---------|
|  | Nunca<br>(1)        | Casi<br>Nunca<br>(2) | A veces | Casi<br>Siempre | Siempre |
| 1. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta el banco, para desarrollar sus funciones?                           |                     |                      |         |                 |         |
| 2. ¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación e iluminación, sintiéndose seguro al laborar dentro del mismo?             |                     |                      |         |                 |         |
| 3. ¿Cree Ud. que el banco mantiene los ambientes de trabajo limpios y ordenados, protegiendo de esta manera a los empleados debido a la coyuntura? |                     |                      |         |                 |         |
| 4. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al esfuerzo que realiza?   |                     |                      |         |                 |         |
| 5. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias del banco, que percibe en esta situación?                             |                     |                      |         |                 |         |
| 6. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otros bancos en el mercado?   |                     |                      |         |                 |         |
| 7. ¿Cree Ud. que el banco le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?   |                     |                      |         |                 |         |
| 8. ¿Cree Ud. que el banco promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?                             |                     |                      |         |                 |         |
| 9. ¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona el banco?   |                     |                      |         |                 |         |
| 10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en  |                     |                      |         |                 |         |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| equipo?   |  |  |  |  |  |
| 11. ¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del trabajo en equipo?   |  |  |  |  |  |
| 12. ¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los compañeros al solucionar algún problema?                            |  |  |  |  |  |
| 13. ¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo?  |  |  |  |  |  |
| 14. ¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados?  |  |  |  |  |  |
| 15. ¿Se siente satisfecho con la gestión del banco frente a los medios de comunicación para transmitir los mensajes?                      |  |  |  |  |  |
| 16. ¿Se siente satisfecho con la gestión que realiza el banco en brindar la información sobre capacitación en la prevención del contagio? |  |  |  |  |  |

## I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Bricia Monroy
- f. **Medición:** Nivel de la satisfacción laboral
- g. **Administración:** Trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote.
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

## II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la sede Chimbote en el año 2020.

## III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de Satisfacción Laboral, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0,843$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,843            | 16             |

## IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote

## V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:



El instrumento referido presenta 16 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

| Dimensiones                | Ítems                      |
|----------------------------|----------------------------|
| Condiciones Físicas        | 1, 2, 3                    |
| Beneficios Laborales       | 4, 5, 6, 7, 8, 9           |
| Relaciones Interpersonales | 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 |

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

| Satisfacción laboral                |                |         |         |            |
|-------------------------------------|----------------|---------|---------|------------|
| Variable                            | Total de ítems | Puntaje | Escala  | Valoración |
| Satisfacción L.                     | 16             | 80      | 60 a 80 | Alta       |
|                                     |                |         | 38 a 59 | Media      |
|                                     |                |         | 16 a 37 | Baja       |
| Dimensiones de satisfacción laboral |                |         |         |            |
| Dimensión                           | Total de ítems | Puntaje | Escala  | Valoración |
| Condiciones Físicas                 | 3              | 15      | 13 -15  | Alta       |
|                                     |                |         | 8 -12   | Media      |
|                                     |                |         | 3 – 7   | Baja       |
| Beneficios Laborales                | 6              | 30      | 24 - 30 | Alta       |
|                                     |                |         | 15 - 23 | Media      |
|                                     |                |         | 6 - 14  | Baja       |
| Relaciones Interpersonales          | 7              | 35      | 28-35   | Alta       |
|                                     |                |         | 16 -27  | Media      |
|                                     |                |         | 7 - 15  | Baja       |

**Anexo 3.2. Cuestionario adaptado para el desempeño por competencias de trabajadores administrativos.**

| ITEMS  | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         |
|--|---------------------|------------|---------|--------------|---------|
|  | Nunca               | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
| 1. ¿Abordo mis tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.?  |                     |            |         |              |         |
| 2. ¿Siempre estoy tratando de mejorar la calidad y eficiencia de mi desempeño.?  |                     |            |         |              |         |
| 3. ¿Reviso continuamente los avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan  |                     |            |         |              |         |
| 4. ¿Realizo mi trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados.?   |                     |            |         |              |         |
| 5. ¿Cumplo con mi trabajo en el tiempo requerido.?   |                     |            |         |              |         |
| 6. ¿Tomo en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes me plantean.?   |                     |            |         |              |         |
| 7. ¿Me preocupo por atender las demandas de los clientes.?   |                     |            |         |              |         |
| 8. ¿Brindo soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario.?  |                     |            |         |              |         |
| 9. ¿Realizo acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.?   |                     |            |         |              |         |
| 10. ¿Actuó de manera independiente para solucionar aquello que está a mi alcance o propongo alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión.? |                     |            |         |              |         |
| 11. ¿Genero confianza en los demás, por mi actitud generosa a la hora de responsabilizarme por los objetivos comunes.?   |                     |            |         |              |         |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 12. ¿Me comprometo con mi equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.?  |  |  |  |  |  |
| 13. ¿Estoy siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de mi equipo.?  |  |  |  |  |  |
| 14. ¿Aporto ideas y recomendaciones fruto de mi conocimiento.?  |  |  |  |  |  |
| 15. ¿Soy abierto y honesto en mis relaciones laborales.?  |  |  |  |  |  |
| 16. ¿Acepto mi responsabilidad ante mis acciones y decisiones.?   |  |  |  |  |  |
| 17. ¿Reacciono positivamente ante cambios imprevistos en los planes y ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a mi control.? |  |  |  |  |  |
| 18. ¿Muestro buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.?        |  |  |  |  |  |
| 19. ¿Percibo los cambios como un crecimiento y los acepta de buen agrado.?  |  |  |  |  |  |

## FICHA TÉCNICA – Cuestionario del Desempeño por competencias

### I. DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Chimbote
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Flores y Villalobos
- f. **Medición:** Nivel del desempeño por competencias
- g. **Administración:** Trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote.
- h. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar el nivel del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú en la sede Chimbote en el año 2020.

### III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de cinco expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, Cuestionario de Satisfacción Laboral, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alpha de Cronbach, cuyo cálculo fue  $\alpha = 0,883$ , este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,883            | 19             |

### IV. DIRIGIDO A:

Trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede Chimbote

### V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 19 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

| Dimensiones   | Ítems                                 |
|---------------|---------------------------------------|
| Conocimientos | 1, 2, 3, 4, 5                         |
| Habilidades   | 6, 7, 8, 9, 10                        |
| Actitudes     | 11, 12, 13, 14, 15, 16,<br>17, 18, 19 |

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

| Desempeño por competencias                 |                |         |         |            |
|--|----------------|---------|---------|------------|
| Variable                                   | Total de ítems | Puntaje | Escala  | Valoración |
| Desempeño por competencias                 | 19             | 95      | 69 a 95 | Alto       |
|  |                |         | 44 a 68 | Medio      |
|  |                |         | 19 a 43 | Bajo       |
| Dimensiones del desempeño por competencias |                |         |         |            |
| Dimensión                                  | Total de ítems | Puntaje | Escala  | Valoración |
| Conocimiento                               | 5              | 25      | 20 -25  | Alto       |
|  |                |         | 12 -19  | Medio      |
|  |                |         | 5 - 11  | Bajo       |
| Habilidades                                | 5              | 25      | 20 -25  | Alto       |
|  |                |         | 12 -19  | Medio      |
|  |                |         | 5 - 11  | Bajo       |
| Actitudes                                  | 9              | 45      | 33 - 45 | Alto       |
|  |                |         | 21 -32  | Medio      |
|  |                |         | 9 - 20  | Bajo       |

## Anexo 6. Validación y Confiabilidad

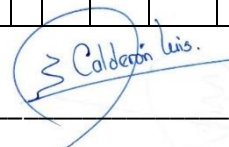
### Matriz de validación

Título de la tesis: Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020.

| Variable             | DIMENSIÓN           | INDICADOR   | ITEMS  | OPCIÓN DE RESPUESTA |                   |                |                     |                | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |   |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------|---------------------|---|--|---------------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|---|----|---|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
|                      |                     |   |  | Nunca<br>(1)        | Casi Nunca<br>(2) | A veces<br>(3) | Casi Siempre<br>(4) | Siempre<br>(5) | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    |                                   |
|                      |                     |   |  |                     |                   |                |                     |                | Si  | No | Si  | No | Si  | No | Si  | No |                                   |
| SATISFACCIÓN LABORAL | Condiciones Físicas | Ambiente de Trabajo   | 1. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta el banco, para desarrollar sus funciones?               |                     |                   |                |                     |                | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                      |                     |   | 2. ¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación e iluminación, sintiéndose seguro al laborar dentro del mismo? |                     |                   |                |                     |                | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                      | Limpieza e Higiene  | 3. ¿Cree Ud. que el banco mantiene los ambientes de trabajo limpios y ordenados, protegiendo de esta manera a los empleados debido a la |  |                     |                   |                |                     |                | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |

|                                       |                       | coyuntura?   |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |
|---------------------------------------|-----------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|
| <b>Beneficios<br/>Laborales</b>       | Salarios              | 4. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al esfuerzo que realiza?                         |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                       |                       | 5. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias del banco, que percibe en esta situación? |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                       |                       | 6. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otros bancos en el mercado?                               |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                       | Líneas de Carrera     | 7. ¿Cree Ud. que el banco le brinda oportunidades para ascender en su puesto de trabajo?                               |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                       |                       | 8. ¿Cree Ud. que el banco promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo? |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                       | Estabilidad de puesto | 9. ¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona el banco?                                   |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
| <b>Relaciones<br/>Interpersonales</b> | Trabajo en Equipo     | 10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo?  |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |
|                                       |                       | 11. ¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del   |  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |

|  |              |   |  |  |  |  |   |   |  |   |  |   |  |  |  |  |
|--|--------------|---|--|--|--|--|---|---|--|---|--|---|--|--|--|--|
|  |              | trabajo en equipo?  |  |  |  |  |   |   |  |   |  |   |  |  |  |  |
|  |              | 12. ¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los compañeros al solucionar algún problema?                            |  |  |  |  | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |
|  |              | 13. ¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo?  |  |  |  |  | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |
|  | Comunicación | 14. ¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados?  |  |  |  |  | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |
|  |              | 15. ¿Se siente satisfecho con la gestión del banco frente a los medios de comunicación para transmitir los mensajes?                      |  |  |  |  | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |
|  |              | 16. ¿Se siente satisfecho con la gestión que realiza el banco en brindar la información sobre capacitación en la prevención del contagio? |  |  |  |  | X | X |  | X |  | X |  |  |  |  |

 Calderón Luis.

Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la Satisfacción Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito de Chimbote.

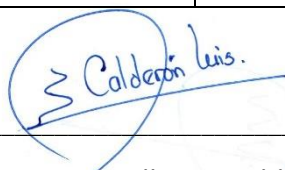
DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Luis Alberto Calderón Yarlequé

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Estadística Matemática

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
|          |      |       |      | X        |



---

Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé  
DNI: 40097132

### Matriz de validación

Título de la tesis: Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020.

| Variable             | DIMENSIÓN            | INDICADOR  | ITEMS  | OPCIÓN DE RESPUESTA |                |             |                  |             | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |   |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------|----------------------|--|--|---------------------|----------------|-------------|------------------|-------------|---|----|---|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
|                      |                      |  |  | Nunca (1)           | Casi Nunca (2) | A veces (3) | Casi Siempre (4) | Siempre (5) | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    |                                   |
|                      |                      |  |  |                     |                |             |                  |             | Si  | No | Si  | No | Si  | No | Si  | No |                                   |
| SATISFACCIÓN LABORAL | Condiciones Físicas  | Ambiente de Trabajo  | 1. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el ambiente físico de trabajo que presenta el banco, para desarrollar sus funciones?                           |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                      |                      |  | 2. ¿Considera Ud. que la infraestructura tiene una adecuada ventilación e iluminación, sintiéndose seguro al laborar dentro del mismo?             |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                      |                      | Limpieza e Higiene   | 3. ¿Cree Ud. que el banco mantiene los ambientes de trabajo limpios y ordenados, protegiendo de esta manera a los empleados debido a la coyuntura? |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                      | Beneficios Laborales | Salarios   | 4. ¿Ud. se encuentra satisfecho con el sueldo que percibe, de acuerdo al esfuerzo que realiza?   |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                      |                      |  | 5. ¿Cree Ud. que la remuneración que percibe está de acuerdo a las ganancias del banco, que percibe en esta situación?                             |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                      |                      | 6. ¿Cree Ud. que La remuneración es atractiva con relación a otros bancos en el mercado? |  |                     |                |             |                  | X           |   | X  |   | X  |   | X  |   |    |                                   |
|                      |                      | Líneas de  | 7. ¿Cree Ud. que el banco le brinda oportunidades para ascender en su puesto   |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |

|                            |  |   |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|----------------------------|--|---|---|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| Relaciones Interpersonales | Carrera  | de trabajo?   |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |  |  |
|                            |  | 8. ¿Cree Ud. que el banco promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo?                    |   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|                            | Estabilidad de puesto  | 9. ¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona el banco?  |   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|                            |  | Trabajo en Equipo   | 10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo? |  |  |  |  |   | X |   | X |   | X |   | X |  |  |  |
|                            | 11. ¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del trabajo en equipo?                  |   |   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|                            | 12. ¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los compañeros al solucionar algún problema? |   |   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|                            | 13. ¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo?                               |   |   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|                            | Comunicación   | 14. ¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados?  |   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|                            |  | 15. ¿Se siente satisfecho con la gestión del banco frente a los medios de comunicación para transmitir los mensajes?                      |   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |
|                            |  | 16. ¿Se siente satisfecho con la gestión que realiza el banco en brindar la información sobre capacitación en la prevención del contagio? |   |  |  |  |  | X |   | X |   | X |   | X |   |  |  |  |



Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la Satisfacción Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito de Chimbote.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chacón Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

|          |      |       |        |          |
|----------|------|-------|--------|----------|
| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto X | Muy alto |
|----------|------|-------|--------|----------|



---

Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas  
DNI: 2557332



|                                   |                       |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------|-----------------------|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Relaciones Interpersonales</b> | Carrera               | de trabajo?  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                   |                       | 8. ¿Cree Ud. que el banco promociona al personal que desarrolla mejor sus actividades de acuerdo al puesto de trabajo? |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                   | Estabilidad de puesto | 9. ¿Ud. se siente satisfecho con la estabilidad laboral que le proporciona el banco?                                   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                   | Trabajo en Equipo     | 10. ¿Se siente satisfecho con la interacción en el trabajo en equipo?  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                   |                       | 11. ¿Se siente satisfecho con el compromiso de los compañeros a través del trabajo en equipo?                          |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                   |                       | 12. ¿Se siente satisfecho con el liderazgo e iniciativa que tiene los compañeros al solucionar algún problema?         |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                   |                       | 13. ¿Se siente satisfecho con las relaciones interpersonales dentro del trabajo?                                       |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                   |                       | Comunicación   | 14. ¿Se siente satisfecho con la comunicación entre los jefes y empleados?  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                   |                       |  | 15. ¿Se siente satisfecho con la gestión del banco frente a los medios de comunicación para transmitir los mensajes?                      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                   |                       |  | 16. ¿Se siente satisfecho con la gestión que realiza el banco en brindar la información sobre capacitación en la prevención del contagio? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*U. Antonio*

---

Evaluador: Dr. Rossana Magally Cancino Oliver

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario de la Satisfacción Laboral"

OBJETIVO: Determinar el nivel de la satisfacción laboral del Banco de Crédito de Chimbote.

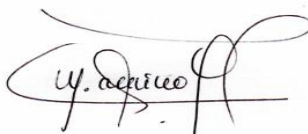
DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_ Cancino Olivera Rossana  
Magally \_\_\_\_\_

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:  
\_\_\_\_\_ Doctora \_\_\_\_\_

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

|          |      |       |        |          |
|----------|------|-------|--------|----------|
| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto X | Muy alto |
|----------|------|-------|--------|----------|



---

Evaluador: Dr. Rossana Magally Cancino Olivera  
DNI: 17818053



**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**  
**PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL**

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,842            | 16             |

|  | Ítem 1 | Ítem 2 | Ítem 3 | Ítem 4 | Ítem 5 | Ítem 6 | Ítem 7 | Ítem 8 | Ítem 9 | Ítem 10 | Ítem 11 | Ítem 12 | Ítem 13 | Ítem 14 | Ítem 15 | Ítem 16 |        |  | SUMA   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| E1   | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1      | 2      | 1      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 1       |        |  | 19     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E2   | 1      | 2      | 1      | 4      | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 1       | 4       | 2       | 2       | 2       | 4       | 2       |        |  | 34     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E3   | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 4       |        |  | 34     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E4   | 4      | 3      | 5      | 4      | 3      | 2      | 4      | 4      | 3      | 4       | 4       | 3       | 3       | 2       | 1       | 3       |        |  | 52     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E5   | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 5      | 4      | 3      | 3      | 4       | 3       | 3       | 2       | 4       | 2       | 3       |        |  | 52     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E6   | 2      | 4      | 2      | 2      | 4      | 2      | 2      | 2      | 4      | 2       | 2       | 4       | 2       | 2       | 1       | 4       |        |  | 41     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E7   | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 1       | 4       | 2       | 2       | 2       | 2       | 4       |        |  | 34     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E8   | 4      | 3      | 5      | 4      | 3      | 2      | 4      | 2      | 2      | 2       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 3       |        |  | 43     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E9   | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 5      | 4      | 4      | 3      | 4       | 4       | 3       | 3       | 2       | 2       | 3       |        |  | 53     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E10  | 2      | 4      | 2      | 2      | 4      | 2      | 2      | 3      | 3      | 4       | 3       | 3       | 2       | 4       | 1       | 4       |        |  | 45     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E11  | 3      | 2      | 3      | 5      | 2      | 4      | 3      | 3      | 2      | 3       | 3       | 2       | 3       | 4       | 5       | 2       |        |  | 49     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E12  | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 4      | 2      | 2      | 2       | 1       | 2       | 5       | 2       | 3       | 3       |        |  | 37     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E13  | 3      | 3      | 1      | 1      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 1       | 1       | 4       | 2       | 3       | 2       | 1       |        |  | 36     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E14  | 4      | 3      | 5      | 4      | 3      | 2      | 4      | 3      | 2      | 3       | 3       | 2       | 3       | 4       | 1       | 3       |        |  | 49     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| E15  | 2      | 4      | 3      | 3      | 4      | 1      | 3      | 2      | 4      | 3       | 3       | 4       | 2       | 1       | 3       | 2       |        |  | 44     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Varianza   | 0,981  | 0,781  | 1,981  | 1,638  | 0,781  | 1,552  | 0,924  | 0,971  | 0,695  | 1,410   | 1,238   | 0,829   | 0,829   | 1,124   | 1,410   | 1,029   |        |  | 86,55  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>(Varianza de la Población)</b>                                      |        |        |        | 18,171 |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |        |  |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>K:</b> El número de ítems   |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 16      |         | 16      |         | 1       | -       | 0,2099  | 0,8427 |  | 84,27% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Σ Si<sup>2</sup> :</b> Sumatoria de las Varianzas de los Items      |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 18,171  |         | 15      |         |         |         |         |        |  |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>S<sub>T</sub><sup>2</sup> :</b> La Varianza de la suma de los Items |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 86,55   |         |         |         |         |         |         |        |  |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| la confiabilidad es Aceptada   |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |        |  |        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |





|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  | ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a mi control.?  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 18. ¿Muestro buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.? |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 19. ¿Percibo los cambios como un crecimiento y los acepta de buen agrado.?   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 Calderón Luis.

Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Desempeño por competencias"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Luis Alberto Calderón Yarlequé

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Estadística Matemática

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy alto |
|----------|------|-------|------|----------|
|          |      |       | X    |          |



---

Evaluador: Dr. Luis Alberto Calderón Yarlequé  
DNI: 40097132

### Matriz de validación

Título de la tesis: Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020.

| Variable                   | DIMENSIÓN                        | INDICADOR            | ITEMS  | OPCIÓN DE RESPUESTA |                |             |                  |             | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |   |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------|----------------------------------|----------------------|--|---------------------|----------------|-------------|------------------|-------------|---|----|---|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
|                            |                                  |                      |  | Nunca (1)           | Casi Nunca (2) | A veces (3) | Casi Siempre (4) | Siempre (5) | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    |                                   |
|                            |                                  |                      |  |                     |                |             |                  |             | Si  | No | Si  | No | Si  | No | Si  | No |                                   |
| DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS | Conocimientos                    | Eficiencia Operativa | 1. ¿Abordo mis tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.?                |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            |                                  |                      | 2. ¿Siempre estoy tratando de mejorar la calidad y eficiencia de mi desempeño.?                            |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            |                                  |                      | 3. ¿Reviso continuamente los avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan dificultades.? |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            | Orientación Hacia los Resultados |                      | 4. ¿Realizo mi trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados.?                           |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            |                                  |                      | 5. ¿Cumplo con mi trabajo en el tiempo requerido.?   |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            | Habilidades                      | Comunicativa         | 6. ¿Tomo en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes me plantean.?                           |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            |                                  |                      | 7. ¿Me preocupo por atender las  |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |

|           |                              |     |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|-----------|------------------------------|-----|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
|           |                              |     | demandas de los clientes.?   |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|           | Iniciativa                   | 8.  | ¿Brindo soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 9.  | ¿Realizo acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.?  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 10. | ¿Actuó de manera independiente para solucionar aquello que está a mi alcance o propongo alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión.? |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
| Actitudes | Colaboración                 | 11. | ¿Genero confianza en los demás, por mi actitud generosa a la hora de responsabilizarme por los objetivos comunes.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           | Búsqueda de la unión interna | 12. | ¿Me comprometo con mi equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 13. | ¿Estoy siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de mi equipo.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 14. | ¿Aporto ideas y recomendaciones fruto de mi conocimiento.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           | Transparencia                | 15. | ¿Soy abierto y honesto en mis relaciones laborales.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 16. | ¿Acepto mi responsabilidad ante mis acciones y decisiones.?  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           | Adaptabilidad                | 17. | ¿Reacciono positivamente ante cambios imprevistos en los planes y  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
|  |  |  | ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a mi control.?  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|  |  |  | 18. ¿Muestro buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.? |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|  |  |  | 19. ¿Percibo los cambios como un crecimiento y los acepta de buen agrado.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |




---

Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Desempeño por competencias"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chacón Arenas Edinson Miguel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

|          |      |       |        |          |
|----------|------|-------|--------|----------|
| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto X | Muy alto |
|----------|------|-------|--------|----------|



---

Evaluador: Mg. Edinson Miguel Chacón Arenas  
DNI: 25573328

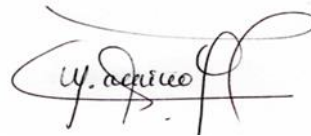
### Matriz de validación

Título de la tesis: Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020.

| Variable                   | DIMENSIÓN     | INDICADOR                        | ITEMS  | OPCIÓN DE RESPUESTA |                |             |                  |             | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |   |    |   |    |   |    | OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES |
|----------------------------|---------------|----------------------------------|--|---------------------|----------------|-------------|------------------|-------------|---|----|---|----|---|----|---|----|-----------------------------------|
|                            |               |                                  |  | Nunca (1)           | Casi Nunca (2) | A veces (3) | Casi Siempre (4) | Siempre (5) | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la variable y la dimensión |    |                                   |
|                            |               |                                  |  |                     |                |             |                  |             | Si  | No | Si  | No | Si  | No | Si  | No |                                   |
| DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS | Conocimientos | Eficiencia Operativa             | 1. ¿Abordo mis tareas con exigencia y rigurosidad, ofreciendo altos estándares de calidad.?                |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            |               |                                  | 2. ¿Siempre estoy tratando de mejorar la calidad y eficiencia de mi desempeño.?                            |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            |               |                                  | 3. ¿Reviso continuamente los avances, planteando alternativas de mejora cuando se presentan dificultades.? |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            |               | Orientación Hacia los Resultados | 4. ¿Realizo mi trabajo buscando cumplir con los objetivos y acciones esperados.?                           |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            |               |                                  | 5. ¿Cumplo con mi trabajo en el tiempo requerido.?   |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            | Habilidades   | Comunicativa                     | 6. ¿Tomo en cuenta exclusivamente las necesidades que los clientes me plantean.?                           |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |
|                            |               |                                  | 7. ¿Me preocupo por atender las  |                     |                |             |                  |             | X   |    | X   |    | X   |    | X   |    |                                   |

|           |                              |     |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|-----------|------------------------------|-----|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
|           |                              |     | demandas de los clientes.?   |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|           | Iniciativa                   | 8.  | ¿Brindo soluciones rápidas y oportunas ante posibles problemas que presente el equipo en su trabajo diario.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 9.  | ¿Realizo acciones preventivas para evitar crisis futuras, con suficiente antelación.?  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 10. | ¿Actuó de manera independiente para solucionar aquello que está a mi alcance o propongo alternativas de solución en caso no esté autorizado para tomar la decisión.? |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
| Actitudes | Colaboración                 | 11. | ¿Genero confianza en los demás, por mi actitud generosa a la hora de responsabilizarme por los objetivos comunes.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           | Búsqueda de la unión interna | 12. | ¿Me comprometo con mi equipo de trabajo cumpliendo con las metas y expectativas establecidas.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 13. | ¿Estoy siempre dispuesto al intercambio de información con los miembros de mi equipo.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 14. | ¿Aporto ideas y recomendaciones fruto de mi conocimiento.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           | Transparencia                | 15. | ¿Soy abierto y honesto en mis relaciones laborales.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           |                              | 16. | ¿Acepto mi responsabilidad ante mis acciones y decisiones.?  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|           | Adaptabilidad                | 17. | ¿Reacciono positivamente ante cambios imprevistos en los planes y  |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|--|---|--|--|--|
|  |  |  | ante la presencia de adversidades y circunstancias que escapan a mi control.?  |  |  |  |  |   |  |   |  |   |  |   |  |  |  |
|  |  |  | 18. ¿Muestro buena disposición para cambiar las formas de trabajo y las actividades de manera rápida para responder a elementos exteriores.? |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |
|  |  |  | 19. ¿Percibo los cambios como un crecimiento y los acepta de buen agrado.?   |  |  |  |  | X |  | X |  | X |  | X |  |  |  |



Evaluador: Dr.

Rossana Magally Cancino Olivera

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario del Desempeño por competencias"

OBJETIVO: Determinar el nivel del desempeño por competencias de los trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

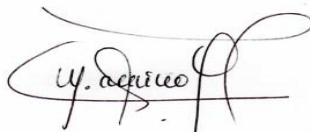
DIRIGIDO A: Trabajadores del Banco de Crédito de Chimbote.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: \_\_\_\_Cancino Olivera Rossana Magally\_\_\_\_

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_ Doctora \_\_\_\_\_

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

|          |      |       |        |          |
|----------|------|-------|--------|----------|
| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto X | Muy alto |
|----------|------|-------|--------|----------|



---

Evaluador: Dr. Rossana Magally Cancino Olivera  
DNI: 17818053

# RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

## PARA MEDIR LA VARIABLE: DESEMPEÑO

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0,883            | 22             |

|   | ítem 1 | ítem 2 | ítem 3 | ítem 4 | ítem 5 | ítem 6 | ítem 7 | ítem 8 | ítem 9 | ítem 10 | ítem 11 | ítem 12 | ítem 13 | ítem 14 | ítem 15 | ítem 16 | ítem 17 | ítem 18 | ítem 19 | SUMA   |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|
| E1  | 2      | 2      | 1      | 1      | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 25     |
| E2  | 1      | 2      | 1      | 4      | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 1       | 4       | 2       | 2       | 2       | 1       | 4       | 2       | 2       | 4       | 41     |
| E3  | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 38     |
| E4  | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 2      | 4      | 4      | 4       | 4       | 3       | 3       | 1       | 4       | 4       | 3       | 3       | 4       | 64     |
| E5  | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4       | 3       | 3       | 2       | 1       | 4       | 3       | 3       | 2       | 3       | 58     |
| E6  | 2      | 4      | 2      | 2      | 4      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2       | 2       | 4       | 2       | 2       | 2       | 2       | 4       | 2       | 2       | 46     |
| E7  | 1      | 2      | 1      | 4      | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 1       | 4       | 2       | 2       | 2       | 1       | 4       | 2       | 2       | 4       | 41     |
| E8  | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 2       | 1       | 38     |
| E9  | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 2      | 4      | 4      | 4       | 4       | 3       | 3       | 1       | 2       | 4       | 3       | 3       | 4       | 62     |
| E10   | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4       | 3       | 3       | 2       | 1       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 56     |
| E11   | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 53     |
| E12   | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 5      | 2      | 4      | 2      | 2       | 1       | 2       | 5       | 4       | 2       | 1       | 2       | 5       | 4       | 50     |
| E13   | 3      | 3      | 1      | 1      | 4      | 2      | 2      | 2      | 1      | 1       | 1       | 4       | 2       | 2       | 1       | 1       | 4       | 2       | 1       | 38     |
| E14   | 3      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 3       | 53     |
| E15   | 2      | 4      | 3      | 3      | 4      | 2      | 1      | 3      | 3      | 3       | 3       | 4       | 2       | 4       | 3       | 3       | 4       | 2       | 3       | 56     |
| Varianza  | 0,838  | 0,543  | 1,410  | 1,238  | 0,667  | 0,695  | 0,981  | 0,838  | 1,410  | 1,410   | 1,238   | 0,829   | 0,829   | 1,067   | 1,029   | 1,238   | 0,829   | 0,829   | 1,495   | 118,92 |
| (Varianza de la Población)                              |        |        |        | 19,410 |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |
| K: El número de ítems                                   |        |        |        |        |        |        | 19     |        |        |         | 19      | 1       | -       | 0,1632  |         | 0,883   |         |         |         | 88,33% |
| $\Sigma Si^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los Items |        |        |        |        |        |        | 19,410 |        |        |         | 18      |         |         |         |         |         |         |         |         |        |
| $S_T^2$ : La Varianza de la suma de los Items           |        |        |        |        |        |        | 118,92 |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |
| la confiabilidad es Aceptada                            |        |        |        |        |        |        |        |        |        |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |



## Anexo 6. Evidencias de correo.

Para: [rco10@hotmail.com](mailto:rco10@hotmail.com) <[rco10@hotmail.com](mailto:rco10@hotmail.com)>  
Asunto: Validar proyecto de tesis, por favor.

[Texto citado oculto]




**GABRIELA ARROYO ALVAREZ**  
<[gabrielaarroyoalvarez0@gmail.com](mailto:gabrielaarroyoalvarez0@gmail.com)>  
Para: Rossana Cancino Olivera <[rco10@hotmail.com](mailto:rco10@hotmail.com)>

lun., 15 jun. 2020 a la hora  
15:44

Miss ahí está la matriz de validacion de mis 2 variables solo llenar el formato y mandarme su firma escaneada por favor.

[Texto citado oculto]

### 3 archivos adjuntos

-  **Cuadro 1 de operacionalizacion.docx**  
30 KB
-  **Matriz de validación 1.docx**  
22 KB
-  **Matriz de validación 2.docx**  
23 KB

**Rossana Cancino Olivera** <[rco10@hotmail.com](mailto:rco10@hotmail.com)>  
Para: GABRIELA ARROYO ALVAREZ <[gabrielaarroyoalvarez0@gmail.com](mailto:gabrielaarroyoalvarez0@gmail.com)>

vie., 19 jun. 2020 a la hora 12:05

Estimada Gabriela  
Adjunto los instrumentos validados.  
Saludos

Rossana Cancino Olivera  
**Docente tiempo completo**  
C.973486841

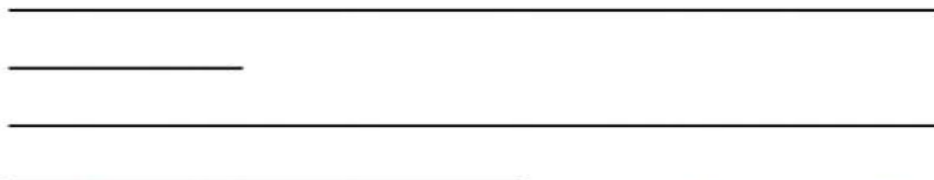


**Luis Alberto...**  
para mí ▾

15 jun.



*Hola envió lo solicitado*



[Ver mensaje completo](#)





# Validar proyecto de tesis, por favor.

Recibidos



**GABRIELA ARROYO...** 13 jun.

Buenas tardes Profesor, disculpe la molestia le saluda la alumna

2



**edinson chac...** 17 jun.

para mí



Listo

[Mostrar texto citado](#)

## Anexo 7. Entrevista adicional





### Cuadro 1.

*Entrevista para evaluar la satisfacción laboral en 3 representantes del Banco de Crédito del Perú.*

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Ocupación                            | ¿Cómo se encuentra su satisfacción laboral, en el contexto que hoy en día está atravesando?  |
| Representante Plataforma             | Respondiendo a tu pregunta, presento una mediana satisfacción laboral, no es la más alta, debido a diferentes factores que condicionan esta percepción. Entre los factores que juegan un papel negativo, está la falta de prevención realizada por el banco para salvaguardar las condiciones físicas de manera prolija en la desinfección de los ambientes, esto genera en mi persona una preocupación grande de contagio todos los días, ya que atiendo en mi escritorio a más de 45 personas a diario. Otro factor importante es la falta de proporcionalidad de remuneración que se me da, de acuerdo al esfuerzo hago hoy en día, ya que se me exige un poco con el sueldo que antes percibía sin hacer mucho esfuerzo anteriormente. |
| Representante de Ventanilla          | En mi caso, yo te podría decir que mi satisfacción laboral es baja, esto debido a que me encuentro un poco insatisfecho debido a la preocupación que tengo al contagio, percibe una inseguridad con la gestión que realiza el banco ya que la ventilación que se tiene dentro de la sede no es la más adecuada,, en algunas ocasiones respirando el mismo aire de muchas personas que van a realizar transacciones y otras operaciones, es por ello que la satisfacción en las condiciones físicas no es la más adecuada desde la percepción de mi persona.  |
| Representante de Procesos Operativos | Mi satisfacción laboral es baja debido a que siento que la empresa no me brinda una adecuada remuneración, frente al esfuerzo que realizo hoy en día, ya que las exigencias debido a la coyuntura hacen que trabaje con un mayor esfuerzo, percibiendo que mi sueldo no es el adecuado proporcionalmente hablando.   |

Anexo 8. Reporte de similitud.

Turnitin 1a entrega 

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Título del trabajo</b>       | ARROYO ALVAREZ, ...   |
| <b>Cargado</b>                  | 11 Oct 2020 19:41 -05   |
| <b>Nota</b>                     | --  |
| <b>Puntuación de similitud</b>  |  23% |
| <b>Cargar trabajo</b>           |      |
| <b>Descargar trabajo</b>        |      |
| <b>Descargar recibo digital</b> |      |