

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES EN UNA AGENCIA
PERTENECIENTE A UNA ENTIDAD
FINANCIERA EN SAN JUAN DE LURIGANCHO,
EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Lissette Mercedes Bejar Tamariz

Luz Rebeca Cordova Ramirez

Asesor:

Mg. Gisela Analy Fernández Hurtado
<https://orcid.org/0000-0002-0301-4825>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	José Renatto Manchego Guerra	20054185
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Manuel Alexander López Uribe	41658633
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Rafael Andrés Trucíos Maza	10734277
	Nombre y Apellidos	N° DNI

DEDICATORIA

A mis padres Yolanda y Leoncio; mis hijos Dayron y Bryana, por el apoyo constante para superar los obstáculos y convertirlos en retos que me impulsan cada día a avanzar en lugar de detenerme y por ello, he llegado a cumplir mis metas.

Con mucho amor y gratitud a mi madre Bertha, mis 4 hermanos y mi hijo Jayden por sostenerme día a día y apoyarme en el logro de mis metas propuestas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirnos llegar hasta aquí y culminar esta primera etapa de formación universitaria; a nuestros familiares por impulsarnos con su amor y ímpetu a lograr lo que nos proponemos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2 ANTECEDENTES.....	14
1.3 BASES TEÓRICAS.....	26
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	33
1.5 OBJETIVOS.....	33
1.6 HIPÓTESIS.....	34
1.7 JUSTIFICACIÓN.....	35
CAPÍTULO II. MÉTODO	37
2.1 Tipos de Investigación	37
2.1.1 Enfoque de Investigación	37
2.1.2 Diseño de Investigación	38
2.1.3 Nivel de Investigación.....	38
2.2 Población	39
2.3. Censo.....	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	40
Técnica de recolección de datos.....	40
Instrumento de recolección de datos.....	40
2.5 Procedimiento	42
2.5 Análisis de Datos.....	42
2.6 Aspectos éticos.....	43

CAPITULO III: RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	54
REFERENCIAS	62
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de procesamiento de datos	44
Tabla 2 Alpha Cronbach de Satisfacción Laboral.....	44
Tabla 3 Alpha Cronbach de Desempeño.....	45
Tabla 4 Resumen de procesamiento de datos satisfacción laboral y desempeño.....	45
Tabla 5 Tabla cruzada satisfacción y desempeño	46
Tabla 6 Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y la variable desempeño	46
Tabla 7 Correlación de Spearman.....	47
Tabla 8 Correlación de Spearman de la variable satisfacción laboral y la variable desempeño	47
Tabla 9 Tabla cruzada de la dimensión Involucramiento y Desempeño.....	48
Tabla 10 Prueba de normalidad de la dimensión involucramiento y desempeño	49
Tabla 11 Correlación de Spearman de la dimensión involucramiento y desempeño.....	49
Tabla 12 Tabla cruzada de la dimensión Compromiso organizacional y desempeño.....	50
Tabla 13 Prueba de normalidad de la dimensión compromiso organizacional y desempeño	51
Tabla 14 Correlación de Spearman de la dimensión Compromiso organizacional y desempeño	51
Tabla 15. Tabla cruzada de la dimensión participación laboral y desempeño	52
Tabla 16 Prueba de normalidad de la dimensión participación laboral y desempeño	53
Tabla 17 Correlación Spearman de la dimensión participación laboral y desempeño.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grafica de niveles de satisfacción laboral	82
Figura 2. Grafica de niveles de desempeño	83
Figura 3. Grafica de niveles de involucramiento	84
Figura 4. Grafica de niveles de compromiso organizacional	85
Figura 5. Grafica de niveles de participación laboral	86

RESUMEN

En toda empresa el capital humano es el factor que hace posible el logro de los objetivos empresariales, por ello, es importante conocer la satisfacción laboral y su relación con el desempeño, por ende, esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021. La metodología desarrollada fue básica de enfoque cuantitativo, no experimental, corte transversal, nivel correlacional y descriptiva, empleando como técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento al cuestionario que será dirigido a un censo conformada por 28 colaboradores del equipo comercial. Así mismo, los resultados evidenciaron un Alpha de Cronbach de 0.904 en la variable satisfacción laboral y 0.913 en la variable desempeño demostrando un alto grado de confiabilidad, por otro lado, se demostró que el mayor porcentaje de colaboradores con un 54% presentan un nivel medio de satisfacción laboral, además, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.591, por lo tanto, se concluyó que existe una relación significativa moderada entre las variables satisfacción laboral y desempeño en la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho.

Palabras clave: Satisfacción laboral, involucramiento, relaciones laborales, compromiso organizacional, desempeño organizacional.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día en el mundo globalizado en el que vivimos, se toma mayor importancia al bienestar de los empleados y su trabajo dentro de la empresa; esto demuestra que las emociones que desarrollan los trabajadores referentes a su entorno laboral afectan a la forma en que puedan desempeñarse en su puesto y a su vez permite identificarse con la empresa. Por eso, es necesario determinar el nivel de satisfacción laboral en relación con el desempeño en los empleados, con el fin de contribuir al logro de los resultados empresariales.

En el ámbito internacional, según el estudio de ServiceNow (2019) el 62% de las compañías europeas han implantado procesos de automatización lo cual ha generado que los empleados puedan sentirse más satisfechos con su trabajo debido a que consideran que la innovación les permite mejorar su trabajo e incentiva a mejorar sus conocimientos, así mismo, creen que los procesos inteligentes mejoran la satisfacción de los clientes al recibir atención en un menor tiempo, aumentando la productividad debido a que los trabajadores pueden dedicar más tiempo a generar ideas creativas y de mayor valor añadido. Asimismo, el 48% de los encuestados afirman que un buen entorno laboral mejora la rentabilidad de la empresa y casi la mitad cree que impulsa la creación de empleo. El estudio se ha llevado a cabo en los países del norte de Europa como: Reino Unido, Alemania y los Países Bajos; donde se caracterizan por sus avances tecnológicos y por la importancia que le dan a la transformación digital dentro de las empresas, se encuestó a 1,820 trabajadores a tiempo completo que interactúan regularmente con herramientas tecnológicas para examinar su actitud y experiencia con respecto de la automatización de los entornos laborales.

Según la encuesta reporte global Randstad workmonitor Q3 (2018), los empleados con mayor nivel de satisfacción fueron identificados en el país de México con el 82%, seguido de

la India con 81% y los Estados Unidos 80%; por otro lado, los países los niveles bajos de satisfacción se encuentra Japón 44% y Hong Kong 46%; debido a que desarrolla una cultura distinta donde se caracteriza por el nivel de exigencia y disciplina en sus actividades. Estos resultados demuestran las grandes diferencias según la cultura del país, donde a mayor satisfacción laboral será más elevada la calidad de vida profesional, donde el trabajador busca incrementar sus condiciones de trabajo como mayores responsabilidades, aumento de salario y desarrollo profesional. Cuando a un colaborador se le hace sentir que forma parte de la organización, de cierta manera se le motiva y satisface y como respuesta a este entorno, el trabajador optimizará sus esfuerzos y la organización tendrá resultados satisfactorios. Entre las diversas prácticas para fomentar la satisfacción en el ambiente laboral se emplea la capacitación de personal referente a temas de herramientas tecnológicas acorde a su trabajo, consultoría empresarial para el desarrollo organizacional y actividades de integración que permita mejorar la comunicación; adicionalmente a ello, el trato justo por parte de las jefaturas, una infraestructura adecuada para el desarrollo de las tareas y las oportunidades para aplicar sus conocimientos; son considerados como elementos para mantener un buen nivel de satisfacción.

Según la fundación Nodo XXI de Chile (2020), en el contexto de la pandemia surgió el trabajo remoto como una forma para evitar contagios, demandando el uso de plataformas digitales y equipos como laptop o celulares; para esta nueva adaptación se realizaron talleres para evitar que el desempeño de los trabajadores se vea afectado debido a que al no encontrarse en oficina no podían ser supervisados, por tal motivo, se temía a caer en un bajo desempeño. Luego de ello, se desarrollaron investigaciones que demostraron que el 43% de las mujeres presentaban ciertos síntomas como mayor tensión, cansancio; el 28 % presentaba palpitaciones, zumbidos en los oídos, mareos e irritabilidad; estos síntomas eran parte del desgaste laboral, donde las personas no solamente se encontraban preocupadas por mantenerse fuera de los contagios sino también de mantener su empleo lo cual fue una de las consecuencias de la

pandemia donde muchos negocios tuvieron que reducir su personal y otros debieron reestructurarse para no cerrar. Esta investigación demuestra que en Chile procuran que la nueva modalidad de trabajo no afecte la salud mental de sus trabajadores porque afecta negativamente su desempeño debido a los diversos factores psicosociales del trabajo.

En el ámbito nacional, un estudio realizado por la institución VISMA (2016) en la Revista Info Capital Humano, presentan información sobre la satisfacción laboral en base a una encuesta realizada en el mes de mayo en el año 2016 a 2,050 trabajadores a nivel de Perú, donde el 76% de los peruanos no es feliz en su trabajo por los siguientes motivos: no está en trabajo desafiante, no cuenta con buen clima laboral, el jefe no es un buen líder, no está conforme con su remuneración, la empresa no retribuye sus logros, se atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, no le entregan posibilidades de ascenso. Por otro lado, el 24% si se siente feliz en su trabajo por los siguientes motivos: puede aportar nuevas ideas, el trabajo es desafiante, tiene un buen clima laboral, el jefe es un líder motivador, la empresa reconoce sus logros. Esta encuesta demuestra el bajo nivel de satisfacción laboral en el Perú donde la mayoría de los motivos pueden solucionarse mediante cambios en la gestión empresarial.

Según la Revista AMSAC (2021), la empresa Activos Mineros SAC, el líder en remediación ambiental de pasivos mineros en el Perú recibió el diploma a la mejor práctica laboral por parte del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE, por la implementación del Modelo de Gestión del Desempeño 2020, un modelo que se basa en la metodología corporativa de gestión humana que mide el desarrollo del talento en la organización a través de una evaluación por competencias y objetivos, donde fue parte de la 5ta Convención de Gestión Corporativa de Talento Humano, evento virtual en el que participaron las 35 empresas públicas bajo su ámbito, donde se abordó temas como transformación digital, metodologías ágiles, gestión de las relaciones laborales,

compensaciones, líneas de carrera y planes de sucesión. Esto demuestra la importancia que se le da temas de gestión de talento humano para lograr una alta productividad como resultado del desempeño de los trabajadores.

En el ámbito local, el problema identificado en la presente investigación hace referencia a una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho muy reconocida en el país por especializarse en el sector microfinanzas y hoy en día es una de las entidades más posicionadas en el sector Pyme, por ello, busca mantenerse en el mercado manteniendo un nivel de ventas de productos y servicios para los microempresarios. En este contexto, en la agencia ubicada en San Juan de Lurigancho, existe un alta presión sobre los trabajadores de todas las áreas quienes deben cumplir con sus metas de cada área y de agencia, establecidos cada mes al igual que mantener un excelente nivel de atención al cliente, por lo tanto, los trabajadores deben emplear todas sus habilidades sociales, administrativas y conocimientos para dar solución a la solicitud y ofrecer un nuevo producto con la finalidad de concretar la venta o engranar las funciones para cumplir con las expectativas de los clientes, lo cual no resulta fácil, adicionalmente a ello, las capacitaciones no son frecuentes y algunos trabajadores consideran que los bonos no recompensa toda su labor, además, la relación con el jefe no es cercana a dado a que es un líder que no fomenta el trabajo en equipo y no reconoce los logros como equipo, sino de forma individual, todos estos factores han generado insatisfacción en los trabajadores viéndose reflejado en la percepción y su desempeño. En caso de que no tome acciones para mejorar su pronóstico actual no podrán obtener los resultados esperado por un bajo desempeño.

Para que este documento tenga debido sustento y justificación, se recolectaron diferentes fuentes de información como investigaciones realizadas en los últimos 5 años a nivel internacional, nacional y local que se serán presentados como antecedentes.

1.2 ANTECEDENTES

Antecedentes Internacionales

El primer estudio fue la tesis Rodríguez (2017) con el título "Satisfacción Laboral como predictor del desempeño laboral del capital humano de un Centro de Salud en la Ciudad de México" para obtener la maestría, donde tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral y su influencia en desempeño laboral de los trabajadores, para ello, se hizo referencia al autor Spector (2002) quien define a la variable como la base del comportamiento organizacional que resulta del entorno del trabajo. Referente a la metodología, desarrolló un estudio cuantitativo donde se encuestó a 20 trabajadores y 37 trabajadoras del centro, los resultados indicaron que se tiene una correlación de Spearman de 0.573, lo cual obtuvo como resultado que existe una relación significativa moderada entre ambas variables, por lo tanto, los trabajadores se encuentran satisfechos laboralmente y principalmente por las relaciones laborales como en el ambiente de trabajo, lo cual contribuye con el desempeño en sus funciones.

El segundo estudio fue la tesis de Hernández (2017) con el título "Evaluación de los riesgos psicosociales y nivel de satisfacción laboral de los conductores profesionales en España" con el objetivo de conocer y analizar la relación existente entre las condiciones de trabajo y su nivel de satisfacción laboral, para ello, se hizo referencia a la teoría de Hulin (1991) quien define a la variable como una emoción positiva debido a que se sienten cómodos con su trabajo por factores como los beneficios sociales, la remuneración y su experiencia. Referente a la metodología, se desarrolló una investigación cuantitativa descriptiva transversal donde se aplicó una encuesta a 385 trabajadores, los resultados indicaron que los principales aspectos son: el salario, oportunidad de desarrollo, atención, liderazgo y horario flexible, en base a ello, el 74% indicaron que se encuentran satisfechos, por lo tanto, los trabajadores se sienten satisfechos por factores externos que depende de la gestión y cultura de la empresa, por otro

lado, el grupo que no se encuentra satisfecho son en su mayoría son personas mayores de 40 años de edad que presentan otro tipo de necesidades y expectativas, basando su información en diferentes factores que se relacionan directamente el desempeño como un rol permitiendo el diagnóstico psicosocial de una empresa.

El tercer estudio internacional corresponde a Santamaria (2020) titulada "Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. en Ecuador", para optar el título de Maestría en Desarrollo del Talento Humano, donde trata como teoría de Araujo y Guerra (2007) quienes definen el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas en un tiempo determinado. El objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, donde desarrolló un tipo de investigación no experimental cuantitativa. En atención al número de la población estadística de la empresa, la población de la investigación, fueron todas las personas que laboran en la empresa cuyo número asciende a 106 en sus diferentes niveles, donde se determinó que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores.

El cuarto estudio internacional corresponde a Clark (2018) titulada "Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras en México", para optar el grado académico de doctora en filosofía con especialidad en administración, donde trata como teoría Robbins (2013) que define el desempeño laboral como un proceso que determina que tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus objetivos laborales. El objetivo fue analizar la influencia que existe entre la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los empleados de servicios en hoteles. Desarrolló la metodología de tipo cuantitativo, correlacional y explicativa; tomando una población de 1,921 empleados que representan a los 59 establecimientos de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas donde se obtuvieron los

resultados que existe un alto desempeño laboral cuando el trabajador siente que se incrementó el salario o se le otorgaron mejores prestaciones y promociones de puesto. En conclusión, la satisfacción laboral con relación al desempeño presentando un signo negativo, pero significativo, la satisfacción responde más a sentimientos en los individuos que a labores productivas.

El quinto estudio corresponde a Rojas (2018) titulada "Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de operaciones de una empresa industrial de Guatemala", para optar el título de psicólogo industrial organizacional en el grado académico de licenciado, donde trata como teoría Robbins (2013) explica que la evaluación del desempeño es una tarea sistemática por medio de la cual se pueden identificar características de una persona en un puesto de trabajo. El objetivo fue determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. Desarrolló la metodología es de tipo cuantitativo de diseño descriptivo, tomando una población conformada de 36 colaboradores de Tenería San Miguel de Quetzaltenango de su personal operativo, se obtuvieron los resultados que el 95% de las personas respondieron que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, en conclusión, se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados.

Antecedentes Nacionales

El primer estudio fue la tesis de Padilla y Ramírez (2020) con el título "Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública en Cajamarca, 2020" para obtener el título profesional de psicología con el objetivo de describir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores, para ello, se hizo referente a la teoría de Aguado (2008) quien indica que la satisfacción es la actitud del trabajador referente a su empleo debido a las relaciones y factores que la empresa le brinda. Referente a metodología, se aplicó una investigación básica de diseño no experimental donde determina una muestra de 268

trabajadores seleccionados para realizar el cuestionario, los resultados demostraron que el 48.2% presentan un nivel bajo, 10.4% indican que cuentan un nivel alto y el 41.4% un nivel medio, por lo tanto, se concluye que la mayoría de trabajadores se encuentran medio bajo, por lo tanto, la empresa necesita reforzar las condiciones físicas, actividades de trabajo y la participación en la toma de decisiones para mejorar el nivel de satisfacción.

El segundo estudio fue la tesis de Huaquipaco y Navarro (2018) con el título "La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) en Cajamarca" para obtener el grado de licenciado en administración con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, para ello, hizo referencia la teoría de Gonzales (2006) quien define la satisfacción laboral como la conformidad de su entorno de trabajo, salario, condiciones de trabajo y realización. Referente a la metodología, se desarrolló una investigación de diseño no experimental correlacional transversal con una muestra de 66 personas para realizar la encuesta, los resultados mostraron que existe relación moderada entre satisfacción y desempeño, por lo tanto, se concluyó que los colaboradores perciben la libertad de aportar en la toma de decisiones y respaldo para resolver los problemas, sin embargo, no se encuentran conforme con su remuneración lo cual influye en el desempeño

El tercer estudio fue la tesis de Gonzales y Moltaban (2018) con el título "El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una Institución Educativa, San Martín" para obtener el grado de licenciado en administración con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, para ello, hizo referencia la teoría de Chiavenato (2012) quien define desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización. Referente a la metodología, se desarrolló una investigación de diseño no experimental

descriptiva correlacional transversal con una muestra de 45 personas para realizar la encuesta, los resultados mostraron que existe relación moderada entre satisfacción y desempeño, por lo tanto, se concluyó que los colaboradores son controlados por el área encargada, lo cual afecta a su desempeño debido a demoras en la entrega de reportes como evaluaciones, a pesar de percibir preocupación por su seguridad y compañerismo con el resto del personal.

El cuarto estudio fue la tesis de Quispe (2018) con el título "La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero" para obtener el grado de maestría de Recursos Humanos con el objetivo de determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, para ello, hizo referencia la teoría de Brockway y Fordice (1993) quienes definen a satisfacción laboral como la sensación que se tiene del trabajo como resultado de factores que intervienen en el desarrollo de sus actividades. Referente a la metodología, se desarrolló una investigación de diseño no experimental descriptivo transversal con una muestra de 400 personas para realizar la encuesta, los resultados mostraron que el 72.8% presentan una satisfacción parcial, 13% corresponde a un nivel regular además de obtener una correlación de Pearson de 0.040, por lo tanto, se concluye que no existe una relación significativa entre ambas variables, en caso de aumentar los beneficios no incrementará en gran proporción la percepción de los trabajadores.

El quinto estudio fue la tesis de Morante y Perleche (2018) con el título "Satisfacción laboral en la fábrica de calzados en la ciudad de Trujillo" para optar por el grado de licenciado en administración con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción de los colaboradores en la fábrica, para ello, se hizo referencia a la teoría de Chiang y Núñez, (2010) quienes indican que la satisfacción laboral es el estado positivo del trabajador frente a los beneficios que le brinda la empresa y considera que cumple con sus necesidades y expectativas. Referente a la

metodología, se desarrolló un tipo de investigación cuantitativo y básica descriptiva, en este caso se consideró al total de la población con 30 trabajadores donde se utilizó un cuestionario para la recolección de datos, los resultados demostraron que promedio obtenido de 3.82 es un indicador bajo a nivel de satisfacción. Se concluye, que los trabajadores no se encuentran conforme con la remuneración establecida por la empresa, ni con el ambiente físico para la fabricación del calzado.

El sexto estudio fue la tesis de Benavente (2017) con el título "La influencia de la satisfacción laboral en la productividad de ventas de los trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C., Tacna" para optar por el grado de titulación en administración con el objetivo de determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores, para ello, hizo referencia a la teoría de Tomazevic et al. (2014) quienes definen satisfacción laboral como la percepción del trabajador referente al contexto y el clima que experimenta conformado por diversos factores como el bienestar y las relaciones con las demás personas. Referente a la metodología, desarrolló una investigación correlacional con diseño no experimental donde se aplicó una encuesta a 30 trabajadores en planilla, los resultados demostraron donde el 66.7% indica que está conforme con los beneficios que le brinda la empresa, además de una media de 4.33 aprobando la hipótesis alterna, por lo tanto, se concluye que el personal se encuentra altamente satisfecho en la empresa por las oportunidades, condiciones laborales y crecimiento personal.

El séptimo estudio fue la tesis Lomas (2017) con el título "Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires" para obtener la maestría en gestión pública con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores, para ello, se hizo referencia a la teoría de Chiavenato (2002) quien indica que la satisfacción laboral va más allá de recibir

una buena remuneración sino que consiste en que el trabajador se sienta valorado para mejorar su desempeño. Referente a la metodología, se desarrolló un estudio no experimental descriptivo correlacional donde se encuestaron a 70 trabajadores con 22 preguntas, se obtuvo como resultado una correlación de Pearson de 0.944, es decir, existe una alta relación positiva directa, además del 100% de los encuestados el 34% presenta un nivel bajo, 27% medio y por último, 16% alto, por lo tanto, se concluye que la mayoría de trabajadores no se encuentra totalmente satisfecho con la empresa debido a que no brinda la libertad para que puedan aportar ideas, el sueldo no se ajusta a las actividades que realizan, no ofrece oportunidades y no brinda capacitaciones para mejorar.

El octavo estudio corresponde a Ruiz (2021) titulada "Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Centro Essalud, Lambayeque, 2019" para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública. En la teoría presenta a Ninahuanca (2017) quien sostiene que una medición de desempeño laboral debe realizarse mediante los siguientes criterios: lo que una persona debe ser capaz de hacer; la forma en que puede juzgarse; la aptitud para responder a los cambios tecnológicos y los métodos de trabajo. El objetivo fue determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital. La población de estudio fue definida por el total del personal del hospital que al primer semestre 2019 es de 457 personas donde se obtuvieron los resultados que existe relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias en conclusión existe relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, por cuanto el Tau b de Kendall asume un valor de $p = 0,005 < 0,05$ y por tanto, a ese nivel de significancia existe correlación entre ambas.

El noveno estudio corresponde a Ayala y Bustamante (2019) titulada "Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa" para optar el Título de Licenciado donde trata como teoría Mónica (2014), el desempeño laboral normalmente se mide a través de las obligaciones y el desarrollo del puesto del trabajo. El objetivo fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Está compuesta por una población finita de 31 colaboradores los cuales están distribuidos entre mecánicos, administrativos y personal de seguridad, donde se obtuvieron los resultados a la variable desempeño, el Alfa de Cronbach dio un resultado de 0.852, con lo cual, da un indicador que si es factible aplicar el instrumento ya que tiene el nivel de bueno. En conclusión, el compromiso de los colaboradores no se logra efectivizar, y, en consecuencia, afecta directamente en el desempeño laboral de dichos colaboradores.

El décimo corresponde a Susanibar (2020) titulada "Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua" para optar el Título de Licenciada en donde trata como teoría a Hambuda (2017) quien indica que el desempeño laboral se define como la multitud de comportamientos de los empleados que muestran mientras trabajan. El objetivo fue determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ingeniería de tres empresas contratistas para campamentos mineros, donde desarrolló una investigación que tiene un enfoque cuantitativo, por lo que se aplican cuestionarios como instrumento para la recolección de datos, se consideró como población a los 233 trabajadores del área de ingeniería de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua, donde se obtuvieron los resultados en la aplicación del estadístico KMO se tiene un buen ajuste factorial (0.723), por ende, basados en el análisis correspondiente que se realizó. En conclusión, se demostró que la motivación laboral es un elemento que se debe tener en cuenta para el desempeño laboral de los trabajadores.

Antecedentes Locales

El primer estudio fue la tesis Castillo (2020) con el título "Engagement y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios para carga pesada, en Chorrillos" para optar por título de licenciada en psicología con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables en los colaboradores, para ello, se hizo referencia a la teoría de Palma (2005) quien conceptualiza a la variable como la creencia y percepción que el trabajador obtiene de su experiencia en el trabajo. Referente a metodología, se desarrolló un estudio cuantitativo de corte transversal mediante la aplicación de una encuesta a 130 trabajadores donde los resultados demostraron un valor de 0.344 en la correlación de Spearman, por lo tanto, se concluye que existe relación positiva directa entre Engagement y satisfacción laboral.

El segundo estudio fue la tesis de Inga (2020) con el título "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Lima" para optar por el grado de bachiller en administración con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral, para ello, se hizo referencia a la teoría de Chiavenato (2007) quien afirma que la satisfacción laboral depende de varios aspectos, entre ellos: el clima laboral, la motivación, bonos, el grado de compromiso y otros que permiten mantener al personal en sus labores. Referente a la metodología, se desarrolló una investigación descriptiva dado a que su población está representada por 40 tesis nacionales mediante el estilo de análisis de contenido. Los resultados demostraron que los autores coinciden que existe una relación significativa positivamente, por lo tanto, se concluye que la satisfacción laboral permite que las organizaciones puedan mejorar su desempeño debido a que los trabajadores se sienten identificados con la empresa, lo cual reduce el nivel de ausentismo en el trabajo y la rotación de personal.

El tercer estudio fue la tesis Boada (2019) con el título "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad en Lima" para optar por el título de licenciado en administración con el objetivo de determinar si la satisfacción laboral está relacionada con el desempeño de los agentes de seguridad, para ello, hizo referencia a la teoría de Ovejero (2006) quien define a la satisfacción laboral como el resultado de la diferencia entre las necesidades y los beneficios que obtiene por su trabajo. Referente a metodología, desarrolló una investigación descriptiva cuantitativo de corte transversal donde tomó una muestra de 124 trabajadores para aplicar la encuesta, los resultados demostraron el 56.5% de los trabajadores se encuentra satisfecho y el resto indica que se encuentra conforme con su trabajo, adicionalmente, la correlación de Pearson es de 0.524, por lo tanto, se concluye que existe una relación directa significativa entre satisfacción laboral y desempeño.

El cuarto estudio fue la tesis de Judmir (2018) con el título "Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería en Lurín" para optar el grado académico de Licenciado, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, para ello, desarrolló la teoría de Alles (2012) que define como la competencia para lograr eficazmente un trabajo utilizando diferentes habilidades y destrezas. Referente a la metodología, se desarrolló un enfoque cuantitativo trasversal no experimental de diseño descriptivo correlacional a 50 trabajadores, los resultados indicaron que existe alta relación entre participación laboral y el desempeño con una correlación de 0.758, se concluyó que la pastelería no presenta una comunicación fluida debido a que centraliza limitando el intercambio de información para la toma decisiones lo cual ha generado renuncias y el personal no se encuentra valorado.

El quinto estudio fue la tesis de Retamozo (2018) con el título "Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud en el distrito de Rímac" para optar el grado académico de Maestro con el objetivo de comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud, para ello, desarrolló la teoría de Robbins (1999) que define a satisfacción laboral como el resultado de los todos los beneficios y condiciones en retribución al desarrollo de sus labores considerando que cumple con sus expectativas y necesidades. Referente a la metodología, se desarrolló un enfoque cuantitativo con método deductivo donde encuestó a 100 trabajadores del centro de salud, los resultados demostraron que el 80.8% de los trabajadores percibe una satisfacción laboral parcial, lo cual coincide con el segundo grupo donde con el 75% en la misma categoría, además presentó un prueba estadística de 0.958 aceptando la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que el nivel de satisfacción de ambos grupos son similares y no presenta diferencias significativas.

El sexto estudio fue la tesis Cabrera (2018) con el título "Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública, Lima" para optar por el grado de bachiller en administración con el objetivo de determinar cuál es el nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, para ello, desarrolló la teoría de Robbins y Judge (2009) quienes definen satisfacción laboral como la sensación que percibe el trabajador referente a su labor en base a diferentes aspectos. Referente a la metodología, desarrolló una investigación cuantitativa con diseño descriptivo y tipo de muestreo probabilístico donde obtuvo a 374 trabajadores como muestra, los cuales se tomará para la encuesta, los resultados indicaron que el 70% se encuentran conforme y muy conforme en su trabajo, además se obtuvo un 0.378 en la correlación de Pearson, por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva significativa entre ambas variables.

El séptimo estudio recopilado corresponde al autor Pastor (2018) titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima" para optar el Título Profesional de Licenciado donde trata como teoría a Montejo (2009) quien define el desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada. El objetivo es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores, desarrollo la metodología tipo cuantitativa tomando una población por 280, donde se obtuvieron los resultados que el desempeño laboral el tramo con el 65.50% de los encuestados consideran se encuentran en el tramo promedio con un nunca de 34.60% y con a veces con un 30.90% de los encuestados mientras que el 34.50% considera que frecuentemente con el 22.20% y siempre solo el 12.30% de los encuestados. En conclusión, existe una relación directa entre el desempeño laboral y el clima organización en los trabajadores.

El octavo estudio corresponde a Escobedo y Quiñones (2019) titulada "Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de Operadores Logísticos Agentes de Carga Marítimo Internacional del Callao". Para optar el título profesional de Licenciada donde trata como teoría a Valdivia (2017) quien refiere que la actitud determina el comportamiento de las personas en el trabajo, a saber, las lleva a actuar de una forma concreta. El objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos. Desarrolló la metodología cuantitativa correlacional no experimental. El tipo de muestra fue no probabilístico, en la cual, la selección de los sujetos de estudio dependió de ciertas características, criterios, entre otros que los investigadores consideraron en ese momento. Los resultados guardan estrecha relación con investigaciones de otros autores tales como Canchanya (2017), se concluyó que existe un nivel aceptable de correlación entre estas dos variables.

El noveno estudio local corresponde a Goicochea (2018) titulada "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del área de recursos humanos de un Outsourcing" para optar el título profesional de licenciada en administración de negocios globales donde trata como teoría Villanueva (2012) quien define el éxito de un administrador es el resultado de su desempeño y de la forma en que trata a los sujetos que están en su ambiente y el manejo de las situaciones que se van presentado. El objetivo fue identificar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de Recursos. La metodología se utilizó un método cuantitativo, tomando la población con una muestra de 62 personas. Posteriormente, se procedió a realizar la encuesta en 3 días, donde se obtuvieron los resultados a lo largo de la investigación. En conclusión, se verificó que los trabajadores perciben que no se les brinda un reconocimiento adecuado por el esfuerzo realizado durante el desempeño de sus funciones.

1.3 BASES TEÓRICAS

1.3.1. Satisfacción laboral

El desarrollo del marco teórico tiene como autor a Robbins et al. (2018) quien define a la satisfacción laboral como a la actitud que presenta una persona referente a su trabajo, en base a diversos factores que promueve la empresa para que el trabajador desarrolle sus funciones, un alto nivel es un indicador de actitud positiva y un bajo nivel de una actitud negativa. De esta afirmación, se puede conceptualizar la satisfacción laboral como la percepción del trabajador en base a su experiencia en el trabajo que dependen del entorno laboral, relaciones con sus compañeros y jefaturas y las condiciones laborales impuestas por la empresa, entre los más comunes se encuentra el sueldo, bonos, beneficios sociales, entre otros. Estos factores son considerados como proporcionales al esfuerzo del trabajador.

Los autores desarrollan las siguientes dimensiones: Involucramiento, compromiso organizacional y participación laboral.

1.3.1.1 Involucramiento

El involucramiento según Robbins et al. (2018) el involucramiento es el contexto donde los trabajadores se encuentran conectados y alineados con sus actividades laborales cumpliendo sus funciones de la mejor manera posible y con actitud positiva, entonces, si los trabajadores se encuentran involucrados demostraran pasión, energía, proactividad y atención para cumplir sus funciones sin caer en un desgaste debido a que se sienten motivados y consideran que las condiciones son proporcionales a su trabajo, entre los principales indicadores que contribuyen al alto involucramiento son: los beneficios económicos, reconocimiento, potencial desarrollo profesional, oportunidades, progreso, horarios y bonos. Los autores argumentan que el involucramiento es el estado donde el trabajador está pendiente de todas las actividades que conlleva su trabajo y el resultado de ese estado puede ser generado por la retribución, reconocimiento y beneficios que otorga la empresa por su función, estos mismos factores son determinantes para la satisfacción laboral debido a que son compensaciones por el cumplimiento de sus funciones.

1.3.1.2 Compromiso organizacional

El compromiso organizacional según Robbins et al. (2018), es el grado de afinidad del trabajador con la empresa, es decir, comparte los objetivos, así como también con la organización como si fuera parte de ella, desarrollando un alto compromiso que reduce ciertos indicadores como: el ausentismo, afinidad, rotación laboral y respaldo organizacional. La reducción del ausentismo en el trabajo se da cuanto el trabajador se siente comprometido al grado que no consideraría ausentarse dado a que podría perjudicar a sus actividades diarias, referente a la rotación laboral, permite aprender de diversas áreas incrementando su desarrollo profesional y, por último, el compromiso contribuye al respaldo laboral debido que fortalece la confianza en la relación con los jefes, superiores y compañeros. En base a la explicación de los autores, el compromiso existe cuando el

trabajador es consciente de que el crecimiento de la empresa conllevará un crecimiento profesional, identificándose con la misión y los objetivos empresariales, si el trabajador se encuentra comprometido con la empresa es porque se encuentra conforme con su trabajo y busca realizar una línea de carrera.

1.3.1.3 Participación laboral

La participación laboral según Robbins et al. (2018) es el grado en que un trabajador aporta a la empresa y se siente identificado con sus actividades con la finalidad de mejorar su desempeño, es decir, mantienen un alto interés por sus actividades aportando ideas y contribuyendo de forma eficaz al trabajo en equipo, esta dimensión presente los indicadores: identificación, proactividad, integración, actitud y comunicación. Los autores afirman que la participación contribuye a que el trabajador se encuentre constantemente aportando ideas donde la empresa otorga la libertad de comunicarse como también respetar su opinión, y esta sensación contribuye a su desempeño como también a su satisfacción laboral. Adicionalmente, la información que brinda los trabajadores es valiosa debido a que ellos conocen la operación de la empresa más que los directivos.

Neffa (2017) detalla diferentes conceptos que permiten definir a la variable, uno de ellos señala que la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en la percepción, creencias y valores que el trabajador desarrolla como respuesta a su ambiente laboral. Estas actitudes son determinantes conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de los que debería ser, de tal forma de que cumpla con sus expectativas. Así mismo, considera que la satisfacción laboral depende de la complejidad de las funciones, el sistema de remuneración, condiciones de trabajo, la comunicación y respeto entre los diversos rangos jerárquicos.

Las características del puesto influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo y oportunidades de progreso. Además, se puede establecer dos tipos o niveles en lo que a satisfacción se refiere:

- a) Satisfacción general indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
- b) Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

Patron et al. (2018) refiere que la satisfacción laboral se explica por factores intrínsecos que tienen el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, ya que pueden compensar y cubrir las necesidades de desarrollo psicológico, de tal forma que el trabajador se interesa en ampliar sus conocimientos, desarrollar actividades creativas, afirmar su individualidad y lograr objetivos, pero cuando no existen oportunidades de desarrollo psicológico, experimentarán ausencia de satisfacción.

La satisfacción laboral mediante la teoría de ajuste al trabajo de Minnesota, se enfoca en los métodos de la psicología mediante diferencias individuales con la finalidad de explicar las causas que la originan, también considera que la percepción depende de la actitud y factores de la persona más allá del ambiente laboral, debido a que al orden de necesidades de cada individuo (Dawis y Lofquist, 1992, citado por Patron et al., 2018). Estos autores definen la satisfacción laboral como el resultado de diversas condiciones agradables, experiencias, aprendizajes, necesidades, valores y expectativa; el autor considera que los factores más comunes son: remuneración, desarrollo profesional y relaciones laborales.

1.3.2. Desempeño

Según Robbins et al. (2018), el desempeño es expresado a través del comportamiento de los trabajadores en base al cumplimiento de metas y factores psicológicos que permiten enfocar sobre los resultados que se desea obtener. El desempeño se clasifica en los siguientes indicadores: condiciones externas, recursos y procesos grupales. Así mismo, el autor determina ciertos factores/elementos que involucran al desempeño, los cuales son:

1.3.2.1. Condiciones Externas

Las condiciones externas son aquellas que se enfocan en el desempeño y son impuestas a los trabajadores utilizando estrategias, relaciones con la autoridad, normas y reglamentos que deben cumplir, disponibilidad de recursos constantemente, la cultura y el sistema de administración.

1.3.2.2. Recursos

Los recursos son las herramientas y los medios con el que cuenta el trabajador para desarrollar eficientemente sus funciones y hace posible que el trabajador a fin de obtener un buen aporte mediante sus conocimientos, habilidades, aptitudes y personalidad enfocados en el desempeño laboral.

1.3.2.2. Procesos Grupales

Los procesos grupales como enfoque en el desempeño facilitan la participación e integración de los trabajadores a fin de obtener mayor aporte para la toma de decisiones, manejo de conflictos y tareas de grupo. Toda empresa busca integrar esfuerzos dado a que considera que el trabajo en equipo facilita la gestión con la función de cada uno que está relacionada entre sí para cumplir con las metas y objetivos de la empresa, no existe una empresa donde todo sea a cargo de una sola persona.

Chiavenato (2019) define al desempeño como la capacidad de rendimiento de una persona, equipo u organización ejecutando una actividad en particular para lograr alcanzar los objetivos obteniendo buenos resultados. El desempeño se puede identificar a través de la medición de las metas, requisitos y expectativas que son establecidos por la empresa y son evaluables. Por ello, el desempeño puede tener resultados: bajo, medio, alto o excepcional. Así mismo, para tener un buen desempeño se deben identificar diferentes objetivos que son aplicados en todos los niveles de la organización para mejorar los siguientes aspectos: calidad en la producción y servicios, velocidad en el tiempo de entrega del producto, confiabilidad, flexibilidad a través de una mejora continua.

El autor hace mención que para un excelente desempeño se debe cultivar una excelente relación de largo plazo con los 10 mandamientos que son los siguientes:

1. Incluir a todos: integrar a una meta basada en el cliente tanto interno como externo con el objetivo de empalmar un trabajo en equipo, de tal manera que se incentive al trabajo colectivo
2. Definir y alinear: es importante que cada uno conozca cuales son los objetivos y que estos sean cuantitativos para que se puedan evaluar y medir con facilidad, para conocer si el esfuerzo dado está logrando cumplir con las necesidades de la organización.
3. Aumentar la interacción: romper las barreras en las personas para mejorar la comunicación de la organización, mejorando la conexión y compromiso; formando una buena comunidad dentro de ellas.
4. Hacer una reunión centrada en el cliente: la colaboración concede conexiones reales y excelentes relaciones, esto aumentará el compromiso y satisfacción.
5. Recibir y proporcionar retroalimentación: compartir información y sugerencias para

- proporcionar la mejor experiencia, de tal manera que todos sean flexibles y respondan, para que haya transparencia y responsabilidad.
6. Usar la colaboración como una herramienta de trabajo: promover nuevos productos y servicios utilizando una herramienta de innovación convirtiendo al cliente en un cocreador de ideas nuevas para la mejora de la empresa.
 7. Ofrecer contenido e interacciones de valor: es indispensable que la interacción de la empresa conduzca a soluciones reales, conocimientos profundos y que otorgue recompensas. El jefe debe generar en los colaboradores habilidades y competencias de manera continua.
 8. Integrar a todos a través de todos los medios posibles: la compañía debe estar integrada en todos los escenarios como las redes sociales para lograr ser una empresa exitosa.
 9. Transparencia: los colaboradores requieren saber cuáles son las reglas y los objetivos de la empresa, en que les afecta o les beneficia de tal manera identificar cuales es su labor para el desarrollo de nuevas ideas.
 10. Hacer todo divertido y alegre: crear un ambiente positivo para que los colaboradores se sientan a gusto y deseen crecer junto con la empresa.

Gareth y George (2019) definen al desempeño organizacional como la medida de eficiencia y eficacia donde los gerentes utilizan los recursos disponibles para alcanzar los objetivos y satisfacer a los clientes. Una buena administración en la diversidad en la fuerza de trabajo exige tratar a los recursos humanos de una manera justa y equitativa, para ello la empresa con debe promover el desempeño individual y organizacional. Hoy en día las personas son el recurso más importante, por eso no solo deben invertir en sus habilidades y destrezas de ellos, sino promover su desempeño a largo plazo.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problemática general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la participación laboral y el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021?

1.5 OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.

Objetivos específicos

- Analizar la relación entre involucramiento y el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.

- Analizar la relación entre compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.
- Analizar la relación entre participación laboral y el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.

1.6 HIPÓTESIS

Hipótesis general

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.

Hipótesis específica

- Existe relación significativa entre involucramiento y el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.
- Existe relación significativa entre compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.
- Existe relación significativa entre participación laboral y el desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.

1.7 JUSTIFICACIÓN

Hernández, et al. (2014) mencionan que es importante justificar debido a que se expresa las razones suficientes que motivaron al desarrollo de una investigación debido a que todo estudio nace con un objetivo, adicionalmente a las razones que indican la importancia de su realización. Se tienen los siguientes criterios para justificar el estudio, el autor menciona lo siguiente:

Justificación Teórica

La justificación teórica es aquella que se basa en el aporte a nivel de investigación y conocimiento. La presente investigación ha desarrollado un marco teórico en base a diversos libros y artículos científicos de los últimos cinco años que permiten conocer las diversas teorías acerca de la variable satisfacción laboral y desempeño, esta información aporta al conocimiento debido a que puede ser referencia en las próximas investigaciones como tesis enfocadas a las mismas variables.

Justificación Metodológica

La justificación metodológica es aquella que se basa en la estructura de una investigación con el objetivo de brindar un estudio con información confiable. La presente investigación cumple con la metodología debido a que desarrolla un enfoque cuantitativo donde procesará la recolección de datos mediante un cuestionario previamente validado por expertos y procesado con el sistema estadístico SPSS con la finalidad de identificar el nivel de satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho.

Justificación práctica

La justificación práctica es aquella que se enfoca en aportar o generar el cambio en un ámbito de estudio. La investigación ha identificado una realidad problemática en la agencia

perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, donde se busca comprender el nivel de satisfacción y los factores que intervienen en ella, para ello, se analizará los datos extraídos de los mismos trabajadores, por lo tanto, dará información relevante para que la agencia perteneciente a una entidad financiera pueda conocer el nivel de satisfacción laboral actual y su relación con el desempeño, en base a ello, pueden emplear mejoras en el desarrollo de plan de acción según las necesidades de los trabajadores a fin de obtener un alto desempeño que permitan el logro de metas.

Justificación social

En este caso, esta investigación presenta una problemática que puede ser comparado con otras instituciones que buscan mejorar el nivel de satisfacción o no tienen conocimiento de la importancia y los factores que afectan en ella, así mismo, permite concientizar a los estudiantes y trabajadores de la importancia del capital humano y las diversas formas de promover su alto desempeño.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipos de Investigación

Hernández et al. (2014) refiere que la investigación básica es aquella que tiene por objetivo incrementar los conocimientos, sin la necesidad de aplicarlo a un ámbito específico, por ello, se considera que son estudios de base para investigaciones aplicadas. En base al autor, la presente investigación es básica debido a que se desarrolla el marco teórico para verificar el comportamiento de la variable desde la observación, sin desarrollar un plan de acción para dar solución a la problemática identificada en la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho.

2.1.1 Enfoque de Investigación

Baena (2017) refiere que el enfoque cuantitativo tiene por finalidad explicar el comportamiento de fenómenos o la relación entre ellas en base a estadísticas o porcentajes. Al respecto, Muñoz (2015) refiere que el enfoque cuantitativo busca dar respuesta a una pregunta de investigación según la realidad o el problema, para ello, se encuentra correctamente estructurado desde la obtención de información hasta el resultado obtenido. La presente investigación desarrolla un enfoque cuantitativo porque busca cumplir con el objetivo: analizar la relación entre satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021, y para lograrlo, se recolectará datos de los trabajadores de la misma entidad mediante una encuesta con preguntas cerradas en base a la variable satisfacción laboral y desempeño que serán procesadas mediante un sistema estadístico para conocer los niveles y su relación a través de un grado de correlación.

2.1.2 Diseño de Investigación

No experimental

El diseño no experimental, según Cabezas et al. (2018) es un tipo de estudio donde no se realiza manipulación de las variables, sino que se desarrolla mediante el método de la observación y la recolección de datos a través de instrumentos previamente validados donde se clasifica en dos tipos: transversales o longitudinales. La investigación desarrolla un estudio no experimental debido a que no se intervendrá para no afectar la perspectiva de los trabajadores referente a la satisfacción laboral y el desempeño. El instrumento a utilizar solo se permitirá analizar en base a respuestas cerradas.

Transversal

Una de las clasificaciones del diseño no experimental es la investigación transversal, Cabezas et al. (2018) explica que es aquella investigación que recolecta información en un solo momento con la finalidad de describir a las variables o la relación entre ellas en un determinado contexto y a la problemática identificada. Hernández et al. (2014) también coincide con la teoría de los primeros autores donde definen a esta investigación donde se recolecta información en un solo acto, es como la toma de una fotografía y se clasifican en tres tipos de diseño: descriptiva, exploratorio y correlacional. El proceso de recolección de datos se realizará en un solo día debido a que solo son 28 trabajadores en la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, por tal motivo, se desarrolla el diseño transversal.

2.1.3 Nivel de Investigación

En base a la clasificación planteada por Hernández et al. (2014), la presente investigación es de alcance descriptiva – correlacional. Descriptiva, porque presenta diversas teorías para contrastar con los resultados obtenidos y describe un contexto en específico y es correlacional porque busca determinar si existe relación entre las variables.

La presente investigación describe a las variables satisfacción laboral y desempeño mediante teorías de diversas fuentes para conocer la relación entre ambas y posteriormente verificar la relación que existe entre ambas en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.

2.2 Población

Hernández et al. (2014) definen a la población como el total de elementos que confirma un grupo identificados por características similares, del cual se extraerá una parte proporcional y considerable que será objeto de estudio. Al respecto, Cabezas et al. (2018) indica que estudiar una población implica mayor tiempo e inversión, y como solución, se opta por estimar la muestra que permitirá generalizar los datos de la población.

La investigación esta aplicada a una agencia perteneciente a una entidad financiera ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho, donde laboran 28 trabajadores desde la apertura hasta el cierre del día en el periodo actual 2021.

Referente a lo último, Hernández et al. (2014) indica que existen estudios que en lugar de la muestra aplican el censo, donde incluyen todos los casos para ser objeto de estudio, lo cual, coincide con la descripción de Baena (2017) quien afirma que al estudio del total de la población se le denomina censo. Dado a la definición de los autores referente al censo, se optó por aplicarlo en la presente investigación, dado a que la población está conformada por 28 trabajadores, una cantidad accesible para recolectar los datos al 100%.

2.3. Censo

Referente a lo último, Hernández et al. (2014) indica que existen estudios que en lugar de la muestra aplican el censo, donde incluyen todos los casos para ser objeto de estudio, lo cual, coincide con la descripción de Baena (2017) quien afirma que al estudio del total de la población se le denomina censo. Dado a la definición de los autores referente al censo, se optó por aplicarlo en la presente investigación, dado a que la población está conformada por 28

trabajadores, una cantidad accesible para recolectar los datos al 100%.

Unidad de análisis

La unidad de objeto de estudio es la una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Cabezas, et al. (2018) refiere que la recolección de datos se basa a los criterios necesarios para iniciar la recolección de datos a través del desarrollo de técnicas e instrumentos que puedan dar la confiabilidad en los resultados y en la interpretación de los mimos, evitando posibles errores.

Técnica de recolección de datos

La técnica aplicada en este caso es la encuesta que es considerara como la forma desarrollada por dos personas en el cual una de ella obtiene datos a través de preguntas estructuras en un cuestionario y no puede ser alterado ni modificado (Cabezas et al, 2018). Para Baena (2017) la encuesta es la aplicación del cuestionario con el objetivo de recolectar datos en base a preguntar referente a un determinado tema. En la presente investigación la encuesta estará conformado por preguntas cerradas en base a la escala de Likert para poder determinar los niveles de satisfacción laboral y el desempeño actual de los trabajadores.

Instrumento de recolección de datos

Cabezas et al. (2018) refiere que el cuestionario es un instrumento estructurado dirigido a la persona que se va a interrogar donde leerá cada una de ellas y dará respuesta según su interpretación, por ello, es importante que las preguntas o los ítems sean claros y directos. Del mismo modo, Baena (2017) señala que el cuestionario es un instrumento que tiene por objetivo interrogar a personas en base a preguntas debidamente estructuradas pueden ser directas, cerradas, semicerradas y abiertas. Según Hernández et al. (2014) es necesario que el instrumento cumpla con los siguientes requisitos:

Validez del Instrumento: es el grado en que el instrumento sea medible, para ello, se debe plantear dimensiones e indicadores que permitan obtener datos cuantificables que permitan obtener un resultado para medir su nivel, la validez puede ser de contenido, criterio y de constructo.

Para la validez, se tomó en cuenta la revisión del instrumento por medio de tres profesionales expertos en la materia siendo los siguientes:

- Enrique Quispe Ayala con DNI 42101466.
- Cristian Joel Martínez Agama con DNI 44615127.
- Rafael Andrés Trucios Maza con DNI 10734277.

A los docentes se les entregó la matriz de consistencia, la operacionalización de variables, el cuestionario de las dos variables y la ficha de validación; donde los expertos validaron las preguntas, lo cual demuestra que las preguntas planteadas permiten obtener información correcta para cumplir con el objetivo y guardan relación con las dimensiones.

Objetividad: es el grado que hace referencia a que el instrumento no sea influenciado negativamente ni positivamente por el investigador al momento de recolectar la información debido a que este acto puede afectar a los resultados y se incumpliría el objetivo de describir o determinar la realidad del contexto que se desea estudiar.

El cuestionario a realizar se utilizará la escala de Likert que brinda diferentes niveles para dar respuesta a cada ítem o pregunta:

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo.
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- (4) De acuerdo.
- (5) Totalmente de acuerdo.

Confiabilidad: hace referencia al grado en que el instrumento pueda ser aplicado varias veces y todas presenten un resultado similar, de ser así, se puede decir que el instrumento es confiable.

2.5 Procedimiento

La encuesta se realizó el 28 de setiembre del 2021, donde se aplicó el cuestionario virtual bajo la modalidad de Formularios Google, lo cual permite crear el diseño finalizado y práctico para ser llenado de manera virtual desde cualquier lugar, registrando las respuestas automáticamente a un base Excel, esta ventaja permite evitar errores de traspaso de información al momento de realizar la tabulación. Además, esta modalidad puede ser compartida mediante un enlace donde solo es necesario encontrarse conectado a internet. Antes de realizar las encuestas, se coordinó con el jefe de inmediato y bajo su consentimiento se concretó la recolección de datos de manera confidencial solo para fines del presente estudio.

2.5 Análisis de Datos

Hernández et. al. (2014) refiere que para realizar correctamente la fase de procesamiento y análisis se debe elegir un software apropiado para la evaluación correcta de los datos, de tal manera sea confiable y pueda tener validez para así poder realizar otros análisis que ayuden a profundizar los resultados adquiridos de nuestra investigación.

El proceso de datos se empleará el programa de análisis de datos SPSS versión 27, se utilizaron varios tipos de variables, se aplicó primero el análisis del Alpha de Cronbach para analizar la fiabilidad; es decir saber si las respuestas dados por la muestra o población son coherente y se correlacionan; referente al análisis estadístico se consideró la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk y así mismo se aplicó la medición de Correlación de Spearman para medir la correlación entre las 2 variables investigadas. Por otro lado, para el análisis de datos se aplicará cantidades y porcentajes, gráficos que el programa proporcione el sistema al proceso las respuestas obtenidas del instrumento. El sistema genera automáticamente las tablas y figuras que demuestran datos porcentuales y grado de correlación entre las dimensiones y la

variable con el fin de dar respuesta a la pregunta de investigación.

2.6 Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación no perjudica a los integrantes ni a la entidad financiera considerada para el análisis de datos, por ello, desde el desarrollo del primer capítulo se ha considerado acciones éticas, donde se obtuvo el permiso verbal de realizar la investigación en el banco, adicionalmente a ello, toda fuente utilizada ha sido debidamente citada con el autor y el año según el estilo APA 7^o edición respetando el derecho de la propiedad intelectual, también se considerará el porcentaje de nivel de copia del contenido de la tesis como respaldo de la originalidad. Por otro lado, los datos obtenidos de la encuesta se realizarán con la debida autorización de la entidad financiera y de los trabajadores, considerando que estos datos no serán manipulados a conveniencia debido a que la finalidad es determinar el nivel de satisfacción laboral que existe en la actualidad.

CAPITULO III: RESULTADOS

Alpha de Cronbach

Posso et al. (2020) refiere que el alfa de Cronbach es un índice para poder medir la confiabilidad por consistencia interna, es una aproximación por reactivo esto quiere decir que cada ítem se va a correlacionar para evaluar y tomar decisiones si es que su confiabilidad es adecuada, mientras más se aproxime su valor a 1, mayor es la fiabilidad de la escala.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de datos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

Nota: Fuente SPSS versión 27

El censo aplicado para la siguiente investigación es tomado por el total de encuestados de 28 trabajadores activos en el 2021 en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, obteniendo la participación del 100% como válidos.

Tabla 2

Alpha Cronbach de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	20

Nota: Fuente SPSS versión 27

El resultado del análisis del coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0,904. Esto evidencia que existe un buen nivel de confiabilidad de 90.3% para el cuestionario de la variable satisfacción laboral.

Tabla 3

Alpha Cronbach de Desempeño

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	21

Nota: Fuente SPSS versión 27

El resultado del análisis del coeficiente de alfa de Cronbach es de 0.913. Esto evidencia que existe un buen nivel de confiabilidad de 91.3% para el cuestionario de la variable desempeño. En el siguiente capítulo se presentan los resultados obtenidos en cada una de las hipótesis de estudio que son satisfacción laboral y desempeño. La muestra está conformada por 28 colaboradores activos al 2021 en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho. Por consiguiente, se muestra la interpretación de los resultados obtenidos.

Evaluación de la Hipótesis General

- Ho: No existe relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021.
- H1: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021.

Tabla 4

Resumen de procesamiento de datos satisfacción laboral y desempeño

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción Laboral *	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%
Desempeño						

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

Según, la tabla 1 nos muestra que el número de casos totales son de 28 con una validez de 100% y total de casos perdidos de 0%.

Tabla 5

Tabla cruzada satisfacción y desempeño

		Desempeño			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Satisfacción Laboral		Recuento	3	2	0	5
	BAJO	Recuento esperado	1,3	2,9	,9	5,0
		% Satisfacción Laboral	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
		Recuento	4	10	1	15
	MEDIO	Recuento esperado	3,8	8,6	2,7	15,0
		% Satisfacción Laboral	26,7%	66,7%	6,7%	100,0%
		Recuento	0	4	4	8
	ALTO	Recuento esperado	2,0	4,6	1,4	8,0
		% Satisfacción Laboral	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	7	16	5	28
		Recuento esperado	7,0	16,0	5,0	28,0
		% Satisfacción Laboral	25,0%	57,1%	17,9%	100,0%

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

El 60% de los resultados corresponden a un nivel bajo de satisfacción laboral indican que tienen un bajo nivel de desempeño, el 66.7% indica que se encuentra en un nivel medio de satisfacción con un nivel medio en desempeño y el 57.1% del nivel alto en satisfacción laboral indica que tienen un nivel medio en el desempeño.

Tabla 6

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y la variable desempeño

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,802	28	,000
Desempeño	,795	28	,000

La muestra es de 28 personas, por lo tanto, se considera la prueba de normalidad Shapiro. En la variable satisfacción laboral tiene un estadístico de 0.802 con nivel significancia 0.0000 menor a 0.05, por lo tanto, presenta una distribución no normal.

Tabla 7

Correlación de Spearman

Valor	Significado
De 0 a 0.2	Muy baja
Menor a 0.2 a 0.4	Baja
Menor a 0.4 a 0.6	Moderada
Menor a 0.6 a 0.8	Alta
Menor a 0.8 a 1	Muy alta

Fuente: Cabezas et al. (2018)

Tabla 8

Correlación de Spearman de la variable satisfacción laboral y la variable desempeño

		Satisfacción Laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,591**
		N	28
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,591**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	28

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

El coeficiente de correlación de 0.591, por lo tanto, existe una relación de significancia moderada entre las variables satisfacción laboral y desempeño en la agencia perteneciente a una entidad financiera. Se puede afirmar que el desempeño de los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera depende de la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1

- Ho: No existe relación significativa entre involucramiento y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021.
- H1: Existe relación significativa entre involucramiento y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021.

Tabla 9

Tabla cruzada de la dimensión Involucramiento y Desempeño

		Desempeño			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Involucramiento	BAJO	Recuento	3	4	0	7
		Recuento esperado	1,8	4,0	1,3	7,0
		% dentro de Involucramiento	42,9%	57,1%	0,0%	100,0%
	MEDIO	Recuento	4	9	1	14
		Recuento esperado	3,5	8,0	2,5	14,0
		% dentro de Involucramiento	28,6%	64,3%	7,1%	100,0%
	ALTO	Recuento	0	3	4	7
		Recuento esperado	1,8	4,0	1,3	7,0
		% dentro de Involucramiento	0,0%	42,9%	57,1%	100,0%
Total		Recuento	7	16	5	28
		Recuento esperado	7,0	16,0	5,0	28,0
		% dentro de Involucramiento	25,0%	57,1%	17,9%	100,0%

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

El 57% de los resultados del nivel bajo de involucramiento se encuentran en el nivel medio en la variable desempeño, el 64.3% del nivel medio de involucramiento también indican

que presenten un nivel medio en desempeño, y el 57% del nivel alto en involucramiento se ubica también en el nivel alto de la variable desempeño.

Tabla 10

Prueba de normalidad de la dimensión involucramiento y desempeño

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Involucramiento	,974	28	,704
Desempeño	,913	28	,023

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

La muestra es de 28 personas, por lo tanto, se considera la prueba de normalidad Shapiro. En la dimensión involucramiento tiene un estadístico de 0.974 con nivel significancia 0.704 mayor a 0.05, por lo tanto, presenta una distribución normal.

Tabla 11

Correlación de Spearman de la dimensión involucramiento y desempeño

		Involucramiento	Desempeño
Rho de Spearman	Involucramiento		
	Coefficiente de correlación	1,000	,537**
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	28	28
Desempeño	Desempeño		
	Coefficiente de correlación	,537**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	28	28

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.537, por lo tanto, existe una relación de significancia moderada entre la variable involucramiento y desempeño en los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho. Se puede afirmar que, el desempeño de los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera depende del involucramiento.

Hipótesis Especifica 2

- Ho: No existe relación significativa entre compromiso organizacional y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021.
- H1: Existe relación significativa directa entre compromiso organizacional y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021.

A continuación, se presentan los resultados de los cuadros estadísticos descriptivos aplicados.

Tabla 12

Tabla cruzada de la dimensión Compromiso organizacional y desempeño

		Desempeño			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Compromiso Organizacional	BAJO	Recuento	3	5	0	8
		Recuento esperado	2,0	4,6	1,4	8,0
		% dentro de Compromiso Organizacional	37,5%	62,5%	0,0%	100,0%
	MEDIO	Recuento	4	10	3	17
		Recuento esperado	4,3	9,7	3,0	17,0
		% dentro de Compromiso Organizacional	23,5%	58,8%	17,6%	100,0%
	ALTO	Recuento	0	1	2	3
		Recuento esperado	,8	1,7	,5	3,0
		% dentro de Compromiso Organizacional	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
	Total	Recuento	7	16	5	28
		Recuento esperado	7,0	16,0	5,0	28,0

% dentro de				
Compromiso	25,0%	57,1%	17,9%	100,0%
Organizacional				

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

De acuerdo con los resultados obtenidos un 62,5% de las personas con nivel bajo de compromiso organizacional, presenten un nivel medio de desempeño; 58.8% del nivel medio de compromiso organizacional se encuentran en un mismo nivel; por último, el 66,7% del nivel alto de compromiso organizacional desarrollan un nivel alto en desempeño.

Tabla 13

Prueba de normalidad de la dimensión compromiso organizacional y desempeño

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Organizacional	,980	28	,847
Desempeño	,913	28	,023

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

La muestra es de 28 personas, por lo tanto, se considera la prueba de normalidad Shapiro. En la dimensión compromiso organizacional tiene un estadístico de 0.980 con nivel significancia 0.847 mayor a 0.05, por lo tanto, presenta una distribución normal.

Tabla 14

Correlación de Spearman de la dimensión Compromiso organizacional y desempeño

			Compromiso Organizacional	Desempeño
Rho de Spearman	Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,405*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	28	28
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,405*	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	28	28

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.405, por lo tanto, existe una relación

de significancia moderada entre la variable compromiso Organizacional y desempeño en la agencia perteneciente a una entidad financiera. Se puede afirmar que el desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera depende del compromiso organizacional.

Hipótesis Específica 3

- Ho: No existe relación significativa entre participación laboral y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021.
- H1: Existe relación significativa directa entre participación laboral y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho en el año 2021.

A continuación, se presentan los resultados de los cuadros estadísticos descriptivos aplicados Tabla 15.

Tabla cruzada de la dimensión participación laboral y desempeño

		Desempeño			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Participación laboral	BAJO	Recuento	3	2	0	5
		Recuento esperado	1,3	2,9	,9	5,0
		% Participación laboral	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
	MEDIO	Recuento	4	11	2	17
		Recuento esperado	4,3	9,7	3,0	17,0
		% Participación laboral	23,5%	64,7%	11,8%	100,0%
	ALTO	Recuento	0	3	3	6
		Recuento esperado	1,5	3,4	1,1	6,0
		% Participación laboral	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total	Recuento	7	16	5	28	
	Recuento esperado	7,0	16,0	5,0	28,0	
	% dentro de Participación laboral	25,0%	57,1%	17,9%	100,0%	

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

De acuerdo a los resultados obtenidos un 60% del nivel bajo de participación laboral también se ubican en un bajo desempeño, el 64,7% del nivel medio de participación laboral también presenten un nivel medio en desempeño y el 57,1% del nivel alto de participación laboral corresponde a un nivel medio en desempeño.

Tabla 16

Prueba de normalidad de la dimensión participación laboral y desempeño

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Participación laboral	,944	28	,139
Desempeño	,913	28	,023

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

La muestra es de 28 personas, por lo tanto, se considera la prueba de normalidad Shapiro. En la dimensión participación laboral tiene un estadístico de 0.944 con nivel significancia 0.139 mayor a 0.05, por lo tanto, presenta una distribución normal.

Tabla 17

Correlación Spearman de la dimensión participación laboral y desempeño

		Participación	
		laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Participación laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	28
Desempeño	Desempeño	Coefficiente de correlación	,608*
		Sig. (bilateral)	,033
		N	28

Fuente: Programa Estadístico Informático SPSS.

El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.608, por lo tanto, existe una relación de significancia alta entre la dimensión de participación laboral y desempeño en la agencia de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho. Se puede afirmar que el desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho depende de la participación laboral.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La presente investigación planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021, donde los resultados demostraron que el 54% de trabajadores presentan un nivel medio de satisfacción laboral, así mismo, el coeficiente de correlación fue de 0.591, por lo tanto, existe una relación significativa moderada entre las variables satisfacción laboral y desempeño en la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho.

Estos resultados coincide con la investigación de Boada (2019) quien aceptó su hipótesis general demostrando que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral con el desempeño en la pyme de Servicios de Seguridad, donde se evidenció que los agentes de seguridad se encuentran satisfechos con las condiciones laborales, autorrealización y el reconocimiento por la importancia de su servicio, sin embargo, no se encuentran conformes con los beneficios económicos como la remuneración y las bonificaciones. Referente a los contextos, la presente investigación corresponde a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, donde prevalece un sistema estructurado de compensación, reconocimiento y comunicación, por ello, los trabajadores se sienten más satisfechos con la participación laboral, es decir, perciben el respaldo con el supervisor, la empatía y el trabajo en equipo que promueve en la agencia debido a que el supervisor busca que asesores trabajen en equipo, a diferencia de la agencia de seguridad, donde los trabajadores se identifican más con el desarrollo de su labor y ejercen la capacidad de servicio, es por ello, a que aunque no se encuentren conforme con el beneficio económico desarrollan un alto desempeño.

Por otro lado, los resultados obtenidos difieren con la investigación realizada por Huaquipaco y Navarro (2018) quienes obtuvieron una relación positiva débil entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público del

Ministerio de Agricultura, donde se evidenció que los colaboradores perciben la libertad de aportar en la toma de decisiones y respaldo para resolver los problemas, sin embargo, no se encuentran conforme con su remuneración lo cual afecta en el desempeño. Referente al contexto, la entidad pública no establece un sistema de compensación o bonificación debido a que los colaboradores desarrollan funciones administrativas y reciben una remuneración fija, por otro lado, en este contexto prevalece la participación laboral debido a las coordinaciones y comunicación que debe desarrollarse con los jefes y equipo para el desarrollo de sus funciones.

Adicionalmente, los resultados evidencian coincidencia con en la tesis de Boada (2015) al obtener una relación moderada entre ambas variables, por lo tanto, a mayor presencia de la satisfacción laboral incrementará el desempeño, a comparación de la investigación de Huaquipaco y Navarro quienes hallaron una correlación débil positiva, es decir, si la satisfacción laboral incrementa entonces el desempeño incrementará en menor proporción. Referente a los contextos, las investigaciones se desarrollan en empresas de servicios, pero en diferente mercado donde Boada desarrolló en una empresa de servicios de seguridad, Huaquipaco y Navarro desarrollaron en una entidad pública que brinda servicios a los agricultores. Referente al tamaño de muestra, la investigación de Boada fue desarrollada en una empresa de seguridad conformada por 124 agentes que presentan alto grado de servicio, Huaquipaco y Navarro consideraron una muestra de 66 personas y la presente investigación que encuestó a 28 trabajadores. Así mismo, Boada plantea que beneficio económico no es considerado como factor determinante en la satisfacción laboral, mientras que en la presente tesis al igual de Huaquipaco y Navarro, se ha considerado la remuneración como uno de los factores de la satisfacción laboral donde los colaboradores no se encuentran satisfechos con el monto que perciben. Por lo tanto, existe una mayor similitud con la investigación de Huaquipaco y Navarro.

Respecto a la primera hipótesis específica, se acepta la hipótesis alterna con un coeficiente de 0.591 que establece que existe relación significativa moderada entre involucramiento y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.

Este resultado coincide con la investigación de Escobedo y Quiñonez (2020) quienes concluyeron que existe una alta relación entre el involucramiento y el desempeño con una correlación de 0.928, es decir, a mayor nivel de involucramiento mayor será el desempeño. Por lo tanto, se puede confirmar que la significación de la tarea, desarrollo personal, el grado de identificación con su trabajo y sus actividades influye en gran medida al desempeño en sus labores. El autor evidencia la importancia que el trabajador se sienta útil con su labor debido a que los resultados que obtienen lo complacen y repercute en su realización profesional, lo cual genera altos indicadores de desempeño laboral desarrollando actitudes positivas frente al trabajo en mayor grado a comparación de otros factores como los beneficios económicos. Estos factores coinciden con los indicadores de la presente investigación: desarrollo profesional y reconocimiento y difiere con el indicador beneficios económicos.

Así mismo, el autor demuestra una alta relación entre involucramiento y el desempeño en la empresa de Agentes de Carga Marítimo del Callao donde se tiene como muestra a 130 trabajadores. A diferencia de nuestra presente investigación, las agencias de carga requieren de personal altamente especializado para ofrecer los recursos necesarios que permitan optimizar su desempeño y de esta forma cumplir con los objetivos, considerando que los agentes son factor clave para reducir los costos logísticos. Referente a los contextos, en la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho los 28 asesores encuestados demostraron que su desempeño se encuentra más relacionado con el reconocimiento que reciben por el cumplimiento de las metas mensuales que el valor que implica sus funciones debido a que consideran que sus actividades laborales son rutinarias y no con lleva mayor

dificultad o coordinación con otras áreas administrativas, por ello, el grado de correlación es moderada ya que el coeficiente de correlación Spearman es de 0.537 se puede afirmar que el desempeño de los colaboradores depende del involucramiento los Agentes de Carga Marítimo presenten un mayor nivel de involucramiento que los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se acepta la hipótesis alterna con un coeficiente de 0.405 que establece que existe relación moderada entre compromiso organizacional y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.

Este resultado coincide con la investigación de Gonzales y Montalbán (2018) quienes concluyeron que existe una moderada relación entre el compromiso y el desempeño con una correlación de 0.652, es decir, al incremento del compromiso también incrementará el desempeño. Para los autores, el compromiso organizacional se basa en la afinidad con el jefe, la forma de relación de jefe a trabajador y el apoyo que recibe por parte de las personas que interactúan en la empresa. Por lo tanto, se evidencia que el compromiso de los trabajadores depende de las relaciones en la empresa, donde la principal relación que desarrolla es con el jefe o supervisor, seguido de los compañeros. Referente a los contextos, los asesores perciben en mayor nivel el respaldo del supervisor de agencia, debido a que suele asistir cuando amerite alguna situación complicada con el cliente, así como también, reconoce el esfuerzo del trabajo del mes y mantiene una relación cercana a los asesores buscando promover el trabajo en equipo delegando funciones que puedan formar parte de su desarrollo personal y profesional, con la finalidad que puedan dar solución a algún problema y a apoyar a un nuevo compañero. Por ello, la percepción del trato y respeto permitirá que el trabajador desarrolle afinidad por su trabajo lo cual se verá reflejado en su desempeño. Estos factores coinciden con los indicadores de la presente investigación: respaldo y afinidad.

Así mismo, el autor aplicó su investigación en la Universidad de Gestión Educativa en Tarapoto - Perú, donde se tiene como muestra a 45 trabajadores, comparando con la presente investigación, el compromiso en la universidad es regular dado a que los colaboradores son controlados constantemente por el área encargada, lo cual afecta a su desempeño debido a demoras en la entrega de reportes como evaluaciones, a pesar de percibir preocupación por su seguridad y compañerismo con el resto del personal. En la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, los 28 asesores demostraron que siempre tienen un alto grado de afinidad donde brinda las facilidades y el apoyo necesario para mejorar el desempeño de todo el equipo, así mismo, el supervisor se preocupa por el bienestar y de los asesores, sin embargo, no se encuentran conforme con la rotación laboral. Referente a los contextos, la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho tiene un mejor nivel de compromiso organizacional debido a que lo más importante para ambos autores es la relación con el jefe.

Respecto a la tercera hipótesis específica, se acepta la hipótesis alterna con un coeficiente de 0.608 que establece que existe relación alta entre participación laboral y desempeño en los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.

Este resultado coincide con la investigación de Judmir (2018) quien concluyó que existe una alta relación entre participación laboral y el desempeño con una correlación de 0.758, es decir, a mayor participación laboral mayor será el desempeño. Por lo tanto, se puede confirmar que la participación laboral tiene como factores a la comunicación en la empresa, conocimientos del personal, toma de decisiones, y ambiente donde se realiza el trabajo; sin estos factores el colaborador no se sentirá en las condiciones para expresar y participar con sus conocimientos y aportes en la empresa, considerando que la participación es clave debido a son responsables de transmitir información importante para el logro de objetivos, una mejor gestión

y desempeño debido a que genera un sentido de pertenencia hacia la empresa. Estos factores coinciden con los indicadores de la presente investigación: integración, comunicación y trabajo en equipo.

Así mismo, el autor demuestra una alta relación entre participación y el desempeño en la empresa de Pastelería Chantilly SAC donde se tiene como muestra a 50 trabajadores. A diferencia de nuestra presente investigación, la pastelería no presenta una comunicación fluida debido a que centraliza la comunicación limitando el intercambio de información para la toma de decisiones lo cual ha generado renuncias y el personal no se encuentra valorado, por el cual ha bajado el desempeño dado a que no existe un adecuado trabajo en equipo. Referente a los contextos, en la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, posee como cultura realizar actividades de integración a fin de fomentar el trabajo en equipo, por ello, los trabajadores presentan una buena actitud para asumir las metas de venta y perciben el espacio en confianza para aportar ideas y son receptivos a la retroalimentación a fin de mejorar su trabajo contribuyendo positivamente al desempeño. Por lo tanto, comparando los contextos ambos tienen un alto grado de correlación de participación laboral con el desempeño, sin embargo, la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho tiene un mejor nivel de participación laboral que la Pastelería Chantilly SAC.

La limitación en la presente investigación es el enfoque solo al área comercial de la agencia perteneciente a una entidad financiera, lo cual limita obtener características para la agencia en su totalidad, así como, el análisis del comportamiento de las variables en otras áreas como administrativas, estratégicas y sistemas. Esta limitación se manejó considerando a la cantidad total de los asesores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en todos los turnos.

Conclusiones

En este trabajo se analizó la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021, donde se determinó un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$, por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.591.

Referente al objetivo específico 1, se analizó la relación entre el involucramiento y el desempeño de los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en agencia San Juan de Lurigancho, en el año 2021, donde se determinó un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$, por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.537.

Referente al objetivo específico 2, se analizó la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en agencia San Juan de Lurigancho, en el año 2021, donde se determinó un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$, por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.405.

Referente al objetivo específico 3, se analizó la relación entre la participación laboral y el desempeño de los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en agencia San Juan de Lurigancho, en el año 2021, donde se determinó un nivel de significancia de $0.00 < 0.05$, por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva alta con un Rho de Spearman de 0.608.

Recomendaciones

Se recomienda a la entidad financiera de San Juan de Lurigancho aprovechar los resultados obtenidos en la presente investigación para evaluar la satisfacción laboral en base a sus dimensiones donde el compromiso organizacional requiere mayor atención, a partir de ello,

puede implementar acciones como crear diferentes categorías de reconocimientos al cierre de cada mes más allá del cumplimiento de objetivos.

Desarrollar estrategias para incrementar la satisfacción laboral logrando un alto nivel de desempeño en sus trabajadores mediante reuniones donde se reconozca los logros y actividades por mejorar de la semana para continuar fomentando la participación laboral, reforzando la comunicación de equipo y la confianza con el jefe directo.

Agendar una reunión mensual con la alta gerencia y los asesores comerciales para fortalecer relaciones, nivel de involucramiento y afianzar su identidad con la entidad financiera reconociendo la importancia de su labor diaria para el logro de objetivos y evaluar posibles mejoras para la agencia.

Motivar el desarrollo de conocimientos adicionales y brindar facilidades de horario para que el personal perciba que la entidad financiera promueve su crecimiento profesional y/o personal mediante cursos con Instituciones Educativas con el cual se tienen alianzas.

REFERENCIAS

- Activos Mineros SAC. (13 de diciembre, 2021). *Activos mineros recibió por segundo año reconocimiento de FONAFE por gestión de desempeño laboral*
<https://www.amsac.pe/activos-mineros-recibio-por-segundo-ano-reconocimiento-de-fonafe-por-gestion-de-desempeno-laboral/>
- Ayala, C. y Bustamante, A. (2019). *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. Arequipa*. [Tesis de Grado, Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2552/Crhistian%20Ayala_Alvaro%20Bustamante_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Tercera Edición. Grupo Editorial Patria
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Benavente, K. (2017). *La influencia de la satisfacción laboral en la productividad de ventas de los trabajadores de Teletanto del Perú S.A.C., Sede Tacna*. [Tesis de Grado, Universidad Privada de Tacna].
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/UPT/281/Benavente-Alanoca-Katherine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad de una Pyme peruana – Lima*. [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola].
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Cabezas, E., Naranjo, D. y Torres, J. (2018). *Instrumentos a la metodología de la investigación científica*. Editorial de las Fuerzas Armadas.

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. [Tesis de Grado, Universidad Essan].
<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, J. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de servicios para carga pesada, distrito de Chorrillos, Lima, 2020*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47409>

Chiavenato, I. (2019). *Administración De Recursos Humanos*. Décima Edición, Editorial MCGRAW HILL

Clark, Yesenia (2018) *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del sur de Sonora*. [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León]. <http://eprints.uanl.mx/16807/>

Escobedo, C. y Quiñones, M. (2020). *Relación ente la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la mypes Operadores Logísticos – Agentes de Carga Marítimo Internacional del Callao*. [Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8da_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goicochea, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing Internacional en el año 2017*. [Tesis de Grado, Universidad Ricardo Palma].
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organiz>

acional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, J. y Moltaban, L. (2018). *El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bellavista, Región San Martín*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de San Martín] <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3223/ADMINISTRACION%20-%20Jimmy%20Luis%20Gonzales%20Rafael%20%26%20Luz%20Aurora%20Montalban%20Jimenez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, V. (2017). *Evaluación de los riesgos psicosociales y nivel de satisfacción laboral de los conductores profesionales – España*. Universidad de Málaga. [Tesis de Grado, Universidad de Málaga]. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16077/TD_HERNANDEZ_RODRIGUEZ_Victor_Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de Investigación*. Sexta Edición. McGraw W-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huaquipaco, V. y Navarro, L. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) – Majes*. [Tesis de Grado, Universidad Tecnológica del Perú] https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2334/Vannia%20Huaquipaco_Luis%20Navarro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inga, A. (2020). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en el Perú*. [Tesis de Grado, Universidad Científica]. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1388>

Gareth, R. y George, J. *Administración contemporánea*. Décima Edición:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/detail.action?docID=5808922>

Judmir, J. (2018). *Comunicación interna y el desempeño laboral en los colaboradores de la Pastelería Chantilly S.A.C. – Lurín*. [Tesis de Grado, Universidad Autónoma del Perú].<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1027/1/Jorge%20Flores%20Judmir%20Felicitas.pdf>

La Fundación Nodo XXI. (2021). *Tras la pandemia y el desempeño laboral es urgente la creación de un sistema nacional de cuidados en Chile*.
<https://www.nodoxxi.cl/noticias/2020/tras-la-pandemia-y-el-desempeno-laboral-es-urgente-la-creacion-de-un-sistema-nacional-de-cuidados-en-chile/>

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morante, J. y Perleche, M. (2018). *Satisfacción laboral en la fábrica de calzados "CINDY" E.I.R.L en la ciudad de Trujillo*. [Tesis de Grado, Universidad Católica Santo Toribio].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1796/1/TL_MorantePaniaguaJackeline_PerlecheGamonalMerlin.pdf

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford. Editorial Progreso S.A
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Neffa, J. (2017). *Los Riesgos Psicosociales En El Trabajo*. Editorial Ceil.
<https://www.cyted.org/sites/default/files/Los%20riesgos%20psicosociales%20en%20el%20trabajo.pdf>

- Padilla, R. y Ramirez, D. (2020). Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de la ciudad de Cajamarca, 2020” para obtener el título profesional de psicología. (Tesis para el título profesional de Psicología). Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1313/INFORME%20FINAL%20DE%20INVESTIGACI%20C3%93N%20%28Padilla%2C%20R.%20y%20Rami%20CC%81rez%2C%20D.%2C%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos, Lima-2017*. [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Patron, R.; Santos, R. y Llanos, C. (2018). Satisfacción laboral para el cambio en el nuevo Escenario mundial: estudio de empresa mexicana. *Revista Económicas*. <https://core.ac.uk/download/pdf/132277428.pdf>
- Quispe, Pinto J. (2018). *La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6337/RIMqupijj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Randstad workmonitor Q3 (2018). *Colaboradores están dispuestos a realizar horas de voluntariado durante el trabajo en horas de trabajo*. <https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/randstad-workmonitor-q3-2018/>
- Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RAM

pdf?sequence=1&isAllowed=y

Revista Equipos & Talento (2019). *La transformación digital eleva la satisfacción laboral en Europa*. Edita Equipos & Talento Recuperado de <https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/06/28/la-trasformacion-digital-eleva-la-satisfaccion-laboral-en-europa>

Robbins P. S. y Coulter May (2018). *Administración 13ª Edición*. Editorial Pearson Educación México <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5808969&query=satisfacci%C3%B3n+laboral>

Robbins P. S., Coulter May, J. y Long Lori, K. (2018). *Administración. Edición 13ª*. Editorial Pearson Educación México S.A. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5808969&query=desemp%C3%B1o>

Rodríguez, K. (2018). *La satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del Sector Rent a Car – España*. [Tesis de Grado, Universidad Santo Tomas España] <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13530/2018kiararodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, P. (2017). *Satisfacción Laboral como predictor del desempeño laboral del capital humano del Centro Especializado en Atención Primaria a la Salud*. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de México]. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/67697>

Rojas, J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. [Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. [Tesis para de Maestría, Universidad del Pacífico].

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Salas, A. (2020). La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. *Revista Dialnet*. Vol 3(5), 25-45.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=283828>

Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

ServiceNow (2019). Automatización de Procesos. *Revista Recursos Humanos*.
<http://www.rrhhdigital.com/secciones/tecnologia-e-innovacion/137425/La-mitad-de-los-empleados-defiende-que-la-automatizacion-mejora-sus-oportunidades-de-crecimiento-profesional-y-da-mas-valor-a-su-trabajo->

Susanibar, F. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020.* [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola]
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar%20La%20Torre.pdf

Visma (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo.* *Info Capital Humano*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Anexo 1 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021”	¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho - Lima 2021?	Analiza la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021	Existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021	Satisfacción Laboral	Involucramiento	Beneficios económicos	ENFOQUE: Cuantitativo
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			Compromiso organizacional	Desarrollo Profesional
“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021”	¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021?	Analizar la relación entre involucramiento y desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.	Existe relación entre involucramiento y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.	Satisfacción Laboral	Compromiso organizacional	Respaldo organizacional	NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Explicativo
						Participación laboral	Afinidad
“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021”	¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021?	Analizar la relación entre involucramiento y desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.	Existe relación entre involucramiento y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.	Satisfacción Laboral	Participación laboral	Rotación laboral	POBLACIÓN: población total conformada por 28 trabajadores de la entidad financiera
						Integración	ENFOQUE: Cuantitativo
“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021”	¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021?	Analizar la relación entre involucramiento y desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.	Existe relación entre involucramiento y el desempeño de los trabajadores de una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.	Satisfacción Laboral	Participación laboral	Actitud	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Pura o Básica
						Comunicación	

Lurigancho – Lima 2021?		Lurigancho, en el año 2021.		Trabajo en equipo	NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Explicativo
¿Cuál es la relación entre el compromiso y el desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho – Lima 2021?	Analizar la relación entre compromiso organizacional y desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.	Existe relación entre compromiso organizacional y el desempeño de los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.	Desempeño	Condiciones externas	Estrategia
				Recursos	Relación de autoridad
¿Cuál es la relación entre participación laboral y el desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho - Lima 2021?	Analizar la relación entre participación laboral y desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021	Existe relación entre participación laboral y el desempeño de los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, en el año 2021.	Desempeño	Procesos grupales	Reglas y reglamento
					Disponibilidad de recursos
					POBLACIÓN: población total conformada por 24 trabajadores de la entidad financiera Mi Banco de la agencia San Juan de Lurigancho, en el año 2021
					MUESTRA: Censo
					TÉCNICA: Encuesta
					INSTRUMENTO: Cuestionario
					Toma de decisiones
					Manejo de conflictos
					Tareas de grupo

Anexo 2 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
Satisfacción Laboral	Los autores Robbins, Coulter y Pineda (2018) refieren que la satisfacción laboral es la actitud que presenta una persona referente a su trabajo, donde un alto nivel es un indicador de actitud positiva y un bajo nivel una actitud negativa. (pág. 286)	En la presente tesis para poder analizar o determinar la variable se va a tomar las siguientes dimensiones: Dimensión 1: Involucramiento. Dimensión 2: Compromiso organizacional. Dimensión 3: Participación laboral. Se elaboró una encuesta en base a un cuestionario de 20 preguntas con respuestas cerradas con escala de Likert.	Involucramiento	Beneficios económicos	1,2	Ordinal Tipo Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo		
				Desarrollo profesional	3,4			
				Reconocimiento	5			
			Compromiso Organizacional	Respaldo organizacional	6,7			
				Afinidad	8,9			
			Participación Laboral	Rotación laboral	10,11			
				Integración	12,13			
				Actitud	14,15			
							Comunicación	16,17,18
							Trabajo en equipo	19,20

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Desempeño	Chiavenato (2019) define al desempeño como la capacidad de rendimiento de una persona, equipo u organización ejecutando una actividad en particular para lograr alcanzar los objetivos obteniendo buenos resultados.	Para analizar el desempeño de los colaboradores se toma las siguientes dimensiones: Dimensión 1: Condiciones externas. Dimensión 2: Recursos Dimensión 3: Procesos grupales. Se elaboró una encuesta en base a un cuestionario de 21 preguntas con respuestas cerradas con escala de Likert.	Condiciones externas	Estrategia	21,22	Ordinal Tipo Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	
				Relación de la autoridad	23,24		
				Reglas y reglamento	25,26		
				Disponibilidad de recursos	27		
				Cultura	28		
				Sistema de administración	29		
			Recursos	Conocimiento	30, 31		
				Habilidades	32,33		
				Aptitudes	34,35		
				Personalidad	36		
				Procesos grupales	Toma de decisiones		37,38
					Manejo de conflictos		39
Tareas de grupo	40,41						

Anexo 3 Encuesta
Encuesta Según las Variables

SATISFACCIÓN LABORAL				
Variable: Satisfacción Laboral				
I. Involucramiento				
Beneficios Económicos	ESCALA			
En la agencia donde trabaja, las labores realizadas en los horarios de trabajo son remuneradas según el esfuerzo realizado.				
En la agencia donde trabaja, los bonos por asignación de metas compensan el esfuerzo por el cumplimiento de las metas solicitadas.				
Desarrollo Profesional	ESCALA			
En la agencia donde trabaja, se permite o se motiva el desarrollo de conocimientos adicionales o complementarios para su crecimiento profesional y/o personal.				
En la agencia donde trabaja, se brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto laboral en base al desempeño.				
Reconocimiento	ESCALA			
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato hace reconocimiento por el cumplimiento de metas solicitadas.				
II. Compromiso Organizacional				
Respaldo Organizacional	ESCALA			
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato brinda apoyo necesario a los colaboradores ante cualquier dificultad o consulta.				
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato se preocupa por el bienestar emocional de sus colaboradores.				

Afinidad	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, se preocupa por superar mejor el trabajo bajo presión que se genera por el cumplimiento de las metas solicitadas.					
En la agencia donde trabaja, se brinda las facilidades para que el colaborador desempeñe eficientemente sus labores y se sienta cómodo en la empresa.					
Rotación Laboral	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, la rotación de personal beneficia el crecimiento profesional.					
En la agencia donde trabaja, la rotación de personal permite conocer el funcionamiento de cada puesto laboral.					
III. Participación Laboral					
Integración	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, se promueven actividades de integración entre los colaboradores para generar empatía y crear confianza.					
En la agencia donde trabaja, se preocupa por fomentar una buena relación en el equipo para que todos los colaboradores se apoyen entre sí.					
Actitud	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, los colaboradores muestran una actitud positiva frente a las metas solicitadas.					
En la agencia donde trabaja, los colaboradores tienen la iniciativa de apoyar a sus compañeros para que todos puedan cumplir con las metas solicitadas.					
Comunicación	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato fomenta confianza para lograr una comunicación abierta con los colaboradores.					

En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato realiza retroalimentación e informa los resultados obtenidos de las metas solicitadas a cada colaborador.					
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato comunica con claridad a los colaboradores sobre las funciones y responsabilidades que deben cumplir.					
Trabajo en Equipo	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, considera que cada colaborador es una pieza importante y clave para el logro de las metas solicitadas.					
En la agencia donde trabaja, se fomenta la participación de todos en las reuniones de trabajo.					

DESEMPEÑO				
I. Condiciones Externas				
Estrategia				
ESCALA				
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato incentiva al equipo con premios o días libres para el cumplimiento de las metas solicitadas.				
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato comparte sus experiencias laborales con los colaboradores para mejorar las técnicas de ventas.				
Relación de la Autoridad				
ESCALA				
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato ejerce el liderazgo para guiar al equipo al cumplimiento de las metas solicitadas.				
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato acepta sugerencias de los colaboradores.				
Reglas y Reglamento				
ESCALA				
En la agencia donde trabaja, se cumplen las reglas y normas de convivencia para mantener un buen ambiente laboral.				
En la agencia donde trabaja, se preocupan por entregar los reportes cumpliendo la fecha de entrega dado por el jefe inmediato.				
Disponibilidad de Recursos				
ESCALA				
En la agencia donde trabaja, se brindan las herramientas necesarias para realizar su trabajo eficazmente.				
Cultura				
ESCALA				
En la agencia donde trabaja, existe una clara definición de la misión y visión del banco.				

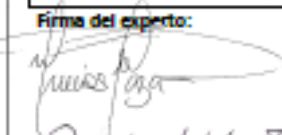
Sistema de Administración	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, se planifica y organiza la distribución de actividades que se asigna a los colaboradores.					
II. Recursos					
Conocimientos	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato explica las acciones que se deben considerar para mejorar los resultados obtenidos de las metas.					
En la agencia donde trabaja, los colaboradores reciben capacitaciones actualizadas para mejorar su desempeño.					
Habilidades	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, realiza dinámicas que permitan desarrollar habilidades para mejorar el desempeño de los colaboradores.					
En la agencia donde trabaja, los colaborades son proactivos y buscan innovar para realizar sus actividades en menor tiempo.					
Aptitudes	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, incentiva a los colaboradores a desarrollar mejores aptitudes frente a una responsabilidad mayor.					
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato permite que el colaborador demuestre sus aptitudes al realizar su trabajo.					
Personalidad	ESCALA				
En la agencia donde trabaja, se busca tener colaboradores con buena personalidad para aportar el trabajo en equipo.					

III. Procesos Grupales						
Toma de Decisiones		ESCALA				
En la agencia donde trabaja, el colaborador participa activamente en la toma de decisiones para mejorar sus labores.						
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato informa a los colaboradores los motivos que existen detrás de una decisión.						
Manejo de Conflictos		ESCALA				
En la agencia donde trabaja, cuenta con un plan de acción para el manejo de conflictos entre los colaboradores.						
Tareas de Grupo		ESCALA				
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato promueve el trabajo en equipo para obtener mayores resultados.						
En la agencia donde trabaja, el jefe inmediato asigna tareas a los diferentes equipos de trabajo de manera equitativa.						


Anexo 4 Validación de expertos

Formato de Validación Juicio de Experto: TRUCIOS MAZA, RAFAEL ANDRES

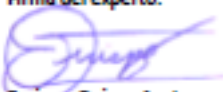


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"Satisfacción laboral y su relación con el desempeño en la entidad financiera MIBanco agencia San Juan de Lurigancho, en el año 2021"			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	TRUCIOS MAZA, RAFAEL ANDRÉS - DNI 10734277			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	"Satisfacción Laboral y Desempeño"			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la Investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de Investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la Investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p>Sugerencias: Las preguntas son adecuadas para el objetivo de la investigación</p>				
<p>Firma del experto:  Rafael Andrés Trucíos Maza</p>				

Formato de Validación Juicio de Experto: MARTINEZ AGAMA, CRISTIAN JOEL

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"Satisfacción laboral y su relación con el desempeño en la entidad financiera MiBanco agencia San Juan de Lurigancho, en el año 2021"			
Líneas de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Martinez Agama Cristian Joel DNI 44613127			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	"Satisfacción Laboral y Desempeño"			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				

Formato de Validación Juicio de Experto: QUISPE AYALA, ENRIQUE

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño en la entidad financiera Mibanco agencia San Juan de Lurigancho, en el año 2021”			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	QUISPE AYALA ENRIQUE – DNI: 42101466			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	“Satisfacción Laboral y Desempeño”			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p>Sugerencias: Las preguntas son adecuadas para el objetivo de la investigación.</p>				
<p>Firma del experto:  Enrique Quispe Ayala DNI: 42101466</p>				

Anexo 5 Análisis de las variables

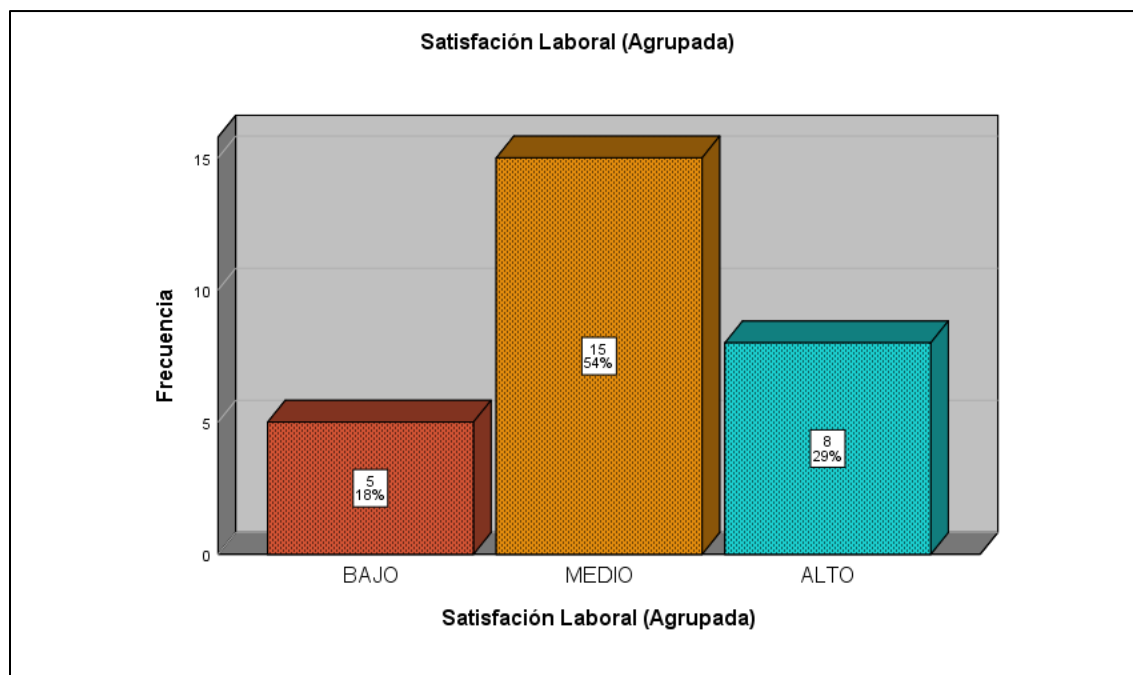
Tabla de frecuencias

Satisfacción Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	17,9	17,9	17,9
	MEDIO	15	53,6	53,6	71,4
	ALTO	8	28,6	28,6	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Del 100% de los encuestados, el 53.6% indica que presenta un nivel de satisfacción laboral medio, el 28.06% indica que tiene un nivel alto y, por último, el 17.9% presenta un nivel bajo. Este resultado demuestra que en su mayoría los trabajadores de una agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho presentan una tendencia de insatisfacción laboral. Por lo tanto, la agencia perteneciente a una entidad financiera debería considerar la posibilidad implementar estrategias para incrementar el nivel de la satisfacción.

Figura 1

Grafica de niveles de satisfacción laboral



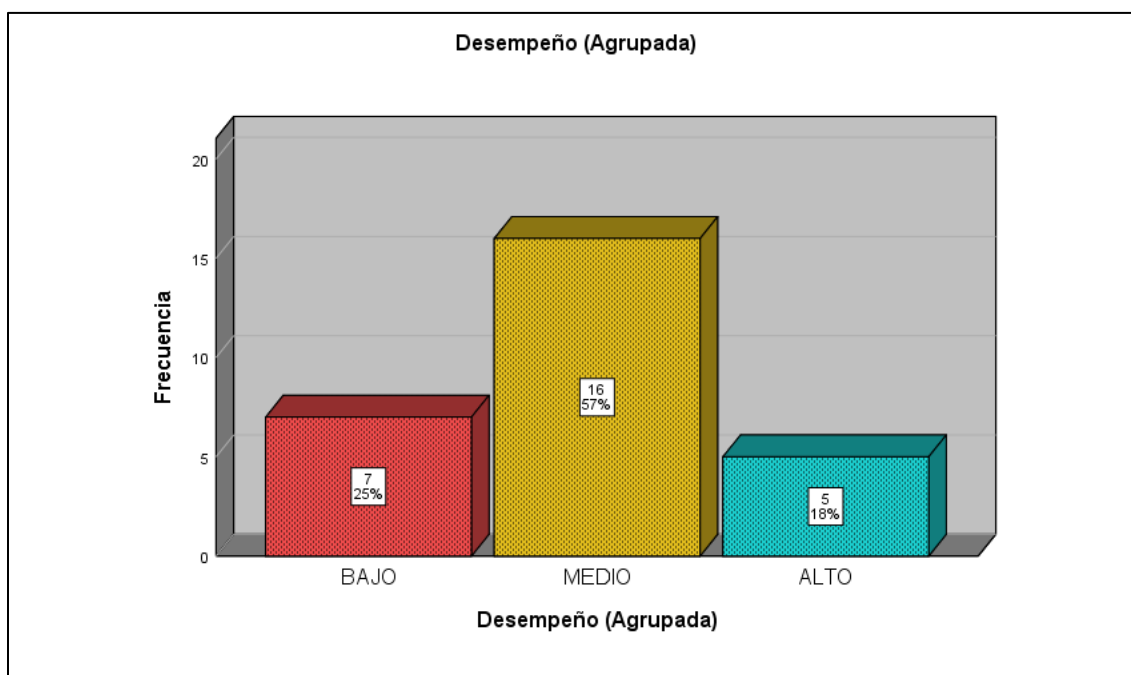
Nota: Del 100% de los encuestados, el 54% indica que presenta un nivel medio, el 29% indica que presenta un nivel alto y por último el 18% indica que percibe un nivel bajo.

Desempeño					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	16	57,1	57,1	82,1
	ALTO	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Del 100% de los encuestados, el 57.1% indica que presenta un nivel de desempeño medio, el 17.9% indica que tiene un nivel alto y, por último, el 25.0% presenta un nivel bajo. Este resultado demuestra que en su mayoría los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho presentan una tendencia de bajo desempeño. Por lo tanto, la agencia perteneciente a una entidad financiera debería considerar la posibilidad implementar estrategias para incrementar el nivel de desempeño en los trabajadores.

Figura 2

Grafica de niveles de desempeño



Nota: Del 100% de los encuestados, el 57% indica que presenta un nivel medio, el 18% indica

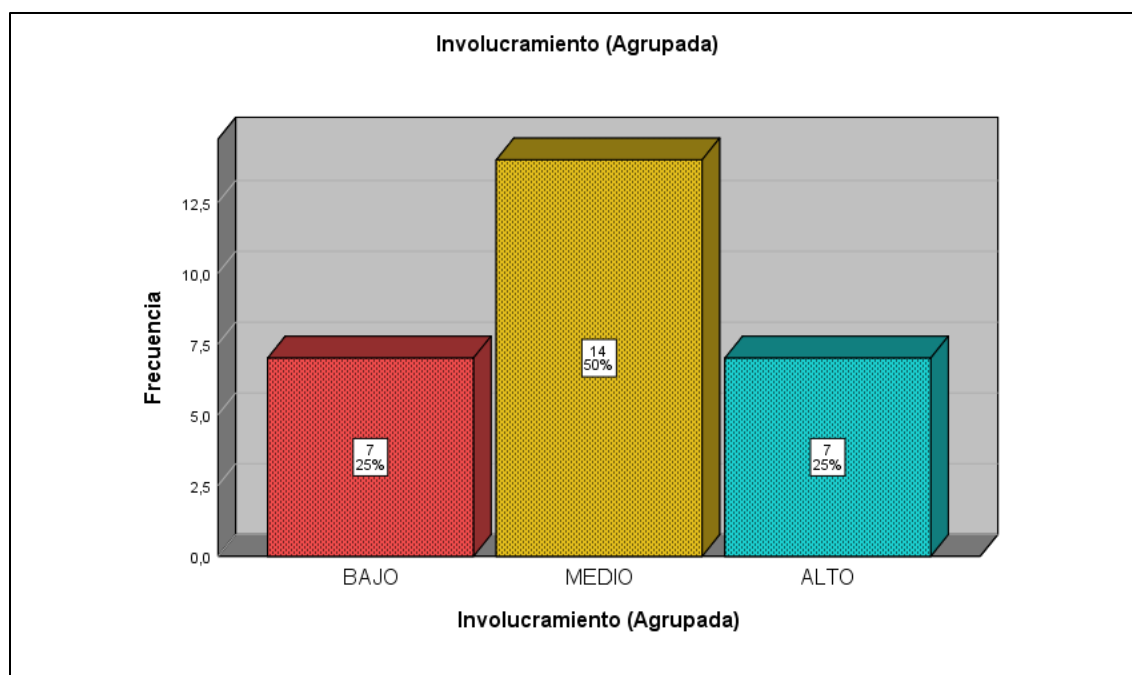
que presenta un nivel alto y por último el 25% indica que percibe un nivel bajo.

Involucramiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	25,0	25,0	25,0
	MEDIO	14	50,0	50,0	75,0
	ALTO	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Nota: Del 100% de los encuestados, el 50.0% indica que presenta un nivel de involucramiento medio, el 25.0% indica que tiene un nivel alto y por último, el 25.0% presenta un nivel bajo. Este resultado demuestra que en su mayoría los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho presentan un bajo porcentaje de involucramiento. Por lo tanto, la agencia perteneciente a una entidad financiera debería considerar la posibilidad implementar estrategias para incrementar el involucramiento entre sus trabajadores.

Figura 3

Grafica de niveles de involucramiento



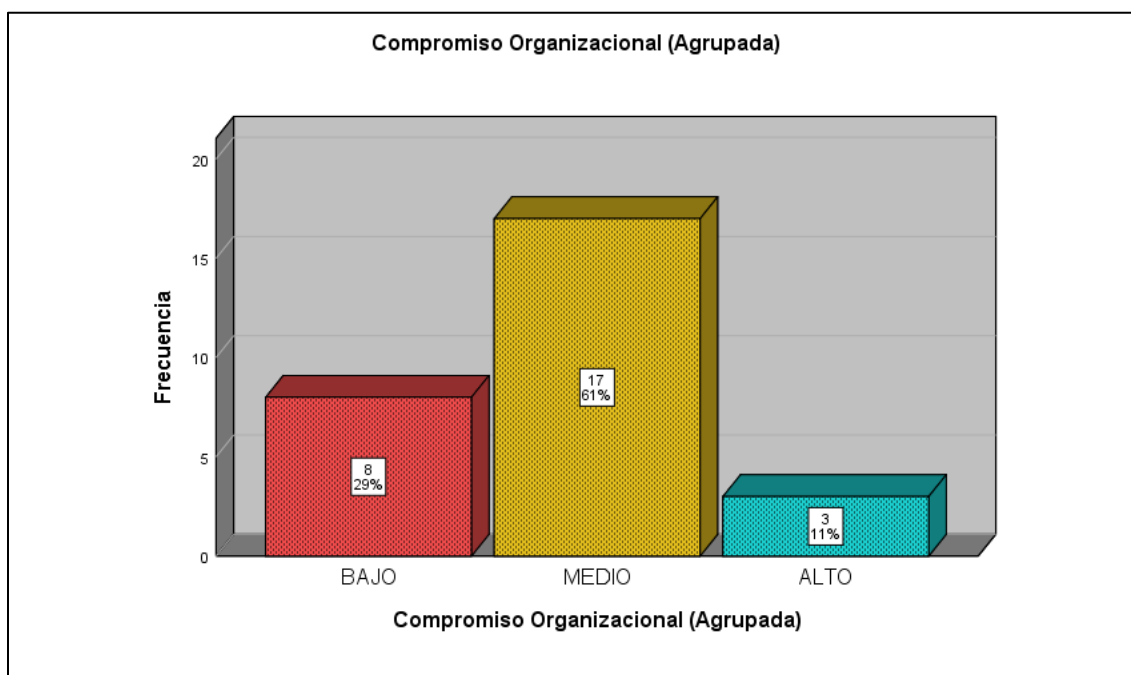
Nota: Del 100% de los encuestados, el 50% indica que presenta un nivel medio, el 25% indica que presenta un nivel alto y por último el 25% indica que percibe un nivel bajo.

Compromiso Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	8	28,6	28,6	28,6
	MEDIO	17	60,7	60,7	89,3
	ALTO	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Nota: Del 100% de los encuestados, el 60.7% indica que presenta un nivel de compromiso organizacional medio, el 10.7% indica que tiene un nivel alto y, por último, el 28.6% presenta un nivel bajo. Este resultado demuestra que en su mayoría los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, presenta un bajo compromiso organizacional. Por lo tanto, la agencia perteneciente a una entidad financiera debería considerar la posibilidad implementar estrategias para incrementar el compromiso organizacional.

Figura 4

Grafica de niveles de compromiso organizacional



Nota: Del 100% de los encuestados, el 61% indica que presenta un nivel medio, el 11% indica que presenta un nivel alto y por último el 29% indica que percibe un nivel bajo.

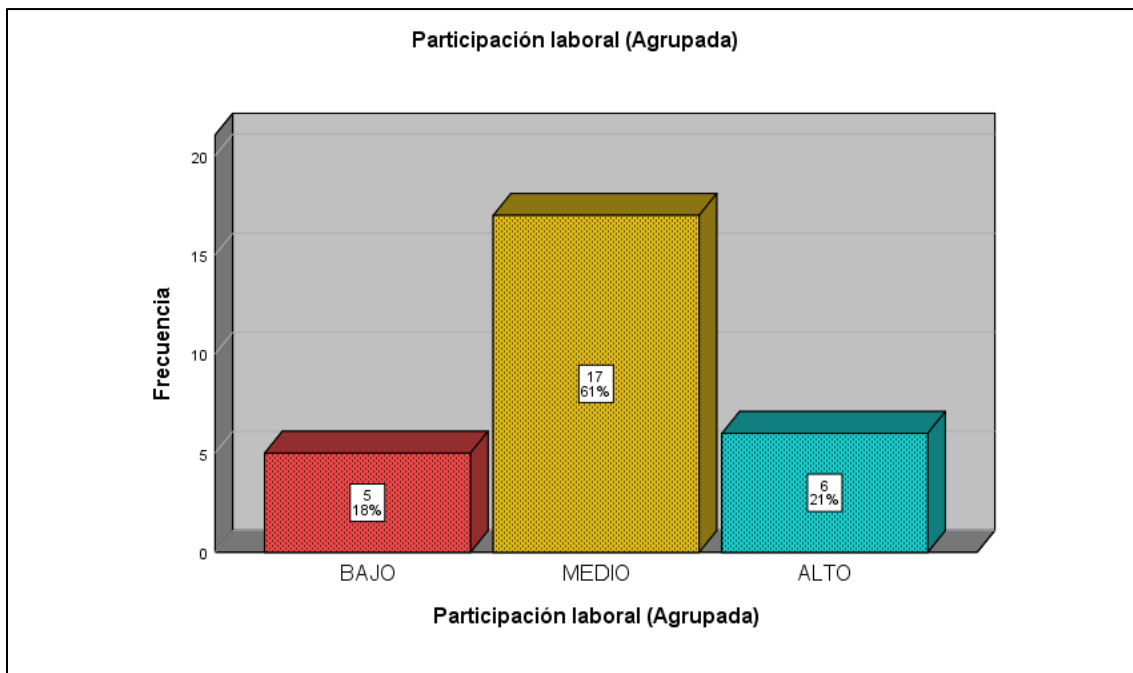
Participación laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	5	17,9	17,9	17,9
MEDIO	17	60,7	60,7	78,6
ALTO	6	21,4	21,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Del 100% de los encuestados, el 60.7% indica que presenta un nivel de participación laboral, el 21.4% indica que tiene un nivel alto y, por último, el 17.9% presenta un nivel bajo. Este resultado demuestra que en su mayoría los trabajadores de la agencia perteneciente a una entidad financiera en San Juan de Lurigancho, presenta una tendencia de baja participación laboral. Por lo tanto, la agencia perteneciente a una entidad financiera, debería considerar la posibilidad implementar estrategias para incrementar la participación laboral entre sus trabajadores.

Figura 5

Grafica de niveles de participación laboral



Nota: Del 100% de los encuestados, el 61% indica que presenta un nivel medio, el 21% indica que presenta un nivel alto y por último el 18% indica que percibe un nivel bajo.