UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN DEL DISTRITO DE CALLERÍA, PUCALLPA, 2023

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

FREDERICK FRANKLIN SÁNCHEZ QUEREVALÚ

MAYLY JUDITH JASINTO CRUZ

PUCALLPA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 12.00 m ....del día miércoles 24 de julio del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN DEL DISTRITO DE CALLERÍA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Frederick Franklin Sánchez Querevalú y Mayly Judith Jasinto Cruz, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....Aprobado por unanimidad.....

Siendo las 1.00 pm ...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

.....
Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

.....
Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Manuel Rocha Gonzales

Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez

Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando

Asesor

Bach. Frederick Franklin Sánchez Querevalú

Tesista

Bach. Mayly Judith Jasinto Cruz

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0155-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN DEL DISTRITO DE CALLERÍA, PUCALLPA, 2023"

Autor(es)	:	**SÁNCHEZ QUEREVALÚ, FREDERICK FRANKLIN**
		JASINTO CRUZ, MAYLY JUDITH
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER**

Presenta un **porcentaje de similitud de 2%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 26/03/2024

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Frederick Franklin Sánchez Quarevalú

Autor de la tesis titulada: Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores de Banco de la Nación del Distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Dr. Limber Pinchi Fasanando

Facultad: Cs. Económicas, Administrativas y Contables.

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Total [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conocer la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 11 / 2024

Email: Hfsanchez9@gmail.com Firma:

Teléfono: 916464231 DNI: 43937416

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Mayly Judith Jasinto Cruz

Autor de la tesis titulada: Satisfacción Laboral y Desampaño Laboral de los Trabajadoras del Banco de la Nación del Distrito de Callería, Pucallpa, 2023

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Dr. Limber Pinchi Fasanando

Facultad: Cs. Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Total [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conocer la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 11 / 2024

Email: mayly.jc02@gmail.com Firma:

Teléfono: 948 661 632 DNI: 76207530

DEDICATORIA

Como corresponde, a nuestros padres por su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante, Gracias por enseñarnos el valor de la perseverancia, la importancia del conocimiento y, sobre todo, por ser nuestra fuente de inspiración en cada paso de este largo camino.

Los tesistas

AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores de la Universidad Nacional de Ucayali por su exigencia, sus conocimientos y el empeño que imprimieron a su labor, para lograr de sus estudiantes muy buenos profesionales, en especial a nuestro asesor el Dr. Limber Pinchi Fasando.

Los tesistas

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA VII
AGRADECIMIENTO VIII
RESUMEN XIV
ABSTRACT XV
INTRODUCCIÓN XVI
CAPÍTULO I: ..... - 18 -
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..... - 18 -
1.1. Descripción del problema ..... - 18 -
1.2. Formulación del Problema ..... - 21 -
1.2.1. Problema general ..... - 21 -
1.2.2. Problemas específicos ..... - 21 -
1.3. Objetivos ..... - 22 -
1.3.1. Objetivo general ..... - 22 -
1.3.2. Objetivos específicos ..... - 22 -
1.4. Hipótesis ..... - 23 -
1.4.1. Hipótesis general ..... - 23 -
1.4.2. Hipótesis específicas ..... - 23 -
1.5. Variables ..... - 24 -
1.5.1. Variable 1 ..... - 24 -
1.5.2. Variable 2 ..... - 24 -
1.6. Operacionalización de las variables ..... - 25 -
1.7. Justificación ..... - 26 -
1.7.1. Teórica ..... - 26 -
1.7.2. Metodológica ..... - 26 -
1.7.3. Práctica ..... - 26 -
CAPÍTULO II: ..... - 27 -
MARCO TEÓRICO ..... - 27 -
2.1. Antecedentes de la investigación ..... - 27 -
2.1.1. Antecedentes internacionales ..... - 27 -
2.1.2. Antecedentes nacionales ..... - 27 -
2.1.3. Antecedentes locales ..... - 28 -
2.2. Bases teóricas ..... - 29 -
2.2.1. Variable 1 ..... - 29 -
2.2.2. Variable 2 ..... - 34 -
2.3. Definición de términos básicos ..... - 37 -

2.3.1. Variable 1:.....- 37 -
Satisfacción laboral.....- 37 -
2.3.2. Variable 2:.....- 43 -
Desempeño laboral.....- 43 -
CAPÍTULO III: .....- 47 -
MARCO METODOLÓGICO .....- 47 -
3.1. Método de investigación .....- 47 -
3.1.1. Tipo de investigación .....- 47 -
3.1.2. Diseño de la investigación.....- 47 -
3.2. Población y muestra .....- 48 -
3.3. Instrumento de recolección de datos .....- 48 -
3.4. Procedimiento de recolección de datos.....- 48 -
3.4.1. Confiabilidad del instrumento .....- 49 -
3.4.2. Procesamiento de datos .....- 50 -
3.4.3. Presentación de datos .....- 50 -
3.4.4. Análisis de datos.....- 50 -
CAPÍTULO IV:.....- 55 -
RESULTADOS.....- 55 -
4.1. Presentación de resultados.....- 55 -
4.1.1. Variable 1:.....- 55 -
Satisfacción Laboral .....- 55 -
4.1.2. Variable 2:.....- 61 -
Desempeño Laboral .....- 61 -
4.2. Prueba de Hipótesis.....- 62 -
4.2.1. Hipótesis General .....- 62 -
4.2.2. Hipótesis Específicas.....- 62 -
4.3. Discusión de Resultados.....- 66 -
CONCLUSIONES .....- 70 -
SUGERENCIAS.....- 72 -
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....- 74 -
ANEXOS.....- 85 -

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....- 25 -

Tabla 2 Confiabilidad del instrumento de la varible satisfacción laboral.....- 49 -

Tabla 3 Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral.....- 49 -

Tabla 4 Rangos de evaluación de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones -52-

Tabla 5 Rango de evaluación de la variable desempeño laboral y sus dimensiones - 52 -

Tabla 6 Pruebas de normalidad de muestra ……..- 53 -

Tabla 7 Grado de relación según coeficiente de correlación ……..... - 54 -

Tabla 8 Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023. .....- 55 -

Tabla 9 Nivel de la satisfacción de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería con el sistema de organización, Pucallpa 2023 …….…….... - 56 -

Tabla 10 Nivel de la satisfacción de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería con relación a la Seguridad Laboral, Pucallpa 2023 …..…..... - 58 -

Tabla 11 Nivel de la satisfacción de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería con relación al sistema de recompensas, Pucallpa 2023…….. - 58 -

Tabla 12 Nivel de motivación de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023 ……..……..…… - 59 -

Tabla 13 Nivel de desarrollo personal que perciben los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023 ……..…… - 60 -

Tabla 14 Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023 ……..…… - 61 -

Tabla 15 Análisis de correlación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral . - 62 -

Tabla 16 Análisis de correlación entre sistemas de organización y desempeño laboral. ……..…… - 63 -

Tabla 17 Análisis de correlación entre la seguridad laboral y el desempeño laboral - 63 -

Tabla 18 Análisis de correlación entre los sistemas de recompensa y el desempeño laboral ……..…… - 64 -

Tabla 19 Análisis de correlación entre la motivación y el desempeño laboral ..... - 65 -

Tabla 20 Análisis de correlación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral ..... - 66 -

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de diseño de investigación no experimental transversal correlacional ..... - 47 -

Figura 2 Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral ..... - 55 -

Figura 3 Distribución porcentual de la dimensión sistemas de organización…….. - 56 -

Figura 4 Distribución porcentual de la dimensión seguridad laboral ..... - 57 -

Figura 5 Distribución porcentual de la dimensión sistema de recompensas ..... ….. - 58 -

Figura 6 Distribución porcentual de la dimensión motivación ..... - 59 -

Figura 7 Distribución porcentual de la dimensión desarrollo personal ..... - 60 -

Figura 8 Distribución porcentual de la variable desempeño laboral ..... - 61 -

RESUMEN

Nuestra investigación, titulada: “Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023”, tuvo como objetivo general determinar cuál es la influencia de la satisfacción laboral, en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023. El tipo de investigación es aplicada con nivel descriptivo y diseño transaccional correlacional. La muestra se conformó con los 17 trabajadores del Banco de la Nación, sede de Callería, Pucallpa, la información se recolectó a través de la técnica de encuesta y se tuvo en consideración la elaboración de 2 instrumentos de opción múltiple y preguntas cerradas, que se aplicaron al mismo tiempo a cada uno de los que conformaron la muestra; logramos determinar la confiabilidad de los instrumentos a través del estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de (0.838) para la variable Satisfacción Laboral y de (0.925) para la variable Desempeño Laboral, al analizar los datos obtenidos en las encuestas, utilizando el coeficiente RHO Spearman, se encontró una correlación directa (0.678) y significativa (0.003), entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023, por lo tanto pudimos afirmar que la satisfacción laboral influye directa y significativamente en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa.

Palabras claves: Satisfacción laboral, desempeño laboral, motivación y desarrollo personal.

ABSTRACT

Our research, titled: “Job satisfaction and job performance of the workers of the Banco de la Nación of the District of Callería, Pucallpa, 2023”, had the overall objective of determining the influence of job satisfaction on the performance of the workers of the Bank of the Nation of the District of Callería, Pucallpa 2023. The type of research is applied with descriptive level and correlational transsectional design. The sample consisted of the 17 employees of the Banco de la Nación, headquartered in Callería, Pucallpa. The information was collected through the survey technique and the elaboration of 2 multiple-choice instruments and closed questions were considered, which were applied at the same time to each of the participants in the sample. We were able to determine the reliability of the instruments through the Cronbach's Alpha statistic, obtaining a result of (0. 838) for the variable Job Satisfaction and of (0. 925) for the variable Job Performance, when analyzing the results. obtained in the surveys, using the RHO Spearman coefficient, found a direct (0. 678) and significant (0. 003) correlation between job satisfaction and job performance of the employees of the Banco de la Nación of the District of Callería, Pucallpa 2023, therefore, we could affirm that job satisfaction directly and significantly influences the performance of the employees of the Banco de la Nación of the District of Callería, Pucallpa.

Keywords: Job satisfaction, Job performance, Motivation and Personal development

INTRODUCCIÓN

En términos generales, al enfocarnos adecuadamente en la satisfacción que encuentran los colabores con relación a la entidad en donde se encuentran laborando, tanto dentro como fuera de sus instalaciones; los directivos deben de preocuparse por estar ejecutando las acciones necesarias para que ésta tenga un nivel positivo y razonablemente elevado, para así logar que aumenten significativamente las posibilidades de que los colaboradores se identifiquen y hagan suyos los objetivos generales y específicos de la entidad, ello se reflejaría en su actitud en el trabajo y obviamente en su productividad, pudiendo englobar a estos factores en el término desempeño laboral.

Esto lo podemos ver reflejado en los resultados de las encuestas que se aplicaron a los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, en donde notamos que el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores encuestados de dicha entidad, se encontraba en un nivel alto, a un 94% y al analizar la variable desempeño laboral obtuvimos que el 94.1% de los encuestados perciben que su iniciativa, el trabajo en equipo que realizan y la cooperación existente entre todos los colaboradores de la sede, tienen un nivel bueno de desarrollo, esto se refleja en la iniciativa impresa en sus acciones en pro del logro de objetivos personales e institucionales.

Tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, los resultados de nuestra investigación se presentarán considerando los capítulos siguientes:

Capítulo I: El problema de investigación; en este capítulo se hace la descripción del problema y formulación del mismo, se presenta también el objetivo de la investigación, la hipótesis, la presentación de las variables, la operacionalización de las mismas y presentamos la justificación de la investigación planteada, desde diversos enfoques.

Capítulo II: Marco Teórico; en este capítulo exponemos los antecedentes científicos relacionados a nuestro problema de investigación, intentando obtener una

perspectiva global, nacional y local del mismo; también presentamos los conceptos de nuestras variables y las dimensiones de ellas, con las que hemos desarrollado nuestra investigación.

Capítulo III: Metodología de investigación: aquí exponemos el tipo y diseño de investigación que utilizamos, así como la población y la muestra para nuestra investigación, también elaboramos un cronograma que se tuvo que ajustar a la investigación y un presupuesto para el desarrollo de la misma.

Capítulo IV: Resultados; en este capítulo exponemos los resultados, de nuestra investigación, de manera ordenada.

Por último, colocamos las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Para lograr explicar mejor y entender la problemática existente en torno a la satisfacción laboral, nos hemos apoyado en estudios previos realizados en distintos contextos, los que explicaron esta problemática desde diversos enfoques.

Desde un contexto internacional, según Guerra (2016), en su tesis, "La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del colegio bilingüe Vista Hermosa", nos presentó que, en el estudio realizado en esa institución de Guatemala, los resultados mostraron de manera preocupante que, el 33% de los trabajadores de la institución, perciben que la carga de trabajo que se les asigna es exagerada, lo que ha repercutido en su desempeño, por ello muchas empresas de Guatemala comenzaron a crear una conciencia sólida en sus gerencias acerca de la importancia de tener un nivel de satisfacción laboral elevado ya que la dinámica existente entre esto y el desempeño laboral, juega un papel importante en los individuos, disminuyendo la necesidad de motivadores extrínsecos, sin eliminarlos por completo, pero traduciéndose en una disminución de costos para las empresas y al mejorar el desempeño existente, incrementar su rentabilidad. También mencionó que, en la actualidad, la prioridad para las empresas son los empleados, quienes son su mejor activo, por lo que la principal meta es tener colaboradores realmente satisfechos con su trabajo y motivados a realizarlo de la mejor manera.

Mientras que, desde el contexto nacional, de acuerdo con Wong (2021), en su tesis, "Influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los indicadores comerciales de los colaboradores del área de operaciones en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa, 2020", nos mostró que en promedio el

colectivo de los trabajadores de la entidad bancaria de Arequipa, encuestados en su investigación, se encuentran indiferentes (ni satisfechos, ni insatisfechos), o mejor dicho, no los hace sentirse motivados o alcanzar un nivel de satisfacción elevada con relación al salario, los horarios de trabajo, los bonos e incentivos ofrecidos por la entidad, por lo que indicó, también, que, a más tiempo laborando en la entidad, aumentan los indicadores con los que el personal se siente indiferente, como por ejemplo, los trabajadores que tienen de 5 años a más, mostraron indiferencia también por las capacitaciones, el mobiliario y la recreación laboral ofrecidos por la entidad.

En lo que respecta al contexto local, Barreto et al. (2020), en su tesis “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa - 2019”, nos presentó que, el 22 % de los trabajadores administrativos que fueron parte del estudio, se encontraban con niveles bajos de satisfacción laboral, siendo que el 78 % tenía un nivel intermedio de satisfacción laboral y que ninguno alcanzó un nivel alto de satisfacción laboral. Debido a que la mayoría de los trabajadores no se sienten reconocidos por el trabajo que realizan, creen que falta mejorar las condiciones de trabajo, perciben que el salario y los beneficios que reciben no son justos o los adecuados; por lo que, para lograr una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores, la Universidad Nacional de Ucayali debe de realizar actividades que incentiven a sus trabajadores a realizar sus funciones.

Así también, en una encuesta rápida realizada a los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, diversos indicadores nos mostraron de manera preocupante que el 20% de los trabajadores encuestados, no se encuentra motivado dentro de la institución ni se identifican con los objetivos de la misma, el 30% no percibe que la entidad le brinde estabilidad laboral y vías de desarrollo profesional, el 40% no siente que sus

compañeros y superiores reconocen la labor que realiza, el 20% no siente que la entidad le brinde los materiales y recursos adecuados para el desarrollo de sus actividades y el 30% no siente la seguridad de que va a mantener su trabajo en el transcurso del tiempo. Tomando en cuenta los aspectos mencionados en este párrafo y logrando una mejoría que llegue a ser percibida por los colaboradores del banco, éstos se sentirían más cómodos laborando en la entidad, por lo que mejorarían su trato con los usuarios y por ende su nivel de desempeño se incrementaría.

Por otro lado, en un contexto internacional, en relación al desempeño laboral, el estudio realizado por Bastidas y Albarracín (2020), en su tesis, Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa "Llermat Súper Pollo", nos mostró que en Ecuador, las personas que fueron parte de la investigación, encuestadas en relación a este punto, consideran que un 34.12% de las ocasiones, sí cometen errores en el cumplimiento de sus funciones; mientras que el 56.8% considera que, para desarrollar adecuadamente sus actividades, requiere supervisión frecuente.

A su vez, en un contexto nacional, García y Sánchez (2021), en su tesis “Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021”, nos dejó como evidencia que el 86.67% de los 30 trabajadores del área de crédito de Caja Piura muentran un índice de desempeño laboral bajo, siendo que sólo un 6.67% demostró un índice de desempeño laboral alto, lo que nos muestra que se debe trabajar factores como la motivación de los colaboradores para mejorar su nivel de satisfacción laboral y con ello influir en la mejora de su nivel de desempeño laboral.

Siendo que en el ambito local Chambi y Macedo (2022), en su tesis “Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021”, obtuvieron que un 84% de los trabajadores de la Universidad Nacional de Ucayali indican que el nivel de desempeño laboral es alto y el 16%

restante indica que el nivel es medio, siendo que prevalece el nivel alto de desempeño laboral.

Al término de nuestra investigación logramos demostrar que el nivel de la Satisfacción laboral, influye en el nivel del Desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

El mayor beneficio, desde nuestra perspectiva, fue que nuestra investigación servirá como base para que las entidades, tanto públicas, como privadas, logren tener como una de sus mayores prioridades el mantener a sus colaboradores satisfechos y motivados, lo que definitivamente mejorará también el desempeño de los mismos y como consecuencia de ello, la satisfacción de sus usuarios y/o clientes.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la influencia de los sistemas de organización en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023?
- ¿Cuál es la influencia de la seguridad laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023?
- ¿Cuál es la influencia de los sistemas de recompensa en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023?

- ¿Cuál es la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023?
- ¿Cuál es la influencia del desarrollo personal en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar cuál es la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer cuál es la influencia de los sistemas de organización en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.
- Conocer cuál es la influencia de la seguridad laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.
- Precisar cuál es la influencia de los sistemas de recompensa en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.
- Evaluar cuál es la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

- Identificar cuál es la influencia del desarrollo personal en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La influencia de los sistemas de organización en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.
- La influencia de la seguridad laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.
- La influencia de los sistemas de recompensa en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.
- La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.
- La influencia del desarrollo personal en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1

Satisfacción laboral

1.5.2. Variable 2

Desempeño laboral

1.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral	Sistemas de organización	Percepción del ambiente División del trabajo Materiales y recursos
	Seguridad laboral	Seguridad en el trabajo Supervisión en el trabajo Condiciones favorables Sueldo justo o favorable Normas y reglas institucionales
	Sistema de recompensas	Incentivos Reconocimiento laboral Integración de trabajadores
	Motivación	Motivación del trabajador Relaciones interpersonales Identificación institucional Estabilidad emocional
	Desarrollo personal	Estabilidad laboral Integridad del trabajador Disciplina en el trabajador
Desempeño laboral	Iniciativa laboral	Iniciativa de crecimiento Automotivación Iniciativa en el proceso Iniciativa post-servicio Imagen personal Iniciativa de capacitación
	Trabajo en equipo	Fomenta trabajo en equipo Eficiencia de trabajo en equipo Apoyo del jefe en decisiones de grupo
	Cooperación con los colaboradores	Cordialidad y amabilidad Cooperación con los compañeros Comunicación eficaz con los compañeros Difusión útil de la información Enfoque en el logro de resultados

1.7. Justificación

1.7.1. Teórica

Desde esta perspectiva, en esta investigación, nos dimos el trabajo de recopilar un conjunto ordenado de ideas calificadas y las clasificamos con la intención de explicar el nivel de influencia que tiene la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, esta información la hemos dejado a disposición de la comunidad científica, que podrá utilizarla para análisis futuros.

1.7.2. Metodológica

Desde el aspecto metodológico, la investigación ha entregado a la comunidad académica y científica, métodos, técnicas e instrumentos, que más adelante podrían ser tomados como referencia y con lo que se hace más viable la ejecución de estudios de este tipo.

1.7.3. Práctica

Desde el enfoque práctico, esta investigación hizo la entrega de resultados útiles para que el área administrativa de la sede del Banco de la Nación del distrito de Callería, los convierta en un insumo para la toma de decisiones relacionadas a los temas de estudio.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Salaiza, et.al. (2021), en su trabajo de investigación, “Efectos del clima y de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de un organismo de salud en el sector público”, concluyen que, la satisfacción laboral de los trabajadores de un hospital público de Tamazula – Durango – México, junto con otras características como las condiciones de trabajo, la cooperación y la supervisión, sí influyen en el desempeño laboral en un 32%; teniendo, con esto, una relación media a moderada.

Situación opuesta nos presentó Benalcázar (2020), en su trabajo de investigación, “Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES”, en el que concluyó que, la mayor parte del personal, tanto masculino como femenino, 74% y 84% respectivamente, de la empresa estudiada, mantienen un desempeño elevado que no guarda relación con el grado de satisfacción por lo que nos dice que la relación entre las 2 variables no es significativa, los datos fueron analizados mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Mientras tanto Pizarro (2017), en su tesis, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016”, concluyó que existe una correlación significativa media entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en

los trabajadores que fueron parte del estudio, esto quiere decir que, a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará.

Situación similar es la que nos presentaron Cueva & Díaz (2017), en su tesis, “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017”, en la que concluyeron que, existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y el de desempeño de los colaboradores de la entidad que fue parte del estudio; eso quiere decir que, a mayor satisfacción laboral, mejor será el desempeño de los colaboradores de la entidad.

2.1.3. Antecedentes locales

Por otro lado, Lao (2020), en su tesis, “Satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018”, llegó a la conclusión de que, no existe relación entre las variables, por lo que, no necesariamente, los trabajadores que tienen un nivel alto de satisfacción laboral, tendrán un buen nivel de desempeño profesional.

En cambio, lo demostrado por Huamaní (2020), en su tesis, “Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa, 2019”, concluyó que existe una correlación positiva baja entre las variables, por lo que recomienda que la dirección del INIA sede Pucallpa, trabaje en motivar al personal que labora en dicha institución, de forma intrínseca y extrínseca, ya que de esta forma mejorará el desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1

Satisfacción laboral

Concepto

Existen diferentes perspectivas que han sido usadas para conceptualizar la satisfacción laboral, que dependen del estudio que se ha realizado, del contexto en el que se realizó y de diversos factores más, entre tantos conceptos, tenemos:

Según Pérez (2011), citado por Rivas (2018), expone que, la satisfacción laboral es una respuesta afectiva que tienen los trabajadores, en base a sus experiencias y considerando sus expectativas, para con su trabajo.

Así también, Sanín & Salanova, (2014), citados por Carrión (2022), indican que, la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y actitudes, favorables o desfavorables, con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo, todo esto en base a creencias y valores desarrollados en su propio trabajo.

Dimensiones

- Sistemas de organización

  Según lo presentado por Pizarro (2017), los sistemas de organización son una colección de piezas incluidas para lograr un objetivo general, coordinando los esfuerzos individuales en pro de lograr dicho objetivo.

  Por lo tanto, podemos inferir, que los sistemas de organización, son el conjunto de áreas con las que se conforma una empresa y que dinamizan el trabajo, facilitando la ejecución de las tareas complementarias, promoviendo una buena relación entre áreas y/o

trabajadores, con la finalidad de lograr los objetivos planteados por la dirección y mejorar la eficiencia y la productividad.

- Seguridad laboral

  Según lo que expone Zapata (2022), la seguridad laboral se puede definir como el grado de confianza que el trabajador tiene en relación a la continuidad en el empleo.

  Por lo tanto, desde esta perspectiva, podemos definir a la seguridad laboral como el sentimiento de estabilidad que percibe el trabajador respecto a su permanencia en el puesto de trabajo que ocupa.

- Sistema de recompensas

  Según Arce y Guadamur (2018), recompensa viene a ser el premio recibido por el colaborador de la organización por un trabajo efectuado exitosamente.

  En este contexto Alzate et al. (2022), nos dice que existen dos tipos de recompensas, la económica y la psicológica o emocional. Dentro de las económicas, tenemos las comisiones, los bonos, los cupones, entre otros y dentro de las emocionales tenemos el reconocimiento social, la posibilidad de promoción, el trato justo, entre otras.

  Por lo tanto, podemos decir que un sistema de recompensa es un conjunto de estrategias adoptadas por la entidad, con la finalidad de incrementar el buen desempeño de sus colaboradores, este sistema tiene que estar evaluado adecuadamente y se deben de tomar en cuenta los intereses, tanto de los colaboradores, como los de la misma organización.

- Motivación

Según lo que nos muestran Graves y Sarkis, (2018), citados por Villanueva (2022), la motivación viene a ser considerada la fuerza intrínseca o extrínseca que impulsa a un individuo a dirigir sus acciones hacia un objetivo específico.

En un nivel organizacional, entendemos que los directivos perciben a la motivación como un elemento importante que les permite dirigir a sus colaboradores hacia el cumplimiento de metas acordes a los objetivos organizacionales, por lo que utilizan diversas estrategias que permiten mantener al personal motivado.

- Desarrollo personal

Según Chiavenato, (2009), citado por Callante y Velasquez (2019), el desarrollo personal, es el conjunto de experiencias, no necesariamente relacionadas al puesto actual, pero que brindan al individuo oportunidades para su desarrollo y crecimiento profesional.

Por lo tanto, podemos decir que el desarrollo personal se caracteriza por el cambio y el crecimiento profesional que le permite al trabajador hacer una línea de carrera. Tomando en cuenta que en la actualidad la retención del talento humano es un aspecto importante en toda organización, las empresas y las instituciones públicas, desarrollan programas de capacitación, con la finalidad de dotar a sus colaboradores de las aptitudes necesarias para que en el futuro puedan cubrir puestos de trabajo con mayor responsabilidad.

Teoría

- Teoría del ajuste en el trabajo

Según Darwis, (1994), citado por Escobedo y Quiñones (2020), la satisfacción laboral es el resultado de las expectativas que

tiene el trabajador, en relación a sus necesidades, valores y habilidades, y lo que obtiene realmente en su puesto de trabajo, por lo que afirma que existe correspondencia entre el individuo y su ambiente laboral, por ende, cada individuo busca desarrollar y mantener dicha correlación, por lo tanto, esta correspondencia es un proceso dinámico y continuo.

Existen dos tipos de correspondencia según esta teoría:

- **Habilidad – tarea:** Esta es la correspondencia que existe entre las habilidades del individuo y las aptitudes demandadas por la tarea que este realiza.
- **Contexto – necesidades y valores:** Esta es la correspondencia que existe entre el contexto laboral y la satisfacción de las necesidades y los valores del individuo.

La posibilidad de encontrar un puesto de trabajo que permita al individuo lograr correspondencias congruentes, da como resultado, que este se sienta satisfecho con la labor que realiza, por lo contrario, la discrepancia generará malestar en él.

Por esto, se concluye que un individuo que encuentra correspondencia entre lo que recibe en el entorno laboral y lo que esperaba recibir, satisface sus necesidades y valores individuales. De igual manera, mientras más relación exista entre las habilidades de un individuo y las exigencias del puesto laboral que este ocupa, es más probable que realice un buen trabajo y logre reconocimiento de parte de la organización. Incluso, cuanto mayor la relación entre los requerimientos de la función que realiza y los valores que busca el colaborador por medio de su trabajo, es más posible que él se sienta satisfecho.

- Teoría de la discrepancia

  Según Locke (1968), citado por Villalva (2020), la satisfacción laboral es el estado emocional placentero, que es resultado de que el trabajo, sirva como medio para lograr o volver más fácil el logro de los valores laborales. Por el contrario, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, que resulta de la valoración de un trabajo como frustrante u obstáculo para el logro de los valores laborales. Estos estados derivan de la evaluación que el colaborador hace al comparar sus valores con la percepción de lo que ofrece el puesto de trabajo que ocupa. Desde esta perspectiva, se define el carácter dinámico de los valores que varían de individuo a individuo, así también la jerarquía de valores que cada persona tiene. Cada experiencia es producto de un juicio dual, por un lado, el grado de discrepancia valor-percepción y, por el otro, la importancia relativa del valor para el individuo.

- Teoría de la satisfacción por facetas

  Según Lawler (1973), citado por Peña (2019), la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el trabajador piensa que debe recibir y lo que en realidad recibe al cumplir con su trabajo, en relación con las facetas y la ponderación que para el sujeto tiene.

  La cantidad que debe recibir (QDR) es el resultado de:

  - Las características del trabajo percibidas,
  - La percepción de las contribuciones para el trabajo y
  - La percepción de los resultados de los colegas y sus contribuciones.

  La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de:

  - Los resultados recibidos por el individuo y

- La percepción de los resultados de los otros.

Al compararse se vuelven posibles tres escenarios:

- QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción;
- QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y
- QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

- Teoría de los eventos situacionales

Según Quarstein et al. (1992), citados por Carbajal (2019), la satisfacción laboral está en función con dos aspectos denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los elementos laborales que el individuo evalúa antes de aceptar el puesto de trabajo, por ejemplo, el sueldo, línea de carrera, condiciones de trabajo, políticas de la organización y supervisión; por otro lado, los eventos situacionales son los aspectos laborales que los trabajadores no evaluaron antes de aceptar el puesto de trabajo, sino que se dan cuando el individuo ya ocupa el puesto de trabajo, por ejemplo, incentivos por culminar una tarea o desperfectos de una máquina, como podemos ver, pueden ser de carácter positivo o negativo.

2.2.2. Variable 2

Desempeño laboral

Concepto

Según lo que nos expone Taipe (2022), el desempeño laboral está altamente ligado a la eficiencia, en otras palabras, se debe lograr alcanzar las metas utilizando eficientemente los recursos brindados por la entidad en donde el individuo desempeña sus labores.

Chiavenato (2004), citado por Lucano y Puma (2021), define el desempeño laboral como la eficacia y eficiencia que el individuo demuestra al desarrollar sus labores, con lo que cumple sus metas y ayuda a que la entidad cumpla sus objetivos.

Del mismo modo, para López (2019), citado por Soto (2022), es la eficacia con la que un individuo realiza sus funciones dentro de la entidad en donde labora, con la finalidad de alcanzar la misión y visión de la organización.

Por lo tanto, podemos decir que el desempeño laboral es el nivel de eficiencia, eficacia y calidad con la que un colaborador ejecuta las tareas que se le fueron asignadas y la congruencia que existe entre los logros alcanzados por él y el cumplimiento de las metas propuestas por la entidad donde se desempeña, teniendo en cuenta también el uso adecuado de los recursos de la organización.

Dimensiones

- Iniciativa laboral

  Gamboa et al. (2007), citado por Huaquipaco y Navarro (2019), nos indican que la iniciativa es un rasgo conductual que los individuos poseen de acuerdo al grado de satisfacción laboral de cada uno y/o por naturaleza propia, cabe resaltar que mencionan que, las personas que cuentan con esta característica, tendrían más probabilidades de ocupar un puesto de trabajo acorde a sus propias preferencias.

  Por lo tanto, podemos inferir que la iniciativa laboral es la capacidad del colaborador de afrontar problemas, retos o situaciones nuevas de una manera proactiva, determinando por sí mismo cuáles de las alternativas posibles, para hacerlo, sería la más conveniente para la entidad en la que labora.

- Trabajo en equipo

  Según Cortez y Marquina (2021), el trabajo en equipo viene a ser la capacidad de un grupo de individuos de integrarse para maximizar su producción y rendimiento en una organización, siendo cada uno parte importante del proceso que el equipo se encuentre realizando, desempeñando eficientemente y de forma eficaz sus funciones y roles.

  Por lo tanto, podemos decir que el trabajo en equipo es la capacidad que deben tener los colaboradores de una entidad para poder afrontar los retos que se les presenten, repartiendo funciones y tareas de manera eficiente y eficaz, tomando los resultados individuales como parte de un todo, que vendría a ser el objetivo global a alcanzar.

- Cooperación con los colaboradores

  Según Azán y Díaz (2019), la cooperación viene a ser el nivel que existe de relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.

  Guerrero (2014), citado por Santillana e Hidalgo (2020), amplía el concepto indicando que, la organización racional de la participación plural de grupos, permite que el desempeño sea competente y adecuado, por lo que la jefatura, en todos los niveles, debe compartir sus visiones, desarrollar normas internas de convivencia y roles que impulsen la diversidad e integración del equipo de trabajo.

  Por lo tanto, podemos inferir que la colaboración con los trabajadores viene a ser la capacidad que tiene la entidad para brindar a sus colaboradores los recursos e incentivos necesarios para que éstos puedan cumplir con su trabajo de manera eficiente, eficaz y satisfactoria, tanto para ellos como para la misma entidad, por lo que

se establecen niveles jerárquicos alcanzables para los colaboradores y que de esta manera puedan establecer una comunicación más eficiente con los círculos de mando.

Teoría

- Satisfacción y desempeño

  Robbins (2004), citado por Pérez y Vásquez (2016), indica que se encontró un vínculo la centralización en la toma de decisiones y la satisfacción laboral, siendo que propone que las pruebas indican que la toma de decisiones participativa guarda una relación positiva con la satisfacción laboral.

  La relación de satisfacción y desempeño se puede resumir en la afirmación de que un trabajador feliz, es un trabajador eficiente.

- Autoestima y desempeño

  Medina (2017), citado por Calderón y Villena (2022), nos indica que la relación autoestima-desempeño se puede observar en la necesidad que tiene un individuo de lograr un nuevo puesto en la institución para llegar a ser reconocido como parte del equipo de trabajo, por ello indica que la autoestima es muy importante en puestos laborales que ofrecen a los colaboradores manifestar sus habilidades y talentos.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1:

Satisfacción laboral

- Percepción del ambiente: Ñique (2018), nos indica que el ambiente laboral es el conjunto de elementos tangibles e intangibles existentes

en el lugar de trabajo de los individuos lo que los ayuda a identificarse positiva o negativamente con la entidad.

Por lo tanto, podemos inferir que la percepción del ambiente es el nivel de confort que tiene el colaborador en su puesto de trabajo, tanto con los elementos físicos, como con los no son físicos (tipo de liderazgo, metas, incentivos, etc.).

- División del trabajo: Ruiz (2020), nos dice que la división del trabajo consiste en la división de las diferentes tareas que componen el proceso de producción de un bien o servicio, las que se distribuyen en un grupo específico de personas, tomando en cuenta la destreza, experiencia y capacidad de cada individuo, con la finalidad de obtener los mejores resultados en el proceso.

  Por lo tanto, podemos afirmar que la división del trabajo se podría considerar la base de la organización, ya que no podemos pensar en una actividad, sin pensar en cómo dividir el trabajo que esta conlleva. También podemos decir que es la distribución de las tareas según la naturaleza, capacidades, habilidades y especialización de cada trabajador, lo que le provee destrezas adecuadas para dicha tarea y tomando en cuenta que el campo del conocimiento es tan grande y una persona no puede estar en dos lugares al mismo tiempo, un individuo sólo podrá conocer y desarrollar capacidades en una fracción de este campo en toda su vida.

- Materiales y recursos: Tal como indica Chiavenato (2000), citado por Llontóp (2017), la gestión de los recursos materiales de una empresa es la administración de las materias primas o de los productos terminados dentro de la empresa, lo que influye en el rendimiento de los colaboradores que disponen de dichos recursos.

Por lo que podemos inferir que, los materiales y recursos son elementos físicos y/o lógicos, proporcionados al individuo con la finalidad de que pueda desarrollar sus actividades orientadas a alcanzar las metas que la organización le exige, los materiales y los recursos, en una organización, son utilizados con la finalidad de producir un bien o prestar un servicio.

- Seguridad en el trabajo: Existen dos perspectivas para este punto, Guillen y Guil, (2000), citados por Yomar (2019), nos exponen la primera, que nos orienta hacia la certeza que tiene el individuo de conservar su trabajo en el transcurso del tiempo, tomando en consideración las nuevas tecnologías, la competencia y la necesidad de adquirir más conocimientos para afrontar los posibles nuevos retos que se presenten en el futuro; la segunda perspectiva nos presenta el nivel de confianza física que un individuo siente de realizar la labor que le corresponde con la convicción de que la organización lo mantiene físicamente seguro, como por ejemplo los servicios de salud en los que el empleador afilia a sus colaboradores y también los seguros contra accidentes, en caso de trabajos de alto riesgo.
- Supervisión en el trabajo: Para Marconi (2012), citado por Bayona (2021), la supervisión en el trabajo es el procedimiento por el que se hace control y seguimiento constante al desempeño de los colaboradores y sus actividades, cuya finalidad es observar y fortalecer las dificultades laborales que puedan presentarse y que requieren de atención, midiendo y mejorando las actividades de cada área de la organización.
- Condiciones favorables: Según Reaño (2019), son el conjunto de características del trabajo que pueda influir significativamente en la

generación de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, para garantizar su salud dentro de la organización.

- Sueldo justo o favorable: Como nos menciona Dávila (2021), es el monto remunerativo fijado en la administración de salarios dentro de una entidad, con la finalidad de cumplir con los principios de justicia e igualdad de compensación por el trabajo prestado, para ello deben establecerse dos formas de equilibrio, el interno y el externo, siendo que el interno se refiere a que exista una paridad en el monto recibido por aquellos colaboradores que realicen similares o las mismas funciones dentro de la institución y el externo comparando el salario de los trabajadores de la institución con el de trabajadores de otras entidades que realicen iguales o similares actividades, todo ello en busca de que los colaboradores de la organización perciban que se les remunera de forma justa considerando sus aptitudes, el trabajo prestado y todo, desde una perspectiva de mercado.
- Normas y reglas institucionales: Para Pérez (2016), citado por Rivera y Yuca (2022), son el conjunto de disposiciones que tienen por objetivo guiar a todos los integrantes de la institución delimitando sus deberes y derechos y que se tienen que acatar para generar orden, la participación de los colaboradores de la organización se vincula a estas reglas, desde el inicio de sus actividades.
- Incentivos: Según Rodríguez (2017), citado por Pretel (2020), los incentivos, desde la perspectiva laboral, son el reconocimiento, monetario o no monetario, que se les da a los individuos que trabajan en una organización, por haber cumplido los objetivos de trabajo o por tener un comportamiento destacado, con la finalidad de estimular a una mejora continua de parte de todos los colaboradores. (¿La

entidad brinda premios o bonos a los trabajadores destacados de un periodo de tiempo?).

- Reconocimiento laboral: Para Palma (2005), citado por Acevedo y Contreras (2021), viene a ser la tendencia evaluativa del trabajo en relación al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo y a los logros conseguidos en el trabajo. (¿La entidad hace público el desempeño de los trabajadores, resaltando a los que se destacaron por sus logros?).
- Integración de trabajadores: Chiavenato (2009), citado por Osorio (2021), nos indica que, desde la perspectiva de reclutamiento de personal, la integración de trabajadores refiere a los procesos que permitirán incorporar nuevos trabajadores a las instituciones, lo que implica el reclutamiento y selección del personal, a cargo del órgano que administra el talento humano. Cabe resaltar que no solamente existe una selección de parte de la entidad, sino que los individuos también eligen en dónde desean trabajar. (¿Cree Ud. que la entidad realiza un proceso adecuado de selección de su personal, reclutando trabajadores idóneos para el puesto que van a ocupar?).

  Desde la perspectiva de la convivencia y el reconocimiento, integración de trabajadores podría enfocarse desde los esfuerzos que hacen las organizaciones para mantener a su personal socializado; esto se puede apreciar en reuniones de esparcimiento y convivencia del personal que las organizaciones realizan periódicamente, con esta finalidad.
- Motivación del trabajador: Newstrom (2011), citado por Márquez y Meléndez (2018), nos dice que la motivación del trabajador viene a ser el conjunto de esfuerzos internos y externos de la entidad, que logran que los empleados elijan un curso de acción y se conduzca

de formas determinadas, que sean favorables para el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad.

- Relaciones interpersonales: Para Venturo (2019), desde la perspectiva de una organización, las relaciones interpersonales son el conjunto de interacciones sociales, de profesionales y no profesionales que desempeñan funciones relacionadas y variedad de tareas interdependientes.
- Identificación institucional: Para Morales (2016), citado por Flores (2022), la identificación institucional ocurre cuando el individuo demuestra empeño y dedicación en su centro de trabajo y hace suyas la misión, visión y los valores de la institución, estos factores institucionales guiarán el cumplimiento de sus funciones.
- Estabilidad emocional: Según Mendoza (2022), la estabilidad emocional consiste en la capacidad que tienen los individuos para hacer frente a problemas, adversidades y discrepancias que se presentan en la vida cotidiana, en el ámbito laboral, se manifiesta a través de las reacciones del individuo, cuando nos topamos con individuos con una baja estabilidad emocional, notaremos que ante un conflicto o problema laboral muestran hostilidad, ansiedad, inhibición, etc. Y, por el contrario, al encontrarnos con un individuo con mayor estabilidad emocional, ante los conflictos expresan una actitud positiva, seguridad y calma al resolverlo.
- Estabilidad laboral: Según Pedraza et al. (2010), citado por Zambrano (2022), se debe entender por estabilidad laboral, a la responsabilidad que tienen tanto el empleador como el empleado, de asegurar su participación “efectiva” en el ambiente laboral, por lo que ambas partes se ocupen de sumar valor a los procesos, productos y/o servicios que generan u ofrezcan.

- Integridad del trabajador: Para Parra (2022), la integridad del trabajador consiste en la acumulación de valores por parte del colaborador, haciendo que este se sienta como un ente participativo e importante en la entidad organizacional.
- Disciplina del trabajador: Para López (2017), citado por Navarro (2020), la disciplina en el trabajo está caracterizada porque el individuo o los individuos que poseen esta virtud, se preocupan por cumplir con sus funciones de la mejor manera sin necesidad de estar presionados por sus jefes.

2.3.2. Variable 2:

Desempeño laboral

- Iniciativa de crecimiento: Según Arévalo y Medina (2020), desde la perspectiva laboral, la iniciativa de crecimiento es la cualidad personal que tiene el individuo para anticiparse a los demás actuando, dialogando, resolviendo o tomando decisiones, sin necesidad de haber recibido instrucciones de hacerlo, con lo que impulsa su desarrollo personal y el de la entidad donde se encuentra laborando.
- Automotivación: Según Moreno (2017), citado por Chavez (2021), la automotivación es la capacidad que tiene el individuo para buscar y encontrar motivos y razones para alcanzar los objetivos impuestos, realizando las actividades involucradas con interés y entusiasmo.
- Iniciativa en el proceso: Como lo habíamos mencionado anteriormente, la iniciativa es una cualidad que le permite al que la posee anticiparse a las acciones de los demás, por lo que, desde la perspectiva de procesos, esta cualidad le permite al individuo tomar

mejores decisiones y resolver inconvenientes que se presenten, mejorando de esta manera la ejecución del proceso en cuestión.

- Iniciativa post-servicio: Desde la perspectiva del post servicio, que viene a ser todas las actividades que se realizan luego de brindar un servicio con la finalidad de fidelizar al cliente o asegurar su satisfacción, la iniciativa de los colaboradores vendría orientada a estos dos importantes objetivos, asegurando el bienestar de los clientes o usuarios.
- Imagen personal: Para Moyano (2020), la imagen personal es el conjunto de cualidades y rasgos, que permiten diferenciar a una persona de los demás y que, viéndolo desde la perspectiva de funcionario o colaborador de cualquier organización, es el perfil que proyecta el individuo ante los demás y que es estructurado mediante el aspecto físico, la actitud, el lenguaje y el comportamiento que muestra y que debe ser congruente con la imagen de la empresa o entidad a la que pertenece. Cabe resaltar que, al hablar de imagen personal, no solo involucra la apariencia física sino, también la higiene, la ropa, los gestos y más que nada la actitud con la que se enfrenta cada día de trabajo.
- Iniciativa de capacitación: Desde esta perspectiva, podemos decir que es la cualidad que tiene el individuo, con la que, sin necesidad de recibir órdenes de hacerlo, busca capacitarse, adquiriendo conocimientos útiles para el mejor desempeño de sus actividades dentro la entidad e incluso, para obtener mejores posibilidades de promoción.
- Fomenta trabajo en equipo: Al considerar las concepciones de equipo, que para Chiavenato (2017), citado por Ccoicca (2021), es un grupo de personas cuyas tareas se rediseñan para que sean

interdependientes y que pueden tomar decisiones para la realización del trabajo, sus métodos, procesos, horarios y programación; podemos decir que una empresa fomenta el trabajo en equipo reforzando esos rasgos en la ejecución y designación de las tareas involucradas, repartiéndolas adecuadamente y promoviendo que los colaboradores se identifiquen con los objetivos que se trazan.

- Eficiencia de trabajo en equipo: Para poder tener claro el concepto de eficiencia de trabajo en equipo, tenemos que conocer el concepto de “eficiencia”, que para Mokate (2002), citado por Pacherrez y Marrufo (2020), es la capacidad de utilizar materiales lo menos desechables posible para ejecutar una tarea y lograr un propósito. Por lo que podemos decir que “eficiencia de trabajo en equipo” es la relación existente entre el trabajo realizado, la distribución del mismo, el tiempo utilizado, el dinero invertido en ello y el resultado alcanzado.
- Apoyo del jefe en decisiones de grupo: Según lo que nos comenta Sabogal (2022), los gerentes tienen el poder, manifestado en la toma de decisiones sobre el bienestar tanto del personal, de los recursos organizacionales y el diseño de reglas y políticas. Por ello podemos inferir que el apoyo del jefe en decisiones de grupo viene a ser el grado en el que la jefatura toma en cuenta a su grupo humano para la toma de decisiones dentro de la organización y el nivel de percepción que el colaborador tiene de haber sido tomado en cuenta por parte de su jefatura y de la misma organización.
- Cordialidad y amabilidad: Para Alfonzo y Coppola (2018), vienen a ser la afabilidad, confianza y apertura que un individuo muestra hacia los demás. Por ello podemos decir que son cualidades importantes que deben tener los colaboradores, tanto para el trato con sus

compañeros de trabajo, como con los usuarios o clientes de la entidad.

- Cooperación con los compañeros: Según lo que nos expone Oblitas (2017), citado por Vallejos (2020), la cooperación es la capacidad que tenemos los seres humanos de trabajar en equipo, lo que implica el intercambio y equilibrio de ideas, de esfuerzo, de tiempo y de dedicación.
- Comunicación eficaz con los compañeros: Tal como nos muestra Segredo-Pérez, et al. (2017), citado por Quezada, et al. (2020), la comunicación es un proceso que nos permite intercambiar información, teniendo como uno de sus principales objetivos, el influir en el comportamiento de los demás para encaminarlos hacia el logro de los objetivos organizacionales.

  Desde la perspectiva de la eficacia, la comunicación tiene que ser lo más rápida, clara y directa posible, dentro del ambiente laboral, lo que permitirá que la comunicación de los compañeros ahorrar tiempo, y mejorar los resultados.
- Difusión útil de la información: Tomando en cuenta que, dentro de una organización la información es necesaria para el buen desarrollo de las actividades, debe difundirse adecuadamente, de manera oportuna y es por ello que la información se debe clasificar oportunamente, ya que mientras más rápido llegue la información a su destinatario, más eficiente se volverá la ejecución de las tareas y procesos dentro de la organización.
- Enfoque en el logro de resultados: Es una competencia que permite que los colaboradores de una organización dirijan sus acciones al logro de metas u objetivos impuestos por la organización, para así obtener los resultados que esta espera.

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

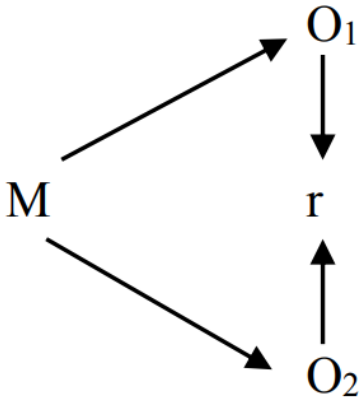
3.1.1. Tipo de investigación

La investigación se ejecutó con un tipo de investigación aplicada, con un nivel descriptivo, tal como nos exponen Hernández et al. (1991), citado por Urrunaga (2018), la investigación aplicada adopta conocimientos ya conocidos por el investigador para encaminarlos al cumplimiento de objetivos específicos y llegando a una conclusión a través de la observación y la interpretación.

3.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal y correlacional, en donde no se manipularon las variables y se trabajó en un lapso de tiempo establecido.

Figura 1: Diagrama de diseño de investigación no experimental transversal correlacional.



Dónde:

M= muestra

O_1= observación V1

O_2= observación de la V2

r= Correlación entre las variables

3.2. Población y muestra

Optamos por utilizar el muestreo no probabilístico, tomando en cuenta que la sede principal del Banco de la Nación en el distrito de Callería contaba con 17 trabajadores, al momento del estudio, caracterizados por ser de ambos sexos y encontrándose todo el personal laborando en ese momento, los trabajadores participaron voluntariamente en la investigación y tratándose de una sede con pocos colaboradores, la misma población, fue considerada como la muestra.

3.3. Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se tomó en cuenta la recomendación del asesor de tesis, quién propuso el cuestionario, que según lo define la RAE, es la lista de preguntas que se proponen con cualquier fin. Debido a ello se crearon 2 cuestionarios de respuestas cerradas de opción múltiple (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre), uno para cada variable; según López et al. (2019), citados por Peña (2022), el uso de cuestionarios de respuestas cerradas (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre), se debe validar por expertos, por ello fue que los instrumentos utilizados fueron evaluados por el asesor de la tesis, quién les dio el visto bueno, para poder aplicarlos a la muestra respectiva.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Como vimos en el punto anterior, tuvimos que elaboración de 2 cuestionarios de preguntas cerradas (uno para cada variable), para poder aplicar el procedimiento de recolección de datos llamado encuesta, que según lo define la RAE, viene a ser el conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

3.4.1. Confiabilidad del instrumento

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos elaborados por variable, se sometió los datos obtenidos al análisis en el software SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 2 : Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N de elementos**
0,894	18

Tal como nos menciona Pérez León (2023), en su artículo Coeficiente Alfa de Cronbach, el alfa de Cronbach va de 0 a 1 y consideramos que es de mayor fiabilidad cuando se acerca a 1 y de menor fiabilidad o consistencia cuando se acerca a cero; teniendo en consideración que el valor de la frecuencia del Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Satisfacción Laboral es de 0.894, concluimos en que los ítems de este instrumento son lo suficientemente consistentes para indicar que la medida, obtenida del análisis de los resultados que ellos nos brinden, es confiable, y estando esta frecuencia entre 0.8 y 0.9, pudimos decir que alcanza un nivel Bueno de fiabilidad o una consistencia interna Buena.

Tabla 3 : Confiabilidad del instrumento de la variable Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	**N de elementos**
0,925	14

El valor de la frecuencia del Alfa de Cronbach del instrumento de la variable Desempeño Laboral es de 0.925, con lo que llegamos a la conclusión de que los ítems de este instrumento son lo suficientemente consistentes para indicar que la media, obtenida del análisis de los resultados que ellos nos brinden, es confiable y siendo esta frecuencia mayor a 0.9 podemos decir que alcanza un nivel Excelente de fiabilidad o una consistencia interna Excelente.

3.4.2. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos nos hemos apoyado en sistemas informáticos que facilitan la obtención de resultados entendibles, sistemas como son el SPSS y el Microsoft Excel, con lo que hemos logrado presentar los resultados en tablas y gráficos fáciles de explicar y de comprender.

3.4.3. Presentación de datos

Hemos presentado los datos en gráficos y tablas de frecuencia extraídas de los softwares mencionados anteriormente, intentando mostrar el nivel de las variables con sus respectivas dimensiones y la relación existente entre ellas.

3.4.4. Análisis de datos

Tomando en cuenta que los instrumentos de recolección de datos se elaboraron con respuestas cerradas en escala de Likert, tal y como lo mencionan Bastidas y Albarracín, (2020), la escala de Likert está estructurada con valores del 1 al 5 depende del grado de frecuencia en la que sucede lo que se pregunta, lo que se detalla a continuación:

1 a “Nunca”

2 a “Casi Nunca”

3 a “A Veces”

4 a “Casi Siempre”

5 a “Siempre”

Se definió al 1 como el nivel más bajo de frecuencia a la pregunta y al 5 como el nivel más alto de frecuencia.

Debido a lo mencionado en el párrafo anterior y teniendo en consideración que el instrumento para analizar la variable Satisfacción Laboral cuenta con 18 preguntas (Items) se estableció 3 niveles de Satisfacción Laboral en los colaboradores encuestados:

- De 18 a 42 “Nivel Bajo de Satisfacción Laboral”
- De 43 a 66 “Nivel Medio de Satisfacción Laboral”
- De 67 a 90 “Nivel Alto de Satisfacción Laboral”

Para lograr establecer los niveles, se tomó el puntaje máximo posible, al que denominamos “Max” y el puntaje mínimo posible al que se le denominó “Min” y se sacó la diferencia de estas dos cantidades, al resultado se le denominó “Tam”, infiriendo que vendría a ser el tamaño de las posibilidades existentes, y para establecer el rango de cada uno de los 3 niveles, se dividió el tamaño en 3 partes iguales. Las que se fueron sumando al mínimo (18+24=42) y nos resultó el rango del “Nivel Bajo de Satisfacción Laboral”: de 18 a 42 puntos, ya teniendo el límite del nivel bajo, pudimos calcular el siguiente rango (42+24=66) el que fue para el “Nivel Medio de Satisfacción Laboral”: de 43 a 66 puntos y ya con el límite del nivel medio pudimos confirmar (66+24=90) que la cantidad restante vendría a ser el rango para el “Nivel Alto de Satisfacción Laboral”: de 67 a 90 puntos.

De la misma manera se trabajó con las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral, quedando los rangos, tal como se presentan a continuación:

Tabla 4 : Rangos de evaluación de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

SATISFACCIÓN LABORAL				
Tipo	**Nombre**	**Nivel Bajo**	**Nivel Medio**	**Nivel Alto**
Variable 1	Satisfacción Laboral	18 a 42	43 a 66	67 a 90
Dimensión 1	Sistemas de Organización	3 a 7	8 a 11	12 a 15
Dimensión 2	Seguridad Laboral	5 a 12	13 a 19	20 a 25
Dimensión 3	Sistema de Recompensas	3 a 7	8 a 11	12 a 15
Dimensión 4	Motivación	4 a 9	10 a 14	15 a 20
Dimensión 5	Desarrollo Personal	3 a 7	8 a 11	12 a 15

De la misma manera, tomando en cuenta que el instrumento para analizar la variable Desempeño Laboral contaba con 14 preguntas (Items), los rangos quedaron tal y como vemos en la Tabla 5.

Tabla 5 : Rango de evaluación de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.

DESEMPEÑO LABORAL				
Tipo	**Nombre**	**Nivel Bajo**	**Nivel Medio**	**Nivel Alto**
Variable 1	Desempeño Laboral	14 a 33	34 a 52	53 a 70
Dimensión 1	Iniciativa Laboral	6 a 14	15 a 22	23 a 30
Dimensión 2	Trabajo en Equipo	3 a 7	8 a 11	12 a 15
Dimensión 3	Cooperación con los Colaboradores	5 a 12	13 a 19	20 a 25

Para definir el tipo de coeficiente estadístico que usaríamos para encontrar la prueba de hipótesis en nuestra investigación se aplicó la prueba de normalidad de las variables utilizando el Software SPSS, del que tuvimos que considerar los resultados con el método de Shapiro-Wilk,

debido a que nuestra muestra es menor a 50 encuestados y el que nos arrojó que nuestras 2 variables no cumplen con el nivel de significancia mínimo.

Tal como lo mencionan Chambi y Macedo, (2022), podemos estructurar una regla de decisión para aceptar o rechazar la distribución normal de nuestras muestras, de la siguiente manera:

- Significancia < al 5% (< a 0.05) = Rechaza la distribución normal de la muestra.
- Significancia > al 5% (> a 0.05) = Acepta la distribución normal de la muestra.

Tabla 6 : Pruebas de normalidad de muestra

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SatLab	.164	17	.200*	.925	17	.176
DesLab	.227	17	.020	.778	17	.001

Teniendo en cuenta la regla utilizada, nos vimos en la postura de rechazar la distribución normal de nuestras muestras, con lo que se decidió utilizar el tipo de coeficiente estadístico RHO Spearman en el software SPSS.

Para la interpretación del coeficiente estadístico RHO Spearman, cabe recalcar que, tal como lo mencionó Ruiz (2020), en su tesis Gestión de procesos y adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020, es importante entender las escalas y rangos que permiten la identificación de los resultados obtenidos, para la interpretación de los valores en la correlación de Spearman que se detallan a continuación.

Tabla 7 : Grado de relación según coeficiente de correlación.

RANGO	RELACIÓN
(-0.91 a -1.00)	Correlación negativa perfecta
(-0.76 a -0.90)	Correlación negativa muy fuerte
(-0.51 a -0.75)	Correlación negativa considerable
(-0.11 a -0.50)	Correlación negativa media
(-0.01 a -0.10)	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
(+0.01 a +0.10)	Correlación positiva débil
(+0.11 a +0.50)	Correlación positiva media
(+0.51 a +0.75)	Correlación positiva considerable
(+0.76 a +0.90)	Correlación positiva muy fuerte
(+0.91 a +1.00)	Correlación positiva perfecta

Niveles de significancia:

Si el valor de la significancia es ≥ a 0.05, se rechaza la hipótesis y la significancia de la relación entre los datos analizados, ya que no alcanza un valor que permita aceptar como significativa esta relación.

Si el valor de la significancia es < a 0.05 se acepta la hipótesis y la significancia de la relación entre los datos analizados, ya que los valores < a 0.05 permiten aceptar como significativa esta relación.

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

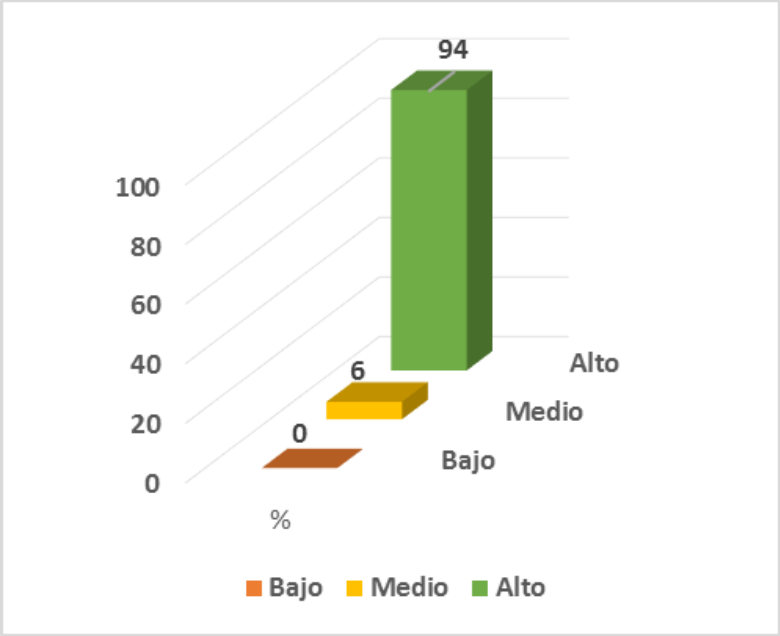
4.1.1. Variable 1:

Satisfacción Laboral

Tabla 8 : Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023.

Resumen de Satisfacción Laboral			
Niveles	**Rangos**	**Fi**	**%**
Bajo	[18-42]	0	0
Medio	[43-66]	1	6
Alto	[67-90]	16	94
n		17	100

Figura 2: Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral



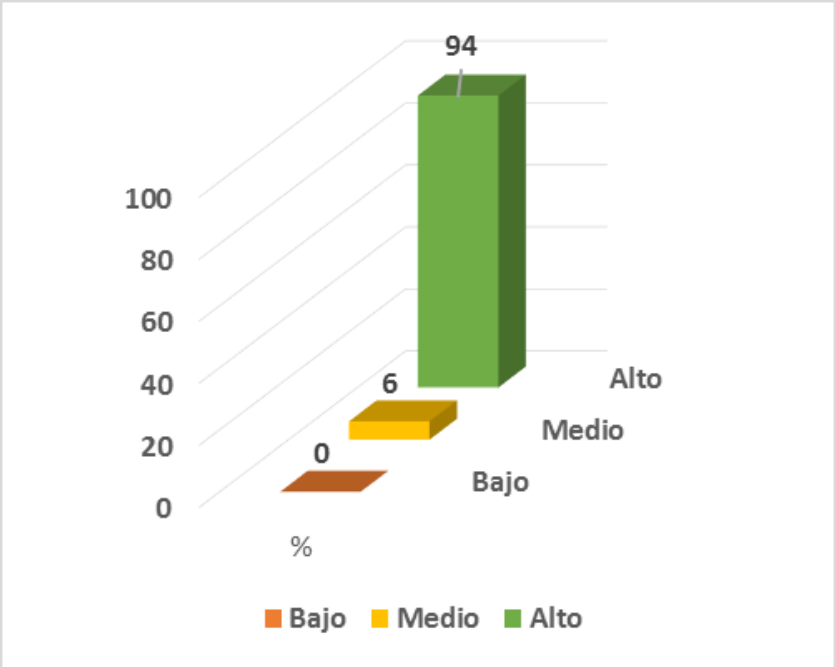
Nota: Tabla 8

El 6% de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023, consideran que en la entidad encuentran un nivel de Satisfacción Laboral Medio y el 94% perciben un nivel de Satisfacción Laboral Alto.

Tabla 9 : Nivel de la satisfacción de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería con el Sistema de Organización, Pucallpa 2023.

Resumen de la dimensión Sistemas de Organización			
Niveles	**Rangos**	**Fi**	**%**
Bajo	[3-7]	0	0
Medio	[8-11]	1	6
Alto	[12-15]	16	94
n		17	100

Figura 3: Distribución porcentual de la dimensión sistemas de organización



NOTA: TABLA 9

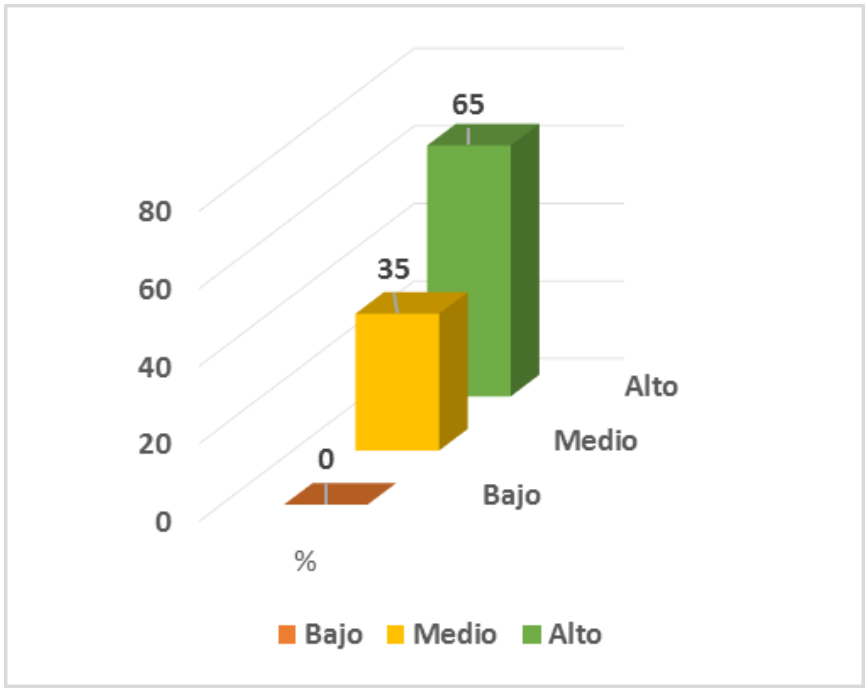
El 6% de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, consideran que en la entidad existe un nivel de Satisfacción Medio con el Sistema de Organización de la misma y el 94% siente que existe un nivel de Satisfacción Alto.

Tabla 10 : Nivel de la satisfacción de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería con relación a la Seguridad Laboral, Pucallpa 2023.

Resumen de la dimensión Seguridad Laboral

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	6	35
Alto	[19-25]	11	65
n		17	100

Figura 4 : Distribución porcentual de la dimensión seguridad laboral



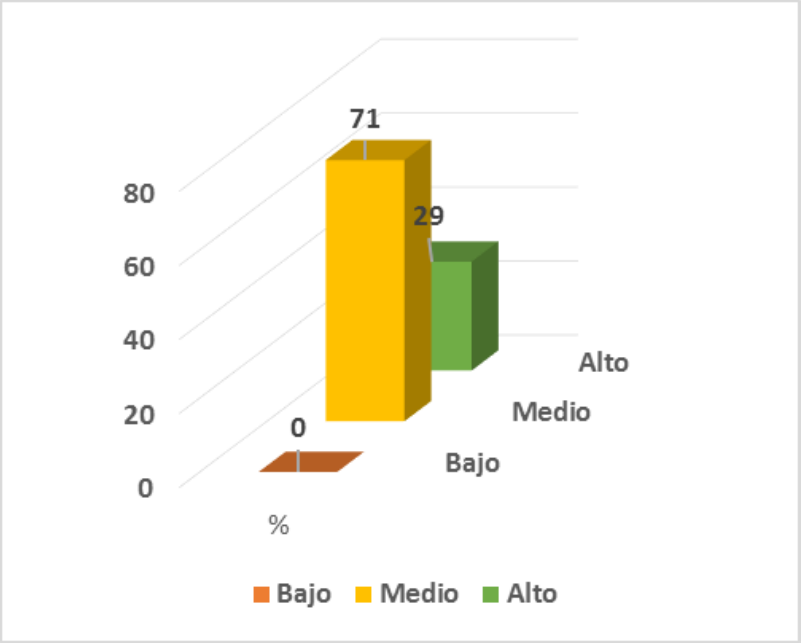
Nota: Tabla 10

El 35% de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, consideran que en la entidad existe un nivel de Satisfacción Medio con la percepción de Seguridad Laboral que ésta les brinda y el 65% siente que existe un nivel de Satisfacción Alto.

Tabla 11 : Nivel de la satisfacción de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería con relación al Sistema de Recompensas, Pucallpa 2023.

Resumen de la dimensión Sistema de recompensas			
Niveles	**Rangos**	**Fi**	**%**
Bajo	[3-7]	0	0
Medio	[8-11]	12	71
Alto	[12-15]	5	29
n		17	100

Figura 5: Distribución porcentual de la dimensión sistema de recompensas



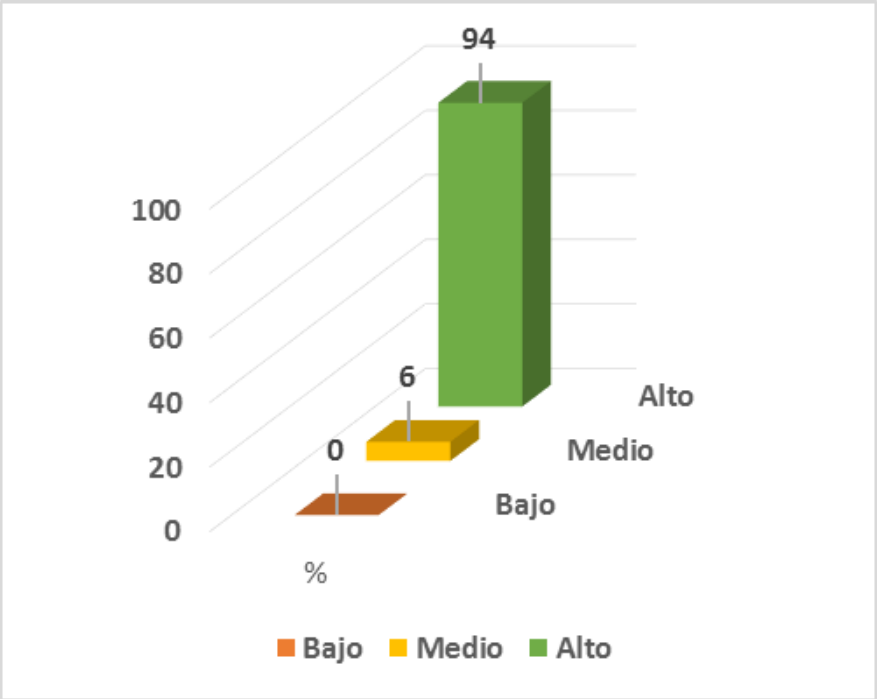
Nota: Tabla 11

El 71% de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, consideran que en la entidad existe un nivel de Satisfacción Medio con el Sistema de Recompensas que ésta les brinda y el 29% tiene un nivel de Satisfacción Alto.

Tabla 12 : Nivel de Motivación de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023.

Resumen de la dimensión Motivación			
Niveles	**Rangos**	**Fi**	**%**
Bajo	[4-9]	0	0
Medio	[10-15]	1	6
Alto	[16-20]	16	94
n		17	100

Figura 6: Distribución porcentual de la dimensión motivación



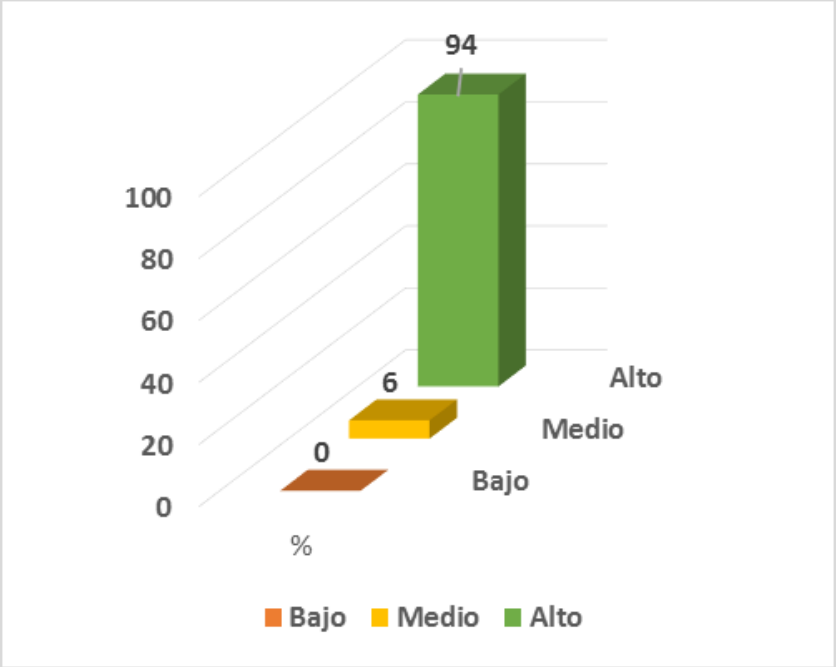
Nota: Tabla 12

El 6% de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, consideran que en la entidad perciben un nivel Medio de Motivación y el 94% siente un nivel de Motivación Alto.

Tabla 13 : Nivel de Desarrollo Personal que perciben los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023.

Resumen de la dimensión Desarrollo Personal			
Niveles	**Rangos**	**Fi**	**%**
Bajo	[3-7]	0	0
Medio	[8-11]	1	6
Alto	[12-15]	16	94
n		17	100

Figura 7: Distribución porcentual de la dimensión desarrollo personal



Nota: Tabla 13

El 6% de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, consideran que la entidad les brinda un nivel Medio de Desarrollo Personal y el 94% siente que la entidad les brinda un nivel Alto de Desarrollo Personal.

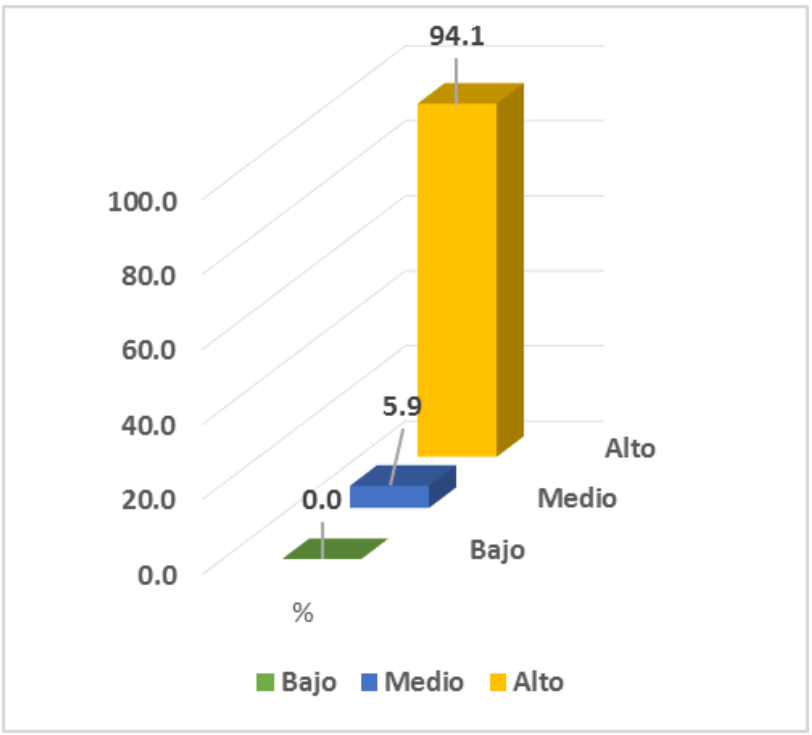
4.1.2. Variable 2:

Desempeño Laboral

Tabla 14 : Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa 2023.

Resumen de la variable Desempeño Laboral			
Niveles	**Rangos**	**Fi**	**%**
Bajo	[14-32]	0	0.0
Medio	[33-51]	1	5.9
Alto	[52-70]	16	94.1
N		17	100

Figura 8: Distribución porcentual de la variable desempeño laboral



Nota: Tabla 14

El 5.9% de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, consideran que tienen un nivel Medio de Desempeño Laboral y el 94.1% siente que su Desempeño Laboral tiene un nivel Alto.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 15 : Análisis de correlación entre Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral.

Correlaciones				
			SatLab	**DesLab**
Rho de Spearman	**SatLab**	**Coeficiente de correlación**	1.000	0.678**
		Sig. (bilateral)		0.003
		N	17	17
	DesLab	**Coeficiente de correlación**	0.678**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	17	17

Al realizar el análisis de correlación no paramétrico, usando el coeficiente estadístico RHO de Spearman, se obtuvo una correlación positiva considerable (0.678) y significativa (0.003), por lo que pudimos decir que, existe una influencia directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

4.2.2. Hipótesis Específicas

- **Hipótesis Específica 1:**

La influencia de los sistemas de organización en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 16 : Análisis de correlación entre Sistemas de Organización y Desempeño Laboral.

Correlaciones				
			Sist. de Org.	**DesLab**
Rho de Spearman	**Sist. de Org.**	Coeficiente de correlación	1.000	0.330
		Sig. (bilateral)	.	0.195
		N	17	17
	DesLab	Coeficiente de correlación	0.330	1.000
		Sig. (bilateral)	0.195	.
		N	17	17

Al realizar el análisis de correlación no paramétrico, usando el coeficiente estadístico RHO de Spearman, se obtuvo una correlación positiva media (0.330) y no significativa (0.195), lo que nos obligó a rechazar la hipótesis específica 1 ya que los datos analizados no alcanzan la significancia necesaria, con ello pudimos determinar que existe una influencia directa y no significativa entre los sistemas de organización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

- **Hipótesis Específica 2**

La influencia de la seguridad laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 17 : Análisis de correlación entre la seguridad laboral y el desempeño laboral.

Correlaciones				
			Seg. Lab.	**DesLab**
Rho de Spearman	**Seg. Lab.**	Coeficiente de correlación	1.000	0.607**
		Sig. (bilateral)	.	0.010
		N	17	17
	DesLab	Coeficiente de correlación	0.607**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.010	.
		N	17	17

Al analizar usando el coeficiente estadístico RHO de Spearman, se obtuvo una correlación positiva considerable (0.607) y significativa (0,01), por lo que pudimos confirmar que existe una influencia directa y significativa entre la seguridad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

- **Hipótesis Específica 3**

La influencia de los sistemas de recompensa en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 18 : Análisis de correlación entre los sistemas de recompensa y el desempeño laboral.

Correlaciones				
			Sist. de Recom.	**DesLab**
Rho de Spearman	**Sist. de Recomp.**	Coeficiente de correlación	1.000	0.487*
		Sig. (bilateral)	.	0.047
		N	17	17
	DesLab	Coeficiente de correlación	0.487*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.047	.
		N	17	17

Al realizar el análisis, usando el coeficiente estadístico RHO de Spearman, se obtuvo una correlación positiva media (0.487) y significativa (0.047), con lo que pudimos confirmar que existe una influencia directa y significativa entre el sistema de recompensas y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

- **Hipótesis Específica 4**

La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 19 : Análisis de correlación entre la motivación y el desempeño laboral.

Correlaciones				
			Motivación	**DesLab**
Rho de Spearman	**Motivación**	Coeficiente de correlación	1.000	0.552*
		Sig. (bilateral)	.	0.022
		N	17	17
	DesLab	Coeficiente de correlación	0.552*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	.
		N	17	17

Al realizar el análisis, usando el coeficiente estadístico RHO de Spearman, se obtuvo una correlación positiva considerable (0.552) y significativa (0.022), por lo que pudimos confirmar que existe una influencia directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

- **Hipótesis Específica 5**

La influencia del desarrollo personal en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, es directa y significativa.

Tabla 20 : Análisis de correlación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral.

Correlaciones				
			Des. Per.	**DesLab**
Rho de Spearman	**Des. Per.**	Coeficiente de correlación	1.000	0.242
		Sig. (bilateral)	.	0.349
		N	17	17
	DesLab	Coeficiente de correlación	0.242	1.000
		Sig. (bilateral)	0.349	.
		N	17	17

Al realizar el análisis, usando el coeficiente estadístico RHO de Spearman, se obtuvo una correlación positiva media (0,242) y no significativa (0.349), por lo que se rechazó la hipótesis específica 5 y pudimos afirmar que existe una influencia directa y no significativa entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023.

4.3. Discusión de Resultados

Tomando en cuenta nuestro objetivo general, pudimos notar que existe una influencia directa (0.678) y significativa (0.003) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; esto quiere decir que, la manera en la que se gestionan los sistemas de organización, la seguridad laboral, los sistemas de recompensas, la motivación y el desarrollo personal dentro del Banco de la Nación del distrito de Callería, alcanza para lograr una influencia directa y significativa con el desempeño laboral de sus colaboradores. Este resultado nos acerca a los resultados obtenidos por Huaquipaco y Navarro (2019), en su tesis, “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018”, en la que concluyeron que existe una relación directa,

positiva débil (0,296) y significativa (0,016) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

En relación a nuestro objetivo específico 1, pudimos establecer que existe una influencia directa (0.330) y no significativa (0.195) entre los sistemas de organización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; esto quiere decir que, la forma como se manejan los materiales y recursos, la percepción del ambiente y el trabajo en equipo en el Banco de la Nación del distrito de Callería no llega a un nivel que logre una influencia significativa con el desempeño laboral de sus colaboradores. Resultados opuestos obtuvo Isla (2021), en su tesis, “Estructura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2020”, quien indicó que, existe relación significativa entre la estructura organizativa (sistemas de organización) con el desempeño de los colaboradores de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2020, pues el análisis estadístico del coeficiente de Pearson arroja un coeficiente de 0,732 (alta correlación positiva), y el p-valor es igual a 0,000 (Valor de $p \leq 0.05$), que le permite concluir que la relación es directa y significativa.

Con lo que respecta a nuestro objetivo específico 2, pudimos determinar que existe una influencia directa (0.607) y significativa (0,01) entre la seguridad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; esto se traduce en que, la forma en la que se coordina la seguridad en el trabajo, la supervisión en el trabajo, las normas institucionales, las reglas institucionales y un sueldo justo para lograr la percepción de condiciones favorables en el trabajo en el Banco de la Nación del distrito de Callería, alcanza para lograr una influencia directa y significativa con el desempeño laboral de sus trabajadores. Resultados similares obtuvieron Del Aguila y Reyes (2023), en su tesis, “Seguridad laboral y desempeño laboral de los

colaboradores de Electro Oriente S.A., Tarapoto 2022", quienes llegaron a la conclusión de que existe una correlación positiva (0,660) y significativa (0,001) entre la seguridad laboral y el desempeño laboral.

Centrándonos en nuestro objetivo específico 3, pudimos determinar que existe una influencia directa (0.487) y significativa (0.047) entre el sistema de recompensas y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; lo que quiere decir que la manera en la que el Banco de la Nación del distrito de Callería administra los incentivos, el reconocimiento laboral y la integración de trabajadores, es la adecuada para logar una influencia directa y significativa con el desempeño laboral de sus colaboradores. Resultados similares obtuvieron Cachay y Torres (2021) en su tesis, "Sistema de Recompensas y Desempeño Laboral del Trabajador de una Empresa de Tercerización, Lima 2021", quienes concluyen que, el sistema de recompensas influye de manera directa (0.501) y significativa (0.000) el desempeño laboral.

Al enfocarnos en nuestro objetivo específico 4, pudimos establecer que existe una influencia directa (0.552) y significativa (0.022) entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; ello quiere decir que la manera en la que el Banco de la Nación del distrito de Callería viene manejando las relaciones interpersonales, la motivación del trabajador y la estabilidad emocional, para que el trabajador logre una identificación institucional, alcanza para lograr una influencia directa y significativa con el desempeño laboral de sus trabajadores. Resultados similares obtuvo Sánchez (2020), en su tesis de maestría, "La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2020", quien concluye que, la Motivación tiene una relación directa (0.906) y significativa (0.000) con el desempeño laboral.

Por último, al centrarnos en nuestro objetivo específico 5, pudimos definir que existe una influencia directa (0,242) y no significativa (0.349) entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; esto quiere decir que el manejo que el Banco de la Nación del distrito de Callería viene dándole a la estabilidad laboral, la línea de carrera, la disciplina en el trabajo y la integridad del trabajo, no logran una influencia significativa en el desempeño laboral de sus colaboradores. Por su lado Navarro (2018), en su tesis, “Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco S.A., agencia Andahuaylas-2016”, quien concluyó que existe una influencia significativa (0.003) con una relación directa (0.454) entre el desarrollo personal y desempeño laboral.

CONCLUSIONES

- Se logró establecer que existe una relación directa (0.678) y significativa (0.003) entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; esto quiere decir que, la manera en la que se gestionan los sistemas de organización, la seguridad laboral, los sistemas de recompensas, la motivación y el desarrollo personal dentro del Banco de la Nación del distrito de Callería, alcanza para lograr una influencia directa y significativa con el desempeño laboral de sus colaboradores.
- Se logró establecer que existe una influencia directa (0.330) y no significativa (0.195) entre los sistemas de organización y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; esto quiere decir que, la forma como se manejan los materiales y recursos, la percepción del ambiente y el trabajo en equipo en el Banco de la Nación del distrito de Callería no llega a un nivel que logre una influencia significativa con el desempeño laboral de sus colaboradores.
- Se logró establecer que existe una influencia directa (0.607) y significativa (0,01) entre la seguridad laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; esto se traduce en que, la forma en la que se coordina la seguridad en el trabajo, la supervisión en el trabajo, las normas institucionales, las reglas institucionales y un sueldo justo para lograr la percepción de condiciones favorables en el trabajo en el Banco de la Nación del distrito de Callería, alcanza para lograr una influencia directa y significativa con el desempeño laboral de sus trabajadores.
- También se logró establecer que existe una influencia directa (0.487) y significativa (0.047) entre el sistema de recompensas y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; lo que quiere decir que la manera en la que el Banco de la Nación del distrito de Callería administra los incentivos, el reconocimiento laboral y la

integración de trabajadores, es la adecuada para logar una influencia directa y significativa con el desempeño laboral de sus colaboradores.

- Por otro lado, se logró establecer existe una influencia directa (0.552) y significativa (0.022) entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; ello quiere decir que la manera en la que el Banco de la Nación del distrito de Callería viene manejando las relaciones interpersonales, la motivación del trabajador y la estabilidad emocional, para que el trabajador logre una identificación institucional, alcanza para lograr una influencia directa y significativa con el desempeño laboral de sus trabajadores.
- Finalmente, se logró establecer que existe una influencia directa (0,242) y no significativa (0.349) entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023; esto quiere decir que el manejo que el Banco de la Nación del distrito de Callería viene dándole a la estabilidad laboral, la línea de carrera, la disciplina en el trabajo y la integridad del trabajo, no logran una influencia significativa en el desempeño laboral de sus colaboradores.

SUGERENCIAS

- Los resultados de la investigación deben de ser expuestos a la comunidad científica y también entregados al gerente de la sede del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, 2023, con la finalidad de que socialice estos resultados y se sigan implementando las estrategias en los enfoques de seguridad laboral, motivación y sistema de recompensas, que son los factores que influyen directa y significativamente en el desempeño laboral de sus colaboradores y les está produciendo buenos resultados.
- La sede del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, debe implementar mejores estrategias para lograr que sus colaboradores se sientan más seguros de su permanencia laboral en la entidad, puesto a que el 35% de los colaboradores percibieron con un nivel medio la seguridad laboral que la entidad les brinda.
- La sede del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, debe de mejorar su sistema de recompensas, no únicamente con un enfoque monetario, sino, también a través del reconocimiento al esfuerzo y al logro de los objetivos propuestos para cada periodo, con lo que los colaboradores, imprimirán más esfuerzos en realizar un trabajo de mejor calidad, por ejemplo al enfocar los objetivos en una misión social, tal como lo indica un experimento de campo, de Hedblom, Hickman y List (2016), citados por Quintanilla, (2021), el componente de misión social atrajo a trabajadores más productivos con resultados de trabajo de mayor calidad, que eligieron trabajar más horas. Un enfoque similar u otro tipo de estrategia, que permitan elevar el nivel de satisfacción con el sistema de recompensas que existe.
- La sede del Banco de la Nación del distrito de Callería, Pucallpa, debe de tomar en cuenta, con mayor frecuencia, la iniciativa de sus colaboradores y las opiniones de los mismos, debido a que, según comentarios de los encuestados, perciben que sus observaciones y puntos de vista no son considerados en la

toma de decisiones, por lo que perciben que la seguridad laboral no es lo suficientemente estable y por consecuencia no se sienten lo suficientemente motivados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo, S., & Contreras, M. (2021). Satisfacción y desempeño laboral de los docentes con carga administrativa de la Universidad Continental Sede Huancayo. Tesis de posgrado. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12394/10064

Alfonzo, D., & Coppola, M. (2018). Relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral en caso de los oficiales de seguridad de la UCAB. Tesis de grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. Obtenido de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT7048.pdf

Alzate, C., Espitia, V., & Orrego, J. (2022). Riesgos psicosociales en una empresa de agroinsumos. Tesis de grado. Universidad Católica de Manizales, Manizales. Obtenido de https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3688

Arce, F., & Guadamur, A. (2018). Características del clima laboral en el área de recursos humanos de la empresa Dinamika Group S.A.C. Lima - 2016. Tesis de grado. Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3137

Arévalo, C., & Medina, W. (2020). Análisis de la adicción a las redes sociales y el desempeño laboral en los colaboradores de la cadena comercializadora de agroquímicos Agromedina Chota, 2019. Tesis de grado. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4286

Azán, I., & Díaz, M. (2019). El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S. A.C-2018. Tesis de grado. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1760

Barreto, M., Cabrera, N., & Dávila, S. (2020). La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de

Ucayali, Pucallpa - 2019. Tesis de grado. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4602

Bastidas Herrera, I. A., & Albarracín Orellana, V. M. (2020). SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA “LLERMAT SÚPER POLLO”. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI, Latacunga, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5932

Bastidas, I., & Albarracín, V. (2020). Satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la empresa "Llermat Súper Pollo". Tesis de grado. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. Obtenido de http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5932

Bayona, M. (2021). Supervisión laboral y su influencia en la calidad del servicio - Proseguridad S.A. Chiclayo - 2020. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12802/8943

Benalcázar, C. (2020). Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES. Maestría en Desarrollo del Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de http://hdl.handle.net/10644/7627

Cachay Figueroa, M. J., & Torres Ayala, M. G. (2021). Sistema de Recompensas y Desempeño Laboral del Trabajador de una Empresa de Tercerización, Lima 2021. Tesis. Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12867/5289

Calderón, N., & Villena, R. (2022). Satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa BITEL filial Baños del Inca - Cajamarca, 2021. Tesis de grado. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2410

Callante, Y., & Velasquez, N. (2019). Desarrollo de personal y su impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de la sede de la Unidad de Gestión

Educativa Local La Joya-Arequipa 2019. Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12773/11347

Carbajal, R. (2019). Satisfacción laboral y rotación del personal en una entidad financiera, ciudad de Trujillo, 2017. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de https://hdl.handle.net/11537/21793

Carrión, R. (2022). Satisfacción laboral y desempeño del personal de la sede administrativa UGEL San Ignacio - 2020. Tesis de postgrado. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.14074/4767

Ccoicca, G. (2021). Trabajo en Equipo e Inteligencia Emocional del Personal Administrativo de la Facultad de CC.AA.CC. UPLA, Huancayo-2019. Tesis de grado. Universidad Peruana los Andes, Huancayo. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12848/4331

Chambi, A., & Macedo, C. (2022). Compromiso organizacional y desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Tesis de grado. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5666

Chavez, J. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de trabajadores del Equipo de Nutrición de un Instituto especializado oncológico 2021. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/72975

Cortez, D., & Marquina, K. (2021). Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay y SBS “DR. Hidalgo Atoche López”, 2021. Tesis de grado. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/74586

Cueva, K., & Díaz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017. Tesis de grado. Universidad peruana

Unión, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/941

Dávila, A. (2021). Remuneración y desempeño laboral en el área de digitación de la Red de Salud Lambayeque, 2020. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12802/8541

Del Aguila, K., & Reyes, L. (2023). Seguridad laboral y desempeño laboral de los colaboradores de Electro Oriente S.A., Tarapoto 2022. *Tesis de grado.* Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123197/Del%20Aguilar_KP- SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Escobedo García, C. L., & Quiñones Florín, M. M. (2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. Tesis para obtener el título profesional. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, Lima. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12404/16601

Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12404/16601

Flores, C. (2022). Identidad Institucional y Desempeño Laboral en los Docentes de la Red 06 Ugel 06 Ate-Lima 2022. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/99987

García, N., & Sánchez, L. (2021). Motivación y desempeño laboral en el área de créditos y ahorros de una entidad del sector microfinanciero, Piura, 2021. Tesis de grado. Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/82689

Guerra, G. (2016). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del colegio bilingüe Vista Hermosa. Tesis de grado. Universidad Galileo, Guatemala de la Asunción. Obtenido de http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/699

Huamaní, L. (2020). Satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Instituto Nacional de Innovación Agraria, Pucallpa, 2019. Tesis de postgrado. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/44525

Huaquipaco, V., & Navarro, L. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adsquito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) - Majes, 2018. Tesis de grado. Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12867/2334

Isla Acosta, M. (2021). Estructura organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2020. *Tesis.* Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/59280

Lao, F. (2020). Satisfacción laboral y desempeño profesional en la empresa Telefónica del Perú - zonal Pucallpa, 2018. Tesis de grado. Universidad peruana Unión, Lima. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3083

Llontóp, F. (2017). Gestión de recursos materiales y su relación con el rendimiento académico en el área de comunicación en estudiantes del 2° grado de primaria de la institución educativa "Miguel Acosta Oyarce" del distrito de Caballo Cocha - 2017. Tesis. Universidad César Vallejo, Loreto. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/35734

Lucano, E., & Puma, C. (2021). Satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del hotel Continental, Cajamarca - 2021. Tesis de grado.

Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2217

Márquez, M., & Meléndez, C. (2018). Nivel de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de distribuidora Gallo SAC - en el distrito de Trujillo 2016. Tesis de grado. Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12759/4297

Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (Abril-Junio de 2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 8(2).

Mendoza, W. (2022). La influencia del Summer Work Travel Program a Estados Unidos en el desarrollo de las competencias transversales en estudiantes universitarios de Arequipa - 2019. Tesis de posgrado. Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Obtenido de https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12027

Moyano, J. (2020). Imagen personal y ejecutivo dirigido a secretarias y secretarios y su influencia de la administración privada de la boletería del Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo. Tesis de grado. Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7455

Navarro Huamán, T. L. (2018). Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., agencia Andahuaylas-2016. Tesis. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, Andahuaylas.

Navarro, G. (2020). Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/46396

Ñique, R. (2018). Clima Laboral y su relación con la Satisfacción del personal de la Institución Educativa ADEU DEPORTIVO SAC. Chiclayo, 2016. Tesis.

Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12802/4920

Osorio, J. (2021). La Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Tambopata, 2021. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/71432

Pacherrez, J., & Marrufo, G. (2020). Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. Ciencia Latina Revista Multidiciplinaria, 4(2), 1594-1622. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184

Parra, D. (2022). Análisis de los cambios de la calidad de vida a partir de la modalidad del teletrabajo de las empresas de calzado en la provincia de Tungurahua. Tesis de grado. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35471

Peña, G. (2019). Satisfacción laboral en el desempeño profesional de los docentes de la Red 07 del Callao durante el año 2015. Tesis de postgrado. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2843

Peña, J. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa D'Dannalex E.I.R.L. Puerto Maldonado – 2022. Tesis de grado. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/92399

Pérez León, G. (2023). GPL Research. Obtenido de ¿Qué es y para qué sirve el Coeficiente Alfa de Cronbach?: https://gplresearch.com/

Pérez, M., & Vásquez, M. (2016). Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú 2016. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de https://hdl.handle.net/11537/10901

Pizarro, C. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. Tesis de grado. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/697

Pretel, E. (2020). Incentivos laborales y desempeño laboral del personal de la sede administrativa de la Unidad Ejecutora 409 – Salud Trujillo Este, 2020. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/61519

Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, V(3), 748-778. doi: http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920

Quintanilla Mar, T. (2021). Aplicación de una motivación no monetaria y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa TECNING S.A.C. Trabajo de investigación para optar grado de bachiller. Universidad Continental, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12394/8686

Reaño, R. (2019). Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9358

Rivas, L. (2018). Clima organizacional en la satisfacción laboral y desempeño docente del DAE. Facultad de Medicina. UNMSM 2015. Tesis de postgrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12672/8215

Rivera, C., & Yuca, L. (2022). Engagement y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ladrillos Muralla S.R.L. Cusco, 2022. Tesis de grado.

Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/99716

Ruiz Paredes, M. D. (2020). Gestión de procesos y adaptación al cambio de los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas, Jesús María 2020. Tesis de grado. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52383/Ruiz_PMDSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, G. (2020). La división del trabajo y su incidencia en la productividad de la empresa: Todo Autos Huánuco. Huánuco 2020. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.13032/22485

Sabogal, A. (2022). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2021. Tesis de grado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.14067/6463

Salaiza, F., Santillano, E., & Joya, I. (2021). Efectos del clima y de la satisfacción laboral en el desempeño del presonal de un organizmo de salud en el sector público. Tecnológico Nacional de México, Tamazula. Obtenido de https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/8.01.pdf

Sanchez Bazan, I. J. (2020). LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ETRAL SAC EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020. Tesis. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de https://hdl.handle.net/11537/25296

Santillana, S., & Hidalgo, N. (2020). Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la dirección regional de agricultura san martín, año 2020. Tesis de grado. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3458

Soto, J. (2022). Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2021. Tesis de posgrado.

Universidad César Vallejo, Chimbote. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/88918

Taipe, E. (2022). Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del Hospital II Alberto Hurtado Abadía de ESSALUD - La Oroya, Junín 2022. Tesis de posgrado. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.13053/6380

Urrunaga, L. (2018). Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/14472

Vallejos, R. (2020). Desempeño laboral del Tecnólogo Médico en el post procesamiento de estudios de Angiotomografía coronaria, año 2020. Trabajo de investigación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12672/17079

Venturo, D. (2019). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019. Tesis de grado. Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2214

Villalva, D. (2020). La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna, 2019. Tesis de postgrado. Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12969/1637

Villanueva, M. (2022). Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, Surquillo. Tesis de postgrado. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/98960

Wong, J. (2021). Influencia de la satisfacción en el desempeño laboral de los indicadores comerciales de los colaboradores del área de operaciones en una entidad bancaria en la ciudad de Arequipa, 2020. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12773/12093

Yomar, N. (2019). Efectos del clima y la satisfacción laboral en el desempeño laboral en el personal comercial de la agencia central del Banco Mercantil Santa Cruz. Tesis de grado. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Obtenido de http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/23394

Zambrano, G. (2022). La cultura organizacional y la estabilidad laboral en el gobierno autónomo desentralizado del Cantón Quinindé en el área de recaudación. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. Obtenido de https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/35845

Zapata, J. (2022). La motivación y el desemeño laboral de los docentes de la Escuela Tecnológica Superior ETSUNP - sede Piura - año 2016. Tesis de grado. Universidad Nacional de Piura, Piura. Obtenido de http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3526

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema General: ¿Cuál es la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023? **Problemas Específicos:** ¿Cuál es la influencia de los sistemas de organización en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023? ¿Cuál es la influencia de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023? ¿Cuál es la influencia de los sistemas de recompensa en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023? ¿Cuál es la influencia de la motivación en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023? ¿Cuál es la influencia del desarrollo personal en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023?	**Objetivo General:** Determinar cuál es la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023. **Problemas Específicos:** Establecer cuál es la influencia de los sistemas de organización en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023. Conocer cuál es la influencia de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023. Precisar cuál es la influencia de los sistemas de recompensa en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023. Evaluar cuál es la influencia de la motivación en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023. Identificar cuál es la influencia del desarrollo personal en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023.	**Hipótesis General:** La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023, es directa y significativa. **Hipótesis Específicas:** La influencia de los sistemas de organización en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023, es directa y significativa. La influencia de la seguridad laboral en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023, es directa y significativa. La influencia de los sistemas de recompensa en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023, es directa y significativa. La influencia de la motivación en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023, es directa y significativa. La influencia del desarrollo personal en el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023, es directa y significativa.	Satisfacción Laboral	Sistemas de organización	Percepción del ambiente
					Trabajo en equipo
					Materiales y recursos
				Seguridad laboral	Seguridad en el trabajo
					Supervisión en el trabajo
					Condiciones favorables
					Sueldo justo o favorable
					Normas y reglas institucionales
				Sistema de recompensas	Incentivos
					Reconocimiento laboral
					Integración de trabajadores
				Motivación	Motivación del trabajador
					Relaciones interpersonales
					Identificación institucional
					Estabilidad emocional
				Desarrollo personal	Estabilidad laboral-Línea de carrera
					Integridad del trabajo
					Disciplina en el trabajo
			Desempeño laboral	Iniciativa laboral	Iniciativa de crecimiento
					Automotivación
					Iniciativa en el proceso
					Iniciativa post-servicio
					Imagen personal
					Iniciativa de capacitación
				Trabajo en equipo	Fomenta trabajo en equipo
					Eficiencia de trabajo en equipo
					Apoyo del jefe en decisiones de grupo
				Cooperación con los colaboradores	Cordialidad y amabilidad
					Cooperación con los compañeros
					Comunicación eficaz con los compañeros
					Difusión útil de la información
					Enfoque en el logro de resultados

Anexo 2: Instrumento utilizado

ENCUESTA DE TESIS: SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN DEL DISTRITO DE CALLERÍA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, DEPARTAMENTO DE UCAYALI, 2023

Los que suscriben, egresados de la carrera de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, actualmente estamos formulando nuestro proyecto de tesis denominado "Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2023", por lo que recurrimos a usted para solicitarle su apoyo respondiendo el siguiente cuestionario, referido a la satisfacción laboral y desempeño laboral, que detallamos líneas abajo.

Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es la agrupación de sentimientos, que generan una respuesta afectiva, que puede ser favorable o desfavorable, con la que el colaborador percibe su puesto de trabajo, en base a sus experiencias, valores y expectativas.

1. Sobre la satisfacción laboral.

Variable 1: Satisfacción Laboral							
Dimensión	**Indicador**	**Pregunta**	**Nunca**	**Casi nunca**	**Aveces**	**Casi siempre**	**Siempre**
Sistemas de organización	Percepción del ambiente	¿La entidad te provee de elementos que aseguran tu confort en el trabajo?					
	División del trabajo	¿Las tareas se te otorgan tomando en cuenta tus capacidades?					
	Materiales y recursos	¿La entidad te brinda los recursos necesarios para cumplir con tu trabajo?					
Seguridad laboral	Seguridad en el trabajo	¿La entidad te brinda la seguridad necesaria para realizar tus labores con el menor riesgo posible?					
	Supervisión en el trabajo	¿La entidad se mantiene al tanto de las dificultades que se puedan presentar y te apoya al afrontarlas?					
	Condiciones favorables	¿La entidad garantiza que las características de tu trabajo contribuyan a tu salud física, mental y social?					
	Sueldo justo o favorable	¿Crees que tu sueldo compensa de manera justa lo que aportas a la entidad?					
	Normas y reglas institucionales	¿Las normas y reglas institucionales definen justamente los deberes y derechos que tienes en el trabajo?					

Sistema de recompensas	Incentivos	¿La entidad te estimula a lograr, alcanzar o superar tus metas laborales?					
	Reconocimiento laboral	¿La entidad promueve el reconociendo a los trabajadores que obtuvieron logros dentro del trabajo?					
	Integración de trabajadores	¿La entidad realiza encuentros y/o reuniones de convivencia para su personal?					
Motivación	Motivación del trabajador	¿La entidad te ayuda a mantenerte enfocado en el cumplimiento de tus metas?					
	Relaciones interpersonales	¿Consideras que la relación de trabajo con tus compañeros te ayuda a lograr tus metas y las de la entidad?					
	Identificación institucional	¿Sientes que la misión, visión y valores de la entidad te motivan a lograr tus metas laborales?					
	Estabilidad emocional	¿Reaccionas de forma calmada y positiva frente a los problemas que se presentan en el trabajo?					
Desarrollo personal	Estabilidad laboral	¿Sientes que tus capacidades te aseguran la conservación tu puesto de trabajo?					
	Integridad del trabajador	¿Sientes que eres una parte importante, para el logro de objetivos de la entidad?					
	Disciplina en el trabajador	¿Crees que es importante cumplir con tu trabajo adecuadamente y alcanzar las metas que te son fijadas?					

¿Consideras que, trabajando en esta sede del Banco de la Nación, tiene estabilidad laboral y obtienes los medios adecuados para tu desarrollo profesional y personal: (SÍ) o (NO)?, si tu respuesta es SÍ, de qué forma lo hace, si tu respuesta es NO, porque no lo hace:

……
……
……

Desempeño laboral.

Es la eficiencia con la que, al realizar las labores encomendadas, utiliza los recursos brindados por la entidad para cumplir las metas y lograr los objetivos de la organización.

2. Sobre el desempeño laboral.

Variable 2: Desempeño laboral							
Dimensión	**Indicador**	**Pregunta**	**Nunca**	**Casi nunca**	**Aveces**	**Casi siempre**	**Siempre**
Iniciativa laboral	Iniciativa de crecimiento	¿Actúas de manera proactiva en el trabajo, porque crees que impulsa tu profesionalismo y hace crecer a la entidad?					
	Automotivación	¿Crees que tu trabajo es gratificante y lo realizas con entusiasmo e interés?					
	Iniciativa en el proceso	¿Tomas buenas decisiones para mejorar o resolver problemas que se encuentren en el desarrollo de tus actividades?					
	Iniciativa post-servicio	¿Logras que tus clientes o usuarios tengan una experiencia satisfactoria con los servicios que les has brindado?					
	Imagen personal	¿Crees que tanto tu apariencia, como tu actitud, son adecuadas para el trabajo que desempeñas?					
	Iniciativa de capacitación	¿Buscas y adquieres conocimientos que te ayuden en el mejor desarrollo de tus actividades laborales?					
Trabajo en equipo	Fomenta trabajo en equipo	¿Consideras importantes a tus compañeros para que la entidad alcance sus objetivos a corto y largo plazo?					
	Eficiencia de trabajo en equipo	¿Los resultados alcanzados, en los plazos establecidos, logran satisfacer las metas propuestas por la entidad?					
	Apoyo del jefe en decisiones de grupo	¿La administración toma en cuenta la opinión de sus colaboradores para la toma de las decisiones que los involucren?					

Cooperación con los colaboradores	Cordialidad y amabilidad	¿Tu comportamiento es amable y cordial con tus compañeros de trabajo y los usuarios que atiendes?					
	Cooperación con los compañeros	¿Tus compañeros pueden contar contigo para resolver dificultades que se presenten dentro del trabajo?					
	Comunicación eficaz con los compañeros	¿La entidad te ayuda a compartir experiencias e ideas con tus compañeros para volver más eficiente el trabajo?					
	Difusión útil de la información	¿La entidad te hace llegar de manera oportuna la información que te permita desarrollar adecuadamente tus funciones?					
	Enfoque en el logro de resultados	¿Tus actividades están orientadas a lograr las metas y objetivos propuestos por la entidad?					

La estructura y distribución dentro de la sede del Banco de la Nación, le ayudan a lograr un buen desempeño laboral: (SI) o (NO), si tu respuesta es sí, de qué forma lo hace, si tu respuesta es no, porque no lo hace:

……

……

Agradecemos de antemano su apoyo y honestidad prestadas a la presente.

Atentamente,





…….

Mayly Judith Jasinto Cruz
DNI N° 76207530
Cod. 0002170043

……

Frederick Franklin Sánchez Querevalú
DNI N° 43937416
Cod. 0002160019