

**UNIVERSIDAD PERUANA UNION**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Profesional de Administración**



*Una Institución Adventista*

**Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de  
los colaboradores de Mibanco, 2017**

Por:

Kely Cueva Gonzales

Marleny Analí Díaz Ruiz

Asesor:

Lic. David Troya Palomino

**Tarapoto, octubre de 2017**

**Área temática:** Ciencias Sociales

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

<b>TA</b>	Cueva Gonzales, Kely
<b>2</b>	Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de
<b>C95</b>	Mibanco, 2017/ Autoras: Kely Cueva Gonzales, Marleny Analí Díaz Ruiz; Asesor: Lic.
<b>2017</b>	David Troya Palomino. -- Tarapoto, 2017. 92 hojas: anexos, tablas
	Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Administración. CP. Administración con mención en Gestión Empresarial, 2017. Incluye referencias y resumen. Campo del conocimiento: Administración
	1. Satisfacción laboral. 2. Desempeño laboral. 3. Eficiencia. 4. Clima laboral. Productividad.

**DECLARACIÓN JURADA  
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**

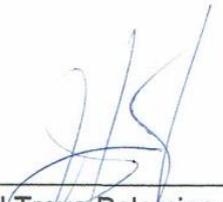
Lic. David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "SATISFACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MIBANCO, 2017" constituye la memoria que presentan los Bachilleres Kely Cueva Gonzales y Marleny Analí Díaz Ruiz para aspirar al título Profesional de Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 15 días de noviembre de 2017.

  
\_\_\_\_\_  
Lic. David Troya Palomino  
Asesor

**“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los  
colaboradores de Mibanco, 2017”**

# **TESIS**

Presentada para optar el título Profesional de Licenciado en Administración con  
Mención en Gestión Empresarial

## **JURADO CALIFICADOR**



Lic. Miguel Ángel Salazar Hidalgo

Presidente



Ing. José Tarrillo Paredes

Secretario



Lic. David Troya Palomino

Asesor

**Tarapoto, 25 de octubre del 2017**

## **Dedicatoria**

**A Dios:** Por las bendiciones diarias que nos concede en nuestras vidas, por guiar nuestro camino, además permitirnos contar con una familia maravillosa está a nuestro lado; y asimismo permitirnos culminar nuestra carrera con éxito y ser las personas que hoy en día somos.

**A nuestros Padres:** porque desde pequeñas nos han brindado amor, cariño y apoyo en cada uno de los pasos que nos hemos trazado; por guiarnos siempre el camino para hacer las cosas con excelencia. Les dedicamos esta etapa de nuestra vida profesional para que se sientan orgullosos de las personas que han formado con su ejemplo y amor.

## **Agradecimiento**

Deseamos expresar nuestro profundo agradecimiento a la plana docente de nuestra prestigiosa Universidad Peruana Unión, quienes no sólo nos apoyaron durante el proceso de elaboración de esta investigación; sino por su enseñanza y ejemplo a seguir.

Por otro lado, deseo reconocer el apoyo brindado por el Licenciado Troya Palomino, por su apoyo y asesoramiento y la amistad compartida; por su orientación que fue trascendental para poder culminar exitosamente nuestro trabajo de investigación.

De igual manera, expresamos nuestros agradecimientos a todas aquellas personas que nos apoyaron durante este camino arduo pero no difícil , tanto amigos como docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, cuyos consejos, aportes y ánimo han tenido un gran impacto en el desarrollo de esta investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
TABLA DE CONTENIDO.....	vii
Índice de figuras.....	xi
Índice de tablas.....	xii
Índice de anexos.....	xiv
RESUMEN.....	xv
Abstract.....	xvi
CAPITULO.....	17
1.1.Descripción de la situación problemátic.....	17
1.2.Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3.Justificación.....	19
1.4.Objetivos de la investigació.....	20
1.4.1 Objetivo gener.....	20
1.4.2.Objetivosespecíficos.....	20
CAPITULO I.....	22
2.1 Antecedentes de la investigació.....	22
2.1.1 Antecedentes internacionale.....	22
2.1.2 Antecedentes nacionale.....	23
2.2 Marco teòrico.....	26

2.2.1. Variable Predictora: Satisfacción Labor.....	26
2.2.3. Importancia de satisfacción labor.....	26
2.2.4 Determinantes de la Satisfacción Labor.....	28
2.2.5. Dimensiones de satisfacción laboral.....	29
2.2.5.1. Significación de la tarea.....	30
2.2.5.2. Condiciones de Trabaj.....	30
2.2.5.3. Reconocimiento personal y/o socia.....	31
2.2.5.4. Beneficios económico.....	31
2.2.2. Variable de criterio: Desempeño labora.....	32
2.2.2.1 Importancia de desempeño labor.....	33
2.2.2.2. Beneficios del Desempeño.....	34
2.2.2.3. Dimensiones de desempeño laboral.....	35
2.2.2.3.1 Talento human.....	35
2.2.2.3.2. Factores internos.....	36
2.2.2.3.3. Evaluaciones.....	37
2.2.2.5 factores de evaluacion del desempeño laboral.....	38
2.3. Marco conceptual.....	39
2.3.1 Satisfacción laboral.....	39
2.3.2. Significación de la tarea.....	39
2.3.3. Condiciones de Trabajo.....	39
2.3.4. Reconocimiento personal y/o social.....	39
2.3.5 Beneficios económicos.....	40
2.3.6 Desempeño laboral.....	40
2.3.7 Talento humano.....	40
2.3.8 Factores internos.....	40
2.3.9. Evaluaciones.....	40
2.4.Hipótesis de la investigación.....	41
2.4.1.Hipótesis general.....	41

2.4.2.Hipótesis específica.....	41
2.5.Variable de estudio.....	41
2.5.1. Variable Predictora.....	41
2.5.2. Variable de criterio.....	42
3.5.3. Operacionalización de variables.....	42
Capitulo III.....	44
Método de la investigación.....	44
3.1. Tipo de la investigación.....	44
3.2 Diseño de la investigación.....	44
3.4 poblacion y tecnicas de investigacion.....	46
3.4.1 Delimitación espacial y temporal.....	46
3.4.1.1 Delimitación espacial.....	46
3.4.1.2 Delimitación temporal.....	46
3.4.2. Delimitación de la población y muestra.....	46
3.4.2.1 Delimitación de la población.....	46
3.4.2.2 Delimitación de la muestra.....	46
3.5. Diseño de instrumentos de investigación.....	47
3.6. Técnicas de recolección de datos .....	47
3.6.1. Descripción de la aplicación de instrumentos.....	47
3.7. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los Instrumentos .....	48
3.7.1. Comprobación de la validez .....	48
Capitulo IV.....	50
Resultados y discusiones.....	50
4.1. Confiabilidad del instrumento .....	50
4.2.Descripción de los resultados.....	51

#### 4.2.1 Resultados del análisis descriptivo de satisfacción laboral y de sus

dimensiones.....	51
Discusión de resultados.....	64
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	68
Lista de referencias.....	70
Anexos.....	77

## Índice de figuras

Figura 1: Dimensiones de satisfacción laboral.....	29
Figura 2: Dimensiones de desempeño laboral.....	35
Figura 4: Diseño de la investigación.....	45
Figura5: Correlación de variables.....	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	42
Tabla 2. Validación del instrumento.....	49
Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad de alfa de Cronbach del instrumento SLy DL.....	50
Tabla 4 Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco según sus dimensiones .....	51
Tabla 5 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según edad.....	52
Tabla 6 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según grado de instrucción.....	53
Tabla 7: Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según género.....	54
Tabla 8 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según estado civil.....	55
Tabla 9 Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, tiempo de experiencia experiencia.....	56
Tabla 10 Niveles de desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco según sus dimensiones.....	57
Tabla 11 Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según su edad.....	58
Tabla 12 Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según grado de instrucción.....	59
Tabla 13 Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según su género.....	60
Tabla 14 Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según su estado civil civil.....	61
Tabla 15 Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según su tiempo de experiencia.....	62

Tabla 16 Coeficientes de correlación de Rho de Spearman entre satisfacción laboral y desempeño.....	63
---	----

## Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	77
Anexo 2: Matriz instrumental.....	79
Anexo3: instrumento de la investigación .....	83
Anexo4: Aceptación de la empresa.....	90
Anexo 5: Validación de experto 1.....	91
Anexo 6: Validación de experto 2.....	92

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad establecer las relaciones entre los niveles de satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017, como hipótesis se consideró: existe una relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral de Mibanco, 2017; se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población conformado por 120 colaboradores de la entidad financiera del distrito de Tarapoto, las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de dos factores tanto externos como internos y el desempeño laboral se traduce en la eficiencia, eficacia y efectividad relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Durante el estudio se identificó que los colaboradores de las empresas se encuentran motivados con el trabajo que realiza, además se sienten apreciados laboralmente con los colegas de su entorno. Los resultados muestran que existe una relación significativa ( $r = .733$ ;  $p < .05$ ) de satisfacción laboral y desempeño laboral. En conclusión, mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, desempeño laboral, eficiencia, clima laboral, productividad.

## Abstract

The present research has a finality which is to establish the relationship between the levels of labour satisfaction and labour performance of collaborators of Mi banco, 2017, as hypothesis was considered: there is a significant relationship between labour satisfaction and labour performance of Mibanco, 2017, was used the descriptive research design, the size of the sample belonged to the population`s sample that consists in 120 collaborators of the financial intity of Tarapoto district, the variables of study were labour satisfaction that is the result of two factors such as external and internal and the laqbour performance that translates in the efficiency, efficacy and effectiveness related to the good performance of collaborators. During the study it was identified that the collaborators of the companies are motivated with the work that they do, also they feel motivate with the colleagues of their surroundings. The results show that there is a significant relationship ( $r = .733$ ;  $p < .05$ ) of labour satisfaction and labour performance. In conclusion, while will be more higher the labour satisfaction among employees, the performance will be more higher

**Main words:** labour satisfaction, labour performance, efficiency, labor environment , productivity.

# CAPITULO I

## Planteamiento del problema

### 1.1.Descripción de la situación problemática

Diversas empresas están considerando modernas habilidades de productividad, la cual genera ventajas comparativas relacionadas la satisfacción laboral, generando así un mayor desempeño de las tareas y servicios dentro de ellas. Al mismo tiempo, se ha tomado importancia y valorado para implantar de mejores ambientes laborales y potenciado la calidad de vida de las personas (Sziklai, 2006).

La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos ya que entre ellos encontramos la motivación, el desempeño profesional del personal, identificación con la organización; por ello es un factor fundamental para la organización velar por la satisfacción de los colaboradores ya que esto reflejara en los resultados positivos en la productividad.

La satisfacción laboral es una actitud dirigida hacia el trabajo, que está definida como el estado emocional positivo o placentero que genera a través de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke ,1968).

Algunos autores consideran que en las empresas con satisfacción laboral aumenta la productividad y la calidad en el trabajo, sin embargo, en la realidad nacional se puede observar que la mayoría de personas manifiestan en alguna medida la insatisfacción laboral en sus empleos.

Robbins y Coulter (2010), definen que desempeño laboral es un proceso que permite determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el producto de sus actividades y objetivos laborales. Es decir, es una apreciación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual para tener en cuenta la eficiencia del colaborador.

Una investigación en 1997 sobre las prácticas de medición entre las grandes corporaciones, efectuada por la Sociedad Americana para el Adiestramiento y el Desarrollo descubrió que cuatro de cada cinco empresas intentan promover la satisfacción laboral en sus empleados, durante el adiestramiento y el desarrollo, cuando se evalúa el desempeño y al contratar (Goleman ,1998).

Las grandes empresas buscan hoy en día promover la satisfacción en sus colaboradores es por ello que se fomentaron investigaciones con la finalidad de promover el desarrollo del crecimiento empresarial y sobretodo el desempeño de los colaboradores.

Dentro de las entidades financieras existentes en la ciudad de Tarapoto se ha tomado como objeto de estudio a la financiera MiBanco, después de una previa entrevista con los directivos y colaboradores se ha analizado que en sus departamentos. En especial en los analistas de crédito a quienes se les proponen metas muy elevadas, con el beneficio de obtener mayores ingresos, pero al no lograr sus metas, no pueden generar más prestamos por parte de la entidad financiera.

Debemos tener en cuenta que el desempeño laboral está relacionado con la eficacia y eficiencia tanto en el trabajo grupal y organizacional es por eso que es fundamental que los gerentes buscan mejorar la satisfacción de personal y al mismo tiempo la identificación con la empresa que estos tienen. Cada vez que un colaborador se sienta satisfecho en su puesto laboral estará con las mejores condiciones de prestar un servicio de calidad porque ya tiene una sensación de bienestar.

De modo que en la actualidad la satisfacción adquiere una vital importancia para el desarrollo, además la combinación de los recursos humanos y las nuevas tecnologías son indispensables para lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. Partiendo del mismo postulado se ha previsto realizar el estudio de satisfacción

laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco Tarapoto, 2017

## **1.2. Formulación del problema**

Frente a lo expuesto, el presente trabajo de investigación nos lleva a formular el siguiente problema general y problemas específicos:

### **1.2.1 Problema general.**

¿Existe relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a) ¿Existe relación significativa entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto ,2017?
- b) ¿Existe relación significativa entre Condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco del Tarapoto, 2017?
- c) ¿Existe relación significativa entre Reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017?
- d) ¿Existe relación significativa entre Beneficios económicos y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017?

## **1.3. Justificación**

Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad, han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo con un mejor desempeño laboral para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano.

La satisfacción laboral son aquellas actitudes que el colaborador ejerce sobre sus tareas propias del día a día porque en gran magnitud se refleja todas sus experiencias

permitiendo así que se plasmen todas sus creencias a lo largo de su vida como colaborador.

Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores. En este sentido, las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera eficaz las fallas, conociendo así las limitaciones que se registran para ser corregidas; permitiendo así garantizar el gran alcance de los objetivos institucionales que se encuentran dentro de las empresas.

Así mismo se puede medir el nivel de satisfacción y desempeño de los diferentes colaboradores en la manera que un buen ambiente laboral favorece a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones.

Los resultados de este proyecto ayudaran a encontrar una información relevante sobre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto 2017.

#### **1.4.Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto,2017.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017.
- b) Determinar la relación que existe entre Condiciones de trabajo y el desempeño laboral en colaboradores de Mibanco Tarapoto ,2017

- c) Determinar la relación que existe entre Reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto ,2017
- d) Determinar la relación que existe entre Beneficios económicos y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto ,2017.

## **CAPITULO II**

### **Fundamentos Teóricos de la investigación**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales.**

Como investigaciones internacionales que brindan aporte a la investigación se encontró a Mazariegos (2015), con su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, Guatemala”. Tuvo como objetivo medir la relación entre la motivación y el desempeño laboral. El tipo de investigación es descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores. En cuanto a los resultados comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto para su desempeño en la organización.

Roncancio y Pregonero (2013), en su tesis titulada “capacitación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S”. En dicho trabajo se presenta el análisis de la relación que puede darse entre la capacitación y la evaluación del desempeño del personal operativo de la empresa CELPRO S.A.S. La presente investigación pretende dar respuesta a la pregunta: ¿Qué influencia tiene la capacitación en los resultados de la medición del desempeño en el área operativa de la empresa CELPRO S.A.S?, el tipo de investigación es correlacional. La población objetivo se va a tomar aleatoriamente, para la recolección de los datos se elaborarán dos encuestas con preguntas de tipo Likert, dirigidas a medir el nivel de la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores.

Pablos (2016), describe, en su tesis doctoral realizada, un estudio de “Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres”. El objetivo es determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Con el cuestionario aplicado sobre los cinco hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres. Se recoge la opinión de los enfermeros sobre la percepción que tienen de su ámbito de trabajo, en aspectos tan importantes como relación con sus superiores, compañeros, condiciones ambientales y formación, entre otros. La interacción entre variables de escala y nominales nos ha permitido observar que cada uno de estos factores tiene una relación diferente con la satisfacción, según los diversos grupos de edad, sexo, condición laboral. En cuanto a los resultados muestran que a mayor exceso de trabajo mayor insatisfacción laboral. En conclusión, es necesario prevenir la aparición de la insatisfacción en el personal de enfermería, pues realizar el trabajo con falta de interés puede repercutir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de las enfermeras.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

Mamani (2016), en su tesis titulada “motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, año 2016”. Tiene como objetivo: es ver como es la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016. En cuanto al método: tipo y diseño de la investigación, es descriptivo, población y muestra, técnicas e instrumentos, plan de tratamiento de datos. Para la recolección de datos del presente trabajo se utilizó la encuesta a través de un cuestionario siendo validado el instrumento en el programa SPSS por medio del alfa de Crombach. La población está representada por todos los colaboradores de la entidad financiera Mibanco de la ciudad de Puno, representados en una muestra de 97

colaboradores. Resultados: de los 97 encuestados, para la motivación y desempeño laboral arrojó un resultado de 81.10%, el objetivo final es ofrecer mejoras, en conclusión, la motivación es muy importante en la empresa ya que esta produce un buen desempeño laboral en la institución financiera para lograr sus objetivos.

Alfaro (2012), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades: Lima Metropolitana, Callao”. El objetivo consistió en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo. La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para calcular la satisfacción laboral se usó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. En cuanto a los principales resultados son que no hay diversas diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los colaboradores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse promedio. En conclusiones los niveles de satisfacción laboral reportados por los trabajadores de las tres Municipalidades analizadas se pueden considerar promedio lo que indicaría que hay posibilidad de mejoría.

Para Montoya (2016), en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño de los colaboradores de una empresa que se dedica al sector turístico: caso PTS Perú 2015”. Con el objetivo de determinar la relación entre dos variables de suma importancia en la gestión de los recursos humanos: el clima organizacional y la evaluación del desempeño del colaborador, el tipo de estudio utilizado fue transversal correlacional. Para esta investigación utilizaron técnicas cuantitativas

(instrumentos de medición) y cualitativas (un focus group confirmatorio y entrevistas a expertos) con el total de los trabajadores de la empresa de servicios turísticos PTS Perú. En cuanto a los resultados de la investigación muestran una relación directa entre el clima organizacional y también la evaluación del desempeño del personal, así como una relación entre las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral general y con algunas de sus dimensiones. En conclusión, existe una relación estrechamente directa con el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú.

Salcedo (2014), en su tesis “Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en Gerentes”. Cuyo objetivo fue mostrar la relación causal entre la satisfacción laboral, el tipo de investigación utilizada fue correlacional. En los resultados se encuentran correlaciones muy positivas y significativas entre dos factores de satisfacción subjetiva de vida: el sentirse bien y la necesidad del estatus, y dos medidas objetivas de rendimiento: la gestión del gasto controlable y gestión del gasto variable, respectivamente. En conclusión, se muestra la importancia de utilizar un modelo de bienestar adaptado a su cultura y de trabajar con algunas medidas de desempeño objetivas

Quiñones y Peralta (2016), en su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en los profesores de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016”. El objetivo de esta tesis es determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la MEN y MES durante el año 2016. Esta investigación está desarrollada en un alcance descriptivo, de diseño no experimental y correlacional. El estudio fue de 157 profesores de los colegios y escuelas adventistas. Se aplicó un instrumento para medir el clima organizacional y desempeño laboral, el cual consta de 55 ítems. Se concluye que la información obtenida de esta investigación además

es un instrumento relevante para los directivos de educación de la MEN y MES, corroborando que las I. E. Adventistas promueven una educación global. Es decir, centrándose en los conocimientos técnicos y en la enseñanza de los principios morales.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1. Variable Predictor: Satisfacción Laboral**

Para el proceso de la investigación se ha tenido que corroborar con diferentes autores que brindan sus opiniones y brindan soporte al estudio.

La satisfacción laboral es el estado anímico dentro de una área o lugar de trabajo, así mismo según: Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Es por eso que se conoce también como la disipación que se tienen para poder desarrollarse dentro de un puesto laboral donde se refleja todo lo aprendido a lo largo de campo laboral permitiéndole así realizar sus actividades con éxito.

### **2.2.3. Importancia de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral en los últimos años es un tema de especial interés y de mucha importancia en el ámbito de la investigación. Se entiende como importancia que deben tener los trabajadores al momento de realizar sus tareas asignadas Weinert (1985).

Robbins (1996), también nos “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del colaborador implica, comportamiento, satisfacción, productividad, satisfacción, ausentismo y rotación”.

Los colaboradores dentro de un puesto laboral tienen que poseer importantes aspectos como sentirse satisfechos asimismo tener un excelente comportamiento que se ve reflejada en la productividad, satisfacción.

En esta expresión encontramos factores importantes, que permiten retroalimentar de manera positiva o también de forma negativa con el desempeño de un puesto, dirigido a la satisfacción como una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia laborales y personales.

Si consideramos al complejo mundo organizacional como un universo único y atípico, el contar con un personal regularmente satisfecho o motivado es la clave.

Los seres humanos somos seres diversos y complejos con necesidades, estándares de crecimiento personal y expectativas muy altas por lo que la mera compensación económica no es la solución ni tampoco la alternativa más eficaz para la construcción de empresas competitivas. No es suficiente la búsqueda del enriquecimiento del trabajo; ahora, distintas orientaciones innovadoras plantean la calidad de la vida laboral, aun cuando el enriquecimiento del puesto siga siendo una estrategia que tiene como objeto proporcionar al colaborador más autonomía y responsabilidad. (López, 2005). Se busca permitir al colaborador conocer perfectamente el puesto laboral generando así conocer perfectamente que estrategias se deben utilizar, pero sobretodo permitiendo así autonomía y la responsabilidad en sus tareas. El motivo para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente es porque los colaboradores pasan una parte de sus vidas en las organizaciones.

Se ha manifestado que los colaboradores satisfechos en su puesto de trabajo gozan de mejor salud física y psicológica.

- a) Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en productividad debido a que se reduce las variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos colaboradores.
- b) Las investigaciones demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del puesto de trabajo, sino que también interviene en el entorno familiar y social.

Existen muchas evidencias de que los colaboradores satisfechos no faltan a su centro laboral y se quedan por muchos años.

#### **2.2.4 Determinantes de la Satisfacción Laboral**

Se deduce como los diversos factores que intervienen en la satisfacción laboral de los colaboradores. Peiró y Prieto (1996), afirman: “para la determinación de la satisfacción laboral, se utilizan los referentes al contenido y entorno laboral relacionados con la ejecución de las tareas, las cuestiones materiales y sociales relacionadas con el entorno en el que se desarrolla la tarea y características extrínsecas”.

- a) Satisfacción con la retribución salarial y extra salarial en términos de distribución de la misma basados en la equidad.

Satisfacción está relacionada con los ambientes de trabajo referente a las relaciones horizontales con otros departamentos y con los compañeros derivadas de la competencia de los mismos; la comunicación organizacional, el apoyo y la amistad. La comunicación es un factor importante dentro las organizaciones es decir ayuda a

- a) los colaboradores tener un mejor ambiente laboral y por ende estar satisfechos en el puesto de trabajo.
- b) Satisfacción con la permanencia en el empleo.

- c) Satisfacción y las diversas condiciones de trabajo, el ambiente físico, el espacio en el lugar de trabajo, limpieza, horarios, ruidos, temperatura, etc. Satisfacción con la disponibilidad de feedback y el reconocimiento recibido por el desarrollo de las tareas, sus habilidades técnicas, el estilo de orientación y liderazgo sobresaliente en la empresa, liderazgo participativo y con las posibilidades de control, autonomía y la intervención del colaborador en la toma de decisiones en la organización sobre las operaciones y las tareas.
- d) Satisfacción con ascenso y promoción a partir de las posibilidades de formación u otros aspectos.
- e) Satisfacción con la información seguida por las diferentes comunicaciones y las relaciones humanas o administrativas con los superiores y el estilo de supervisión Satisfacción con los valores y habilidades de la empresa, con el modo de gestionar el cambio, el respeto y el avance de la sociedad, el medio ambiente y con la fortuna a una organización cooperativa. (Carrasco, 2017).

### 2.2.5. Dimensiones de satisfacción laboral

Para la satisfacción laboral se ha tomado referencia el instrumento de Palma (2005), teniendo como dimensiones significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, social y beneficios económicos.



*Figura 1: Dimensiones de satisfacción laboral*

*Fuente: Elaboración propia*

#### **2.2.5.1. Significación de la tarea.**

La significación de las tareas son roles muy relevantes dentro del ámbito organizacional en la cual el significado se encuentra en la forma tan responsable y eficiente, dando atribución a su desempeño de trabajo que realice cada colaborador.

La significación de la tarea en el trabajo ha actuado como la unidad de análisis y sirva para formar agrupaciones sucesivas y puestos de trabajo. Según Carrasco (2009), lo defino como: “Al conjunto de actividades dirigidas a conseguir un objetivo específico, implica una lógica y secesión de etapas en el desempeño”

Las tareas son identificables, es decir, tienen un principio y un fin, perfectamente destacados, que a la vez supone la integración de personas, percepciones y actividades físicas. Las tareas pueden ser de cualquier tamaño o grado de confusión implicando un esfuerzo humano físico o mental con algún propósito que constituye una unidad de trabajo en la que el ejecutor combina, tecnología, materiales y equipos con destrezas, habilidades para conseguir un determinado resultado reconocible.

#### **2.2.5.2. Condiciones de Trabajo.**

Las condiciones de trabajo han venido ejerciendo como una red integradora de relación hombre con su medio social física, cultural y calidad de vida en general. Esta visión integradora relaciona directamente los aspectos sociales que son parte de la vida de las personas y de los colaboradores con los aspectos propios de la vida laboral. Según la ACTRAV (2014). La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud que pueden ser ocasionados por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo.

Puede decirse que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están integradas por tipos, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones ambientales (contaminación), y las situaciones organizativas (tiempo de la jornada laboral, descansos, entre otras).

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo 2010), “Conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta, el entorno en que ésta se realiza y que determinan la salud del trabajador”.

Las variables que se deben tomar en cuenta para las condiciones de trabajo son indispensables para la evaluación de una buena salud del colaborador.

#### ***2.2.5.3. Reconocimiento personal y/o social.***

Geraldo (2014), “El valor del reconocimiento, es el valor de ser justo con otros y con nosotros mismos para atribuirle los logros y fallas que se merece”. Este valor es el que regula a cada persona lo que realmente se ha ganado. Por otro lado, estamos nosotros mismos, está el reconocimiento que nos debemos a nosotros mismos por lo que hemos hecho bien y lo que hemos hecho mal. Este reconocimiento es el que nos permite premiarnos cuando hemos llegado a una meta trazada y también es el que nos vuelve consciente para analizar las debilidades de haber cometido un error.

#### ***2.2.5.4. Beneficios económicos.***

Todas las organizaciones están sometidas a recompensar a sus colaboradores como medio de prestación de sus servicios. McClure & Fraser (2003), es la ganancia obtenida por un actor de una actividad comercial y/o prestación de servicios (esfuerzos actuaciones), expresan que los beneficios económicos son asignaciones que brinda la empresa al colaborador para reconocer su labor, con ello trata de garantizar la satisfacción de los colaboradores y mejorar su calidad de vida, lo que a su vez ayuda a la organización

a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo motivada y productiva; como señalan (Balkin y Cardy 2008).

Continuando con la exploración, Werther y Davis (2008), “exponen que la compensación o beneficios socio económicos son las gratificaciones que los colaboradores reciben a cambio de su labor”. La administración del departamento de personal garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

### **2.2.2. Variable de criterio: Desempeño laboral.**

El desempeño laboral determina las actividad realizada por el colaborador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto son aspectos esenciales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que se permite desarrollar diferentes actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) asimismo existen cualidades personales que son necesarias en el desempeño para determinadas ocupaciones o cargos.

Es la capacidad productiva de un individuo que se define y se mide en términos del desempeño en un determinado contexto laboral y no solamente de conocimientos, habilidades, destreza y actitudes; estas son necesaria, pero no suficientes por sí misma, para un desempeño efectivo. Alma, (2006). La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada colaborador se desempeña en su puesto y como potencializará su futuro desarrollo. “Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona”. Chiavenato (2007).

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo. Morales (2009).

Según los autores Chiavenato y Morales Cartaya, la evaluación del desempeño es un medio que ayuda a realizar una evaluación para saber si realmente el trabajador está rindiendo en sus funciones y así corregir desviaciones que se presenten, sin embargo, para la autora Alma Cecilia, no basta solamente con los conocimientos, habilidades y destrezas, sino que va más allá para así lograr un excelente desempeño.

### **2.2.2.1 Importancia de desempeño laboral**

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño laboral va de la mano con las actitudes y aptitudes de cada colaborador dentro de la organización donde estos estén en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión.

Mantener una evaluación de desempeño laboral tiene como objetivo medir, analizar y desarrollar las habilidades, conocimientos y comportamientos estratégicamente requeridos por la organización.

El papel del capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada colaborador aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales.

Por estas razones, es necesario que cada organización cuente con un sistema formal de evaluación del desempeño, donde cada supervisor y directivo revise el avance, logros y dificultades que cada colaborador tiene en sus áreas de trabajo. Wether (2008), pág. 306.

Según Lopez (2015), el valor que aportan nuestros recursos humanos es de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos de la institución, el cual incluye

crecimiento tanto de la institución como profesionalmente, y así aumentar el desempeño laboral.

Ya que este valor agregado ayuda a aumentar la competencia tanto profesionalmente como institucionalmente, incrementa la responsabilidad y aplican nuevas habilidades, conocimiento y destrezas.

#### ***2.2.2.2. Beneficios del Desempeño***

Las organizaciones están inmersas a realizar algún tipo de evaluación del desempeño del colaborador, de esa manera se ven reflejados los resultados individuales, por departamentos y de la empresa en general. Cuando la evaluación de desempeño está adecuadamente enfocada, planeada y puesta en marcha, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo, tanto en la organización como en los colaboradores. Los beneficios pueden ser diversos, tal como Chiavenato (1994), hace referencia, al sostener que: “los principales beneficiarios en un proceso de evaluación de desempeño son el individuo, el gerente y la organización”. A continuación, se menciona los beneficios indicados por el referido autor:

En el caso del jefe, la evaluación ayuda a determinar el desenvolvimiento y el actuar de los subordinados en sus labores, en base a los criterios o factores de evaluación que previamente se han establecido para la evaluación; es por ello que la fase de planeación es vital para la evaluación. Asimismo, ayuda a proponer medidas o planes de acción orientados a mejorar el desempeño de los subordinados. Por último, permite la comunicación con sus subordinados para que tengan conocimiento de la metodología de la evaluación y, con ello, conocer cuál es su desempeño.

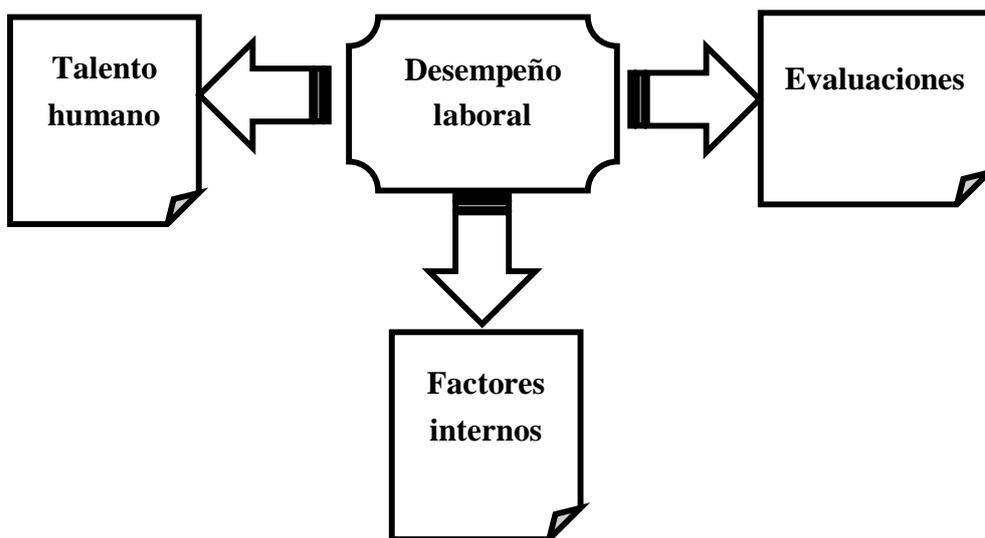
En cuanto a los subordinados, les permite conocer las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y desempeño que más se valoran en la empresa. Así mismo, les permite conocer cuáles son las expectativas de sus jefes acerca de su desempeño el

cual ayuda a tener conocimiento de las disposiciones, medidas que tomará su supervisor para desarrollar por su cuenta.

Por último, para la organización, permite evaluar el potencial de los colaboradores a corto, mediano y largo plazo, y definir la contribución de cada empleado. Asimismo, apoyo a identificar a los colaboradores que necesitan capacitación, entrenamiento y desarrollo en determinadas áreas e identificar a los colaboradores con las condiciones necesarias para ser ascendidos o transferidos a otras áreas.

### ***2.2.2.3. Dimensiones de desempeño laboral***

Para la variable de desempeño laboral se ha tomado referencia el instrumento de Mamani (2016), que ha permitido medir motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016, teniendo como dimensiones a talento humano, factores internos y evaluaciones.



*Figura 02: Dimensiones de desempeño laboral*

*Fuente: Elaboración propia*

#### ***2.2.2.3.1 Talento humano.***

El talento, es un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito. El talento, como una sumatoria de competencias y habilidades.

Hablar de talento en la actualidad requiere de un gran conocimiento por parte de las personas y organizaciones que tienen en su proyecto empresarial ofrecer un valor agregado y diferenciador en el marco competitivo como empresas innovadoras que van en busca de su sostenibilidad y posicionamiento en esta era de globalización.

Entonces, contar con grandes talentos implica que las organizaciones trabajen con un enfoque en donde las personas sean el eje fundamental.

Esto exige una dinámica entusiasta, que permita identificar sus capacidades, destrezas y los intereses de cada persona que buscan contribuir de manera innovadora y comprometida a las exigencias de sus empresas.

#### **2.2.2.3.2. Factores internos.**

En el área organizacional se ha estudiado lo concerniente con el desempeño laboral, se asume que depende de múltiples factores, elementos, destrezas, características o competencias convenientes a los conocimientos, habilidades, capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Davis y Newtrons (2000), define las siguientes habilidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Las habilidades o capacidades que requiere un colaborador son indispensables dentro de una organización para poder maximizar el desempeño laboral dentro de la empresa.

Por otro lado, señala Davis (2001), el buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo esto influye en forma directa en

el individuo que trabaja, en vista de que son diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes.

#### ***2.2.2.3.3. Evaluaciones.***

La evaluación se entiende como un proceso que se recoge información acerca de las competencias desarrolladas por un individuo y se comparan con el perfil de competencias requerido por un puesto de trabajo, de tal manera que pueda expresar un juicio de valor sobre el ajuste al mismo. Las competencias de las personas son evaluadas antes de su incorporación a una organización, cuando se realiza la selección de personal, y además la evaluación de competencias estará presente a lo largo de la vida laboral del sujeto, como medio para valorar su desempeño en el puesto de trabajo o sus posibilidades de desarrollo.

Beutelspacher y Castro (2006), afirman que la evaluación tendría dos finalidades u objetivos básicos: uno de tipo psicosocial y otro de tipo administrativo. Desde el punto de vista psicosocial, la evaluación contribuye al desarrollo individual y a la adaptación de las personas al ambiente laboral.

Con este fin la evaluación ayuda a reconocer el desenvolvimiento de los colaboradores es decir su conducta, logros, habilidades, además ayuda a seleccionar el personal más adecuado para cubrir los puestos de trabajo y la toma de decisiones.

Una evaluación que cumpla con los objetivos que le son propios habría de integrarse de manera efectiva en la gestión de las personas de la organización, y debería resultar probable para todos los que de alguna manera participan en la misma. Los esfuerzos por lograr la fiabilidad o estabilidad de los juicios, así como por demostrar la validez o ajuste de las valoraciones al desarrollo real que presentan las competencias medidas, ayudarían a justificar los resultados de la evaluación. (Capuano, 2004).

### **2.2.2.5. Factores de evaluación del desempeño laboral**

Existen muchos factores que debemos tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo de la técnica de evaluación que se emplee, por lo general los factores son los siguientes: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con los compañeros, relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades. Torres(2011).

a) **Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral.** - Cuando un esquema de evaluación del desempeño está bien planeado, sistematizado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general los principales favorecidos son el individuo, el gerente, la organización y la sociedad.

b) **Métodos para la Evaluación del Desempeño.** Para el proceso de evaluación de personal, pueden utilizarse diversos sistemas o métodos para la evaluación del desempeño o estructurar cada uno de éstos, en una evaluación adecuado al tipo A y a las características de los evaluados. La evaluación del personal es una técnica, una herramienta, y no un fin en sí misma además es un medio para obtener datos e investigación que puedan registrarse, transformar y canalizar para buscar mejorar el desempeño humano en las organizaciones. Según torres (2010), los métodos de evaluación trabajadores son: Métodos de escala gráfica, Método de elección forzada, Método de investigación de campo, Método de incidentes gráficos, Método de comparación por pares, Método de evaluación por competencias.

La evaluación del desempeño es la más utilizada estimar o apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Según Stoner (2012), evaluación del desempeño es: “El proceso continuo de proporcionar a los

subordinados, información sobre la eficacia con que están generando su trabajo para la organización”.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1 Satisfacción laboral.**

Es el estado emocional positivo o negativo de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales de los colaboradores. Es la medida en la que un colaborador obtiene placer de su trabajo. En otras palabras, la satisfacción está compuesta de factores intrínsecos, asimismo que la insatisfacción se determina por factores extrínsecos, desfavorables para los colaboradores.

### **2.3.2. Significación de la tarea.**

Es el significado y la importancia que debe tener el sujeto hacia las tareas que tiene en dicha organización la cual permite la capacidad y habilidad para influir en grupos, mediante las decisiones.

### **2.3.3. Condiciones de Trabajo.**

Los montos o bienes entregados al colaborador, indispensables para la prestación del servicio en virtud del vínculo laboral existente y siempre que no constituyan un beneficio o ventaja patrimonial para el trabajador”.

Las condiciones de trabajo suelen otorgarse para que el colaborador cumpla los servicios contratados, ya sea porque son indispensables y necesarios o porque facilitan la prestación de servicios.

### **2.3.4. Reconocimiento personal y/o social.**

Es aquella retroalimentación positiva que realiza un empleador o una empresa, para demostrar que el trabajo realizado por uno o varios de sus trabajadores ha sido

recompensado en virtud del aporte que éste realizó a la compañía, con lo cual se lograron ciertos objetivos planteados en su plan de trabajo.

### **2.3.5 Beneficios económicos.**

El beneficio económico es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad. El beneficio aporta, adiciona, suma, y de él que se obtiene utilidad o provecho. Este beneficio puede ser económico o moral.

### **2.3.6 Desempeño laboral.**

Es desempeño laboral es donde el colaborador manifiesta sus competencias laborales alcanzadas en las que se integran en un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

### **2.3.7 Talento humano.**

Calificación de las personas inteligentes o idóneas para una o varias ocupaciones; en toda su capacidad de entender, comprender, resolver problemas dados que tiene las habilidades, destrezas y experiencia necesario para ello.

### **2.3.8 Factores internos.**

Comprende todas las actividades o medio donde un colaborador se desempeña, en su entorno físico, motivación por parte de la empresa y jefes de áreas, y el grado de aprobación del puesto.

### **2.3.9. Evaluaciones.**

La evaluación del desempeño se considera como una técnica administrativa de trayectoria necesaria en la actividad administrativa, que pretende apreciar de forma más sistemática y objetiva posible, el fruto de los colaboradores de una organización. Esta

evaluación se ejecuta en base a los objetivos planteados, las responsabilidades obtenidas y las características personales.

#### **1.4. Hipótesis de la investigación**

##### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre Satisfacción Laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto 2017.

##### **1.4.2. Hipótesis específica**

- a. Existe relación significativa entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto ,2017.
- b. Existe relación significativa entre Condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017.
- c. Existe relación significativa entre Reconocimiento personal/social y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto,2017.
- d. Existe relación significativa entre Beneficios económicos y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017.

#### **1.5. Variable de estudio**

##### **2.5.1. Variable Predictora**

###### **a. Satisfacción laboral**

Disposición o tendencia respectivamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma ,2015).

###### **b. Dimensiones**

1. significación de la tarea
2. Condiciones de trabajo
3. Reconocimiento personal/social
4. Beneficios económicos

## 2.5.2. Variable de criterio

### a. Desempeño laboral

Es una percepción de cómo la persona desarrolla sus actividades, de los resultados que debe alcanzar y de su potencial (Chiavenato, 2012)

## 3.5.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>VI</b> <b>Satisfacción</b> <b>Laboral</b>	Significación de la tarea	1.Trabajo Justo
		2.Tarea Valiosa
		3. Labor Útil
		4. Resultados
<b>Palma (2005), la</b> <b>satisfacción</b> <b>laboral</b> se define como la disposición o tendencia respectivamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.	Condiciones de trabajo	5. Realizado
		6. Trabajo Feliz
		7. Buen sentir
		8. Actividades
	Reconocimiento personal y/o social	9. Ambiente
		10. Confortable
		11. Horario
		12. Buena relación
	Beneficios económicos	13. Comodidad
		14. Horario Incómodo
		15. ambiente físico
		16. buen desempeño
		17. Valor del esfuerzo
		18. Trato recibido
		19. Distancia
		20. importancia de la tarea
		21. Compartir tareas
		22. Limitación del trabajo
		23. Remuneración
		24. Malestar económica
		25. sueldo aceptable
		26. exceso de trabajo
		27. Expectativas económicas

---

**VI**

<i>Desempeño Laboral</i>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<p><i>Chiavenato (2012),</i> Considera que la <i>evaluación del desempeño</i> es una percepción de cómo la persona desarrolla sus actividades, de los resultados que debe alcanzar y de su potencial.</p>	Talento Humano	1. Capacidad
		2. Desempeño
		3. Entorno
	Factores interno	4. Motivación
		5. Rendimiento
		6. Adaptabilidad
		7. Comunicación
	Evaluaciones	8. Iniciativa
		9. Conocimientos
		10. Desarrollo de talentos
		11. Comportamiento
		12. recompensa

---

## **Capítulo III**

### **Método de la investigación**

#### **3.1. Tipo de la investigación**

El estudio corresponde al tipo de investigación correlacional; tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre satisfacción laboral y desempeño laboral. Además, estos estudios miden las dos variables y ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. Permite asociar conceptos o variables, predicciones, cuantifican relaciones entre sí como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. Por la cual el objetivo de esta investigación es “determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Banco de la microempresa S.A Tarapoto ,2017”.

Se analizará la asociación entre la motivación laboral y el desempeño laboral.

#### **3.2 Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento preciso Según, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que “no se realizan la manipulación deliberada de variables, sino que solo se evaluarán los fenómenos tal y cual ocurran en la

realidad actual”. En este sentido, se pretende correlacionar la variable independiente y la dependiente, con la finalidad de determinar cuál es la relación que tiene la satisfacción laboral y el desempeño laboral.



Figura 4: Diseño de la investigación

Fuente: Hernández, (2014)

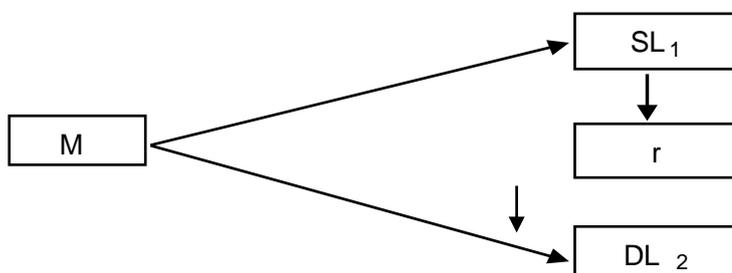


Figura 5. Correlación de variables

Fuente: Elaboración propia

Donde:

$M =$  Muestra

$SL_1 =$  Variable Satisfacción Laboral

$DL_2 =$  Variable Desempeño Laboral

$r =$  Correlación entre  $SL_1$  y  $DL$

### **3.4. Población y técnicas de investigación**

#### **3.4.1 Delimitación espacial y temporal**

##### ***3.4.1.1 Delimitación espacial***

El estudio se llevará a cabo en el departamento de San Martín, en la provincia de San Martín, distrito de Tarapoto.

En las instalaciones de la entidad financiera Mibanco Banco de la microempresa S.A.

##### ***3.4.1.2 Delimitación temporal.***

La presente investigación tendrá un periodo de duración de cuatro meses, desarrollándose desde el 23 de abril del año 2017 y se estima culminar en agosto del 2017.

#### **3.4.2. Delimitación de la población y muestra**

##### ***3.4.2.1 Delimitación de la población.***

La población del estudio está conformada por los colaboradores dependientes de Mibanco de distrito de Tarapoto. Siendo los colaboradores dependientes aquellos que corresponde a alguna de las condiciones laborales, practicantes, contratados, empleados, de acuerdo a la información brindada por la entidad financiera, el total de los colaboradores de la población 120 y están distribuidos de acuerdo al número de colaboradores.

##### ***3.4.2.2 Delimitación de la muestra.***

Para el estudio se ha considerado el 100% de los colaboradores de la entidad financiera Mibanco, para la recopilación de información se llevará a cabo durante el periodo de dos días, para el primer día el investigador uno realizará 60 encuestas, para el segundo día el investigador dos realizará las encuestas restantes llegando a su totalidad de los 120

encuestados, cada encuesta tendrá una duración de 5 a 10 minutos en un horario que no esté afectando a las horas de trabajo de los colaboradores.

### **3.5. Diseño de instrumentos de investigación**

Para la recolección de datos en la variable de satisfacción laboral se utilizó como instrumento el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma (2005), que forma como fundamento principal de la teoría elegida para la investigación, a continuación se describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas, el cuestionario utiliza la escala de Likert muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos), agrupados en los factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios. Para desempeño laboral se ha considerado el cuestionario de Mamani (2016) realizado un estudio en la instrucción financiera Mibanco de la ciudad de Puno tiene tres dimensiones, talento humano, factores internos, y la dimensión de evaluación con un total de 19 preguntas.

### **3.6. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.6.1. Descripción de la aplicación de instrumentos.**

Para la variable de satisfacción laboral está compuesta por 27 ítems las cuales las preguntas 1 a la 8 mide la dimensión de significación de la tarea, 9 a la 17 mide la dimensión de significación de la tarea, 18 -22 mide la dimensión de reconocimiento personal / social, de la 23-27 mide la dimensión de beneficios económicos. Así mismo para la variable desempeño laboral tiene tres dimensiones representado de la siguiente manera: ítems 1-5 mide la dimensión de talento humano, 6-10 mide factores internos, 11-19 mide la dimensión de evaluación.

### **3.7. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.**

#### **3.7.1. Comprobación de la validez**

La validez del cuestionario de satisfacción laboral y desempeño laboral fue obtenida por criterio de 02 jueces, al Ingeniero Tarrillo Paredes, dedicado a la docencia universitaria asimismo la Licenciado Verde Avalos dedicada a la docencia universitaria, cabe mencionar que son de gran trayectoria. Para esta validación se proporcionó a cada experto matriz de consistencia, matriz operacional y la guía para el experto a un grupo de jueces donde de forma autónoma evaluaron si corresponde dicho contenido; asimismo si la evaluación prevista es precisa, claro y sencilla, es decir se fácil de entender para el evaluado. Además, para poder cuantificar los resultados se aplicó el índice de Acuerdo Ecurra (1988).

Como podemos apreciar en la tabla N°2 los resultados obtenidos indican que los dos jueces coinciden de forma significativa en sus consideraciones con respecto a la valoración de la encuesta en su forma global. Por lo tanto, adjuntamos la documentación del contenido.

	<b>ESCALA DE SATISFACCION LABORAL</b>	<b>ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL</b>
<b>PREGUNTAS</b>	<b>J1-IA</b>	<b>J2-IA</b>
Los ítems guardan relación con el constructo	1	1
Los ítems miden la variable de estudio	1	1
El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	1	1
Hay claridad en los ítems	1	1
En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	1	1
Hay claridad en los ítems	1	1
En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	1	1
El número de ítems es el adecuado	1	1

**Tabla 2. Validación del instrumento**

*Fuente: Elaboración propia*

## Capítulo IV

### Resultados y discusiones

#### 4.1. Confiabilidad del instrumento

Presenta las estimaciones de confiabilidad mediante los coeficientes de consistencia, obtenidos a partir de una muestra de 120 funcionarios y administrativos de las entidades financieras Mibanco ubicadas en el distrito de Tarapoto. Sin embargo, se utilizará el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Crombach para cada una de las variables lo cual indicara que tiene un elevado índice de confiabilidad.

En la tabla 3 se presenta las estimaciones de confiabilidad mediante los coeficientes de consistencia, obtenidos a partir de una muestra de 120 funcionarios y administrativos de la entidad financiera MiBanco ubicado en el distrito de Tarapoto, el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach para el instrumento satisfacción laboral fue de 0,862 con un total de 27 ítems, siendo valorado como un indicador de confianza elevado porque supera los valores de punto de corte de 0,70.

Así mismo, el coeficiente de fiabilidad de alfa de Cronbach para el instrumento desempeño laboral fue de 0,967 con 19 elementos; lo cual indica que tiene un elevado índice de confiabilidad.

**Tabla 3**

*Estadísticos de fiabilidad de alfa de cronbach del instrumento SLy DL*

Variabes	Alfa de Cronbach
Variable 1	
Satisfacción Laboral	0.862
Variable 2	
Desempeño Laboral	0.967

*Fuente:* Elaboración propia

## 4.2. Descripción de los resultados

### 4.2.1. Resultados del análisis descriptivo de satisfacción laboral y de sus dimensiones.

A continuación, la tabla 4 muestra las características de satisfacción laboral

**Tabla 4**

*Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017 según sus dimensiones.*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral	Bajo	32	26.70%
	Promedio	47	39.20%
	Alto	41	34.20%
Significación de tarea	Bajo	31	25.80%
	Promedio	46	38.30%
	Alto	43	35.80%
Condiciones de trabajo	Bajo	38	31.70%
	Promedio	32	26.70%
	Alto	50	41.70%
Reconocimiento Personal y/o social	Bajo	12	10.00%
	Promedio	66	55.00%
	Alto	42	35.00%
Beneficios económicos	Bajo	3	2.50%
	Promedio	2	1.70%
	Alto	115	95.80%
	Total	120	100.00%

En la tabla 4 se aprecia que el 39.2% de los colaboradores de Mibanco de Tarapoto conforman un nivel promedio de satisfacción laboral. Respecto a las dimensiones que lo conforman ; se percibe que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel alto de beneficios económicos (95.8%), y que las dimensiones de condiciones de trabajo, significación de tarea y Reconocimiento Personal y/o social se ubican en una categoría

baja (31.7%, 25.8%, 10%, respectivamente), mientras que en las dimensiones de Reconocimiento Personal y/o social, significación de tarea, y condiciones de trabajo están en la categoría promedio (55,0%,38.3%, 26.7%, respectivamente).

### **Análisis comparativo del nivel satisfacción laboral y de sus dimensiones, según las variables sociodemográficas**

A continuación, se presenta la tabla 5 donde se describe las características de Satisfacción laboral según la edad de los participantes.

**Tabla 5**

*Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según e*

		Edad									
		20-30		31-40		41-50		51-60		61 a mas	
Satisfacción laboral	Bajo	2	1.7%	20	16.7%	10	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	3	2.5%	33	27.5%	11	9.2%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	4	3.3%	16	13.3%	16	13.3%	4	3.3%	1	0.8%
Significación de la tarea	Bajo	1	.8%	25	20.8%	5	4.2%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	3	2.5%	28	23.3%	15	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	5	4.2%	16	13.3%	17	14.2%	4	3.3%	1	0.8%
Condiciones de trabajo	Bajo	2	1.7%	21	17.5%	15	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	2	1.7%	22	18.3%	6	5.0%	2	1.7%	0	0.0%
	Alto	5	4.2%	26	21.7%	16	13.3%	2	1.7%	1	0.8%
Reconocimiento personal y/o social	Bajo	2	1.7%	8	6.7%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%
	Promedio	5	4.2%	38	31.7%	22	18.3%	1	.8%	0	0.0%
	Alto	2	1.7%	23	19.2%	14	11.7%	2	1.7%	1	0.8%
Beneficios económicos	Bajo	1	.8%	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	0	0.0%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	8	6.7%	66	55.0%	36	30.0%	4	3.3%	1	0.8%
Total		9	7.5%	69	57.5%	37	30.8%	4	3.3%	1	0.8%

En la tabla 5, se observa que los colaboradores de la entidad financiera MiBanco que tienen entre 31 y 40 años se ubican en su mayoría en un nivel promedio respecto a la satisfacción laboral (27.5%) y en las dimensiones: significación de la tarea y

reconocimiento personal/social (23.3% y 31.7%) y en las dimensiones condiciones de trabajo y beneficios económicos presentan un nivel alto (21.7% y 55%) **Tabla 6**

*Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según grado de instrucción.*

		Grado de instrucción							
		Superior técnica incompleta		Superior técnica completa		superior universitario incompleta		Superior universitario completa	
Significación de la tarea	Bajo	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%	30	25.0%
	Promedio	0	0.0%	1	.8%	5	4.2%	41	34.2%
	Alto	0	0.0%	2	1.7%	6	5.0%	33	27.5%
Condiciones de trabajo	Bajo	0	0.0%	1	.8%	0	0.0%	30	25.0%
	Promedio	0	0.0%	2	1.7%	5	4.2%	39	32.5%
	Alto	0	0.0%	2	1.7%	6	5.0%	35	29.2%
Reconocimiento personal y/o social	Bajo	0	0.0%	2	1.7%	1	.8%	35	29.2%
	Promedio	0	0.0%	0	0.0%	5	4.2%	27	22.5%
	Alto	0	0.0%	3	2.5%	5	4.2%	42	35.0%
Beneficios económicos	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	1	.8%	11	9.2%
	Promedio	0	0.0%	3	2.5%	6	5.0%	57	47.5%
	Alto	0	0.0%	2	1.7%	4	3.3%	36	30.0%
	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	2.5%
	Promedio	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%
	Alto	0	0.0%	5	4.2%	11	9.2%	99	82.5%
	Total	0	0.0%	5	4.2%	11	9.2%	104	86.7%

En la tabla 6 se observa que el 27.5% de los trabajadores de MiBanco cuenta con estudios superiores completos y que se ubican en una categoría alta en cuanto a la satisfacción laboral. De manera similar se observa en las dimensiones de significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social (32.5%, 22.5% y 47.5% respectivamente) se encuentra en nivel promedio. Por otro lado, en la dimensión beneficios económicos el 82.5% se ubica en una categoría alta.

**Tabla 7***Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según género*

		Género			
		Masculino		Femenino	
Satisfacción laboral	Bajo	17	14.2%	15	12.5%
	Promedio	17	14.2%	30	25.0%
	Alto	22	18.3%	19	15.8%
Significación de la tarea	Bajo	13	10.8%	18	15.0%
	Promedio	21	17.5%	25	20.8%
	Alto	22	18.3%	21	17.5%
Condiciones de trabajo	Bajo	14	11.7%	24	20.0%
	Promedio	16	13.3%	16	13.3%
	Alto	26	21.7%	24	20.0%
Reconocimiento personal y/o social	Bajo	8	6.7%	4	3.3%
	Promedio	32	26.7%	34	28.3%
	Alto	16	13.3%	26	21.7%
Beneficios económicos	Bajo	3	2.5%	0	0.0%
	Promedio	1	0.8%	1	0.8%
	Alto	52	43.3%	63	52.5%
Total		56	46.7%	64	53.3%

La Tabla 7 muestra como las mujeres tienen los porcentajes más elevados con respecto a las dimensiones de beneficios económicos las mujeres se ubican en mayor porcentaje en un nivel alto (52.5%), en la dimensión tareas significativas el mayor porcentaje se ubica en un nivel bajo (20.8%) asimismo reconocimiento personal y/o social, significación de tareas y condiciones de trabajo el mayor porcentaje se ubica en el nivel promedio (28.3%, 20.8%, 13.8% respectivamente).

**Tabla 8***Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, según estado civil.*

		Estado civil									
		Soltero		Casado		Viudo		Divorciado		Conviviente	
Satisfacción laboral	Bajo	6	5.0%	6	5.0%	0	0.0%	1	.8%	19	15.8%
	Promedio	3	2.5%	23	19.2%	2	1.7%	1	.8%	18	15.0%
	Alto	10	8.3%	16	13.3%	7	5.8%	0	0.0%	8	6.7%
Significación de la tarea	Bajo	1	.8%	13	10.8%	0	0.0%	0	0.0%	17	14.2%
	Promedio	8	6.7%	15	12.5%	1	.8%	1	.8%	21	17.5%
	Alto	10	8.3%	17	14.2%	8	6.7%	1	.8%	7	5.8%
Condiciones de trabajo	Bajo	6	5.0%	13	10.8%	1	.8%	1	.8%	17	14.2%
	Promedio	3	2.5%	10	8.3%	2	1.7%	1	.8%	16	13.3%
	Alto	10	8.3%	22	18.3%	6	5.0%	0	0.0%	12	10.0%
Reconocimiento personal y/o social	Bajo	3	2.5%	3	2.5%	0	0.0%	0	0.0%	6	5.0%
	Promedio	12	10.0%	17	14.2%	4	3.3%	2	1.7%	31	25.8%
	Alto	4	3.3%	25	20.8%	5	4.2%	0	0.0%	8	6.7%
Beneficios económicos	Bajo	0	0.0%	1	.8%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%
	Promedio	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	19	15.8%	42	35.0%	9	7.5%	2	1.7%	43	35.8%
Total		19	15.8%	45	37.5%	9	7.5%	2	1.7%	45	37.5%

En la Tabla 8, se observa el estado civil de los colaboradores de entidad financiera MiBanco en la variable satisfacción laboral, en el rango conviviente tiene un porcentaje y está en el nivel alto perteneciente a la dimensión beneficios económicos, el rango conviviente tiene un porcentaje (14.2%) y está ubicado en el nivel bajo y pertenecen a la dimensión significación de la tarea, finalmente el rango conviviente tiene un porcentaje (25.8% y 17.5% respectivamente) y está ubicado en el nivel promedio perteneciente a la dimensión reconocimiento personal y/o social y significación de la tarea.

**Tabla 9***Niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones, tiempo de experiencia.*

		Tiempo de experiencia									
		1 a 6 meses		7 meses a 1 año		1 a 2 años		3 a 5 años		6 años a mas	
Satisfacción laboral	Bajo	0	0.0%	2	1.7%	13	10.8%	16	13.3%	1	.8%
	Promedio	1	.8%	3	2.5%	23	19.2%	19	15.8%	1	.8%
	Alto	4	3.3%	4	3.3%	7	5.8%	17	14.2%	9	7.5%
Significación de la tarea	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	16	13.3%	14	11.7%	1	.8%
	Promedio	1	.8%	4	3.3%	20	16.7%	20	16.7%	1	.8%
	Alto	4	3.3%	5	4.2%	7	5.8%	18	15.0%	9	7.5%
Condiciones de trabajo	Bajo	0	0.0%	2	1.7%	18	15.0%	17	14.2%	1	.8%
	Promedio	0	0.0%	3	2.5%	17	14.2%	9	7.5%	3	2.5%
	Alto	5	4.2%	4	3.3%	8	6.7%	26	21.7%	7	5.8%
Reconocimiento personal y/o social	Bajo	2	1.7%	1	.8%	3	2.5%	3	2.5%	3	2.5%
	Promedio	0	0.0%	4	3.3%	23	19.2%	37	30.8%	2	1.7%
	Alto	3	2.5%	4	3.3%	17	14.2%	12	10.0%	6	5.0%
Beneficios económicos	Bajo	0	0.0%	1	.8%	0	0.0%	2	1.7%	0	0.0%
	Promedio	0	0.0%	0	0.0%	1	.8%	0	0.0%	1	.8%
	Alto	5	4.2%	8	6.7%	42	35.0%	50	41.7%	10	8.3%
Total		5	4.2%	9	7.5%	43	35.8%	52	43.3%	11	9.2%

Pertencientes sus dimensiones de beneficios económicos, condiciones de trabajo, significación de la tarea, en el rango de 1 a 2 años de experiencia laboral tiene un porcentaje de (15.0%.13.3%,2.5% respectivamente) se encuentran en el nivel bajo pertenecientes a sus dimensiones de condiciones de trabajo, significación de la tarea y reconocimiento del personal o social. Finalmente, en el rango 3a 5 años de experiencia laboral tiene un porcentaje (30.8%,16.7%,7.5% respectivamente) se encuentra en el nivel promedio pertenecientes a sus dimensiones reconociendo personal o social, significación de la tarea, condiciones de trabajo.

## Resultados del análisis descriptivo de desempeño laboral y de sus dimensiones

A continuación, la tabla 10 muestra las características de desempeño laboral.  
**Tabla 10**

*Niveles de desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017 según sus dimensiones*

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Bajo	38	31.7%
	Promedio	39	32.5%
	Alto	43	35.8%
Talento humano	Bajo	36	30.0%
	Promedio	36	30.0%
	Alto	48	40.0%
Factores internos	Bajo	35	29.2%
	Promedio	29	24.2%
	Alto	56	46.7%
Evaluaciones	Bajo	37	30.8%
	Promedio	41	34.2%
	Alto	42	35.0%
	Total	120	100.0%

En la tabla 10 se aprecia los niveles de desempeño laboral que revelan los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017 en cada una de las dimensiones que lo conforman; se percibe que la mayoría de los colaboradores presentan un nivel de beneficios económicos alto (46%), y que las dimensiones de condiciones de evaluaciones, talento humano y factores internos se ubican en una categoría baja (30.8%, 30.0%, 29.2%, respectivamente), mientras que en las dimensiones de evaluaciones, talento humano y factores internos están en la categoría promedio (34.2%, 30.0%, 24.2%, respectivamente).

**Tabla 11***Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según edad*

		Edad									
		20-30		31-40		41-50		51-60		61 a mas	
Desempeño laboral	Bajo	3	2.5%	22	18.3%	13	10.8%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	1	.8%	29	24.2%	8	6.7%	1	.8%	0	0.0%
	Alto	5	4.2%	18	15.0%	16	13.3%	3	2.5%	1	.8%
Talento humano	Bajo	3	2.5%	23	19.2%	10	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	1	.8%	25	20.8%	10	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	5	4.2%	21	17.5%	17	14.2%	4	3.3%	1	.8%
Factores internos	Bajo	1	.8%	23	19.2%	11	9.2%	0	0.0%	0	0.0%
	Promedio	3	2.5%	21	17.5%	5	4.2%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	5	4.2%	25	20.8%	21	17.5%	4	3.3%	1	.8%
Evaluaciones	Bajo	2	1.7%	23	19.2%	11	9.2%	1	.8%	0	0.0%
	Promedio	2	1.7%	29	24.2%	10	8.3%	0	0.0%	0	0.0%
	Alto	5	4.2%	17	14.2%	16	13.3%	3	2.5%	1	.8%
	Total	9	7.5%	69	57.5%	37	30.8%	4	3.3%	1	.8%

En la tabla 11, se observa que los colaboradores de la entidad financiera MiBanco que tienen entre 31 y 40 años se ubican en su mayoría en un nivel promedio respecto al desempeño laboral (24.2%) y en las dimensiones: talento humano y evaluaciones (20.8% y 24.2%) y en las dimensiones factores internos presentan un nivel alto (20.8%).

**Tabla 12***Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según grado de instrucción*

		Grado de instrucción							
		Superior técnica incompleta		Superior técnica completa		Superior universitaria incompleta		superior universitaria completa	
Desempeño laboral	Bajo	0	0.0%	3	2.5%	1	.8%	34	28.3%
	Promedio	0	0.0%	0	0.0%	5	4.2%	34	28.3%
	Alto	0	0.0%	2	1.7%	5	4.2%	36	30.0%
Talento humano	Bajo	0	0.0%	3	2.5%	1	.8%	32	26.7%
	Promedio	0	0.0%	0	0.0%	4	3.3%	32	26.7%
	Alto	0	0.0%	2	1.7%	6	5.0%	40	33.3%
Factores internos	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	2	1.7%	33	27.5%
	Promedio	0	0.0%	3	2.5%	3	2.5%	23	19.2%
	Alto	0	0.0%	2	1.7%	6	5.0%	48	40.0%
Evaluaciones	Bajo	0	0.0%	3	2.5%	0	0.0%	34	28.3%
	Promedio	0	0.0%	0	0.0%	5	4.2%	36	30.0%
	Alto	0	0.0%	2	1.7%	6	5.0%	34	28.3%
	Total	0	0.0%	5	4.2%	11	9.2%	104	86.7%

En la tabla 12 se observa el grado de instrucción de los colaboradores de la entidad financiera de MiBanco con un 30% de los colaboradores cuenta con estudios superiores y se ubica en la categoría alta en cuanto al desempeño laboral, al igual que en las dimensiones de talento humano, factores internos se encuentran en nivel promedio con un porcentaje de (19.2%26.7% respectivamente) asimismo en las dimensiones de evaluaciones se encuentra en nivel alto con un porcentaje de (28.3%).

**Tabla 13***Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según género*

		Genero			
		masculino		femenino	
Desempeño laboral	Bajo	15	12.5%	23	19.2%
	Promedio	16	13.3%	23	19.2%
	Alto	25	20.8%	18	15.0%
Talento humano	Bajo	18	15.0%	18	15.0%
	Promedio	11	9.2%	25	20.8%
	Alto	27	22.5%	21	17.5%
Factores internos	Bajo	10	8.3%	25	20.8%
	Promedio	17	14.2%	12	10.0%
	Alto	29	24.2%	27	22.5%
Evaluaciones	Bajo	15	12.5%	22	18.3%
	Promedio	17	14.2%	24	20.0%
	Alto	24	20.0%	18	15.0%
	Total	56	46.7%	64	53.3%

La Tabla 13 muestra como los varones tienen los porcentajes más elevados con respecto a las dimensiones de factores internos los varones se ubican en mayor porcentaje en un nivel alto (24.2%), en la dimensión talento humano el mayor porcentaje se ubica en un nivel bajo (15.0%) asimismo evaluaciones el mayor porcentaje se ubica en el nivel promedio (14.2%).

**Tabla 14***Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según su estado civil*

		Estado civil									
		Soltero		Casado		Viudo		divorciado		conviviente	
Desempeño laboral	Bajo	4	3.3%	14	11.7%	1	.8%	1	.8%	18	15.0%
	Promedio	6	5.0%	13	10.8%	1	.8%	0	0.0%	19	15.8%
	Alto	9	7.5%	18	15.0%	7	5.8%	1	.8%	8	6.7%
Talento humano	Bajo	3	2.5%	15	12.5%	1	.8%	1	.8%	16	13.3%
	Promedio	5	4.2%	10	8.3%	0	0.0%	0	0.0%	21	17.5%
	Alto	11	9.2%	20	16.7%	8	6.7%	1	.8%	8	6.7%
Factores internos	Bajo	5	4.2%	11	9.2%	1	.8%	0	0.0%	18	15.0%
	Promedio	3	2.5%	7	5.8%	2	1.7%	0	0.0%	17	14.2%
	Alto	11	9.2%	27	22.5%	6	5.0%	2	1.7%	10	8.3%
Evaluaciones	Bajo	3	2.5%	11	9.2%	1	.8%	1	.8%	21	17.5%
	Promedio	7	5.8%	17	14.2%	1	.8%	0	0.0%	16	13.3%
	Alto	9	7.5%	17	14.2%	7	5.8%	1	.8%	8	6.7%
	Total	19	15.8%	45	37.5%	9	7.5%	2	1.7%	45	37.5%

En la Tabla 14, se observa el estado civil de los colaboradores de entidad financiera MiBanco en la variable desempeño laboral. En el rango casado tiene un porcentaje (22.5%) y está en el nivel alto perteneciente a la dimensión factores internos, el rango casado tiene un porcentaje (12.5%) y está ubicado en el nivel bajo y pertenecen al talento humano, finalmente el rango casado tiene un porcentaje (14.2%) y está ubicado en el nivel promedio perteneciente a la dimensión de valuaciones.

Tabla 15

*Niveles de desempeño laboral y sus dimensiones, según su tiempo de experiencia*

		Tiempo de experiencia									
		1 a 6 meses		7 meses a 1 año		1 a 2 años		3 a 5 años		6 años a mas	
Desempeño laboral	Bajo	0	0.0%	2	1.7%	13	10.8%	23	19.2%	0	0.0%
	Promedio	1	.8%	1	.8%	21	17.5%	14	11.7%	2	1.7%
	Alto	4	3.3%	6	5.0%	9	7.5%	15	12.5%	9	7.5%
Talento humano	Bajo	0	0.0%	2	1.7%	11	9.2%	23	19.2%	0	0.0%
	Promedio	1	.8%	0	0.0%	23	19.2%	10	8.3%	2	1.7%
	Alto	4	3.3%	7	5.8%	9	7.5%	19	15.8%	9	7.5%
Factores internos	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	21	17.5%	13	10.8%	1	.8%
	Promedio	0	0.0%	3	2.5%	9	7.5%	16	13.3%	1	.8%
	Alto	5	4.2%	6	5.0%	13	10.8%	23	19.2%	9	7.5%
Evaluaciones	Bajo	0	0.0%	2	1.7%	12	10.0%	23	19.2%	0	0.0%
	Promedio	1	.8%	3	2.5%	22	18.3%	13	10.8%	2	1.7%
	Alto	4	3.3%	4	3.3%	9	7.5%	16	13.3%	9	7.5%
	Total	5	4.2%	9	7.5%	43	35.8%	52	43.3%	11	9.2%

En la Tabla 15, se observa el tiempo de experiencia de los colaboradores de la entidad financiera MiBanco en con la variable desempeño laboral. En el rango 3 a 5 años de experiencia laboral tiene un porcentaje de (19.2%,15.8%,13.3% respectivamente) está en nivel alto, las dimensiones de factores internos, talento humano, evaluaciones, en la dimensión de factores internos, talento humano tienen un porcentaje de (19.2%,15.8% respectivamente) y se encuentran en nivel promedio, asimismo en las dimensiones de evaluaciones, factores internos con un porcentaje de (19.2%.10.8% respectivamente) se encuentra en un nivel bajo.

**Tabla 16**

*Coefficientes de correlación de Rho de Spearman entre satisfacción laboral y desempeño laboral.*

	Desempeño laboral	
	r	p
Satisfacción laboral	.733**	.000
Significación de tareas	.755 **	.000
Condiciones de trabajo	.515 **	.000
Reconocimiento personal y/o social	.145 <sup>ns</sup>	.114
Beneficios económicos	-.139 <sup>ns</sup>	.129

\*\* La correlación es significativa a nivel 0.01

En la tabla 16 Se observa que las correlaciones entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral existe una relación alta ( $r=.733^{**}$ ,  $p=0.00$ ), la cual significa que mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral, además en la dimensión de significación de tarea también existe una relación alta con el desempeño laboral ( $r=.755^{**}$ ,  $p=0.00$ ) lo cual representa que cuanto mayor es la significación de tareas mejor desempeño laboral. En esta investigación también podemos ver que la dimensión condiciones de trabajo tiene una relación media con el desempeño laboral ( $r=.515^{**}$ ,  $p=0.00$ ) lo cual indica que mejor relacionamiento mejor desempeño laboral. Sin embargo, en la dimensión Reconocimiento personal y/o social existe una relación inversa ( $r=. -145^{**}$ ,  $p=.114$ ) la cual significa a menor Reconocimiento personal y/o social mayor desempeño laboral y la dimensión beneficios económicos también muestra una relación inversa ( $r=. -139^{**}$ ,  $p=.129$ ) la cual indica que a menor beneficios económicos mayor desempeño laboral.

## Discusión de resultados

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto donde se encontró una relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral ( $r = .733$ ;  $p < .05$ ). Estos hallazgos coinciden con el estudio realizado por Espaderos (2016) quien encontró que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa – Guatemala.

En este sentido Chiang, Méndez y Sánchez (2010), realizaron una investigación cuyo objetivo fue estudiar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño a fin de que se puedan realizar mejoras en empresas se concluyó que las satisfacciones laborales guardan una relación significativa con respecto al nivel de desempeño, al sentirse satisfechos con los diferentes aspectos de su trabajo en las seis escalas evaluadas.

En cuanto al primer objetivo específico; determinar la relación que existe entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto donde encontró relación significativa entre significación de tareas y desempeño laboral ( $r = .755$ ;  $p < .05$ ) en tal sentido la significación de tarea predomina en el desempeño laboral de los colaboradores, esto a su vez, al momento de realizar sus actividades procederán talentosamente, generando una significación de sus tareas al ejecutar dicho trabajo y ayudando a la organización a logra sus objetivos establecidos.

En cuanto al segundo objetivo determinar la relación que existe entre condiciones de trabajo y el desempeño laboral en colaboradores de Mibanco Tarapoto donde se encontró relación significativa entre condiciones de trabajo y el desempeño laboral ( $r = .515$ ;  $p < .05$ ).

En cuanto al tercer objetivo determinar la relación que existe entre reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto con un coeficiente de 0.145 lo cual indica que no existe relación directa y significativa entre reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral

En cuanto al cuarto objetivo determinar la relación que existe entre beneficios económicos y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017 con un coeficiente de -0.139 lo cual indica que existe relación negativa y baja por tanto se presenta una asociación inversa.

## Conclusiones

De acuerdo a los datos y resultados en esta investigación sobre Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017, se arriba a las siguientes conclusiones:

1. Respecto al objetivo general, determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017. Se encuentra que la satisfacción laboral se relaciona significativamente en los colaboradores de Mibanco a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral. Es por ello que la satisfacción laboral cumple un eje fundamental dentro del desempeño laboral dentro de la financiera porque sus colaboradores se encuentran en óptimas condiciones dentro de ellas.
2. Respecto al primer objetivo específico determinar la relación que existe entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017. Se encontró por medio de la presente investigación que la dimensión de significación de tarea se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto. A mayor significación de las tareas mejor desempeño laboral.  
  
Dándonos a conocer que los roles dentro de la financiera se encuentran de manera eficiente permitiendo así a sus colaboradores conseguir los objetivos dentro de la financiera.
3. Respecto al segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre Condiciones de trabajo y el desempeño laboral en colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017. Se encontró que las dimensiones de condición de trabajo de los colaboradores se encuentran contentos con sus condiciones de trabajo es decir tienen un buen ambiente laboral asimismo también las condiciones organizativas

(jornada, descansos y la comodidad) son las mejores para ellos permitiéndoles así tener un buen desempeño laboral. Por lo tanto, se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto.

4. Respecto al tercer objetivo específico, Determinar la relación que existe entre Reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017. Se encontró que la dimensión de Reconocimiento personal y/o social no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto.

Es decir, dentro de la financiera no son justos con otras personas para reconocer el éxito de sus mismos compañeros de trabajo o quizás no se premian o reconocen cuando han alcanzado una meta trazada.

5. Respecto al cuarto objetivo específico, determinar la relación que existe entre beneficios económicos y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017 se encontró que la dimensión de Beneficios económicos y el desempeño no se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto.

6. Pero según teoría conocemos que los beneficios sociales cumplen un rol importante dentro del desempeño laboral de cada colaborador. Encontramos que los colaboradores no trabajan solo por el sueldo sino por el buen trato que lo que buscan únicamente los colaboradores es tener un buen ambiente donde se puedan desarrollar y hacerse reconocidos por sus objetivos alcanzados.

## Recomendaciones

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a otros investigadores profundizar en estos temas de satisfacción laboral y desempeño laboral con sus respectivas dimensiones como significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento del personal, beneficios económicos. Además, utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otras investigaciones posteriores.
2. Se recomienda a los gerentes de agencia de Mibanco realizar evaluaciones de desempeño de manera permanente porque permitirá que los colaboradores tengan retroalimentación y la oportunidad de contemplar cómo se sienten dentro de la organización con el objetivo de reconocer el desempeño de los colaboradores e indicarle cuales son los aspectos a mejorar, esto conseguirá de que el mismo colaborador eleve su rendimiento permitiéndole desarrollar una comunicación y confianza con su jefe de la financiera.
3. Se recomienda a la entidad financiera tener un plan de reconocimientos tanto económicos y no económicos como gratificantes para los colaboradores por áreas y el reconocimiento público dentro de la financiera generando así incentivarlos a mejorar su productividad y con ello incrementar su satisfacción dentro de la organización financiera.
4. Se recomienda a los gerentes de agencia ser justos con sus colaboradores reconociendo así el éxito de los mismos colaboradores de trabajo porque no se está premiando o reconociendo cuando han alcanzado una meta trazada como financiera es por ello que deben mejorar este aspecto.

5. Se recomienda a los gerentes de agencia que consideren la propuesta realizada en la presente tesis, porque permitirá a que sus colaboradores participen de manera activa dentro de la organización y poder alcanzar los objetivos trazados. Considerando que los colaboradores se sienten identificados con la entidad financiera más allá de su remuneración

## Lista de referencias

- Alfaro, R. (2012) satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades
- Aragón, A. (2004). Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos. Thomson Learning Ibero. España
- Brooke, J., Russell, D., & Price J. (1988). Discriminant Validation of Measures of Job Satisfaction, Job Involvement, and Organizational Commitment. *Journal of Applied Psychology*, 139-145.
- Bruce k. (2006), Henry S.Denninson,Elton Mayo,and Huaman Relations historography.*Management &Organizational History*,1(2) 177-199. Recuperado el 8 de enero de 2011.
- Buitendach, J.Rothmann, S (2006), Job Insecurity, Job Satisfaction and Organisational Commitment of Employees in Selected Orgnisations in South Africa .*European Journal of scientific Research* 13 (4).444-461. Carrasco, J. (2009). Análisis y descripción de puestos de trabajo en la administración local.
- Chiang Vega M.M, Salazar Botello C.M, Núñez Partido A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo1. *Revista Theoria* 2007; 16 (2):61-76.
- Chiavenato, I. (1998) "Introducción a la Teoría General de la Administración". McGraw-Hill Interamericana s.a., Colombia.
- Chiavenato, I. (1994). Administración de los recursos humanos. Bogot, Ed.Mc Graw Hill Interamericana .

Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016

Croom, S., Johnston, R. (2003). En su investigación “E-Service: mejorar el servicio al cliente interno a través de e-procurement”. Extraído el 9 de mayo <http://search.proquest.com/pqcentral/docview/233656542/fulltext/1369D86281F1D8CB877/?accountid=37610#center>

Cruz C., Teresa (2003). Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva. La Habana: Cuba Siglo XXI.

Davis, Keith (2001). Administración de Personal

Dawes, R. (2009). Theory of work adjustment. Recuperado de [http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)

Fernández S., Raysha R. (2014). Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes.

Flórez, J. (1992). El Comportamiento Humano en las Organizaciones. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.

Fuentes N. (2012), “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango (Tesis para obtener el Título de Licenciada en Psicología Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Geraldo (2016), relación de los valores organizacionales en el capital intelectual de las entidades financieras de Tarapoto, región San Martín, 2016.

Gonzales, (2016) Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5a ed.) México: McGraw-Hill.

Herzberg, Frederick (January–February 1968). "One More Time: How Do You Motivate Employees?". *Harvard Business Review*. 46 (1): 53–62. OCLC 219963337

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York. United States. Harper Ed.

Kootz, H, y Weihrich, H. (1998). *Administración 11ª*. Edición. México: McGraw-Hill

Lambert, E., & Hogan, N. (2009). The importance of job satisfaction and organizational commitment in shaping turnover intent: A test of a causal model. *Criminal Justice Review*, 34(1), 96-118.

Lawler, E. (1973). *Stimulation in professional entities*. California: Monterey. Brooks/Cole Publishing.

Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press

Lozano Correa Luz Janeth, "El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales, 2007; artículo extraído el 18 de abril de 2017 de <http://www.redalyc.org/html/206/20606008/>

- Mamani(2016). Motivación y desempeño laboral del personal en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016
- Martin J. hanson, S. (1985). Sex, Family Wage-Earning Status and Satisfaction with work, work and occupations 12,91-109.
- Mayo E. The social problems of an industrial civilization. Cambridge, Mass. Harvard University Press, 1995.
- Mazariegos, M. I. S. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango (tesis de pregrado). Rafael Landívar. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Mc Namara C (2004). Job Satisfaction. recuperado el 29 de noviembre de 2010 de [http://www.managementhelp.or/prsn\\_wll/job\\_stfy.htm#anchor306642](http://www.managementhelp.or/prsn_wll/job_stfy.htm#anchor306642).
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). Medir la Satisfacción Laboral en ámbito organizacional: El formulario de Satisfacción 20/23. Psicologemas (p. 5, 59-74).
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). Psicología del Trabajo. Ed. Pirámide (Grupo Anaya S.A.): España. Madrid. Meliá, J.L., Pradilla, J.F., Martín. Sancerni, M.D.,
- Oliver, A., y Tomás J.M. (1990), "Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional", Revista de Psicología Universitas Tarraconensis, 12(1/2), 25-39.

- Montoya, A. (2016) Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peiró, J; Prieto, F. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen 1: La Actividad Laboral en su Contexto. Madrid: Editorial Síntesis Psicología
- Peiró, J.M. (1984): Psicología de la organización. Madrid: UNED.
- Puchol, Luis (2005). “Dirección y Gestión de Recursos Humanos”. Ediciones Díaz de Santos.
- Quarstein, V., McAfee R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job
- Quintero, R., Viviana L., María Farnory, M., Vargas (2013) capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Celpro S.A.S
- Quiñonez Villegas, Cristhian Alfonso Peralta Quisirumbay, Maria Fernanda Taylor, F. (1911). Principles of scientific management. Nueva York: Harper and Bros Publishers.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. 8va edición. México Prentice Hall
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

- Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996
- Rodríguez, A. et al (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: en una organización estatal chilena.
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). Psicología del Trabajo. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Schermerhon J.(1993).Management for productivity(4edicion)
- Seempane,M,Reiger,H y Roodt,G(2002).Job satisfaction in relation to organizational culture .South African Journal of Industrial Psychology
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). The evaluation of satisfaction in work and retirement: A tactic for the study of attitudes Chicago, Illinois: Rand McNallypsychology series.
- Spector, P.E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences. Thousand Oaks, CA: SAGE. Line feed character in |title= at position 54 (help)
- Stoner, James A.F. (1994) Administración, 5° edición, Editorial Prentice – Hall, Hispanoamericana s.a.
- Sziklai, G. (2006). Estudiar y gestionar el clima organizacional como medio para lograr una ventaja competitiva. Revista capacitación, 52. Extraído el 16 de Mayo de 2007 desde <http://www.ccesff.cl/CCESFF/Revista/52/P5245556576768687867> rt.pdf.
- Torres Valencia Olivia Sughey. Investigación de Campo - Insatisfacción Laboral.

- Weinert, A.B. (1985). Manual de la Psicología de la Organización. La Conducta Humana en las Organizaciones. Barcelona: Herder.
- Weiss, D., Dawis, R., England, G. & Lofquist, L. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire: universidad Minnesota.
- Weiss,H.(2002). Deconstructing job satisfaction :Separating evaluations ,beliefs and affective experiences .Human Resource Manangement Review,12(2),173,194.
- White, E. (1903). La educación. Asociación Publicadora Interamericana, p.53
- White, E. (1915). Notas Biográficas de Elena de White. Asociación Publicadora Interamericana.
- White, E. (1977). Testimonios para la iglesia. Miami, Florida: Asoc. Publicadora Interamericana, p.291.
- White, E. (1989). Mente, carácter y personalidad. Tomo 1. Washington
- White, E. (1990). Mente, carácter y personalidad. Tomo 2. Washington.
- White, E. (1998). Reflejemos a Jesús. Matinal de adultos. APIA. México.
- William B. Werther, Jr. Ph.D. University of Miami Keith Davis, Ph.D. Arizona State University administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas Sexta edición

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Conceptos centrales
“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017”	General  ¿Existe relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017?	<b>General</b>  Determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017	<b>General</b>  Existe relación significativa entre satisfacción Laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017.		Variable  Dimensiones  <b>Satisfacción Laboral</b>  Según <b>Palma (2005)</b> , La satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.
	<b>Específicos</b>  a. ¿Existe relación significativa entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017? b. ¿Existe relación significativa entre condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, ¿2017? c. ¿Existe relación significativa entre Reconocimiento personal y/o social y el desempeño	<b>Específicos</b>  a. Determinar la relación que existe entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017. b. Determinar la relación que existe entre Condiciones de trabajo y el desempeño labora en colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017 c. Determinar la relación que existe entre Reconocimiento	<b>Específicas</b>  a. Existe relación significativa entre significación de la tarea y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017 b. Existe relación significativa entre Condiciones de trabajo y el desempeño laboral en los colaboradores de de Mibanco Tarapoto, 2017 c. Existe relación significativa entre Reconocimiento personal y/o social y el desempeño		<b>Desempeño Laboral</b>  De acuerdo con <b>Chiavenato (2012)</b> , Considera que la evaluación del desempeño es una percepción de cómo la

	<p>laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017?  d. ¿Existe relación significativa entre Beneficios económicos y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Banco Tarapoto, 2017?</p>	<p>personal y/o social y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017  d. Determinar la relación que existe entre Beneficios económicos y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017.</p>	<p>laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017  d. Existe relación significativa entre beneficios económicos y el desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017.</p>	<p>Transversal   Descriptivo  Correlacional</p>	<p>persona desarrolla sus actividades, de los resultados que debe alcanzar y de su potencial.</p>
--	--	---	--	---	---

## Anexo 2: Matriz Instrumental

Variables VI <i>Satisfacción Laboral</i>	Dimensiones Indicadores	Definición instrumental	
<p><b>Palma (2005), la satisfacción laboral</b> se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.</p>	Significación de la tarea	1.Trabajo Justo	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser
		2.Tarea Valiosa	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.
		3. Labor Útil	Me siento útil con la labor que realizo.
		4. Resultados	Me complacen los resultados de mi trabajo.
		5. Realizado	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.
		6.Trabajo Feliz	Me gusta el trabajo que realizo.
		7. Buen sentir	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.
		8. Actividades	Me gusta la actividad que realizo.
	Condiciones de trabajo	9. Ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.
		10. Confortable	El ambiente donde trabajo es confortable.
		11. Horario	Me disgusta mi horario.
		12. Buena relación	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.
		13. Comodidad	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.
		14. Horario Incómodo	El horario de trabajo me resulta incómodo.
		15. ambiente físico	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.

	16. Buen desempeño	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
	17. Valor del esfuerzo	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.
Reconocimiento personal y/o social	18. Trato recibido	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.
	19. Distancia	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.
	20. Importancia de la tarea	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
	21. Compartir tareas	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.
	22. Limitación del trabajo	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.
Beneficios económicos	23. Remuneración	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.
	24. Malestar económica	Me siento mal con lo que gano.
	25. Sueldo aceptable	El sueldo que tengo es bastante aceptable.
	26. Exceso de trabajo	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
	27. Expectativas económicas	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

VI

<i>Desempeño Laboral</i>	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental
<p><b>Chiavenato (2012)</b> Considera que la <i>evaluación del desempeño</i> es una percepción de cómo la persona desarrolla sus actividades, de los resultados que debe alcanzar y de su potencial.</p>	Talento Humano	1. Capacidad	<p>¿Tu Capacidad y desempeño laboral es buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la empresa?</p> <p>¿Tienes la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se te presente en el trabajo?</p> <p>¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de tus actividades?</p>
		2. Desempeño	<p>¿Tu desempeño dentro de la empresa es reconocido por tus superiores?</p> <p>¿La evaluación del desempeño, ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?</p>
		3. Entorno	<p>¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?</p> <p>¿La motivación que te brinda la empresa favorece tu desempeño laboral?</p>
	Factores interno		<p>¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?</p> <p>¿Estás contento con tu puesto de trabajo?</p> <p>¿Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la financiera?</p>
			<p>5. Rendimiento</p> <p>¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es bueno?</p>
	Evaluaciones		<p>6. Adaptabilidad</p> <p>¿Cuándo ingresaste a trabajar a la empresa te adaptaste rápidamente con tus nuevos compañeros?</p>
			<p>7. Comunicación</p> <p>¿La comunicación con tus jefes es bueno y te ayudan a realizar trámites con tus clientes?</p> <p>¿Es buena la comunicación entre los colaboradores de la financiera?</p>
			<p>8. Iniciativa</p> <p>¿Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentra?</p>

9. Conocimientos	¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?
10. Desarrollo de talentos	¿Desarrollas tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?
11. Comportamiento	¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuado?
12. recompensa	¿Recibes algún tipo de recompensa cuando tu desempeño laboral es bueno?

---

**Instrumentos de la investigación**

**CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA SATISFACCION LABORAL Y  
SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL**

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación de la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, usted encontrará un conjunto de preguntas relacionadas con satisfacción laboral y desempeño laboral. Marque con una “X” la alternativa según considere conveniente.

<b>LDATOS GENERALES</b>		
<b>1.Edad</b>	<b>2.grado de instrucción</b>	a. Superior técnica incompleta b. Superior técnica completa c. Superior universitaria incompleta d. Superior universitaria completa
a. 20 – 30		
b. 31 – 40		
c. 41 – 50		
d. 51 – 60		
e. 61 a más		
<b>3.Genero</b>	<b>4. cargo que ocupa en la entidad financiera donde usted trabaja</b>	.....
a. Masculino		
b. Femenino		
<b>5.Estado civil</b>	<b>6.Tiempo de experiencia</b>	a. 1 a 6 meses b. 7 meses a 1 año c. 1 a 2 años d. 3 a 5 años
a. Soltero (a)		
b. Casado (a)		
c. Viudo (a)		
d. Divorciado (a)		

e. Conviviente (a)		e. 6 años a más
--------------------	--	-----------------

II. A continuación se presentan las preguntas de satisfacción laboral (SL). Marque con una “X” según la escala siguiente:

	Ítems	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
VI	<b>Satisfacción laboral</b>					
N°	<b>Significación de la tarea</b>					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					
	<b>Condiciones de trabajo</b>					
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					

11	Me disgusta mi horario.					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					

17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
	<b>Reconocimiento personal y/o social</b>					
18	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
	<b>Beneficios económicos</b>					
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

III. Preguntas de Desempeño Laboral (DL). Marque con una “X” según la escala siguiente:

	Ítems	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
V D	<b>Desempeño laboral</b>					

	<b>Talento humano</b>					
1	¿Tu Capacidad y desempeño laboral es buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la empresa?					
2	¿Tienes la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se te presente en el trabajo?					
3	¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de tus actividades?					
4	¿Tu desempeño dentro de la empresa es reconocido por tus superiores?					
5	¿La evaluación del desempeño, ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?					
	<b>Factores internos</b>					
6	¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?					
7	¿La motivación que te brinda la empresa					

	favorece tu desempeño laboral?					
8	¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?					
9	¿Estás contento con tu puesto de trabajo?					
10	¿Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la financiera?					
	<b>Evaluaciones</b>					
11	¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es bueno?					
12	¿Cuándo ingresaste a trabajar a la empresa te adaptaste rápidamente con tus nuevos compañeros?					
13	¿La comunicación con tus jefes es bueno y te ayudan a realizar trámites con tus clientes?					
14	¿Es buena la comunicación entre los colaboradores de la financiera?					
15	¿Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentra?					

16	¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?					
17	¿Desarrollas tus talentos satisfactoriamente dentro de la empresa?					
18	¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuado?					
19	¿Recibes algún tipo de recompensa cuando tu desempeño laboral es bueno?					

## Anexo 4

### Aceptación de la entidad financiera Mibanco



*Una Institución Adventista*

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**“Año del Buen Servicio al Ciudadano”**

Morales, lunes 23 de mayo de 2017

**Señor  
Hugo Huamán Soria  
Gerente de Agencia  
Mibanco Banco de la Microempresa S.A-Tarapoto**

Estimado señor Huamán:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar un cálido saludo de parte de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, acompañado del deseo de abundantes éxitos en la tarea que desempeña.

Tengo el agrado de presentar al bachiller **Kely Cueva Gonzales** identificado con código universitario N° 201220535 y **Marleny Analí Díaz Ruiz** identificado con código universitario N°201210789 de la Carrera de Administración con mención en gestión empresarial, quien desea realizar un proyecto de tesis – Investigación consistente en **“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Banco de la Microempresa S.A Tarapoto, 2017”** en su representada, para lo cual le solicitamos su aceptación y autorización respectiva.

Agradeciendo su gentil atención, me suscribo.

Atentamente,



**Pro. David Troya Palomino**  
COORDINADOR DE LA  
EP ADMINISTRACIÓN

  
Hugo Huamán Soria  
Gerente de Agencia  
Mibanco  
**Aceptado**

## Anexo 5

### Validación de expertos 1

#### GUIA PARA EL EXPERTO

**Instructivo:**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

A. De acuerdo

D. En desacuerdo

Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Los ítems miden la variable de estudio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Hay claridad en los ítems	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	El orden de los ítems es el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	El número de ítems es el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Las preguntas deben ser reformuladas*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Debe considerar otros ítems*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones

---

---

---

Sugerencias

---

---

---

  
Ing. Tarrillo Paredes José

## Anexo 6

### Validación de expertos

#### GUIA PARA EL EXPERTO

**Instructivo:**

Marque el recuadro que corresponda a su respuesta y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias en la relación a los ítems propuestos. Emplee los siguientes criterios de evaluación.

**A. De acuerdo**

**D. En desacuerdo**

Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	A	D
1	Los ítems guardan relación con el constructo	X	
2	Los ítems miden la variable de estudio	X	
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio	X	
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos del estudio	X	
5	Hay claridad en los ítems	X	
6	En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	X	
7	El orden de los ítems es el adecuado	X	
8	El número de ítems es el adecuado	X	
9	Las preguntas deben ser reformuladas*	X	
10	Debe considerar otros ítems*	X	

Observaciones

---

---

---

Sugerencias

---

---

---



Lic. Verde Avalos Emelym